

แรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ในเขตภาคเหนือ

Motivation and Its Impact on Organizational Commitment Among Debt Collection Employees in Northern Thailand

นางสาวรสสุคนธ์ เชื้อวีระชน

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนือ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งผ่านการสุ่มแบบชั้นตอน (Stratified Random Sampling) และทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือด้วยค่า Cronbach's Alpha = 0.979 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในองค์กร (2) ความผูกพันด้านจิตใจของพนักงานสูงที่สุดรองลงมาคือความผูกพันด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน และ (3) แรงจูงใจทั้งในด้านการยอมรับและโอกาสในการพัฒนาอาชีพมีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงานเร่งรัดหนี้สิน

ABSTRACT

The study found that (1) motivation in terms of compensation and working environment has a positive relationship with organizational commitment among debt collection employees in Northern Thailand, with correlation coefficients indicating significant results. (2) Affective commitment was found to be the highest, followed by continuance and normative commitments. (3) Employees from different gender, age, education level, occupation, average monthly income, and employment status showed no significant differences in their levels of organizational commitment, due to the uniformity in working

conditions and incentives provided. (4) Motivation related to career development and opportunities for professional growth significantly influences organizational commitment.

Keywords: Motivation, Organizational Commitment, Debt Collection

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ เช่น รถยนต์และรถจักรยานยนต์ มีบทบาทสำคัญต่อชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย โดยเฉพาะในเขตภาคเหนือ ธุรกิจนี้ไม่เพียงแต่เพิ่มความสะดวกในการเดินทาง แต่ยังสนับสนุนการประกอบอาชีพและการลงทุน อย่างไรก็ตาม การแข่งขันในตลาดสินเชื่อเช่าซื้อที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้พนักงานเร่ร่อนหนี้สินมีบทบาทสำคัญในการติดตามและจัดการกับหนี้สินของลูกค้า ซึ่งลักษณะงานนี้ต้องอาศัยความอดทน ความสามารถในการเจรจา และการทำงานภายใต้แรงกดดันอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากกรมสุขภาพจิต (2565) ระบุว่าประชาชนมีภาวะเครียดสูงถึงร้อยละ 45.50 และเสี่ยงต่อการซึมเศร้าร้อยละ 51.50 ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่ต้องเผชิญกับความเครียดจากการทำงาน ปัญหาดังกล่าวทำให้พนักงานบางส่วนขาดแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรลดลง อันอาจนำไปสู่ปัญหาการลาออกหรือประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงแรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่มีความกดดันสูง เช่น การเร่ร่อนหนี้สิน การพัฒนานโยบายที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน เช่น การยอมรับ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และโอกาสในการพัฒนาอาชีพ จะช่วยลดปัญหาดังกล่าวและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินในเขตภาคเหนือ เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินในเขตภาคเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินในเขตภาคเหนือ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินในเขตภาคเหนือ

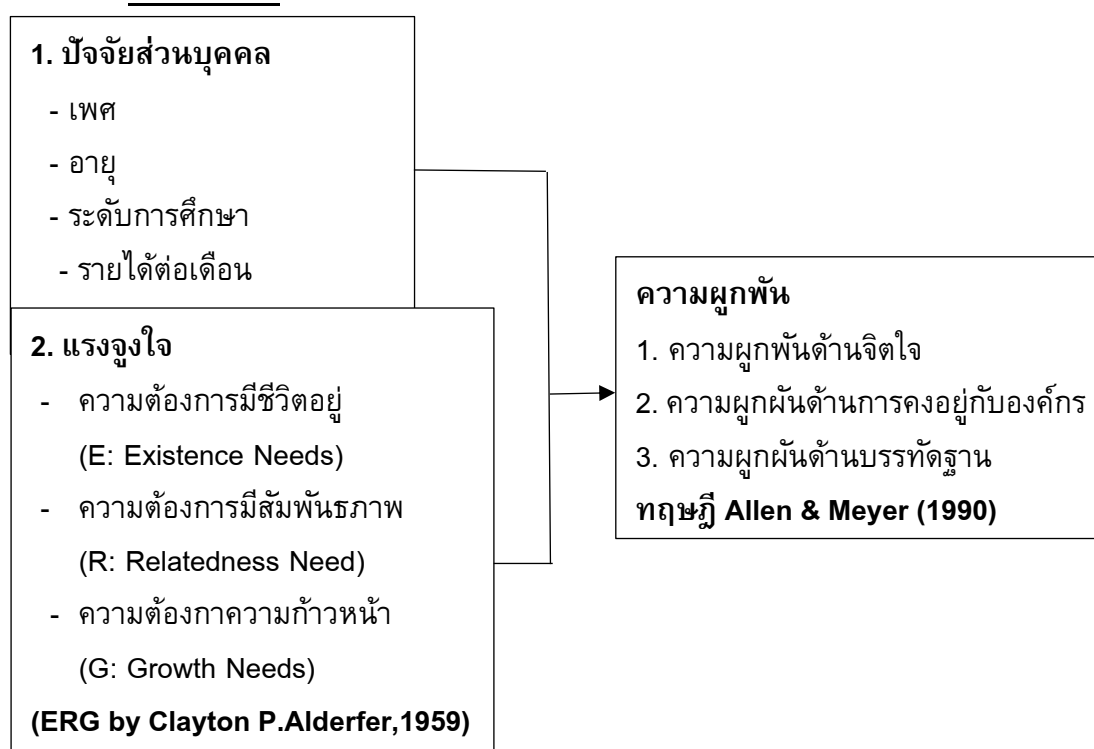
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจในการทำงาน Herzberg et al. (1959) ได้พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งระบุว่าแรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เช่น ความสำเร็จ การยอมรับ และโอกาสในการเติบโต และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เช่น ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ ปัจจัยจูงใจมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจและผลักดันให้พนักงานมีความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร Allen & Meyer (1990) ได้นำเสนอโมเดลความผูกพันต่อองค์กรที่แบ่งออกเป็น 3 มิติ ได้แก่ ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) โดยความผูกพันทางอารมณ์มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กร อรุณศิริ กันธิยะ (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานในองค์กรการเงิน โดยพบว่าแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและการยอมรับมีผลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่โอกาสในการพัฒนาอาชีพช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินในเขตภาคเหนือมีแรงจูงใจที่แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินในเขตภาคเหนือ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเร่ร่อนหนี้สินในเขตภาคเหนือ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่น ธนาคาร บริษัทสินเชื่อ และบริษัทบริหารจัดการหนี้สิน ทั้งนี้จำนวนประชากรทั้งหมดไม่สามารถระบุได้ชัดเจน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) เพื่อคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม การสุ่มตัวอย่างดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และสุ่มเลือกพนักงานเร่ร่อนหนี้สินจำนวน 400 คนจากองค์กรเป้าหมาย ได้เลือก 10 จังหวัดในเขตภาคเหนือที่มีบริษัทหรือสำนักงานที่ประกอบธุรกิจติดตามหนี้ ดังนี้ เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง อุตรดิตถ์ สุโขทัย พิษณุโลก ตาก เพชรบูรณ์ พิจิตร นครสวรรค์ การรวบรวมข้อมูลดำเนินการผ่านแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งส่งถึงพนักงานเร่ร่อนหนี้สินที่ได้รับการสุ่มเลือกในแต่ละองค์กร โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในระยะเวลา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2567 ครอบคลุมวันทำงานและวันหยุดของพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมลักษณะการทำงานและความคิดเห็นในช่วงเวลาที่หลากหลาย

เครื่องมือการวิจัย แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ตอนที่ 1: แบบสอบถามรายการตรวจสอบ (Checklist) สำหรับสำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ตอนที่ 2: แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเร่ร่อนหนี้สิน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert ตามแนวคิด ERG Theory (Clayton Alderfer) ที่

แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) ความต้องการสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) และความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) ตอนที่ 3: แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ซึ่งแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันต่อการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และได้ค่า IOC = 0.98 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสม จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.856 โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามแนวทางของ Cronbach (1984, p.160) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน และความผูกพันต่อองค์กร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การทดสอบสมมติฐานดำเนินการดังนี้

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ซึ่งเปรียบเทียบแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรระหว่างกลุ่มที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน โดยใช้สถิติ T-test สำหรับตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ F-test (One-Way ANOVA) สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลอื่น เช่น รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงาน ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากตารางการศึกษาพบว่า พนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนือ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 291 คน (ร้อยละ 73) มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 254 คน (ร้อยละ 64) ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี จำนวน 328 คน (ร้อยละ 82) ปฏิบัติงานในระยะเวลา 2 - 5 ปี จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36) และมีรายรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 254 คน (ร้อยละ 64)

ตาราง 1 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเร่รุดหนี้สินในเขตภาคเหนือ

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความต้องการมีชีวิตอยู่	3.64	0.85	มีแรงจูงใจในการทำงานระดับมาก
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ	3.94	0.69	มีแรงจูงใจในการทำงานระดับมาก
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	3.98	0.76	มีแรงจูงใจในการทำงานระดับมาก
รวม	3.85	0.78	มีแรงจูงใจในการทำงานระดับมาก

จากตาราง 1 พบว่าพนักงานเร่รุดหนี้สินในเขตภาคเหนือมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ มีแรงจูงใจในการทำงานระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า มีแรงจูงใจในการทำงานระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด มีแรงจูงใจในการทำงานระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73, 0.76 และ 0.87 ตามลำดับ

ตาราง 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่รุดหนี้สินในเขตภาคเหนือ

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความผูกพันด้านจิตใจ	3.82	0.71	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.61	0.81	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	3.97	0.64	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก
โดยรวม	3.80	0.70	มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานเร่รุดหนี้สินในเขตภาคเหนือมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่รุดหนี้สินในเขตภาคเหนือ แตกต่างกันในแต่ละด้าน โดยพบว่า ด้านบรรทัดฐาน มีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ด้านจิตใจ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีความผูกพันต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.61) เมื่อพิจารณาความผูกพันในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นที่องค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มความผูกพันในด้านนี้ให้สูงขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 3 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ในเขตภาคเหนือ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบ
1. เพศ	2.15	.03*	แตกต่างกัน
2. อายุ	5.73	.00*	แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา	3.95	.00*	แตกต่างกัน
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	48.58	.00*	แตกต่างกัน
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38.50	.00*	แตกต่างกัน

*p < .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 แรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ในเขตภาคเหนือ (ตาราง 3) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 4 สมบัติการถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมบัติการถดถอย

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	.998		18.284	.00
แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด	.285	.435	16.906	.00*
แรงจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ	-.136	-.166	4.597	.00*
แรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า	.358	.420	11.695	.00*

*p < .05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าแรงจูงใจทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (X_1), ความต้องการมีสัมพันธภาพ (X_2), และความต้องการความเจริญก้าวหน้า (X_3) มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจากสมการ $\hat{Y}_T = 0.998 + 0.285x_1 - 0.136x_2 + 0.358x_3$ โดย X_1 และ X_3 มีผล

เชิงบวก (เพิ่มขึ้น 0.285 และ 0.358 ตามลำดับ) และ X_2 มีผลเชิงลบ (ลดลง 0.136) ซึ่งแรงจูงใจที่ส่งผลมากที่สุดคือด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า รองลงมาคือด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และสุดท้ายคือด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ

อภิปรายผลการศึกษา

1.แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนือโดยรวม ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนืออยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจหลักมาจากความต้องการความก้าวหน้าในอาชีพ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของงานที่มีเป้าหมายชัดเจนและการประเมินผลจากความสำเร็จในการจัดการหนี้สิน นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานยังช่วยลดความกดดันจากการทำงาน ทำให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น ในขณะเดียวกัน ความต้องการมีชีวิตอยู่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แม้ว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการจะเหมาะสม แต่เนื่องจากค่าครองชีพในพื้นที่ภาคเหนือต่ำกว่าพื้นที่เมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร พนักงานจึงไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงทางรายได้เท่ากับความก้าวหน้าในอาชีพและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมแรงจูงใจของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในบริบทของเขตภาคเหนือ และสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาแนวทางส่งเสริมแรงจูงใจที่เหมาะสมต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนือ ผลการศึกษพบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนืออยู่ในระดับมาก โดยพนักงานแสดงความผูกพันใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยด้านความผูกพันด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกผูกพันทางอารมณ์กับองค์กรที่ตนทำงานอยู่ ปัจจัยที่ส่งเสริม ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การทำงานร่วมกับทีมที่มีประสิทธิภาพ และความมั่นคงในตำแหน่งงาน ขณะที่ความผูกพันด้านการคงอยู่อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากความกดดันจากลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับเป้าหมายที่ท้าทายและความไม่มั่นคงทางอารมณ์จากสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วนความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากพนักงานมีความรับผิดชอบที่ต้องทำงานเพื่อองค์กร ปัจจัยที่สนับสนุน ได้แก่ การปลูกฝังค่านิยมขององค์กร วัฒนธรรมการทำงานที่เน้นความรับผิดชอบ และการมีบทบาทที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนเป้าหมายองค์กรให้สำเร็จ

3.แรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจที่มีต่อความผูกพันของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนือมีความแตกต่างกันในหลายปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อแรงจูงใจและความผูกพันที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน โดย

แรงจูงใจที่ประกอบด้วยความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs), ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs), และความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานทั้งในแง่จิตใจ การคงอยู่ในองค์กร และบรรทัดฐาน โดยผลการศึกษาพบว่าในด้านเพศ พนักงานเพศหญิงมีแรงจูงใจสูงกว่าพนักงานเพศชายในด้านความต้องการมีชีวิตอยู่ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับบทบาททางสังคมและความรับผิดชอบในชีวิตประจำวันที่เพศหญิงมักแบกรับภาระการดูแลครอบครัวมากกว่า นอกจากนี้ ยังพบว่าในด้านอายุ พนักงานกลุ่มอายุ 26-35 ปี มีแรงจูงใจสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น เนื่องจากความมุ่งมั่นสร้างความมั่นคงและการแสวงหาโอกาส ความก้าวหน้าในสายงาน ส่วนพนักงานกลุ่มอายุ 36-45 ปี พบว่ามีแรงจูงใจลดลงในด้านความต้องการมีชีวิตอยู่ เนื่องจากภาระหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น ทั้งเรื่องการดูแลครอบครัวและความคาดหวังในบทบาทการทำงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าในด้านระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีแรงจูงใจสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่า เนื่องจากมีเป้าหมายและความคาดหวังในสายงานที่ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากรายได้ที่เพียงพอช่วยสนองความต้องการพื้นฐานและส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิด ERG Theory ของ Alderfer ที่ระบุว่าความต้องการด้านความอยู่รอด ความสัมพันธ์ และความก้าวหน้ามีผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละมิติ

4.แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเร่ร่อนไร้ถิ่นอาศัย จากผลการวิจัย แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานเร่ร่อนไร้ถิ่นอาศัยในเขตภาคเหนืออย่างมีนัยสำคัญ โดยแรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ความต้องการมีสัมพันธภาพ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ล้วนมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในทางบวก พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอ รวมถึงโอกาสในการพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในสายงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น และมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีมากขึ้น สำหรับความต้องการเพื่อความอยู่รอด พบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมช่วยเพิ่มความมั่นคงในชีวิตและทำให้พนักงานมุ่งมั่นทำงานได้ดีขึ้น ในส่วนของความต้องการมีสัมพันธภาพ พนักงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากได้รับการสนับสนุนและความรู้สึกยอมรับจากทีมงาน ในด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้า พนักงานที่ได้รับโอกาสพัฒนาทักษะและเติบโตในตำแหน่งงาน จะมีความกระตือรือร้นและรู้สึกมีคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานมุ่งมั่นทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากขึ้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎี Maslow และ Herzberg ที่ชี้ว่าความต้องการพื้นฐาน และโอกาสในการพัฒนาเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นแรงจูงใจให้กับพนักงานผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า แรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ทั้งความต้องการเพื่อความอยู่รอด ความต้องการมีสัมพันธภาพ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ล้วนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความผูกพันของพนักงานเร่ร่อน

หนี้สินในเขตภาคเหนือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและส่งผลให้พวกเขามีความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการหมดไฟและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1. ผลการวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจด้านความต้องการมีสัมพันธภาพมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรส่งเสริมกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในทีมงาน เช่น การจัดกิจกรรมสันทนาการ การสร้างทีม และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรเปิดช่องทางให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเสรี เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือและความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

2. ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจด้านความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน เช่น การจัดอบรม การพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน และการสนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มเติมผ่านหลักสูตรออนไลน์ หรือทุนการศึกษา เพื่อให้พนักงานมั่นใจในอนาคตของตนเอง นอกจากนี้ ควรพิจารณาเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งให้สอดคล้องกับผลงานและประสบการณ์ เพื่อสร้างความมั่นคงในตำแหน่งและคุณค่าในสายอาชีพ

3. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจด้านการยอมรับจากองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรสร้างระบบการยอมรับและการชมเชยที่เหมาะสม เช่น การกล่าวชื่นชมพนักงานที่ทำผลงานได้ดี การมอบเกียรติบัตรหรือรางวัล และการตอบแทนเพิ่มเติมตามความเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความภาคภูมิใจและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

การนำแนวทางเหล่านี้ไปใช้จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนือ และส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและความยั่งยืนขององค์กรในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ขยายกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตภาคเหนือ ไปยังพนักงานเร่งรัดหนี้สินในภูมิภาคอื่น ๆ หรือพนักงานในธุรกิจประเภทอื่น ๆ เช่น ธุรกิจการเงินและสินเชื่อ บริษัทจัดเก็บหนี้ในภาคเอกชน หรือภาครัฐ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้กับกลุ่มประชากรที่กว้างขึ้น

2. ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานในสายงานที่แตกต่างกัน ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานในสายงานอื่น ๆ เช่น

สายงานขาย สายงานการตลาด หรือสายงานบริการลูกค้า เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจและความผูกพันในแต่ละสายงาน

3.การศึกษาในระยะยาว (Longitudinal Study) ควรมีการศึกษาในระยะยาวเพื่อดูความเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานในช่วงเวลาต่าง ๆ เช่น ก่อนและหลังมีการปรับเปลี่ยนเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เห็นแนวโน้มและผลกระทบที่ชัดเจนขึ้น

4.ศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากแรงจูงใจในการทำงาน ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ภาวะผู้นำในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน หรือความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-life balance) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปพัฒนาองค์กรได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน. (2566). นโยบายและมาตรการพัฒนาทักษะแรงงานในประเทศไทย. เข้าถึงจาก <https://www.mol.go.th>
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2566). ฐานข้อมูลธุรกิจในอุตสาหกรรมการเงินและเร่ร่อนหนี้สิน. เข้าถึงจาก <https://www.dbd.go.th>
- กัญญ์ฐิพัทธ์ เจริญผล. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรวิชัย สันติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาหน่วยงาน Business Stakeholder Engagement ของบริษัทแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จารุวรรณ ดันติธรรมกุล. (2565). การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานติดตามหนี้ของธนาคารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐชา สุทธิกุล. (2565). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทเอ็มเอ็มแอลจีเอสดี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐพันธ์ มีมุข. (2560). อิทธิพลขององค์กรแห่งความสุขที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ริกัญญา บุญศิริ, และวัชร ย์สุนเทศ. (2562). แรงจูงใจที่เป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานของ

- พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตนภรณ์ วิทยารม. (2567). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานของพนักงานฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน บริษัทสินเชื่อกองทุนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริพร สุขวงศ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสายงานการเงิน บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2566). แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพองค์กรและแรงจูงใจในงาน. เข้าถึงจาก <https://www.ftpi.or.th>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). รายงานสถานการณ์แรงงานและแนวโน้มเศรษฐกิจ. เข้าถึงจาก <https://www.nesdc.go.th>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). รายงานสถิติแรงงานประจำปี 2566. เข้าถึงจาก <http://www.nso.go.th>
- สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย, และคณะ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรภรณ์ ทวีสุข. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสายงานเร่งรัดหนี้สิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- Google Scholar. (n.d.). Scholarly articles on organizational motivation. Retrieved December 20, 2024, from <https://scholar.google.com>
- Harvard Business Review. (n.d.). Motivation and organizational commitment. Retrieved December 20, 2024, from <https://hbr.org>
- Human Resource Development International. (n.d.). Journals on workforce development and organizational behavior. Retrieved December 20, 2024, from <https://www.tandfonline.com>
- ScienceDirect. (n.d.). Research on employee motivation and organizational commitment. Retrieved December 20, 2024, from <https://www.sciencedirect.com>
- Thailand Development Research Institute. (2566). การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในสายงานแรงงาน. เข้าถึงจาก <https://tdri.or.th>