

## บทความการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตาม

ทางถามหนี้บริษัท นิตिरัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF DEBT COLLECTION

STAFFS OF NITIRAT LAW AND COLLECTION CO., LTD.

ธรรณกรณ์ วงศ์ศรีเพ็ง

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าบริษัท อินเทคค์ ฟู้ดส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เคยซื้อสินค้าของบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานอย่างง่ายด้วยสถิติ T-test , F-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 26 – 35 ปีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสดอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน และมีที่พักอาศัยปัจจุบันเป็น หอพัก/อพาร์ทเมนท์/คอนโดมิเนียม

2. ด้านพฤติกรรมการเลือกซื้ออาหารแปรรูป จากบริษัทอินเทคค์ ฟู้ดส์ จำกัดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเลือกซื้อ รสชาติไส้กรอกเยอรมันชีสรับประทานสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง รับประทานเป็นอาหารว่าง ซื้อจากที่ตลาดสด ถ้าไม่มีอาหารแปรรูปอินเทคค์ที่ต้องการซื้อในสถานที่นั้นๆ ลูกค้าเลือกซื้ออาหารแปรรูปอื่นแทน ซื้อราคาแพ็คเกจละ 55 บาทซื้อครั้งละ 6-10 แพ็ค ซื้อเพื่อบริโภคในครอบครัว การเลือกซื้อโดยคำนึงถึงรสชาติซื้อรับประทานกับครอบครัว และรับประทานโดยทำเป็นไส้กรอกทอด

3. ด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออาหารแปรรูปจากบริษัทอินเทคค์ ฟู้ดส์ จำกัดกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 5 ข้อ คือปัจจัยด้านบุคคลปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านกายภาพปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อ คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกซื้ออาหารแปรรูปจาก บริษัท อินเทคค์ ฟู้ดส์ จำกัด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, ส่วนประสมทางการตลาด, อาหารแปรรูป

## ABSTRACT

Objective of this study was 1) To investigate the degree of working circumstances affecting Nitirat Law and Collecting Co., Ltd.'s debt collection staff. 2) To assess the level of productivity of Nitirat Law and Collecting Co., Ltd.'s debt collection staff. (3) To compare the variations in performance effectiveness and debt collecting personnel characteristics of Nitirat Law and Collection Co., Ltd. 4) To research the variables that affect how well Nitirat Law and Collection Co., Ltd.'s debt collection agents perform. There were 203 debt collection agents in the sample. Data is gathered using instruments like questionnaires for data collecting. Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis were statistical methods utilized in data analysis.

The findings revealed that most of the sample's participants were men, aged 26 to 35, with bachelor's degrees, married statuses, and operational level jobs. having more than 10 years of service, a monthly income between 10,000 and 15,000 baht, and a monthly income. 1) Nitirat Law and Collection Co., Ltd.'s debt collection team had high levels of working factors and performance efficiency. monthly average income 3) At a statistically significant level of 0.05, the working parameters for Nitirat Law and Collection Co., Ltd.'s debt collection were different in how well the company's debt collection staff performed. Understanding and knowledge of the work performed ( $X_1$ ) ( $\beta = -0.355$ ), relationships with coworkers ( $X_3$ ) ( $\beta = -0.307$ ), and work environment ( $X_2$ ) ( $\beta = -0.142$ ). Employees' performance and efficiency in collecting debt is affected. Influence on the statistical significance performance efficiency of Nitirat Law and Collection Co., Ltd. staff that collect debts. 0.05 and all three variables together could account for 39.90% of the variation in

the performance outcomes of the debt collection agents at Nitirat Law and Collection Co., Ltd. (Y).

Keywords; Work factors, Work performance, Debt collection company

## ภูมิหลัง

ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจประกอบด้วย บุคลากร เงินทุน วัตถุดิบและอุปกรณ์ เครื่องจักรต่าง ๆ ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยดังกล่าวล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการผลิตและส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จตามนโยบายที่วางไว้ แต่หากจะกล่าวถึงปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดสามารถกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลากรนับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรเนื่องจาก ทรัพยากรบุคคลมีความรู้ ทักษะและความคิดที่สามารถใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ทั้งเงินทุน วัตถุดิบ และอุปกรณ์ เครื่องจักรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ได้ ทำให้เกิดกิจกรรมทำธุรกิจขึ้น และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้าและสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรได้ (พรพิตรา ธรรมชาติ, 2560)

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนล้วนแล้วแต่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นกลางเพื่อจุดมุ่งหมายของความสำเร็จ แต่องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร และสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากการทำงานทุกรูปแบบล้วนแล้วแต่มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อให้บุคลากรรู้สึกเหนื่อยล้ากับการทำงานเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความ กัดดันในการทำงาน บรรยากาศระหว่างทำงาน การแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผลตอบแทนที่ บุคลากรควรได้รับ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ควรให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีการปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มากขึ้น เช่น การให้ค่าตอบแทนแก่บุคลากรในอัตราที่เหมาะสม การพิจารณาขึ้นเงินเดือนของบุคลากร สวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงาน การปรับปรุงสถานที่ทำงาน การจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานตามความเหมาะสมให้แก่ หน่วยงานต่าง ๆ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ พนักงานต้องใช้เวลาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ เพื่อขจัดอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร เพื่อจะได้ช่วยกันปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย สิ่งเหล่านี้คือ ปัจจัยสำคัญทำให้ประสิทธิภาพของงานที่

ออกมาลดลงเป็นอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร อย่างเห็นได้ชัดเจน องค์กรจึงต้องให้ความสนใจกับปัญหาเหล่านี้มากเป็นพิเศษ เพื่อที่จะได้ดำเนินการแก้ไข ให้ตรงจุด (สุรรัตน์ คำขมุข, 2563) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานขององค์กรในปัจจุบันเพราะการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องกำหนด เป้าหมายทั้งระดับองค์กรและเป้าหมายระดับบุคคล โดยในระดับองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด และพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานสูงสุด เพื่อความก้าวหน้าของงานและการเติบโตขององค์กร ส่วนเป้าหมายระดับบุคคล เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเรียนรู้งานและลดความเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรที่จะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไม่ใช่เพียงแค่การฝึกอบรมแต่เป็นการเรียนรู้ที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจ สร้างบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยมีเป้าหมายร่วมกันทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ (เพชร สันทัด, 2557) หากองค์กรที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความรักความผูกพันหรือรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง ย่อมทำให้บุคลากรปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยจะทุ่มเทความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ หากพนักงานไม่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีหรือไม่มีการผูกพันต่อองค์กรแล้ว อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ปัญหาการลาออกจากงาน ปัญหาการขาดงาน ปัญหาการมาทำงานสาย และหากพนักงานขาดงาน หรือลาออกจากงานย่อมส่งผลกระทบต่อการผลิต ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเสริมสร้างให้สมาชิกมีความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น (เฉลิมขวัญ เมฆสุข, 2560)

การสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจเป็นอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญ อย่างยิ่ง และสามารถสร้างความเจริญเติบโตให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน คือการที่คนในองค์กรทำงานด้วยความสุข และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด เพื่อที่จะได้นำผลสรุปมาเป็นแนวทางให้กับองค์กรในการปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจ มีเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนลดปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง ยกระดับศักยภาพขององค์กรให้เจริญก้าวหน้ามีความได้เปรียบคู่แข่ง และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้ บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติ รัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด จำแนกตามลักษณะของพนักงานติดตามทวงถามหนี้
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยคือ บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และเวลา และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้วิจัยทำการศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึงทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ปัจจัยในการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานและปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด

#### 4. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นพนักงานติดตามทวงถามหนี้ บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือจำนวน 203 คน

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 30 ข้อ ประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิ์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงนำหนักเป็น 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552, น.75) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, W. John, 1997, p.190) มีรายละเอียดดังนี้

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 -4.49	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 -3.49	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 -2.49	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมวลค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ ประยุกต์ตามแนวทางของลิเคิร์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงนำหนักเป็น 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552, น.75) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีการปฏิบัติน้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, W. John, 1997, p.190) มีรายละเอียดดังนี้

คะแนน	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00	ระดับการปฏิบัติมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 -4.49	ระดับการปฏิบัติมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 -3.49	ระดับการปฏิบัติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 -2.49	ระดับการปฏิบัติน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49	ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

## 2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- 1) ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยการพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
- 2) ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่อกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
- 4) นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงของเนื้อหา ได้ดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ซึ่งยอมรับได้ที่มากกว่า 0.50
- 5) หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง เพื่อนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และนำผลของข้อมูลที่ได้เฉพาะที่มีการวัดมาตราส่วนประมาณค่ามาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ตามแนวคิดของครอนบาค (Cronbach, 1970, p.161) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.956 ซึ่งสามารถยอมรับได้มากกว่า 0.70
- 6) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องสมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

## สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.71 อายุ 26-35ปี ร้อยละ 38.92 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 85.71 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 74.88 มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 87.68 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 62.56 และมีอายุงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 51.72
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ( $\bar{x} = 4.39$ ) ด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน ( $\bar{x} = 4.33$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{x} = 4.31$ ) ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ( $\bar{x} = 4.28$ ) และ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในการทำงาน ( $\bar{x} = 4.25$ ) ตามลำดับ



3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.34$ ) และอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้าน ( $\bar{x} = 4.38$ ) ด้าน ( $\bar{x} = 4.36$ ) ด้าน ( $\bar{x} = 4.32$ ) ด้าน ( $\bar{x} = 4.28$ ) และ ด้าน ( $\bar{x} = 4.32$ ) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานติดตามทวงถามหนี้ที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด แตกต่างกันในภาพรวม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงานและด้านเวลา ส่วนอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด แตกต่างกันในภาพรวม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานติดตามทวงถามหนี้ที่มี เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด ไม่แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด กับปัจจัยในการทำงาน จำนวน 3 ตัวคือ ด้านความรู้ ความเข้าใจในงานที่ทำ ( $X_1$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_2$ ) และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในการทำงาน ( $X_3$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้ในบริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลสูงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด เรียงตามลำดับคือ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ( $X_1$ ) ( $\beta = -0.355$ ) ความสัมพันธ์กับบุคคลในการทำงาน ( $X_3$ ) ( $\beta = -0.307$ ) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_2$ ) ( $\beta = -0.142$ ) และตัวแปรทั้ง 3 สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด ตัวแปรตาม ( $Y$ ) ได้ร้อยละ 39.90 จึงสามารถนำสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการถพยากรณ์ ในรูปคะแนนดังนี้

$$\hat{Y} = 0.911 + 0.311 (X_1) + 0.119 (X_2) + 0.367 (X_3)$$

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการทำงาน พบว่า ปัจจัยในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ และ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในการทำงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของอรรถสิทธิ์ ต้นดิษฐ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การประปานครหลวงที่พบว่า ปัจจัยในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์ (2559) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัดในภาพรวมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของกิตติยา รุติคุณรัตน์ (2556) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัดที่พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของนภัสภรณ์ ดวงชิน (2558) เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท คาเซ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท คาเซ (ไทยแลนด์) จำกัดในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานติดตามทวงถามหนี้ที่มีอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัดแตกต่างกันในภาพรวม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงานและด้านเวลา ส่วนอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถาม

บริษัท นิตริรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัดแตกต่างกันในภาพรวม ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่ในภาพรวม ด้านอายุพบว่า พนักงานติดตามทวงถามหนี้ที่มีอายุ 26-35 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิตริรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัดในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานติดตามทวงถามหนี้ที่มีอายุ 36-45 ปี ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานติดตามทวงถามหนี้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาทมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิตริรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานติดตามทวงถามหนี้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท และด้านอายุงาน พบว่า พนักงานติดตามทวงถามหนี้ที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิตริรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกับพนักงานติดตามทวงถามหนี้ที่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี สอดคล้องกับผลการศึกษาของเฉลิมชาติ เมฆแดง (2563) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ที่พบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุภาพร โทบุตร (2562) เรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ลักษณะของพนักงานติดตามและทวงถามหนี้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรีมีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิตริรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัดกับปัจจัยในการทำงาน จำนวน 3 ตัวคือ ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ( $X_1$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_2$ ) และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในการทำงาน ( $X_3$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้ในบริษัท นิตริรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลสูงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิตริรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด เรียงตามลำดับคือ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ( $X_1$ ) ( $\beta = -0.355$ ) ความสัมพันธ์กับบุคคลในการทำงาน ( $X_3$ ) ( $\beta = -0.307$ ) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_2$ ) ( $\beta = -0.142$ ) และตัวแปรทั้ง 3 สามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้บริษัท นิตริรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัด ได้ร้อยละ 39.90 สอดคล้องกับผลการศึกษาของอัครเดช ไม้จันทร์ (2560) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ที่พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ ด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในการทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน (X4) และ ด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.40 สอดคล้องกับผลการศึกษาของปริศนา พิมพ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธัญพนม จังหวัดนครพนม ที่พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงานปัจจัย ด้านการนิเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะการทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานติดตามทวงถามหนี้ บริษัท นิติรัฐ ลอว์ แอนด์ คอลเลคชั่น จำกัดมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงานในระดับมากโดย ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ เป็นสิ่งจำเป็นที่พนักงานแต่ละคนสามารถรับรู้ เข้าใจ เพื่อสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นฝ่ายบริหารงานบุคคลและผู้บริหารควรเน้นแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อสุขภาพของพนักงาน บริษัทและผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับสภาพพื้นที่การทำงาน ทั้งแสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ความปลอดภัยในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐาน เพียงพอต่อความปลอดภัยในการทำงาน ควรจัดให้มีสิ่งป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติงาน การจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลและเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างพอเพียง การจัดน้ำดื่มที่สะอาด มีห้องสุขาที่ถูกต้องสุขลักษณะ และเพียงพอ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ในระดับมาก ทั้งนี้การทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ความสัมพันธ์ของบุคคลในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จะทำให้งานสำเร็จได้ง่าย ดังนั้น ฝ่ายบริหารและฝ่าย HR ควรมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้กับพนักงาน และปฏิบัติภายใต้กฎระเบียบของบริษัทเท่าเทียมกับพนักงานทุกคน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงาน งานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้พนักงานทุกคนย่อมมีความต้องการทำงานที่มีความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ทำ ดังนั้น ฝ่ายบริหารและฝ่าย HR ควรเน้น ความสำคัญเรื่อง การบรรจุพนักงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และควรให้ความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ มีความรู้สึกชอบและสนุกกับงานที่ทำ ควรมีการพัฒนา คู่มือปฏิบัติงานและมีคำสั่งการปฏิบัติงานที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกและง่ายขึ้น ให้โอกาสได้ เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ บริษัทให้ โอกาสศึกษาต่อ อบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และคุณวุฒิให้กับพนักงาน ควรมีระบบการพิจารณา ผลงานหรือการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าจะ มีอนาคตที่ดีขึ้น

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยในการทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน งานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่น ในความมั่นคงของบริษัท ดังนั้นผู้บริหารและฝ่าย HR ควรให้ความสำคัญกับเรื่องค่าตอบแทน หรือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ สวัสดิการที่บริษัทจัดให้ควรสอดคล้องกับสภาพ ปัจจุบัน ควรมีกิจกรรม สันทนาการกับพนักงานไว้อย่างเพียงพอ