

การจัดการคุณภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครในภาวะ  
วิกฤตการระบาดของไวรัส Covid -19

**Managing The Quality of Employees Effectively during Critical Debts  
in Bangkok during the Crisis of the Covid-19 Virus Outbreak**

พิมพ์ชญา อภิวัชรธนาพงศ์

**บทคัดย่อ**

การศึกษาค้นคว้าอิสระการจัดการคุณภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid - 19 โดยมีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาการจัดการการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid - 19 (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid - 19 (3) เพื่อศึกษาการจัดการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid - 19 โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 300 คน โดยโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการใช่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประมวลผล ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ทดสอบ T-Test ในกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.7 อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทำงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป/ลูกทีม อยู่ใน Basket 7 งวด (2) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญต่อภาพรวมด้านการจัดการการทำงานในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการวางแผน ส่วนที่เหลืออีกทั้ง 6 ด้าน ได้ให้ความสำคัญในระดับเห็นด้วยมากทุกด้านเรียงจากลำดับสูงสุดคือ ด้านด้านการอำนวยความสะดวก, ด้านการจัดการบุคลากร, ด้านการจัดการองค์กร, ด้านการรายงาน, ด้านงบประมาณ และด้านการประสานงาน ตามลำดับ (3) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญต่อคุณภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยมีด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านผลงานสำเร็จตรงตามมาตรฐานที่กำหนด และอีก 2

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับที่เท่ากันในระดับเห็นด้วยมากคือ ด้านปริมาณของงานตามมาตรฐาน และด้านผลงานสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด (4) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการทำงานของบุคลากรกับคุณภาพการทำงานของบุคลากรพบว่าความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูงถึงสูงโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.548 – 1.000 และค่า Sig = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (5) จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า ด้านที่แตกต่างกัน ได้แก่ ตำแหน่งงาน และด้านที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา และ Baset (6) การจัดการการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานที่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านด้านการอำนวยความสะดวก, ด้านการจัดการบุคลากร, ด้านการจัดการองค์กร, ด้านการรายงาน, ด้านงบประมาณ และด้านการประสานงาน

**คำสำคัญ :** การจัดการคุณภาพ, คุณภาพการทำงาน

## ABSTRACT

An independent study on Intensive Employee Quality ManagementDebt in Bangkok area in the crisis of Covid-19 virus outbreak with the objectives: (1) to study the management of debt accelerating employees in the Bangkok area during the crisis. The epidemic of the Covid - 19 virus (2) To study the quality of work of debt accelerator staff in the Bangkok area during the crisis of the Covid - 19 virus outbreak (3) To study work management that affects the quality of work of debt accelerator employees in Bangkok area in the crisis of Covid - 19 virus epidemic. The population used in the study was Employees accelerating debt in the Bangkok area 300 males and females by random sampling method. Use questionnaires as a tool for collecting research data. and the data obtained were analyzed by using a statistical program to process the frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient. and hypothesis testing by using test analysis In the case of comparison of 2 groups, one-way ANOVA In the case of comparing more than 2 groups and comparing the differences in pairs

The results of the study found that (1) personal factors From the research, it was found that the majority of respondents were male, accounting for 51.7%, aged between 20 - 30 years old, not having a bachelor's degree or equivalent. Worked as a general employee/team member in the Basket for 7 periods . (2) The respondents gave importance to the overall work management at a very agreeable level, and when

considering each aspect It was found that the highest level of opinion was planning The rest of the 6 areas were given priority in all aspects, in order from the highest. management, personnel management, organization management, reporting, budgeting, and coordination respectively (3) Respondents has given importance to The quality of work of debt collectors at a very agreeable level And when considering each aspect with the aspect with the highest level of opinion is In terms of achievements that meet the specified standards, and the other two aspects with average opinions at the same level at the highly agreeable level are The quantity of work according to the standard and on the achievement of results on time. (4) Testing the relationship between the management of personnel's work and the quality of personnel's work found that the relationship was in the same direction at a high level with a correlation coefficient between 0.548 – 1.000 and Sig = 0.000, which is less than the statistical significance level of 0.05 . (5) From different personal factors studies affects the quality of work in different ways. It was found that the different aspects were job titles and those that were not different were gender, age, education level, and Baset. (6) Different work management affects the quality of work that is different in all aspects, including planning Administrative, personnel management, organization management, reporting, budgeting, and coordination.

**Key Words :** Quality Management, Quality of Work

## บทนำ

ด้วยปัญหาการระบาดของเชื้อไวรัส Covid – 19 ในช่วงปลายปี พ.ศ.2562 ที่ส่งผลกระทบต่อไปในทุกพื้นที่ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย และทำให้เกิดปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลง ทั้งบุคลากร องค์กร สังคม และ เศรษฐกิจ จึงส่งผลให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานของบุคลากร การบริหาร การจัดการ องค์กร ในทุกๆ องค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อยุคสมัย และความต้องการของผู้บริโภคพร้อมทั้งปฏิบัติตาม พรก. ฉุกเฉินที่ภาครัฐกำหนดเพื่อความปลอดภัยและลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส Covid – 19 ในพื้นที่ จึงจำเป็นต้องมีมาตรการการทำงานที่รัดกุมและเป็นไปตามที่รัฐบาลกำหนด ทั้งนี้ยังต้องรักษาคุณภาพของงานเพื่อให้ภารกิจของหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร การระบาดของเชื้อไวรัส Covid – 19 ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ตั้งแต่เชื้อไวรัสเริ่มระบาดในประเทศจีนปลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน UNESCO รายงานว่ารัฐบาลกว่า 200 ประเทศทั่วโลก ประกาศปิดสถานศึกษา หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จึงส่งผลให้เศรษฐกิจโลกหดตัว 3.2% และเศรษฐกิจอาเซียนจะลดลงราว 2.1-5.4% จากสถานการณ์ปกติ หากมีการบังคับใช้มาตรการล็อกดาวน์ 2 เดือนขึ้นไป โดยประเทศไทยจะได้รับผลกระทบมากที่สุด ในบรรดาประเทศสมาชิกอาเซียน จากการที่มีการ

คาดการณ์ว่านักท่องเที่ยวจะลดลงมากถึง 60% จากปีที่แล้ว การขาดตอนของห่วงโซ่การผลิตทั้งในและต่างประเทศ และผลของตัวทวิคูณ ทำให้การเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปีนี้อาจหดตัว 5.4% รายได้ของประชาชนและธุรกิจปรับลดลง หลายธุรกิจต้องปิดกิจการ คนจำนวนไม่น้อย ตกงาน ขาดรายได้ โดยกลุ่มคนที่เดือดร้อนที่สุด คือ คนที่มีหนี้เพราะมีรายได้ลดลง ในขณะที่ยังมีค่างวดที่ต้องผ่อนชำระเป็นประจำทุกเดือน ทางสถาบันการเงินจึงมีมาตรการผ่อนปรนการชำระหนี้เพื่อช่วยเหลือและลดภาระให้ประชาชนและธุรกิจในหลายรูปแบบ เช่น การพักชำระเงินต้น การพักชำระดอกเบี้ย หรือการพักชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ย มาตรการผ่อนปรนให้สามารถพักหรือเลื่อนการชำระหนี้ก็เพื่อช่วยเหลือประชาชนซึ่งได้รับผลกระทบจากไวรัส Covid – 19 ที่ไม่สามารถชำระค่างวดได้เต็มตามสัญญา โดยยังไม่ถือว่าผิวนัดชำระหนี้ และไม่ทำให้เสียประวัติการผ่อนชำระในฐานะข้อมูลเครดิตบูโร

ในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid –19 ส่งผลให้เศรษฐกิจหดตัวอย่างต่อเนื่องและมีการผ่อนปรนสำหรับลูกหนี้ ทำให้อาชีพ “เร่ร่อนหนี้สิน” หรือที่หลายคนเรียกว่า “ไฟแนนซ์” ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากเนื่องจากไม่สามารถออกปฏิบัติงานหรือเรียกเก็บหนี้ที่ค้างชำระได้ เนื่องจากต้องปฏิบัติงานให้อยู่ภายใต้ พรก.ฉุกเฉินที่รัฐบาลเป็นผู้กำหนด โดยปรกติแล้วการทำงานเร่ร่อนหนี้สินของของพนักงานเขตพื้นที่กรุงเทพฯ มักมีความจำเป็นที่จะต้องเดินทางออกไปต่างจังหวัดเพื่อติดตามลูกหนี้ตัวจริง แต่เมื่อต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนด พรก. ฉุกเฉิน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานที่ยากขึ้น ติดตามหนี้ได้น้อยลง จึงส่งผลกระทบต่อรายได้ อีกทั้งไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงานได้เช่นสภาวะปกติ จึงส่งผลให้งานที่ได้รับเกิดความล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาดจากการใช้โปรแกรมที่พัฒนามาเพื่อตอบสนองการทำงานแบบ Work Everywhere ในช่วง Covid – 19 เพราะพนักงานยังไม่มีความชำนาญมากพอ จึงส่งผลให้เกิดการทำงานที่ไม่ต่อเนื่อง ผลงานที่องค์กรได้รับจึงไม่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการการทำงานของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid -19
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการทำงานของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid -19
3. เพื่อศึกษาการจัดการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส covid 19

### สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

## 2. การจัดการการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

1. **ขอบเขตเนื้อหา** เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร เมื่อประสบปัญหาวิกฤตไวรัส Covid-19 เพื่อตอบสนองด้านการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินให้มีคุณภาพ เป็นการศึกษาแบบเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจำแนกการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วน

1.1 ศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน Busket และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 การจัดการการทำงาน ประกอบด้วย ความชำนาญในสาขาอาชีพ ช่องทางการสื่อสาร แนวทางการทำงาน และค่าตอบแทน

1.3 ศึกษาคุณภาพการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย คุณภาพงานตรงตามมาตรฐาน ปริมาณของงานตามมาตรฐาน และผลงานสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด

2. **ขอบเขตพื้นที่** พนักงานเร่งรัดหนี้สินทั่วทั้งพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3 **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย เริ่ม 15 สิงหาคม – 28 พฤศจิกายน 2564 รวมระยะเวลา 3 เดือน

### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการระบาดของ ของไวรัส Covid -19 ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมา สนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้ และเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ประกอบด้วยทฤษฎีการจัดการองค์กร ในการ ปฏิบัติงาน รวมทั้งการผสมผสานกระบวนการต่างๆที่มีอยู่ภายในองค์กรให้เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงาน ขององค์กรบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วยทฤษฎีสำคัญได้แก่ ทฤษฎี POCCC ของ Henri Fayol ทฤษฎี POSDCoRB ของ Luther Gulick และทฤษฎีการจัดการคุณภาพคุณภาพ

1.การศึกษาทฤษฎี POCCC ของ Henri Fayol ในครั้งนี้มีองค์ประกอบด้วยกัน 5 ปัจจัยได้แก่ 1. การวางแผน (Planning) 2. การจัดการองค์กร (Organizing) 3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) 4. การประสานงาน (Coordinating) 5. การควบคุม (Controlling) หลักการบริหารจัดการของ เฮนรี ฟาโยล (Henri Fayol) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ในทุกกิจกรรมของงานไม่ว่าจะเป็นงานบริหาร การจัดการของ ภาคเอกชน ภาครัฐ หรือแม้แต่เทคนิคการทำงานที่ใช้กับคนงาน พนักงานธรรมดา และความสามารถทางด้าน การบริหารที่ใช้กับผู้บริหารระดับสูง และทฤษฎี POSDCoRB ของ Luther Gulick ที่มีความสอดคล้องกับ

ทฤษฎี POCCC เป็นอย่างมากหลักในการบริหารจัดการองค์กรที่ใช้กันทั้งในภาครัฐและเอกชน ใช้หลักการบริหาร 7 ประการ คือ 1.Planning 2. Organizing 3.Staffing 4. Directing 5.Coordinating 6.Reporting 7. Budgeting (ชัตติยา พัวพวง,2561; น.ส.กตিকা เมฆสุด,2018; สฤณีเกียรติ แจ่มสมบูรณ์,2559; ชีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล,2020; นางสาวมัทนา วิไลลักษณ์,2560; น.ส.กตিকা เมฆสุด,2018)

2.คุณภาพ คือ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการมีองค์ประกอบ ดังนี้ 2.1 คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 2.2 ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 2.3 เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย 2.4 ค่าใช้จ่าย (Cost) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด (พงศ์สุภา เถлимกลีน,2560; K.Peai,2019; ว่าที่ร้อยตรี ดร.เอกสิทธิ์ สนามทอง,2560; สิทธิพันธ์ อินทร์เพ็ญ,2561; วัชรชน ขอพรกลาง,2560; นายณัฐธัญพัชร อ่อนตาม,2019)

### วิธีดำเนินงานวิจัย

1. การศึกษางานวิจัยเรื่อง “การจัดการคุณภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid -19” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid - 19 และเพื่อศึกษาคุณภาพการทำงาน และคุณภาพงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัส Covid -19

2. กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 300 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยไม่เจาะจงตามกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดข้างต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สมบูรณ์เหมาะสม สำหรับ นำมาใช้วิเคราะห์และประมวลผลวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนต่อไปนี้ 1) ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือเอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อกำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 2) นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาสร้างชุดแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อมทั้งการวัดผลค่าความเที่ยงตรง (Validity) และคำนวณค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

4.การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย 1) การทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากแบบสอบถาม (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่ามีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.85 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ดี 2) ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ผลที่ได้เท่ากับ 0.932

#### 5.การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลทั่วไปที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ Basket โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List)

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่มาของพนักงานเร่ร่อนนี้สินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One way Analysis of Variance) การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation)

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.7 อายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทำงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป/ลูกทิม อยู่ใน Basket 7 งวด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการการทำงาน of พนักงานเร่ร่อนนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานเร่ร่อนนี้สินมีความคิดเห็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .599 ส่วนที่เหลือทั้ง 6 ด้านมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเท่ากัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .623 รองลงมาคือด้านการจัดการบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .601 และน้อยที่สุดคือ ด้านงบประมาณ ค่าเฉลี่ย 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .671

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพในการทำงานของพนักงานเร่ร่อนนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานเร่ร่อนนี้สินมีความคิดเห็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านผลงานสำเร็จตรงตามมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .608 ส่วนที่เหลือทั้ง 2 ด้านมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเท่ากัน โดยทั้ง 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีค่าเฉลี่ย 4.08 แต่ด้านที่มีส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานที่น้อยกว่าคือ ด้านปริมาณของงานตามมาตรฐาน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .594 และด้านผลงานสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .627

### ตารางที่ 1

แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นการจัดการการทำงาน แยกเป็นรายด้าน

การจัดการการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านการวางแผน	4.22	.599	มากที่สุด
ด้านการจัดการองค์กร	4.14	.631	มาก
ด้านการจัดการบุคลากร	4.15	.601	มาก
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.16	.623	มาก
ด้านการประสานงาน	4.06	.601	มาก
ด้านการรายงาน	4.13	.631	มาก
ด้านงบประมาณ	4.06	.671	มาก
ผลรวม	4.13	.505	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นการจัดการการทำงานพบว่า โดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .505

การจัดการการทำงานประกอบด้วย 7 ด้าน โดยมีด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .599 ส่วนที่เหลือทั้ง 6 ด้านมีระดับความคิดเห็นมากเท่ากัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .623 รองลงมาคือด้านการจัดการบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .601 และน้อยที่สุดคือด้านงบประมาณ ค่าเฉลี่ย 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .671

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการการทำงานของบุคลากรกับคุณภาพการทำงานของบุคลากร พบว่าค่า Pearson Correlation มีค่าตั้งแต่ 0.548-1.000 แสดงว่าจัดการการทำงานของบุคลากรกับคุณภาพการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และค่า Sig=0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้นได้ข้อสรุปคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  และยอมรับสมมติฐานรอง  $H_1$  : จัดการการทำงานของบุคลากรมีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพศ พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีเพศต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในด้าน ผลงานสำเร็จตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ผลงานสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และปริมาณของงานตามมาตรฐาน



อายุ พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีอายุ ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน พื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในด้าน ผลงานสำเร็จตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ผลงานสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และปริมาณของงานตามมาตรฐาน

ระดับการศึกษา พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในด้าน ผลงานสำเร็จตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ผลงานสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และปริมาณของงานตามมาตรฐาน

ตำแหน่งงาน พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีตำแหน่งงาน ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงด้าน ผลงานสำเร็จตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ผลงานสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และปริมาณของงานตามมาตรฐาน

Basket พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มี Basket ต่างกันมีผลต่อคุณภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในด้าน ผลงานสำเร็จตรงตามมาตรฐานที่กำหนด ผลงานสำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และปริมาณของงานตามมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการจัดการการกับคุณภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครทำงาน พบว่า การจัดการการทำงานของบุคลากรกับคุณภาพการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง โดยการจัดการการทำงานของบุคลากรมีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ (1) พนักงานเร่งรัดหนี้สินที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อคุณภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อาจเนื่องจากการกำหนดหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งมีลักษณะงานที่แบ่งแยกกันอย่างชัดเจนในแล้ว การปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งงานจึงมีความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ยังรวมถึงความสามารถของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีตร เตชะเสน (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพการบริการของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน กรณีศึกษา บริษัท เอเอ จำกัด โดยการศึกษาพบว่า การกำหนดตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจนช่วยเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การมีตำแหน่งพนักงานเร่งรัดหนี้ทางโทรศัพท์ และทำการฝึกอบรมพัฒนาพฤติกรรมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา Basket งานไม่แตกต่างกัน (2) การจัดการการทำงานของบุคลากรมีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากร เนื่องจาก หากองค์กรมีการวางแผนการปฏิบัติงานในช่วงวิกฤต Covid – 19 ให้แก่พนักงานจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจนและตรงตามความสามารถของพนักงานแต่ละคนจะช่วยให้การทำงานในช่วงวิกฤต Covid – 19 เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนายเท่ากับ 0.054 โดยปัจจัยทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

#### ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรมีการแบ่งตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน และมีการเขียนแผนงานเพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติตามได้ เพราะสิ่งเหล่านี้นอกจากจะเครื่องชี้วัดคุณภาพการทำงานของพนักงานแล้ว ยังเป็นแนวทางให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ หากเกิดเหตุการณ์ความไม่ปกติในด้านต่าง ๆ จะทำให้พนักงานมีแนวทางการทำงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากหัวหน้างาน ทำงานได้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ
2. สิ่งสำคัญสำหรับองค์กรในช่วงสถานการณ์ที่ไม่ปกติ คือการเผยแพร่ข่าวสารและการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องจัดตั้งทีมเฉพาะกิจที่มีหน้าที่เป็นตัวกลางคอยประสานงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานภายในองค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่นเป็นปกติ

#### เอกสารอ้างอิง

- ขัตติยา พัวพวง (2561), การจัดการสนามกีฬาราชมังกลากีฬาสถาน การกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อคุณภาพการให้บริการ, หน้า 13.
- สฤณีเกียรติ แจ่มสมบุรณ์ (2559), วารสาร สมาคมนักวิจัย, หน้า 185.ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล (2020), ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ Modern Organization Theory, วารสารการพิมพ์ไทย, ฉบับ 128, หน้า 64-66.
- สื่อการเรียนการสอน วิชา PLA 2206 องค์การและการจัดการสมัยใหม่ ทฤษฎีการจัดการองค์กรและการตัดสินใจของผู้บริหาร, หน้า 4.
- นางสาวมัทนา วิไลลักษณ์ (2560), การจัดการองค์กรทางศิลปวัฒนธรรมกรณีศึกษา มูลนิธิศุภนิมิต, หน้า 10.

น.ส.กตติกา เมฆสุด (2018), Management of Educational Communications and Technology System,  
จาก <http://katika-mek.blogspot.com/2018/01/henry-fayol.htmlKns4nPDJyP0/UHAy5GzKsFI/AAAAAAAAAG4/QAJzWrb-iI4/s1600/posdscorb.jpg>  
นางสาวกนกวรรณ ทองดี (2560). แนวคิดเกี่ยวกับการทำงานแบบมีอาชีพ.  
นางอำไพ ไชยแก้ว (2554). Modern management concept, จาก  
<https://sites.google.com/site/aunripreya456/8-naewkhid-kar-cadkar-baeb-smay-him>  
พงศ์สุภา เฉลิมกลิ่น (2560), การจัดการคุณภาพทางธุรกิจ Quality Business Management,  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์, หน้า 2,  
K.Peai (2019), TQM คืออะไร Total Quality Management มีอะไรบ้าง, จาก  
<https://greedisgoods.com/tqm-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD-total-quality-management/>  
สมใจ ลักษณะ, การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,  
หน้า 7 – 8  
ว่าที่ร้อยตรี ดร.เอกสิทธิ์ สนามทอง (2560), เทคนิคการวางแผนอาชีพและพัฒนาคูคลากร, หน้า 114  
- 115 , สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, พิมพ์ครั้งที่ 1  
สิทธิพันธ์ อินทร์เพ็ญ (2561), การพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการ, หน้า 1  
วัชรชน ขอพรกลาง (2560), การควบคุมคุณภาพ, สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน),  
หน้า 14 – 17  
ภาพที่ 5 : วงจร PDCA, จาก  
<https://www.tereb.in.th/erp/pdca%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3/>  
นายณัฐธันท์ อ่อนตาม (2019), วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย,  
หน้า 39 – 41  
อัครเดช ไม้จันทร์, (2560), ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม  
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
ปวีตร เตชะเสน. (2556), การกำหนดกลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพการบริการของพนักงานเร่งรัด  
หนี้สิน กรณีศึกษา บริษัท เอเอเอ จำกัด, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ  
จัดการ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย