

**วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้
บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**

**Organizational Culture Affecting the Job Performance of Debt Collection
Employees in Private Companies in Mueang District, Nonthaburi Province**

นางสุพร เทียนภู

Mrs. Suporn Teanpoo

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, รองศาสตราจารย์วัชรกรณ ชิวโสภัญญ์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-Mail : 6614990006@rumail.ru.ac.th, suporn.st@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากพนักงานจำนวน 335 คน โดยพิจารณาองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรใน 4 ด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมอำนาจนิยม (Power) วัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท (Role) วัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงาน (Task) วัฒนธรรมแบบเน้นบุคคล (Person) และตัวแปรทางด้านประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย ด้านคุณภาพ (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs)

ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีนั้นเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน และอายุการทำงานที่ 1-5 ปี เมื่อศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรพบว่า เป็นแบบวัฒนธรรมด้านอำนาจนิยมระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นวัฒนธรรมด้านเน้นตัวบุคคล การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานพบว่าด้านคุณภาพเป็นระดับที่มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเวลา และเมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าอายุต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อภาพรวมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัด

นนทบุรี ในภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใน 3 ตัวแปรทำนาย ได้แก่ วัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม วัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงาน และวัฒนธรรมแบบเน้นตัวบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.82 และวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 67 และความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงานสามารถวิเคราะห์ได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมแบบเน้นตัวบุคคล (X_4) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือด้านวัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม (X_1) และด้านวัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงาน (X_3) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วนด้านวัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท(X_2) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, ประสิทธิภาพการทำงาน, พนักงานทวงถามหนี้

Abstract

The titled "Organizational Culture Affecting the Work Performance of Debt Collection Employees in Private Companies in Mueang District, Nonthaburi Province" aims to study how different personal factors impact the work performance of debt collectors, as well as the organizational culture that influences their efficiency. This quantitative research collected data through a questionnaire from 335 employees, considering four components of organizational culture: Power Culture, Role Culture, Task Culture, and Person Culture. The performance variables include Quality, Quantity, Time, and Costs.

The findings reveal that the demographic characteristics of debt collection employees in Mueang District, Nonthaburi Province, predominantly consist of female employees aged 26-30 years, holding a bachelor's degree, with an average income of 10,000-20,000 Baht per month, and having work experience of 1-5 years. The study of organizational culture indicates that Power Culture ranks the highest, followed by Person Culture. In terms of work performance, quality is the most significant aspect, followed by time.

The results of the multiple regression analysis on organizational culture influencing the overall performance of debt collection employees in private companies within the Mueang District, Nonthaburi Province, revealed that organizational culture significantly impacts their overall performance at a statistical significance level of 0.05. Three predictor variables were identified: authoritarian culture, task-oriented culture, and individual-oriented culture. The multiple correlation coefficient (R) was 0.82,

indicating that organizational culture influences 67% of the work performance of debt collection employees in private companies in the Mueang District, Nonthaburi Province.

Among the factors analyzed, individual-oriented culture (X4) had the greatest impact on overall work performance, followed by authoritarian culture (X1), and task-oriented culture (X3), had the least influence on overall work performance, respectively. Meanwhile, role-oriented culture (X2) did not affect overall work performance.

Keywords: organizational culture, work performance, debt collection employees.

บทนำ

โลกของการทำธุรกิจไม่สามารถหลีกเลี่ยงการแข่งขัน ปัจจัยที่นำมาซึ่งความสำเร็จในการแข่งขันคือธุรกิจสามารถเผชิญหน้าหรือจัดการกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้น การบริหารที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุดคือบริหารทรัพยากรที่เกี่ยวกับมนุษย์ วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งนอกเหนือจากกฎระเบียบขององค์กรแล้ว วัฒนธรรมองค์กรยังเป็นเครื่องมือที่คอยหล่อหลอมให้พนักงานมีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน กำหนดแนวคิดทางการตัดสินใจทำให้เกิดความสุขในการทำงาน (Diener, 2003) ทางด้านธุรกิจการให้บริการทางโทรศัพท์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการเจรจา การต่อรอง การแข่งขันเรื่องบุคลากรในจังหวัดนนทบุรีจึงไม่เพียงพอต่องาน ทำให้การสร้างวัฒนธรรมขององค์กรมีผลต่อการตัดสินใจที่จะปฏิบัติงานกับบริษัทที่มั่นคงและน่าเชื่อถือ เพราะสิ่งที่เป็นแรงจูงใจอันดับต้นๆของงานติดตามทวงถามหนี้ คือ รายได้ที่ค่อนข้างสูงมาก โดยไม่มีเพดานของรายได้ จนทำให้คนที่เข้ามาสายงานนี้แล้วจะอยู่ไปยาวๆ เพราะรายได้ที่น่าสนใจ ทางบริษัทให้ออกาสกับบุคคลที่มีทักษะการเจรจาต่อรอง นำเสนอสิทธิประโยชน์ จากผู้ว่าจ้างหรือธนาคาร

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้ ใช้เป็นแนวทางการปรับกลยุทธ์วางแผนการปฏิบัติงานในการรับมือกับกับปัจจัยที่มีความเสี่ยงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้โดยมุ่งเน้นเรื่องของการบริหารองค์กร บริหารทีมให้มีประสิทธิภาพความมั่นคงและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

5. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

2. วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม - พฤศจิกายน 2567

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนักงานทวงถามหนี้ หมายถึง ผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าหนี้ตามกฎหมาย ผู้รับมอบอำนาจช่วง ผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้และผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประกอบธุรกิจทวงถามหนี้ ซึ่งในกรณีผู้รับมอบอำนาจมาทุกกรณี หากลูกหนี้ทวงถามต่อหน้าต้องนำหลักฐานการมอบอำนาจมาแสดงด้วย

วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) หรือ สิ่งที่อยู่ภายในองค์กรและมีผลกระทบโดยตรงต่อพนักงาน การบริหารจัดการและตัวองค์กรเอง ซึ่ง วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญเพราะมีอิทธิพลต่อความนึกคิด ความรู้สึกและการปฏิบัติงานของพนักงาน (Williams, 2008)

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประกอบไปด้วยวัฒนธรรมองค์กร 4 ด้าน ได้แก่

1. วัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม หมายถึง วัฒนธรรมที่มุ่งปกครองสภาพแวดล้อมขององค์กรและ มุ่งเน้นในเรื่องชัยชนะเหนือฝ่ายตรงกันข้ามไม่ค่อยเต็มใจที่จะอยู่ภายใต้กฎหรืออำนาจจากภายนอก ภายในองค์กร

2. วัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท หมายถึง วัฒนธรรมที่ประกอบด้วยระบบของโครงสร้างและ ขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งปกป้องผู้ได้บังคับบัญชาและให้เสถียรภาพแก่องค์กรมีการระบุหน้าที่และ ผลตอบแทนอย่างชัดเจน

3. วัฒนธรรมเรื่องงาน หมายถึง วัฒนธรรมที่เน้นเรื่องการทำงานเป็นทีมสนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลงาน

4. วัฒนธรรมบุคคล หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Existential Culture) ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเอง มีความเป็นอิสระสูง

วัฒนธรรม หมายถึง สิ่งที่ทำให้ความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมในการแต่งกาย, วิถีชีวิตของหมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมพื้นบ้าน วัฒนธรรมชาวเขา (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒)

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จโดยคำนึงถึงความถูกต้อง รวดเร็วของงาน ความสะอาดสบาย ความประหยัดความยุติธรรมและความเสมอภาครวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพ หมายถึง ผลของงานที่ทำออกมามีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์และ ประณีต ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ความต้องการของงานนั้น ๆ

2. ด้านปริมาณงาน หมายถึง การที่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลงานออกมาตรงตามที่ต้องการ ปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำได้ตามมาตรฐานครบตามจำนวนที่ต้องการ (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560), (อรรษา กล้าหาญ, 2563)

3. ด้านเวลา หมายถึง ด้านความรวดเร็วในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวกรวดเร็วภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (มารวย วิชาญยุทธนากุล, 2560) , (อรรษา กล้าหาญ, 2563)

4. ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

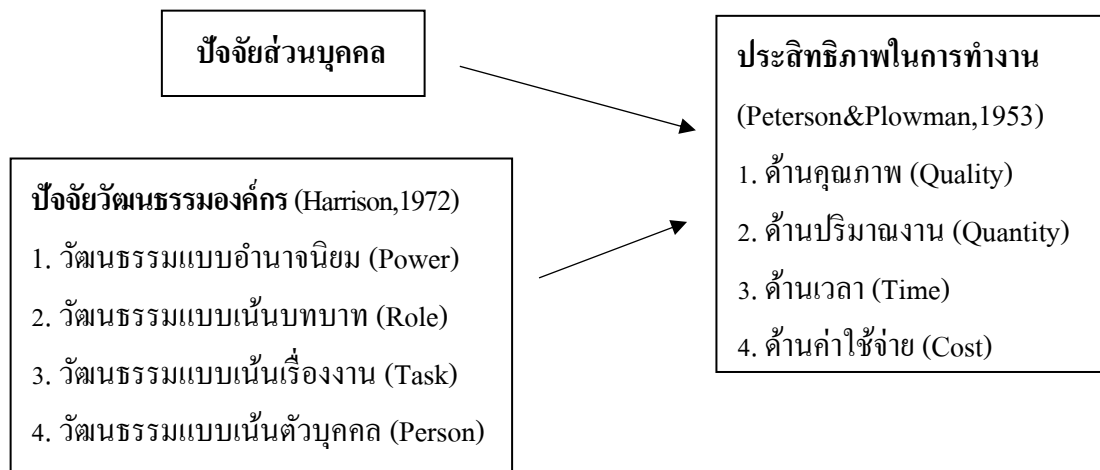
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่ของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ให้แก่ผู้ประกอบการนำไปปรับกลยุทธ์วางแผนนโยบายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ

2. เพื่อนำผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจทวงถามหนี้ ในการกำหนดกลยุทธ์ให้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร

3. เพื่อนำผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาองค์กรหรือปรับปรุงธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ให้เติบโตและมีความมั่นคงมากขึ้น

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม (Power) วัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท (Role) วัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงาน (Task) และวัฒนธรรมแบบเน้นตัวบุคคล (Person)

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) และด้านค่าใช้จ่าย (Cost)

ขนาดหรือจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้จากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่าง จากพนักงานทวงถามหนี้ที่ทำงานอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 2,051 คน (ข้อมูลจากที่ทำการปกครองจังหวัดนนทบุรี กลุ่มงานปกครอง, 2567) ใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1970) จึงได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 335 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05% เพราะฉะนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 334.72 ตัวอย่าง หรือประมาณ 335 คนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผ่านการกระจายแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยทำการคัดกรองด้วยคำถาม เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ข้อมูลในส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบสถิติเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในส่วนที่ 2 และ 3 เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี นำมาวัดหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Interferential Statistics)

1. ทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ต่างกัน โดยตัวแปรเพศ ใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐานคือ t-test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least-Significant Different (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. ทดสอบสมมติฐาน วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยสรุปคำตอบ เพื่อหาข้อสรุปที่ได้จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามนำเสนอข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.8 มีอายุอยู่ที่ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.3 ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.8 อายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรโดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ด้านวัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ภาพรวมปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. วัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม	4.34	0.5491	มากที่สุด	1
2. วัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท	4.31	0.5744	มากที่สุด	3
3. วัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงาน	4.28	0.6019	มากที่สุด	4
4. วัฒนธรรมแบบเน้นตัวบุคคล	4.32	0.5602	มากที่สุด	2
รวม	4.31	0.5255	มากที่สุด	

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้ บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับภาพรวมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ภาพรวมประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านคุณภาพ	4.41	0.4991	มากที่สุด	1
2. ด้านปริมาณงาน	4.35	0.5285	มากที่สุด	4
3. ด้านเวลา	4.38	0.5060	มากที่สุด	2
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.38	0.5341	มากที่สุด	3
รวม	4.38	0.4719	มากที่สุด	

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานทวงถามหนี้ บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมแบบอำนาจนิยมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านวัฒนธรรมแบบเน้นตัวบุคคล ด้านวัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท และด้านวัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงานมีเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 4.34, 4.32, 4.31 และ 4.28 ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้ บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพเป็นอันดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านปริมาณงานเป็นอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 4.41, 4.38, 4.38 และ 4.35 ตามลำดับจากมากไปหาน้อย

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อภาพรวมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	β	t	Sig.
(ค่าคงที่)	1.22	0.12		9.83	0.00*
1. วัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม	0.12	0.05	0.14	2.29	0.02*
2. วัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท	0.06	0.05	0.07	1.10	0.27
3. วัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงาน	0.11	0.05	0.15	2.36	0.02*
4. วัฒนธรรมแบบเน้นตัวบุคคล	0.44	0.05	0.53	8.61	0.00*
R = 0.82, R ² = 0.68, Adj. R ² = 0.67, F = 173.45, Sig. = 0.00*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใน 3 ตัวแปรทำนาย ได้แก่ วัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม วัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงาน และวัฒนธรรมแบบเน้นตัวบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.82 และวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 67

จากสมการความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการทำงาน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมแบบเน้นตัวบุคคล (X_4) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือด้านวัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม (X_1) และด้านวัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงาน (X_3) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วนด้านวัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท(X_2) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ ฐิติกาล (2564) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร กรณีศึกษา โรงงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แหลมฉบัง ชลบุรี จากผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร กรณีศึกษา โรงงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แหลมฉบัง ชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สำหรับเพศไม่แตกต่างกัน

วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทวงถามหนี้บริษัทเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 3 ด้าน โดยด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านเน้นตัวบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมแบบอำนาจนิยม และวัฒนธรรมแบบเน้นเรื่องงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วนด้านวัฒนธรรมแบบเน้นบทบาท ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนพรัตน์ สืบตระกูล, นัทธ์หทัย อีอนอก, นฤมล สุ่นสวัสดิ์, และฉัตรธาร ลิ้มอุปถัมภ์ (2565) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท เอ็ม เอ็ม พี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า วัฒนธรรมองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท ด้านวัฒนธรรมเน้นทีมงาน และด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ความสำคัญ พัฒนาเทคนิคการทำงาน และทักษะของพนักงานให้มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าริเริ่มกล้าทำสิ่งใหม่ๆ โดยอาจทำผ่านการจัดอบรม จัดกิจกรรม Workshop พาพนักงานไปดูงานที่บริษัทอื่น เพื่อให้พนักงานมีทักษะความคิดสร้างสรรค์ กล้าริเริ่ม กล้าทำสิ่งใหม่ๆ อันสามารถรับมือ และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วในยุคสมัยนี้
2. ผู้บริหารควรเน้นเรื่องการบริหารความมั่นคงขององค์กร สื่อสารให้พนักงานเข้าใจการบริหารงานที่มีเป้าหมายชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้ทราบถึงงานที่มีความมั่นคง
3. วัฒนธรรมองค์กรด้านเน้นตัวบุคคล คือ การรักษาไว้ซึ่งคนเก่ง และมีประสิทธิภาพในการทำงาน คือการให้ความสำคัญกับสิทธิสวัสดิการ ผลตอบแทนหรือเงินรางวัลพิเศษที่น่าสนใจมากขึ้น สร้างความแตกต่างเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการลาออกหรือย้ายงานให้น้อยที่สุด
4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ๆ อยู่เสมอ การนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน ให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการทำงานพนักงานมากขึ้น ทำให้องค์กรมีการพัฒนาอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เมื่อมีเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างขององค์กร หรือเมื่อเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางทรัพยากรบุคคล โดยนำปัจจัยที่พบว่ามีผลแตกต่างกันมาศึกษาเพิ่มเติมอีกครั้ง หลังจากที่ยังคงการได้มีการนำผลการศึกษามาปรับปรุงแล้ว เพื่อให้ได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นได้
2. ควรวิจัยเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงานกับประชากรกลุ่มอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน เพื่อเป็นการขยายมุมมองในการวิจัย และได้ทราบถึงมุมมองของช่วงอายุ ที่ต้องอยู่ร่วมกันภายในองค์กรของกลุ่มบุคคลที่มีสภาพประชากรที่ค่อนข้างแตกต่างกันอย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

1. นางนวรรตน์ เพชรพรหม (2562) วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา (2557) วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร
3. มุสต่อฟา หมดบินเฮด (2565) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง
4. วิวัฒน์ นิษฐ์ (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างหุ้นส่วน จำกัด ซี.บี. เพนท์
5. สุภาพิชญ์ อินแดง (2565). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
6. สาวิตรา สุวรรณ (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
7. นายนริศนันท์ แจ่มไพบูลย์ (2560) วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
8. ปณณธร เทียนทอง (2555) วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ
9. ณัฐรัตน์ สุขไช (2560) การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง
10. (นพรัตน์ สืบตระกูล, นัทธ์หทัย อีอนอก, นฤมล สุ่มสวัสดิ์, และฉัตรธาร ล้มอุปถัมภ์, 2565) วัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของบริษัท เอ็ม เอ็ม พี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
11. ธนาคารแห่งประเทศไทย. https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/pdf/Article_12May2021.pdf
12. อมรรัตน์ พุททวงศ์ (2562). ผลสัมฤทธิ์ของการนำพระราชบัญญัติการติดตามทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 มาปฏิบัติ: กรณีศึกษา บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)***
13. พันตรี ตันติสุข พิทักษ์ศิริ (2565). รูปแบบความสัมพันธของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรบรรยากาศขององค์กรและสมรรถนะในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังพล หน่วยบัญชาการป้องกันภัยทางอากาศ กองทัพบก
14. BrightSide People. <https://www.brightsidepeople.com> วัฒนธรรมองค์กร

15. ฝ่ายกฎหมายธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. <https://www.baac.or.th/th/file-upload/9-Debt.pdf>
16. สำนักกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. http://www.law.moi.go.th/group11_law1.html
17. ธนาคารแห่งประเทศไทย. <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-67-2/2567-info-debt-situation.html>
18. สำนักพัฒนาระบบบริหารสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2555. https://www.opsmoac.go.th/km-km_org_center-files-391991791962
19. กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย (พรบ.ทวงถามหนี้ พ.ศ.2558). <https://multi.dopa.go.th/legal/assets/modules/news/uploads/26db386d047103d8ac4c797f21ac62a15bff5e5c240f80190462048255086875.pdf>
20. แบบจำลอง Handy ของวัฒนธรรมองค์กร (Handy และ Harrison). https://www-toolshero-com.translate.goog/management/handy-model/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=th&_x_tr_hl=th&_x_tr_pto=tc