

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

Debt collection factors that effect to success of companies in Bangkok

ชญพิสิษฐ์ ทรัพย์รอด

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ ของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทวงถามหนี้ ได้แก่ ความรู้ทางด้านกฎหมาย ด้านการเจรจาต่อรอง ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านการเคลารสิทธิ ด้านความเครียด ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยแบบการวิจัยแบบผสมผสาน(Mixed method research) คือการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผสมผสานกับงานวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานติดตามทวงถามหนี้ จำนวน 230 คน การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) กับผู้บริหารบริษัทติดตามทวงถามหนี้ จำนวน 2 คน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ด้าน 1. พนักงานที่ทำงานด้านติดตามทวงถามหนี้ด้านการเจรจาต่อรองลูกหนี้และด้านการจัดการความขัดแย้งในการติดตามหนี้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารบริษัทสรุปได้ว่าการวางแผนพนักงาน การสรรหาคัดเลือกพนักงาน การพัฒนาพนักงาน การธำรงรักษาพนักงาน มีความสำคัญต่อและจำเป็นต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน

คำสำคัญ: ความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้

บทนำและความสำคัญของปัญหา

ความต้องการใช้สินเชื่อในกระจายตัวทั่วประเทศและในหลายภาคธุรกิจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการขยายตัวของเศรษฐกิจ แต่เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ เช่น สถานการณ์โรคระบาด ภัยพิบัติจากธรรมชาติ เป็นต้น เป็นผลให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ซึ่งทำให้เกิดเป็นหนี้ค้ายคุณภาพหรือหนี้เสีย สถาบันการเงินต่างๆ จึงต้องมีมาตรการต่างๆ ทั้งการปล่อยสินเชื่อ การติดตามหนี้สิน รวมทั้งแก้ไขปัญหานี้เสียจากการปล่อยสินเชื่อ การขายหนี้เสีย หรือจ้างบริษัททวงหนี้เอกชนเข้ามาดำเนินการแต่จากการดำเนินงานของบริษัทพบว่ายังขาดการบริหารจัดการทั้งภายในที่ดี เช่น การคัดสรรพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการติดตามทวงถามหนี้ ทักษะในการเจรจา แรงจูงใจในการทำงาน กระบวนการทำงานภายใน ด้วยเหตุนี้ทำให้สังเกตเห็นว่าปัจจัยอะไรที่จะสามารถช่วยให้เกิดความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้สินของบริษัทเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่จะเป็นสิ่งที่ดีต่อบริษัทและพนักงานที่ปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

- ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

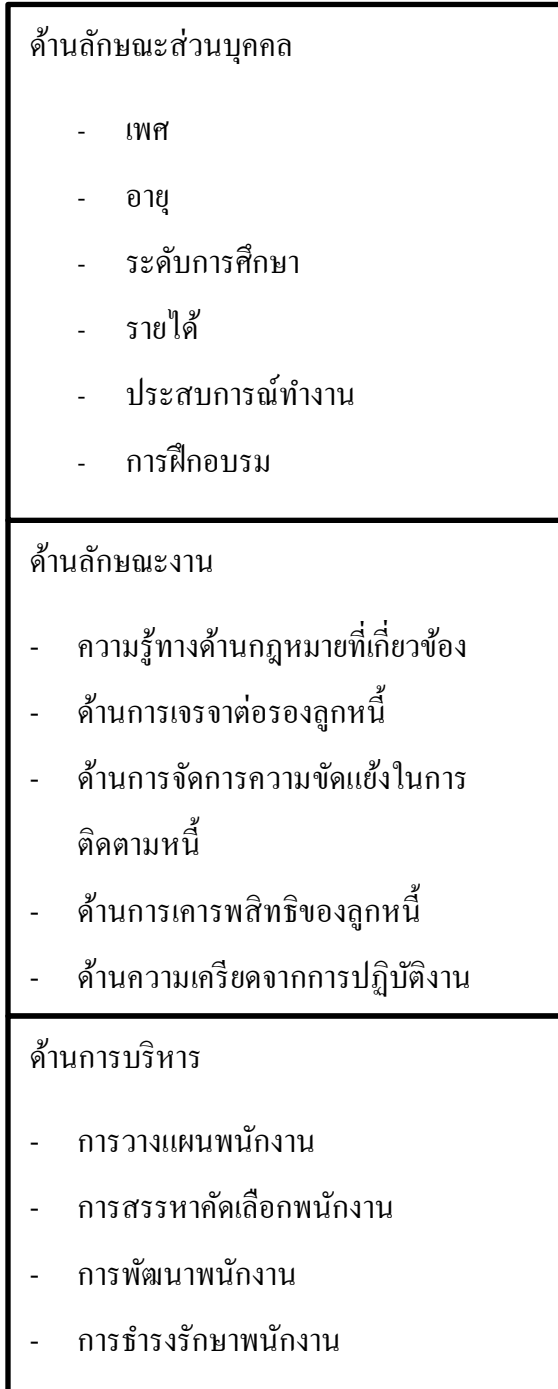
ขอบเขตการวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบการวิจัยแบบผสมผสาน(Mixed method research) คือการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผสมผสานกับงานวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

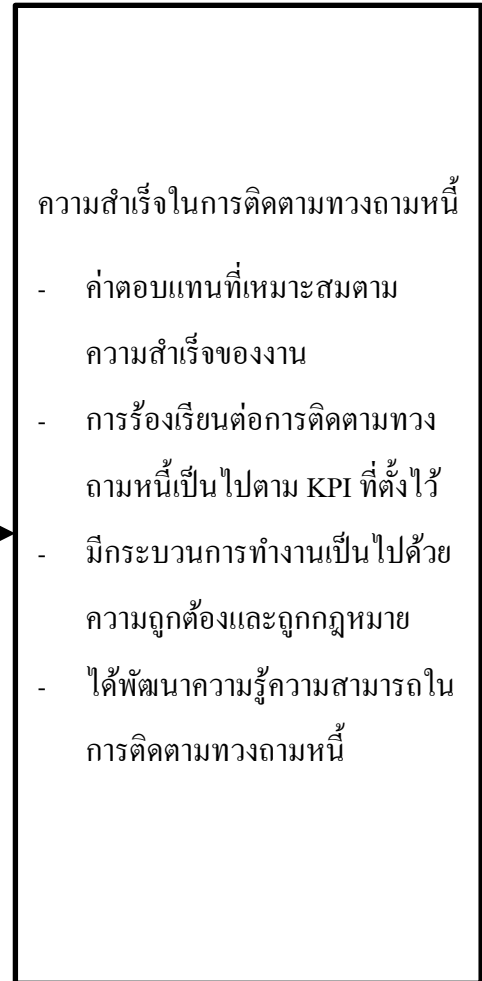
- ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาวิจัย กำหนดการวิจัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยศึกษาจากพนักงานติดตามทวงหนี้ จำนวน 230 คน
- ขอบเขตเนื้อหา ทฤษฎีด้านพฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavioral Theory) ได้แก่ รายได้ ประสิทธิภาพทำงาน และความรู้ด้านกฎหมายและการติดตามหนี้การเจรจาต่อรอง ความขัดแย้งในงานติดตาม การเคารพสิทธิของลูกหนี้ ภาวะความเครียดในงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) ได้แก่ การวางแผนพนักงาน การสรรหาคัดเลือกพนักงาน การพัฒนาพนักงาน และการธำรงรักษาพนักงาน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent variables)



ตัวแปรตาม (Dependent variables)



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงหนี้

ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 สามารถวิเคราะห์ในประเด็นเรื่องกระบวนการติดตามทวงหนี้ของพนักงานติดตามทวงหนี้ ได้ว่าการติดตามทวงหนี้เป็นธรรมเนียมที่มีความสำคัญด้วยกัน 4 เรื่อง คือ 1) การติดต่อสื่อสารเพื่อการติดตามลูกหนี้ 2) การกระทำที่ไม่เป็นการละเมิดและคุกคาม 3) การแจ้งข้อมูลต่อลูกหนี้อย่างถูกต้องและไม่ทำให้เข้าผิด 4) การปฏิบัติที่เป็นธรรม โดยมองการค้างชำระหนี้ตามสิทธิมนุษยชน โดยไม่ควรมองลูกหนี้ว่าเป็นอาชญากรสังคม เนื่องจากการติดตามทวงหนี้กับลูกหนี้นั้นเป็นการเจรจาต่อรองภายใต้วัตถุประสงค์เพื่อการบริการให้ลูกหนี้ชำระค่างวด ดังนั้นพนักงานทวงหนี้ต้องมีใจรักงานด้านบริการ มุ่งการทวงหนี้แบบสร้างสรรค์และพยายามช่วยเหลือแก้ไขให้ลูกหนี้หาวิธีการชำระอย่างจริงจัง

แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร

พฤติกรรมองค์กร หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับองค์กร และตัวองค์กรเอง สามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง จูงใจ สนับสนุนและควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้าง และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

ลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะทางด้านชีวภาพหรือชีวประชากรศาสตร์ของประชากรในหน้าที่หมายถึงกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทรับจ้างทวงหนี้ ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานะ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการความรู้

แนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียวจึงเปลี่ยนไป การบริหารจัดการความรู้จึงสัมพันธ์กับเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอย่างยิ่ง Peter F. Drucker (อ้างใน ไกรวุฒิ ใจ

คำป็น, 2549: 14-15) กล่าวว่า ความรู้ คือสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่าง หรือบางคนให้เกิดเป็นการปฏิบัติ หรือทำให้คนหรือองค์กรมีความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2554:379) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูงหากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้วความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

การบริหารภาวะความเครียดในงาน

ฮานส์ เซย์ (อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2543: 994) ผู้บุกเบิกการวิจัยความเครียด อธิบายว่า ปกติการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่สร้างความเครียดจะดำเนินตามแบบแผนที่ค่อนข้างจะสม่ำเสมอ

การเจรจาต่อรอง

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2553: 2-3) อธิบายความหมายของการเจรจาต่อรองว่า มีคนเกี่ยวข้องอย่างน้อยสองฝ่าย มีทั้งผลประโยชน์ร่วมและประโยชน์ขัดแย้งกัน แต่การเจรจาต่อรองที่ดีจะแสวงหาประโยชน์ร่วมและลดข้อขัดแย้ง จึงนำไปสู่ข้อตกลงซึ่งมักจะเป็นเป็นประโยชน์แก่คู่กรณี

ความขัดแย้ง

ธงชัย สันติวงษ์ (2554:284) ความขัดแย้ง หมายถึง การแข่งขันชิงดีชิงเด่นระหว่างกลุ่ม การแบ่งแยกฝักฝ่ายกัน การข่มขู่ไม่ร่วมมือกัน ความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่จะมุ่งให้ได้สำเร็จตามที่ต้องการ โดยการเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่ง อาจกระทำโดยเปิดเผยหรือที่ลับ สุพานี สฤษฏ์วานิช (2553:413) ความขัดแย้ง หมายถึง สภาวะที่คนสองฝ่ายจะอยู่ตรงกันข้ามกันและจะไม่มีควมสามัคคีปรองดอง รักใคร่กัน เชื่อใจกันช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความขัดแย้งจึงดูเหมือนว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) การวางแผน เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของการจัดการ และเป็นหน้าที่แรกทางการจัดการที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องปฏิบัติเพื่อเป็นการวางแผนทางปฏิบัติสำหรับสมาชิกของหน่วยงานในการที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร (Recruitment and Selection) การสรรหา (Recruitment) คือกระบวนการกลั่นกรอง และคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติ คุณวุฒิทางการศึกษา มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งมาสมัครงานในตำแหน่งต่างๆ ที่องค์กรเปิดรับสมัคร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ปัจจุบันการที่จะให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม องค์กรจะต้องฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

การชำระรักษาบุคลากร (Performance Evaluation) องค์กรจะก้าวหน้าเติบโตได้ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญที่จะต้องบูรณาการแนวความคิดและความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของบุคลากร โดยจะต้องเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ มีการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น และยังคงมุ่งสร้างเสริมสมาชิกในองค์กรให้มีความสุข

งานวิจัยเรื่องรายได้

ดรันต์ วันเที่ยง. (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่กำหนดอัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทย พบว่า อัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ (T) และอัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product--GDP) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยต่อจำนวนแรงงานไร้ทักษะ (UNlabor) และอัตราค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทยต่อจำนวนแรงงานของหน่วยธุรกิจ (LB) มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

งานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิญญาพัชญ์ นาคภิบาล (2564) ได้ให้ความเห็นในวิจัยเรื่องปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอฟ-เทค เอ็มเอฟจี. (ไทยแลนด์) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ติดตามทวงหนี้มีผลต่อการติดตามหนี้ที่ค้างโดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งพบว่ายังมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นการเรียนรู้ในงานจะเร็วกว่าผู้มีประสิทธิภาพการทำงาน

งานวิจัยเรื่องกฎหมายและนโยบายติดตามทวงหนี้

Erdem (2008: 159-169) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าจะเป็นในการผัดชำระหนี้ของลูกค้าในประเทศตุรกี งานวิจัยได้สอบถามกลุ่มประชากร 474 คน โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจและทำการวิเคราะห์ผลด้วยการใช้แบบจำลองสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Model) พบว่า ปัจจัยการติดตามทวงหนี้ต่อการชำระหนี้มีความสัมพันธ์กับการเจรจาต่อรองและการใช้ภาษาที่สุภาพ

งานวิจัยเรื่องการเจรจาต่อรองหนี้

มงคล ดันดีสุขุมล (2542) ศึกษาเรื่อง การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่าหลักการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนเตรียมตัวก่อนการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ขั้นตอนระหว่างการเจรจาต่อรองทางธุรกิจและขั้นตอนหลังการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะประกอบด้วยรายละเอียดของหลักการและเทคนิคการเจรจาต่อรองในธุรกิจแต่ละประเภทที่แตกต่างกันออกไป

งานวิจัยเรื่องความขัดแย้งในงานติดตามทวงถามหนี้

ณัฐธัญญา คำวิเศษ (2554) ศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่างค์ประกอบส่วนบุคคลเป็นสาเหตุของความขัดแย้งมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพขององค์กรและด้านปฏิสัมพันธ์ในการทำงานน้อยที่สุด ประสิทธิภาพงานที่แตกต่างกันเป็นสาเหตุความขัดแย้งมากที่สุด วิธีการจัดการความขัดแย้งพบว่าพนักงาน มีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งแบบการยอมให้ การประนีประนอมมากที่สุด รองลงมาคือ การร่วมมือ การหลีกเลี่ยงและการเอาชนะน้อยที่สุด

งานวิจัยเรื่องการเคารพสิทธิของลูกค้าหนี้

สุรศักดิ์ เฟื่อนคำ (2542) ศึกษาเรื่อง เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์กับการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขังกรณีศึกษาเฉพาะเรือนจำกลางเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติที่เห็นด้วยกับเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต่อผู้ต้องขัง เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์บางส่วนยังมีความเห็นว่าเป็นบทบัญญัติบางประการของรัฐธรรมนูญที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชนที่กำหนดไว้ ยังไม่สอดคล้องกับบทบาทและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร

งานวิจัยเรื่องภาวะความเครียดในงาน

กมลมาลย์ อุปพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง การจัดการความเครียดของพนักงานสายการบินที่ทำหน้าที่ตรวจบัตรผู้โดยสารการบินไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานครึ่งหนึ่ง มีความเครียดในระดับสูง โดยมีปัจจัยที่เป็นประเด็น คือ กลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาดและเงินไม่พอใช้จ่าย รองลงมาคือ กลัวทำอะไรไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

งานวิจัยเรื่องการวางแผนพนักงาน

จรัสรัศ ลัดดารพันธุ์ (2549) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติของผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายและการวางแผนกำลังคนทางการพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารการพยาบาล 87% มีการวางแผนกลยุทธ์สำหรับการบริหารกำลังคนทางการพยาบาล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาระบบสุขภาพ แต่ยังพบว่าผู้บริหารการพยาบาลขาดความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับกลยุทธ์กำลังคนทางการพยาบาลในระดับประเทศ และขาดโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีจัดการกำลังคนทางการพยาบาล

งานวิจัยเรื่องการสรรหาคัดเลือกพนักงาน

Renato Lopes da Costa (2011) ศึกษา การจ้างบริษัทภายนอก Outsource agency ต่อการทำงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศโปรตุเกส งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขีดความสามารถการทำงานโดยพิจารณาจากปัจจัยอิสระต่างๆ ตามทฤษฎีการบริหารองค์การ คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงขององค์การ ความสามารถบริการของทรัพยากรมนุษย์ การควบคุมและประสานงาน ผลการวิจัยพบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อขีดความสามารถของบริษัทภายนอก Outsource ต่อการทำงานของธนาคารพาณิชย์โปรตุเกส

งานวิจัยเรื่องการธำรงรักษาพนักงาน

จงศักดิ์ ผดุงทรัพย์ (2551) ศึกษาเรื่อง กลไกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของตุลาการ ผลการศึกษาพบว่า กลไกการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของตุลาการ ด้านการบรรจุแต่งตั้ง คือการกำหนดอายุขั้นต่ำ มีการกำหนดประสบการณ์ในการทำงานและวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ มีกระบวนการฝึกอบรมเกี่ยวกับการโยกย้ายมีการกำหนด

บัญชีอาวุโสศาลในการแต่งตั้งโยกย้ายและการกำหนดวาระในการดำรงตำแหน่งการบริหาร เกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบ มีการกำหนดตัวบุคคล ผู้พิจารณาความดีความชอบในลำดับต่างๆ งานวิจัยด้านความสำเร็จของงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน(Mixed method research) คือการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผสมผสานกับงานวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีขั้นตอนคือ

1. ศึกษาแนวคิดและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน
2. ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1. กลุ่มประชากรของบริษัทติดตามทวงถามหนี้ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ประชากรมีพนักงานติดตามทวงถามหนี้ทั้งหมด 230 คน จากบริษัทเอกชน 3 แห่ง
 - 1.1 บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวนพนักงาน 65 คน
 - 1.2 บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เซอร์วิส เซส เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวนพนักงาน 36 คน
 - 1.3 บริษัท เทเลอิน โฟมีเดีย จำกัด (มหาชน) จำนวนพนักงาน 129 คน
2. สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารของบริษัทติดตามทวงถามหนี้ ได้แก่
 - 2.1 บริษัท โกลบอล เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
 - 2.2 บริษัท บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เซอร์วิส เซส เซ็นเตอร์ จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. ขั้นตอนการศึกษาด้านปัจจัยของบริษัทติดตามทวงถามหนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยการสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ที่สร้างจากกูเกิลฟอร์ม (Google Form) ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ขั้นตอนการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) กับผู้บริหารบริษัทติดตามทวงถามหนี้จำนวน 2 ท่าน เพื่อให้ได้ความชัดเจนถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยของความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ในปัจจุบัน แนวคิดและการปฏิบัติงานของบริษัทที่ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสร้างข้อสรุปแบบอุปมัย (Induction) การวิเคราะห์เนื้อหาข้อความอย่างเป็นระบบ จากนั้นข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่ามัธยฐาน (Median) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้งานวิจัยแบบผสม (Mixed Method) กล่าวคือการวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ จำนวน 2 คน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในเชิงลึก ส่วนงานวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) กับตัวแปรตาม (Dependent Variables)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - เพศหญิง (ร้อยละ 84.30)
 - อายุระหว่าง 25-35 ปี (ร้อยละ 62.60)
 - การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 47.70)
 - รายได้ต่อเดือนซึ่งประกอบด้วย
 - เงินเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท (ร้อยละ 71.70)
 - ได้พิเศษจากแรงจูงใจ (Incentive) (ร้อยละ 79.60) ในระดับ 4,001 บาทขึ้นไป
 - พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี (ร้อยละ 47.00)
 - ได้รับการอบรม 1 ครั้ง ภายใน 1 ปีที่ผ่านมา (ร้อยละ 57.00)
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
 - ด้านการเคารพสิทธิของลูกค้าหนี้ ค่าเฉลี่ย (4.68)

- ด้านการจัดการความขัดแย้งในการติดตามหนี้ ค่าเฉลี่ย (4.53)
- ด้านการเจรจาต่อรองลูกหนี้ ค่าเฉลี่ย (4.28)

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

- ความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าเฉลี่ย (4.20)

ความคิดเห็นปานกลาง

- ด้านความเครียดจากการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย (3.04)

3. ผลความสำเร็จจากปัจจัยในการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวม
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลของแต่ละด้านพบว่า
ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

- มีกระบวนการทำงานเป็นไปด้วยความถูกต้องและถูกกฎหมาย ค่าเฉลี่ย (4.50)
- ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการติดตามทวงถามหนี้ ค่าเฉลี่ย (4.44)

ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

- ค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามความสำเร็จของงาน ค่าเฉลี่ย (3.87)
- การร้องเรียนต่อการติดตามทวงถามหนี้เป็นไปตาม KPI ที่ตั้งไว้ ค่าเฉลี่ย (3.79)

ผลการทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ของ
บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณวิธีแบบ Enter (Enter Multiple
Regression Analysis) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า

- ปัจจัยด้านการเจรจาต่อรองลูกหนี้ (Sig 0.000*)
- ปัจจัยด้านด้านการจัดการความขัดแย้งในการติดตามหนี้ (Sig 0.033*)

โดยปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความสำเร็จได้ถึงร้อยละ 47.40 ($R^2 = 0.474$)

4. การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารบริษัทที่ดำเนินธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ จำนวน 2 คน พบว่าปัจจัยหลักที่
ต้องคำนึงและให้ความสำคัญ คือ การวางแผนพนักงาน การสรรหาคัดเลือกพนักงาน การพัฒนา
พนักงาน การธำรงรักษาพนักงาน

อภิปรายผล

1. ความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการติดตามทวงถามหนี้มีระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน มีระดับเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการติดตามทวงถามหนี้มีความสำคัญที่พนักงานจำเป็นต้องทราบ โดยต้องมีความเข้าใจแนวคิดพื้นฐานของร่างพระราชบัญญัติทวงถามหนี้ พ.ศ 2558
2. ด้านการเจรจาต่อรองลูกหนี้มีระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน มีระดับเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงถึงการเจรจาต่อรองลูกหนี้มีความสำคัญมากที่สุด การเจรจาต่อรองที่สำคัญซึ่งต้องอาศัยการเตรียมการที่ดี ผู้เจรจาก็ยังต้องเตรียมทางเลือกอื่นไว้ให้เพียงพอ ดังนั้นการเจรจากับลูกหนี้ที่ดีนั้น ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมรับฟังปัญหาของลูกหนี้ เข้าใจประเด็นสำคัญกับการเจรจาทุกครั้ง การเจรจาต้องวางแผนก่อนการเจรจาทุกครั้ง
3. ด้านการจัดการความขัดแย้งในการติดตามหนี้มีระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน มีระดับเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าการติดตามทวงถามหนี้มีความเสี่ยงที่จะเกิดความขัดแย้งได้ตลอดเวลาเมื่อมีการพบปะหรือเจรจาระหว่างผู้ทวงและลูกหนี้ การติดตามหนี้จะต้องหลีกเลี่ยงบทบาทของแต่ละบุคคลที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง เน้นการใช้เหตุผลและความสร้างสรรค์ในการเจรจากับลูกหนี้ ทั้งนี้ความขัดแย้งยังเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน และการฝึกอบรม อีกทั้งความขัดแย้งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ด้านการเคารพสิทธิของลูกหนี้มีระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน มีระดับเฉลี่ย 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าการปฏิบัติงานต้องเน้นย้ำให้พนักงานที่ทำงานติดตามทวงถามหนี้ต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลของลูกหนี้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ 2558 มาตรา ทั้งนี้การติดตามทวงถามหนี้จึงไม่ควรถูกเหยียดหยามหรือทำให้ลูกหนี้ได้รับความอับอายจากการเป็นหนี้ ควรเก็บข้อมูลเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้อื่นที่ไม่ใช่ลูกหนี้

5. ด้านความเครียดจากการปฏิบัติงานมีระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงถามหนี้ของบริษัทเอกชน มีระดับเฉลี่ย 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยความเครียดจากการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มาจากการที่ความกดดันจากความคาดหวังอดติดตามหนี้ ความเครียดนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพต่อการทำงาน ซึ่งพนักงานต้องเรียนรู้ที่จะจัดการความเครียด
6. จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารบริษัทที่ดำเนินธุรกิจติดตามทวงถามหนี้ พบว่าปัจจัยหลักที่ต้องคำนึงและให้ความสำคัญ คือ
 - 6.1 การวางแผนพนักงาน บริษัทต้องมีการวางแผนอัตรากำลังพลพนักงานให้มีความเหมาะสมกับภาระของงาน
 - 6.2 การสรรหาคัดเลือกพนักงาน คัดเลือกตัวบุคคลเข้ามาทำงานในองค์การวางตัวบุคคลให้ตรงกับคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานที่ เพื่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เน้นประสบการณ์ในการทำงานด้านติดตามหนี้ เพื่อที่จะใช้ประสบการณ์ในการเจรจาและสามารถรองรับความกดดันได้อย่างดี
 - 6.3 การพัฒนาพนักงาน บริษัทยังขาดการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จของงานติดตามหนี้ บริษัทควรส่งเสริมความรู้ด้านกฎหมายและการติดตามหนี้
 - 6.4 การธำรงรักษาพนักงาน เพื่อเป็นการป้องกันในพนักงานลาออกจากงานและเป็นการรักษาให้พนักงานอยู่กับบริษัทตลอดไป ต้องมีการจูงใจพนักงานด้วย รายได้ สวัสดิการ การช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่สามารถพึงกระทำได้ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการดำเนินธุรกิจการติดตามทวงถามหนี้ เน้นการใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการติดตามทวงถามหนี้ทั้งบริษัทและพนักงานควรจะมีการบูรณาการร่วมกันในด้านต่างดังนี้ บริษัทต้องมี

1. โครงสร้างองค์กรและหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน มีการจัดการแบบประเมินอย่างยุติธรรมกับพนักงาน โดยใช้การวัดผลจากความสำเร็จของงานทวงถามหนี้มาเป็นตัวชี้วัด แต่การที่จะมาซึ่งรายได้พนักงานจำเป็นต้องการสนับสนุนจากบริษัทเพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถ

2. พัฒนาพนักงานให้มีความสามารถด้านการเจรจา การรับแรงกดดัน ความรู้ด้านกฎหมาย รวมทั้งการจัดการความเครียดในการทำงานด้านติดตามทวงถามหนี้ บริษัทควรส่งเสริมความรู้ โดยการฝึกอบรมด้านกฎหมายและการติดตามหนี้ ด้านการเจรจา ด้านการจัดการสภาวะความเครียด เป็นต้น

3. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ทั้ง ระบบ Call Center ที่สามารถ Auto dialer เพื่อลดความผิดพลาดของพนักงานในการโทรออกหาลูกหนี้ ระบบบริหารจัดการหนี้ (Debt Management) เพื่อให้พนักงานมีความสะดวกในการใส่ข้อมูลและการทำรายงาน รวมทั้งสามารถนำมาวิเคราะห์เกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน วิเคราะห์พฤติกรรมชำระหนี้

4. ควรธำรงรักษาพนักงานให้ได้ดีที่สุด บริษัทจึงควรที่จะธำรงรักษาพนักงานให้เจริญเติบโตไปพร้อมองค์กร โดยมีการ 1) ด้านการเงิน ควรเพิ่มค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม มีสวัสดิการต่างๆ ให้ชัดเจน ตามภาระค่าครองชีพในปัจจุบัน 2) ด้านความปลอดภัย เนื่องจากงานติดตามหนี้หนี้ นั้น อาจจะมีลูกหนี้บางส่วนเกิดความไม่พอใจในการติดตามหนี้ของพนักงาน 3) ความยุติธรรมของผู้บริหารควรใส่ใจพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ยกย่องชมเชยความสามารถของพนักงานเพื่อให้เกิดการแข่งขัน

เอกสารอ้างอิง

กมลมาลย์ อุปพันธ์. (2551) การจัดการความเครียดของพนักงานสายการบินที่ทำหน้าที่ตรวจ

บัตรผู้โดยสารการบินไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จรัสศรี ลัดดาพันธ์. (2549) การปฏิบัติของผู้บริหารการพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายและการวางแผนกำลังคนทางการพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐธัญญา คำวิเศษ. (2554) การจัดการความขัดแย้งของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994)

จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดรันต์ วันतीयง. (2562) ปัจจัยกำหนดค่าจ้างแรงงานเฉลี่ยของไทย. วารสารวิชาการ มจร.พระนคร.

ธงชัย สันติวงษ์. (2554). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.

ธนรัตน์ เทพโยธิน. (2544) บทบาทและสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กัญญาพัชญ์ นาคภิบาล (2564) ปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสพการณ์ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอฟ-เทค เอ็มเอฟจี. (ไทยแลนด์) จำกัด (สำนักงานใหญ่). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. วิทยาลัยการศึกษารวมใจ อลงกรณ์ปริทัศน์ปีที่ 2ฉบับที่ 1เดือนมกราคม –เมษายน ปี 2564.

มงคล ดันติสุขุมล. (2542) การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2557) ครอบครองเรื่องการเจรจาต่อรอง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

สุพานี สฤกษ์วานิช. (2553) การบริหารเชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรศักดิ์ เพื่อนคำ. (2542) เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์กับการเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้ต้องขัง กรณีศึกษาเฉพาะเรือนจำกลางเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมยศ นาวิการ. (2549) การบริหารและพฤติกรรมองค์กร = Management and organizational behavior. พิมพ์ครั้งที่ 4 แก้ไขปรับปรุง. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

Erdem, C. (2008) Factors Affecting the Probability of Credit Card Default and the Intention of Card Use in Turkey. International Research. Journal of Finance and Economics.

Renato J. Lopes da Costa. (2011) The “Outsourcing” as An Instrument of Competitiveness in the Business Consulting Industry. Journal of Management Researc