

ผลกระทบการจัดการการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร
The Impact of Teamwork Management of Accounting Personnel on
the Accounts Receivable Management Efficiency of Small and Medium
Enterprises in Bangkok

อมรรัตน์ ภิรมย์สด

นักศึกษา หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: amonrat231123@gmail.com

ปรียานูช กิจรุ่งโรจน์เจริญ

อาจารย์ประจำหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี

E-mail: preyanuch1935@gmail.com

Amornrat Piromsod

Student, Master of Accountancy Program, Thonburi University

Preyanuch Kijrungrrojjearean

Lecturer, Master of Accountancy Program, Thonburi University

รับเข้า : 27 กันยายน 2566 แก้ไข : 15 ตุลาคม 2566 ตอรับ : 17 ตุลาคม 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการจัดการการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร 3) ศึกษาผลกระทบของการจัดการการทำงานเป็นทีมที่มีต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.67-1.00 และค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.70 – 0.83 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ เฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) การจัดการการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับดี ($\bar{x}=$, $SD=0.$) โดยการทำงานเป็นทีมด้านความคิดสร้างสรรค์ มีระดับสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการประสานงาน ด้านการร่วมมือ ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=$, $SD=0.$) โดยประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ ด้านคุณภาพของงาน มีระดับสูงสุด รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และ ด้านปริมาณงาน ตามลำดับ 3) การจัดการการทำงานเป็นทีมทุกด้าน ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสารมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม การจัดการลูกหนี้ ประสิทธิภาพ บุคลากรฝ่ายบัญชี

Abstract

This research aims to study 1) the level of teamwork management of accounting personnel of small and medium enterprises in Bangkok 2) the level of accounts receivable management efficiency of accounting personnel of small and medium enterprises in Bangkok 3) the effects of teamwork management on accounts receivable management efficiency of small and medium enterprises in Bangkok. Sample in this research was 400 accounting personnel of small and medium enterprises in Bangkok using stratified random sampling. Data were collected via questionnaire with an IOC validity level of 0.67 – 1.00 and reliability of 0.70 – 0.83 and analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation and analyzed the effects by multiple regression.

The results showed that 1) the teamwork management level of accounting personnel of small and medium enterprises in Bangkok was good ($\bar{x}=$, $SD=0.$). Creativity was the best aspect, among others, followed by coordination, cooperation, continuous improvement, and communication respectively 2) accounts receivable management efficiency of small and medium enterprises (SMEs) in Bangkok was high ($\bar{x}=$, $SD=0.$). The aspect of work quality was the highest, among others, followed by cost, time, and quantity, respectively. 3) Teamwork management in all aspects,

except commutation, affected the efficiency of accounts receivable management of small and medium enterprises in Bangkok at a significant level of .05

Keywords: teamwork, accounts receivable management, efficiency, accounting personnel

บทนำ

ในภาวะการแข่งขันทางการตลาดที่สูงในปัจจุบัน การให้เครดิตกับผู้ซื้อเป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มรายได้ หากเราขายสินค้าเป็นเงินสดเท่านั้นก็ทำให้รายได้ที่ควรได้รับจะน้อยลงเพราะส่วนใหญ่ผู้ซื้อที่ต้องการซื้อสินค้าไปผลิตหรือวางขายก่อนเมื่อได้รับเงินที่ขายมาก็ค่อยมาชำระให้กับผู้ขายมากกว่า ดังนั้นเจ้าของกิจการจึงจำเป็นต้องสำรองเงินไว้เป็นเงินทุนหมุนเวียนถ้าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ต้องให้เครดิตในการชำระเงิน ผู้ซื้อที่ได้รับเครดิตจากผู้ขายจะถูกเรียกว่าลูกหนี้การค้าเพราะเป็นลูกหนี้ที่เกิดจากการค้าขายของกิจการ ลูกหนี้การค้า (Account receivable) จึงหมายถึงลูกหนี้ที่เกิดจากการดำเนินการค้าขายตามปกติของธุรกิจ เกิดจากการขายเชื่อหรือบริการเชื่อที่เป็นรายได้หลักของกิจการ โดยทั่วไปผู้ขายจะให้เครดิตเทอมแก่ผู้ซื้อที่เป็นลูกหนี้การค้าประมาณ 30-60 วัน หากลูกหนี้การค้าที่มีหนี้ค้างสะสมมากขึ้นเรื่อย ๆ ก็จะเป็นปัญหาที่ผู้ขายจำเป็นต้องสำรองเงินไว้เป็นเงินทุนหมุนเวียนมากขึ้นซึ่งหากการบริหารจัดการหนี้ค้างไม่ดีก็จะกลายเป็นภาระของผู้ขายสินค้าไปในทันที และอาจเกิดปัญหาขาดสภาพคล่องได้ (สมชาย เลิศภิรมย์สุข, 2563)

ดังนั้น ระยะเวลาการได้รับชำระหนี้จากสินเชื่การค้า จึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อสภาพคล่องและการบริหารจัดการวงจรรเงินสดของภาคธุรกิจ ระยะเวลาการได้รับชำระหนี้จากสินเชื่การค้าของภาคธุรกิจในประเทศไทยมีแนวโน้มลดลง (สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า, 2564) ได้กำหนดระยะเวลาการให้สินเชื่การค้าระหว่างผู้ประกอบการรายใด ซึ่งเป็นคู่ค้ากับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการค้า ภาคการผลิต และภาคบริการ ไม่เกิน 45 วัน เว้นแต่ได้มีการตกลง ระยะเวลาการให้สินเชื่การค้าที่น้อยกว่าอยู่ก่อนแล้ว นอกจากนี้ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ทำธุรกิจหรือเป็นคู่ค้า (Supplier) ให้กับธุรกิจขนาดใหญ่มีความเสี่ยงสูงที่จะเผชิญปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงิน เนื่องจากมักจะถูกขยายระยะเวลาการให้สินเชื่การค้าให้ยาวนานขึ้นผ่านการใช้อำนาจการต่อรองที่เหนือกว่าส่งผลให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อหาแนวทางให้ลูกหนี้การค้าชำระค่าสินค้าและบริการตามกำหนดการเดิมเพื่อสร้างกระแสเงินสดที่ใช้หมุนเวียนสำหรับการดำเนินธุรกิจ เช่น การให้แบ่งงวดชำระหรือการให้ส่วนลดเพื่อให้จ่ายตามกำหนดเดิมหรือเร็วขึ้น การเพิ่มขึ้นของระยะเวลาการให้สินเชื่การค้าส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินของภาคธุรกิจที่นำมาสู่ปัญหาด้านหนี้สินและความสามารถทางการ

แข่งขันที่ลดลง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) การบริหารลูกหนี้การค้าจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน และเพื่อให้การบริหารลูกหนี้การค้ามีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นที่จะต้องได้รับความร่วมมือทั้งเจ้าของกิจการ พนักงานขายและพนักงานบัญชีและการเงินที่ติดตามและเร่งรัดลูกหนี้การค้าหากกิจการไม่มีการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลการชำระหนี้ของลูกหนี้เลยจะทำให้เกิดหนี้เสียและกลายเป็นหนี้สูญได้ในที่สุด เจ้าของกิจการควรเป็นผู้นำในการติดตามหนี้เพื่อให้พนักงานมีความใส่ใจและช่วยติดตามให้ทันท่วงทีด้วย (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2564)

ปัญหาส่วนใหญ่ที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบ คือ การบริหารจัดการงานต่าง ๆ ของกิจการมักขึ้นอยู่กับความคิดเห็นเพียงคนเดียวของเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารระดับสูง โดยปราศจากความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน หากแต่งงานเกี่ยวกับการจัดการลูกหนี้เป็นงานที่ไม่สามารถทำเพียงคนเดียวได้ จำเป็นต้องช่วยกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมที่ต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการจัดการลูกหนี้ของทีมในการทำงาน และแก้ปัญหาอันเกิดจากการทำงานร่วมกันกับแผนกอื่นในการรวบรวมข้อมูลการค้างชำระของลูกหนี้ เพื่อจัดทำรายงานในการติดตามลูกหนี้ นำส่งผู้บริหาร ทั้งนี้การติดต่อ สื่อสาร ประสานงานเพื่อบริหารจัดการลูกหนี้ให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้สามารถวัดได้จากการประเมินคุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดการลูกหนี้ขององค์กร ซึ่งองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ จะส่งผลให้องค์การนั้นมีสภาพคล่องที่มากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการบริหารจัดการกระแสเงินสดขององค์กร นอกจากนี้ องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการจัดการการทำงานเป็นทีม ยังมีส่วนช่วยให้สมาชิกในทีมงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันกับแผนกต่าง ๆ จะกระตุ้นให้พนักงานมีความใส่ใจ พร้อมทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ (พิมลพรรณ เพชรสมบัติ, 2564: 6) ดังนั้น การจัดการการทำงานเป็นทีม จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารจัดการ เพื่อที่จะสามารถนำพาองค์กรของตนไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการได้ (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2546; นันทวัฒน์ เสนีย์สิงหนาด และคณะ, 2564: 283)

ดังนั้นเพื่อให้เกิดการวางแผนปรับปรุงแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครให้ดียิ่งขึ้น ผ่านการจัดการการทำงานเป็นทีมขององค์กร ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของการจัดการการทำงานเป็นทีมบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของการจัดการทำงานเป็นทีมที่มีต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

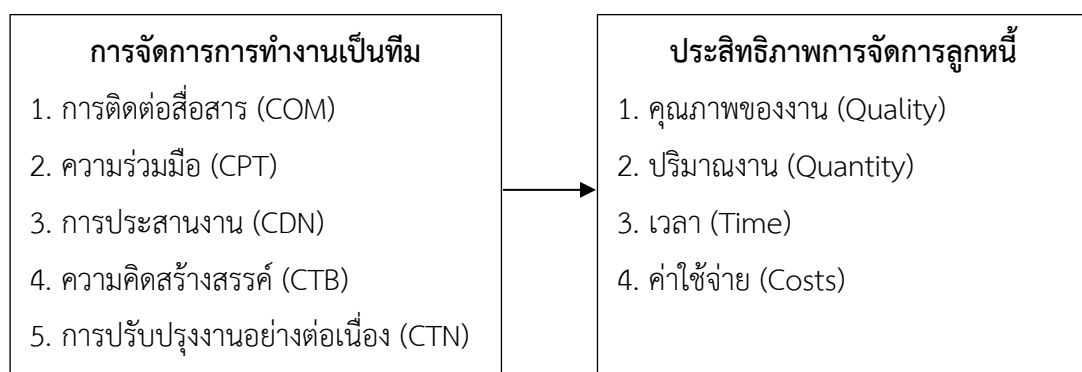
สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการการทำงานเป็นทีม ด้านการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการลูกหนี้
2. การจัดการการทำงานเป็นทีม ด้านความร่วมมือ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการลูกหนี้
3. การจัดการการทำงานเป็นทีม ด้านการประสานงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการลูกหนี้
4. การจัดการการทำงานเป็นทีม ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการลูกหนี้
5. การจัดการการทำงานเป็นทีม ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการลูกหนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 519,178 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2565) โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยแบ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ภาคการผลิต จำนวน 46 ราย ภาคการค้า จำนวน 148 ราย และภาคบริการ จำนวน 206 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างด้วย Google Forms ซึ่งผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พบว่ามีค่าอยู่ที่ช่วง 0.67-1.00 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดที่ 0.60 และผ่านการทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง 30 ราย พบว่า ข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) อยู่ในช่วง 0.706-0.831 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 0.70 (Nunnally, 1978) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน รวมทั้งสิ้น 52 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดการการทำงานเป็นทีม ข้อคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความร่วมมือ ด้านการประสานงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง จำนวนรวมทั้งสิ้น 25 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert (1932)

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ ข้อคำถามแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ คุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย จำนวนรวมทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของ Likert (1932)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากแบบสอบถามที่สอบถามบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ช่วงวันที่ 1 มีนาคม – มิถุนายน 2566 ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 400 ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในขณะที่ระดับการจัดการการทำงานเป็นทีมและระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายตามอันตรภาคชั้น โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของ บุญชม ศรีสะอาด ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

เกณฑ์การแปลความหมายระดับการทำงานเป็นทีม

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีการจัดการการทำงานเป็นทีมในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีการจัดการการทำงานเป็นทีมในระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีการจัดการการทำงานเป็นทีมในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีการจัดการการทำงานเป็นทีมในระดับพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีการจัดการการทำงานเป็นทีมในระดับควรปรับปรุง

เกณฑ์การแปลความหมายระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ในระดับสูงมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ในระดับต่ำมาก

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ผลกระทบการจัดการการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยกำหนดการจัดการงานเป็นทีม ทั้ง 5 ด้าน เป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ เป็นตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

$$EFF = \beta_0 + \beta_1 COM + \beta_2 CPT + \beta_3 CDN + \beta_4 CTB + \beta_5 CTN + \epsilon$$

เมื่อ	EFF	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้
	COM	หมายถึง	การจัดการการทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสาร
	CPT	หมายถึง	การจัดการการทำงานเป็นทีมด้านความร่วมมือ
	CDN	หมายถึง	การจัดการการทำงานเป็นทีมด้านการประสานงาน
	CTB	หมายถึง	การจัดการการทำงานเป็นทีมด้านความคิดสร้างสรรค์
	CTN	หมายถึง	การจัดการการทำงานเป็นทีมด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

E หมายถึง ค่าความคาดเคลื่อนของสมการถดถอย

ผลการวิจัย

1. ระดับการจัดการการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 1 ระดับการจัดการการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม	\bar{x}	SD	ระดับการทำงานเป็นทีม
1. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.80	0.90	ดี
2. ด้านการร่วมมือ	3.89	0.86	ดี
3. ด้านการประสานงาน	3.94	0.81	ดี
4. ด้านความคิดสร้างสรรค์	4.01	0.78	ดี
5. ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.82	ดี
รวม	3.90	0.83	ดี

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการจัดการการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x}=3.90$ $SD=0.83$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความคิดสร้างสรรค์ เป็นการการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชี มีระดับสูงที่สุด ($\bar{x}=4.01$, $SD=0.78$) รองลงมาคือ ด้านการประสานงาน ($\bar{x}=3.94$, $SD=0.81$) ด้านการร่วมมือ ($\bar{x}=3.89$, $SD=0.86$) ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}=3.87$, $SD=0.820$) และด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x}=3.80$, $SD=0.90$) ตามลำดับ

2. ระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้

ตารางที่ 2 ระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้

ประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้	\bar{x}	SD	ระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.02	0.75	สูง
2. ด้านปริมาณงาน	3.79	0.84	สูง
3. ด้านเวลา	3.85	0.82	สูง
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.98	0.74	สูง
รวม	3.91	0.79	สูง

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}=3.91$, $SD=0.79$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน โดยประสิทธิภาพในการจัดการ

ลูกหนี้ของบุคลากรฝ่ายบัญชี มีระดับสูงที่สุด ($\bar{x}=4.02$, $SD=0.75$) รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x}=3.98$, $SD=0.74$) ด้านเวลา ($\bar{x}=3.85$, $SD=0.82$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{x}=3.79$, $SD=0.84$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ผลกระทบของการจัดการทำงานเป็นทีมที่มีต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้

การวิเคราะห์ผลกระทบของการจัดการการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ โดยการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ พบว่า สมการถดถอยนี้มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า การจัดการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพบว่ามีค่า Adjusted R-Square เท่ากับ 0.769 หมายความว่า การจัดการการทำงานเป็นทีมทั้ง 5 ด้าน สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ ได้ร้อยละ 76.90 โดยพบว่ามีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.844 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.5-2.5 นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่า VIF ไม่เกิน 10 และมีค่า Tolerance มากกว่า 0.1 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไม่เกิดปัญหา Autocorrelation และ Multicollinearity แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลกระทบของการจัดการการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	P-value	VIF	Tolerance
	Coefficients		Coefficients				
	B	S.E.	Beta				
ค่าคงที่	0.789	0.091		8.683	0.000		
COM	0.043	0.041	0.057	1.058	0.291	5.045	0.198
CPT	0.180	0.041	0.237	4.347	0.000*	5.137	0.195
CDN	0.160	0.046	0.184	3.469	0.001*	4.387	0.207
CTB	0.204	0.046	0.225	4.451	0.000*	4.404	0.227
CTN	0.209	0.043	0.247	4.901	0.000*	4.377	0.228
	P-value		Durbin-Watson	R-Square	Adjusted R-Square		
	0.000		1.844	0.772	0.769		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า พฤติกรรมจัดการการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านความร่วมมือ ด้านการประสานงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์และด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง พบว่า ด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้มากที่สุด ($\beta=0.209$) รองลงมา ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\beta=0.204$) ด้านการร่วมมือ ($\beta=0.180$) ด้านการประสานงาน($\beta=0.160$) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการทดสอบจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 – 5 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1

การอภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า ระดับพฤติกรรมการจัดการการงานเป็นทีมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่มีการทำงานเป็นทีมด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Romig (1996) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2564) พบว่า การจัดการงานเป็นทีมที่มีสมาชิกในทีมงานมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาของงานที่ทำได้ นอกจากนี้ระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาทางด้าน ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่ายและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญศิมา ศรีสุริยงค์ (2561) พบว่า การจัดการทำงานเป็นทีมของบุคลากรฝ่ายบัญชี สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบ มีการวางแผนและบริหารจัดการปริมาณของงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลกรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ผลกระทบของการจัดการการทำงานเป็นทีมบุคลากรฝ่ายบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adil and Hamid (2020); Khan et al. (2022) ที่พบว่า การทำงานเป็นทีมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพที่มากขึ้น โดยด้านความร่วมมือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องของบุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการลูกหนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชชาภา เกาะเด่น (2563) ที่กล่าวว่า สมาชิกในทีมมีบทบาทในการช่วยดำเนินงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การตัดสินใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สนับสนุนช่วยเหลือกันอย่างเต็มความสามารถและรับผิดชอบต่อผลงานร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ และพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมลพรรณ

เพชรสมบัดดี (2564) ที่พบว่า การที่สมาชิกในทีมทุกคนมีการประสานงานกันในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญในการพัฒนาองค์การเพื่อเชื่อมโยงการกระทำของหน่วยงานย่อยซึ่งกัน จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง และกระบวนการทั้งหมดจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการลูกหนี้ เนื่องจากในบริบทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนมากมักจะถูกขับเคลื่อนโดยผู้ประกอบการเป็นหลัก ซึ่งผู้ประกอบการจะมีบทบาทเป็นผู้บริหารที่ออกคำสั่งและกำกับดูแลการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การ และพบว่าผู้บริหารส่วนมากยังมีการสื่อสารที่น้อยเกินไปทำให้บุคลากรขาดการรับรู้และความรู้สึกร่วมในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การ อีกทั้งการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างฝ่ายงานค่อนข้างน้อย (ศิริโรตม์ ภาคสุวรรณ, 2563) จึงทำให้ในการศึกษาครั้งนี้การวิจัยในครั้งนี้การทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสารจึงไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า การจัดการการทำงานเป็นทีมผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยด้านการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องเป็นด้านที่มีผลมากที่สุด อย่างไรก็ตามผลการศึกษายังพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการจัดการลูกหนี้ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะดังนี้

1. บุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรมีความสร้างสรรค์ของทีม มีการวางแผนการทำงานซึ่งพัฒนามาจากสมาชิกของทีม เพื่อแก้ปัญหาและมีการประสานงานกับทุกหน่วยงานในองค์กร รวมถึงผู้บริหารในองค์กรควรเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดและสร้างทัศนคติที่ดีระหว่างกัน เพื่อให้การบริหารจัดการลูกหนี้ที่มีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
2. ผู้บริหารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรมีการกำหนดปริมาณงานที่เป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล เพื่อกำหนดตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการลูกหนี้ที่มีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. ผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลการดำเนินงานเรื่องการจัดการลูกหนี้ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้เกิดการปรับปรุงงานลูกหนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรฝ่ายบัญชีของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น จึงควรทำการวิจัยกลุ่มตัวอย่างธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ขึ้น หรือเขตพื้นที่อื่นๆ เพื่อที่จะได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนและเหมาะสมสำหรับการแก้ปัญหาในแต่ละพื้นที่ต่อไป
2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยด้วยวิธีเชิงปริมาณเท่านั้น จึงควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การทำการสนทนากลุ่ม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรฝ่ายบัญชี เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงเชิงลึก ซึ่งจะช่วยให้แต่ละองค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากการศึกษา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2564). **การบริหารลูกหนี้การค้า**. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.dip.go.th/th/category/2020-05-22-19-38-58/2021-11-25-15-57-47>.
- กัญศิมา ศรีสุริยงค์. (2561) . **ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่**. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). **รายงานประจำปีธนาคารแห่งประเทศไทย 2565**. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2565, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/Report/AnnualReport/Pages/annualReport2020_box01.aspx.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันท์ณภัส เสนีย์สิงหนาท และคณะ. (2021). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของพนักงานบริษัทสหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)**. **วารสารรัชภาคย์**, 15(43): 3-6.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). **การจัดการสมัยใหม่ : Modern managerment**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิชชาภา เกาะเต้น. (2563). **ผลกระทบของการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความผูกพัน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**

- ของพนักงาน บริษัท โตโยต้า นครธน จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชา
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2564). ผู้บริหารกับการทำงานเป็นทีม. **วารสารครุศาสตร์ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**, 4(1): 1-6.
- ศิโรตม์ ภาคสุวรรณ. (2563). **โครงการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสภา
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเพื่อความอยู่รอดของ SME ไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.
วารสารสมาคมนักวิจัย**, 25(3): 28-37.
- สมชาย เลิศภิรมย์สุข. (2563). **SMEs บัญชีเดียว**. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ เพรส.
- สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า. (2564). **ประกาศคณะกรรมการการแข่งขันทาง
การค้า เรื่อง แนวทางพิจารณาการปฏิบัติทางการค้าที่เป็นธรรมเกี่ยวกับระยะเวลาการให้
สินเชื่อการค้า(Credit Term) กรณีผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
เป็นผู้ขายสินค้าหรือบริการ**. (2564, 18 มิถุนายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 138.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2565). **จำนวนผู้ประกอบการอุตสาหกรรม**.
ค้นเมื่อ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566, จาก<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojYjM4YTg5MjMjMTgxNy00Njc5LThlN2MtYjc0MDVlM2QzMmEwliwidCI6Im>.
- Adil, M. S. & Hamid, K. B. A. (2020). *Effect of Teamwork on Employee Performance in High-Tech Engineering SMEs of Pakistan: A Moderating Role of Supervisor Support*. **South Asian Journal of Management Sciences**, 14(1): 122-141.
- Khan, A. J., Jahangir, A., Hameed, W. U. & Iqbal, J. (2022). *Effective Management: A Catalyst for Organizational Performance*. **iRASD Journal of Management**, 4(2), 152-161.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. **Archives of Psychology**, 22 140, 55.
- Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric Theory**. New York: McGraw-Hill.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. (3rd ed.). Illinois: Irwin
- Romig, D. A. (1996). **Breakthrough Teamwork: Out Standing Result Using Structured Teamwork**. Chicago: Irwin.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Tokyo: Harper International Edition.