



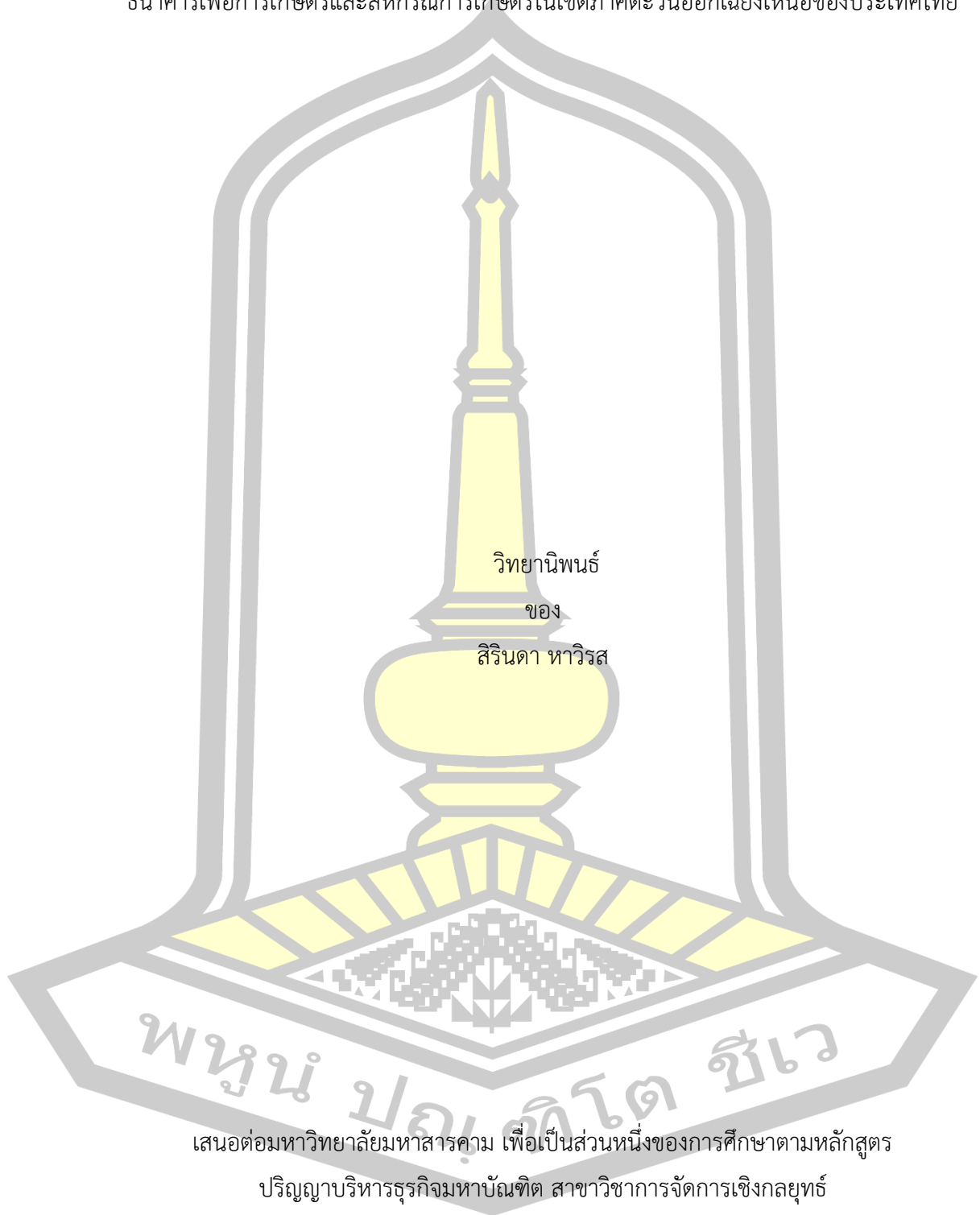
ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

วิทยานิพนธ์
ของ
สิรินดา ทาวิรส

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์
กรกฎาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

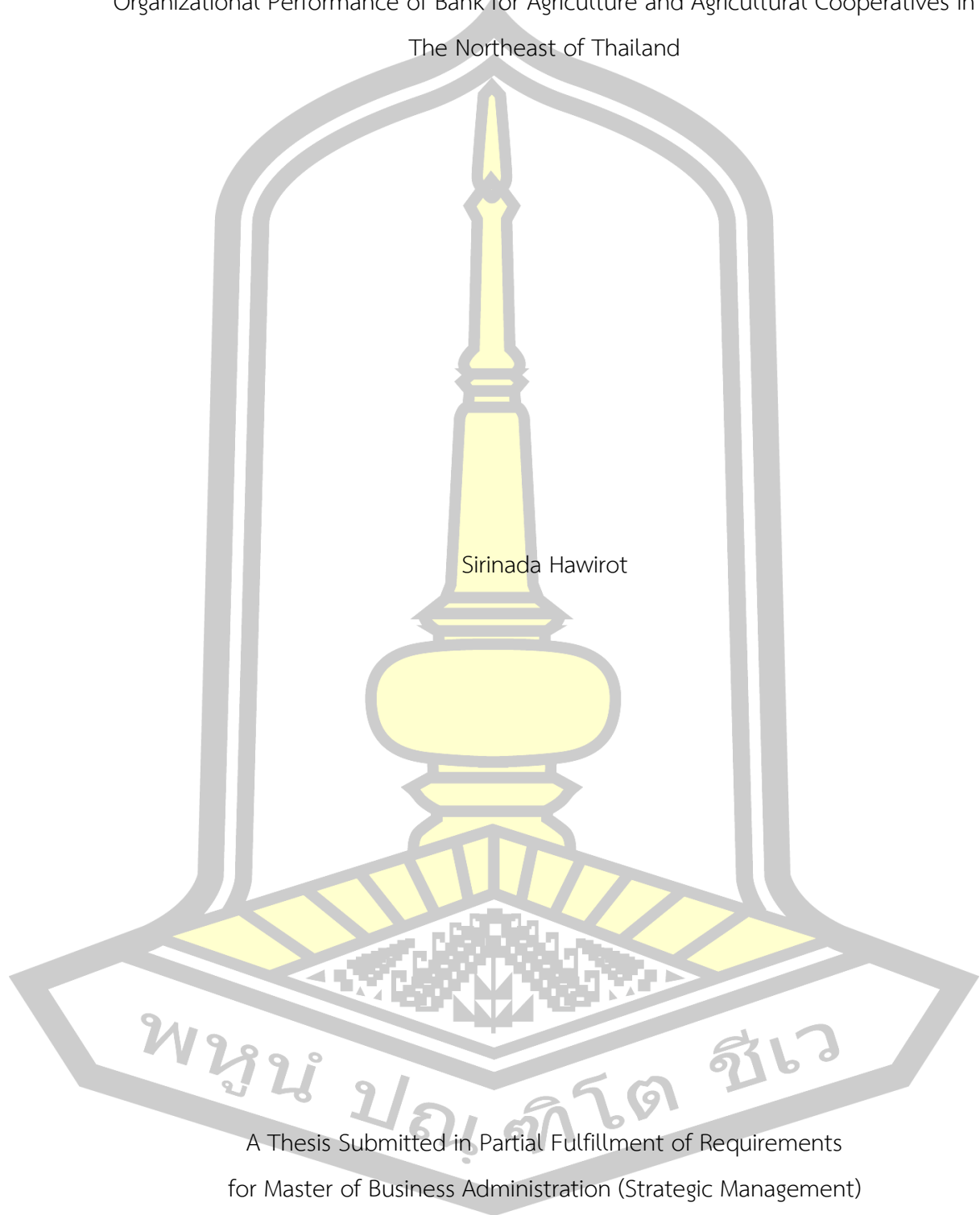


เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

กรกฎาคม 2562

สงวนลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Relationship between Account Receivable Management Efficiency and
Organizational Performance of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in
The Northeast of Thailand



Sirinada Hawirot

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Business Administration (Strategic Management)

July 2019

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสิรินดา ทาวีรส แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร. นิตินพงษ์ ส่งศรีโรจน์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผศ. ดร. นงลักษณ์ แสงมหาชัย)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ดร. อัจฉริยา อีสสระไพบูลย์)

.....กรรมการ

(ผศ. ดร. ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. นิกร ยาสมร)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(ผศ. ดร. นิตินพงษ์ ส่งศรีโรจน์)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

(ผศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย		
ผู้วิจัย	สิรินดา ทาวีรส		
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นงลักษณ์ แสงมหาชัย อาจารย์ ดร. อัจฉรียา อีสสระไพบูลย์		
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	การจัดการเชิงกลยุทธ์
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2562

บทคัดย่อ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย เป็นองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่เกษตรกร สหกรณ์การเกษตร และกลุ่มอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร และงานด้านการบริหารสินเชื่อจำเป็นต้องอาศัยทักษะ ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การบริหารสินเชื่อมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กร องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 156 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F – test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพลูกหนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ อยู่ในระดับมาก และผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน และด้านการ

เรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านกระบวนการภายใน และด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก

ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม แตกต่างกัน ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน แตกต่างกัน และผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม และผลการดำเนินงานโดยรวม แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา 2) ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3) ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

โดยสรุป ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารสาขาธนาคารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธนาคาร อันจะเกื้อหนุนให้เกิดการมีผลการดำเนินงานที่ดีในอนาคต

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้, ผลการดำเนินงาน

TITLE	The Relationship between Account Receivable Management Efficiency and Organizational Performance of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in The Northeast of Thailand		
AUTHOR	Sirinada Hawirot		
ADVISORS	Assistant Professor Nongluk Sangmahachai , D.P.A. Achariya Issarapaibool , Ph.D.		
DEGREE	Master of Business Administration	MAJOR	Strategic Management
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2019

ABSTRACT

Bank for agriculture and agricultural cooperatives in the northeast is an important financial institution to the Thai economy, it is an organization that provides financial assistance to farmers agricultural cooperatives and other occupations related to agriculture, and the work of credit management requires the skills, knowledge, and abilities of the operator to work. Credit management is very important to the survival of the organization, the organization must therefore focus on efficiency management of debtors, in order to achieve the performance as specified. Here, the researcher studies the relationship between account receivable management efficiency and organizational performance of bank for agriculture and agricultural cooperatives in the Northeast. The data were collected by a questionnaire. The sample of the research consisted of 156 bank branch executives of bank for agriculture and agricultural cooperatives in the Northeast. Statistics employed for analyses of data included F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis, simple regression analysis, and multiple regression analysis.

The research results were as follows: the overall each dimension of account receivable management efficiency have been assessed at the highest level:

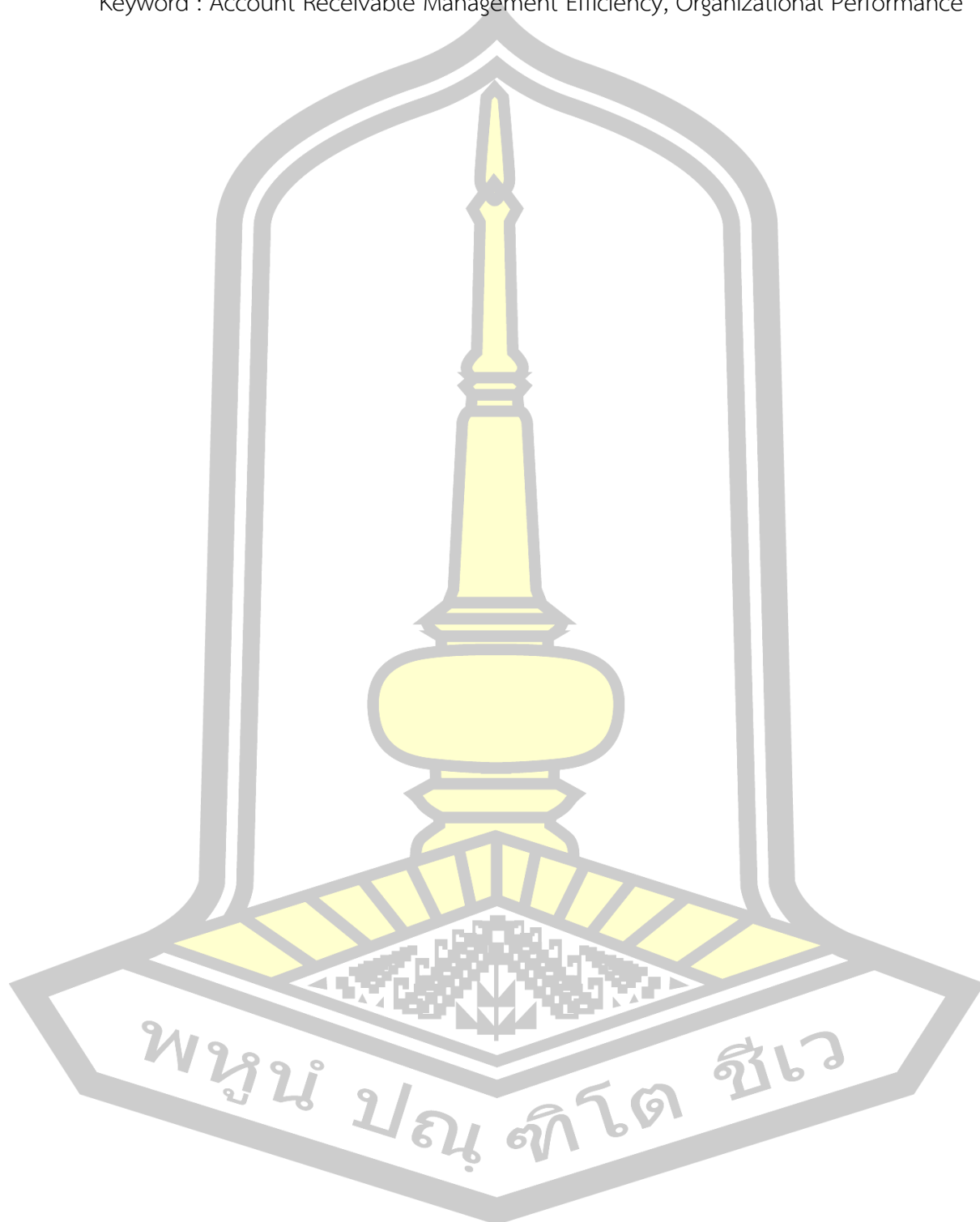
the credits information, and capability of integration in debt quality development, and have been assessed at the high level: the geosocial debtor, whilst the dimension of performance have also been rated at highest level: financial perspective, and learning and growth perspective, and have been assessed at the high level: internal process perspective, and customer perspective.

Bank branch executives with different number of loan customers had opinions about having overall account receivable management efficiency, bank branch executives with different number of loan customers had opinions about having performance in the dimensions: financial perspective, and bank branch executives with different operating time had opinions about having overall account receivable management efficiency and overall performance by objective differently.

According to the analyses of data in terms of relations and effects, it was found that (1) account receivable management efficiency of credits information positively affected and related to performance in the dimensions: financial perspective, internal process perspective, and learning and growth perspective, and (2) account receivable management efficiency of geosocial debtor positively affected and related to performance in the dimensions: financial perspective, customer perspective, internal process perspective, and learning and growth perspective, (3) account receivable management efficiency of capability of integration in debt quality development positively affected and related to performance in the dimensions: financial perspective, customer perspective, internal process perspective, and learning and growth perspective.

In conclusion, account receivable management efficiency positively affected and related to performance. Therefore, bank branch executives should focus on the importance of account receivable management efficiency, especially for credits information, geosocial debtor, and capability of integration in debt quality development, in order to achieve efficiency in banking operations, which will continue to support good performance.

Keyword : Account Receivable Management Efficiency, Organizational Performance



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความรู้ณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลทั้งหลาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นงลักษณ์ แสงมหาชัย อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และ อาจารย์ ดร.อัจฉริยา อีสสระไพบูลย์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ และควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้คำแนะนำและนำความรู้อันมีค่าที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรา เอราวัฒน์ อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิกร ยาสมร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งคณาจารย์คณะกรรมการบัญชีและการจัดการทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบพระคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ รุ่นที่ 43 และเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำในการวิจัย และให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และมีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

พนุณ ปณุ ทิโต ชีเว

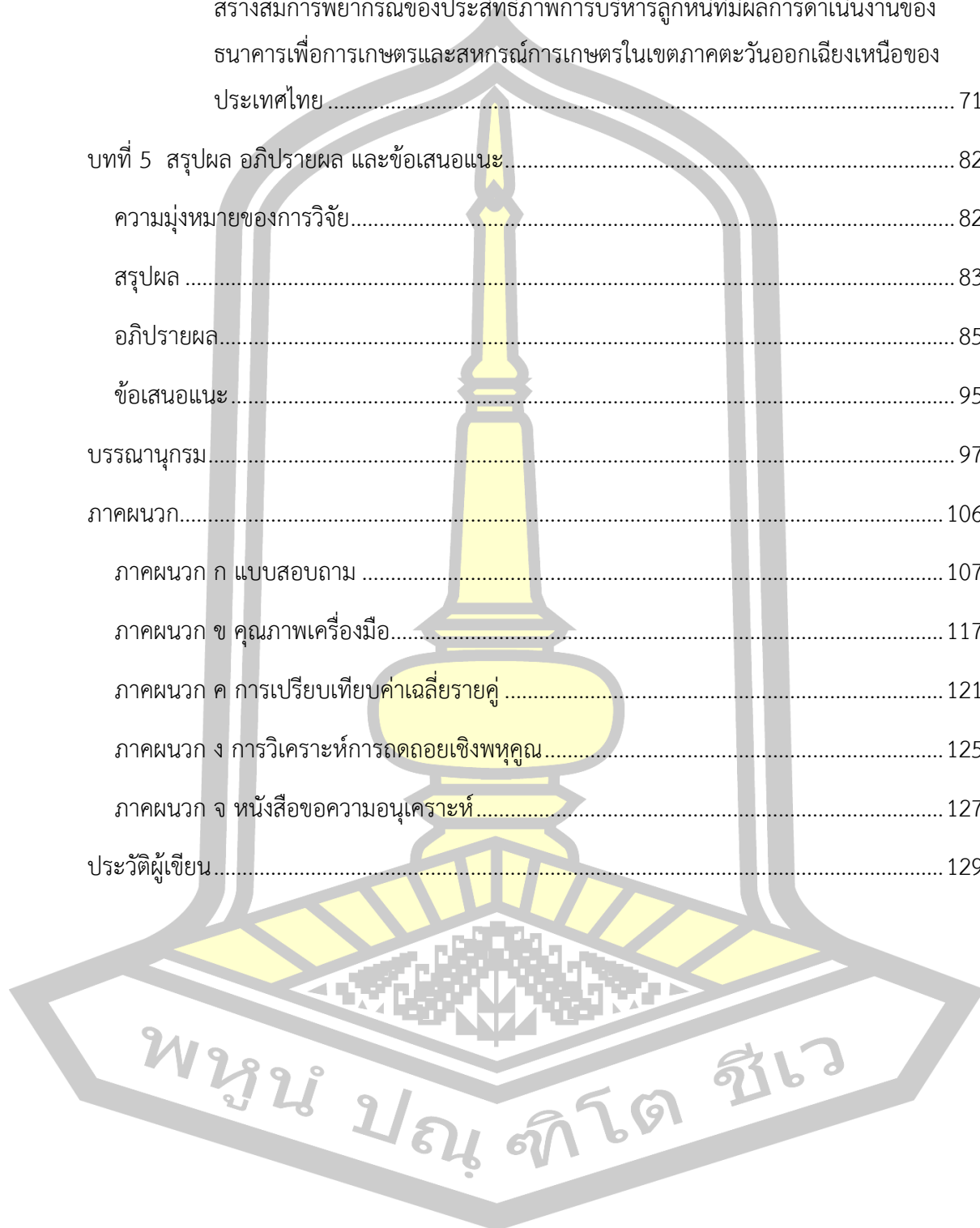
สิรินดา หาวิรส

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฅ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฐ
สารบัญภาพประกอบ.....	ต
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	40
เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสาธารณสุขเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	47
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	50
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการบริหารลูกหนี้ ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย.....	51
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	56
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	61
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย.....	66

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการ สร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ที่มีผลการดำเนินงานของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ ประเทศไทย	71
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	82
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	82
สรุปผล	83
อภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	107
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	117
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่	121
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ.....	125
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	127
ประวัติผู้เขียน.....	129



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างของผู้จัดการสาขานาการเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำแนกตามจังหวัด.....	39
ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	48
ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	50
ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	51
ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ เป็นรายข้อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย.....	53
ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ เป็นรายข้อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย.....	54
ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ เป็นรายข้อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	55
ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	56
ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน เป็นรายข้อ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	57
ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า เป็นรายข้อ ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	58
ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน เป็นรายข้อ ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	59

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เป็นรายข้อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย.....	60
ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ โดยรวมของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน (ANOVA).....	61
ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน (MANOVA).....	62
ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน (ANOVA).....	63
ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝาก (MANOVA).....	63
ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA).....	64
ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA).....	64
ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA).....	65
ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA).....	65

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน (ANOVA).....	66
ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน (MANOVA).....	67
ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยรวม ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน (ANOVA).....	68
ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน (MANOVA).....	68
ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยรวมของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA).....	69
ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA).....	69
ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA).....	70
ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA).....	70
ตาราง 29 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	72

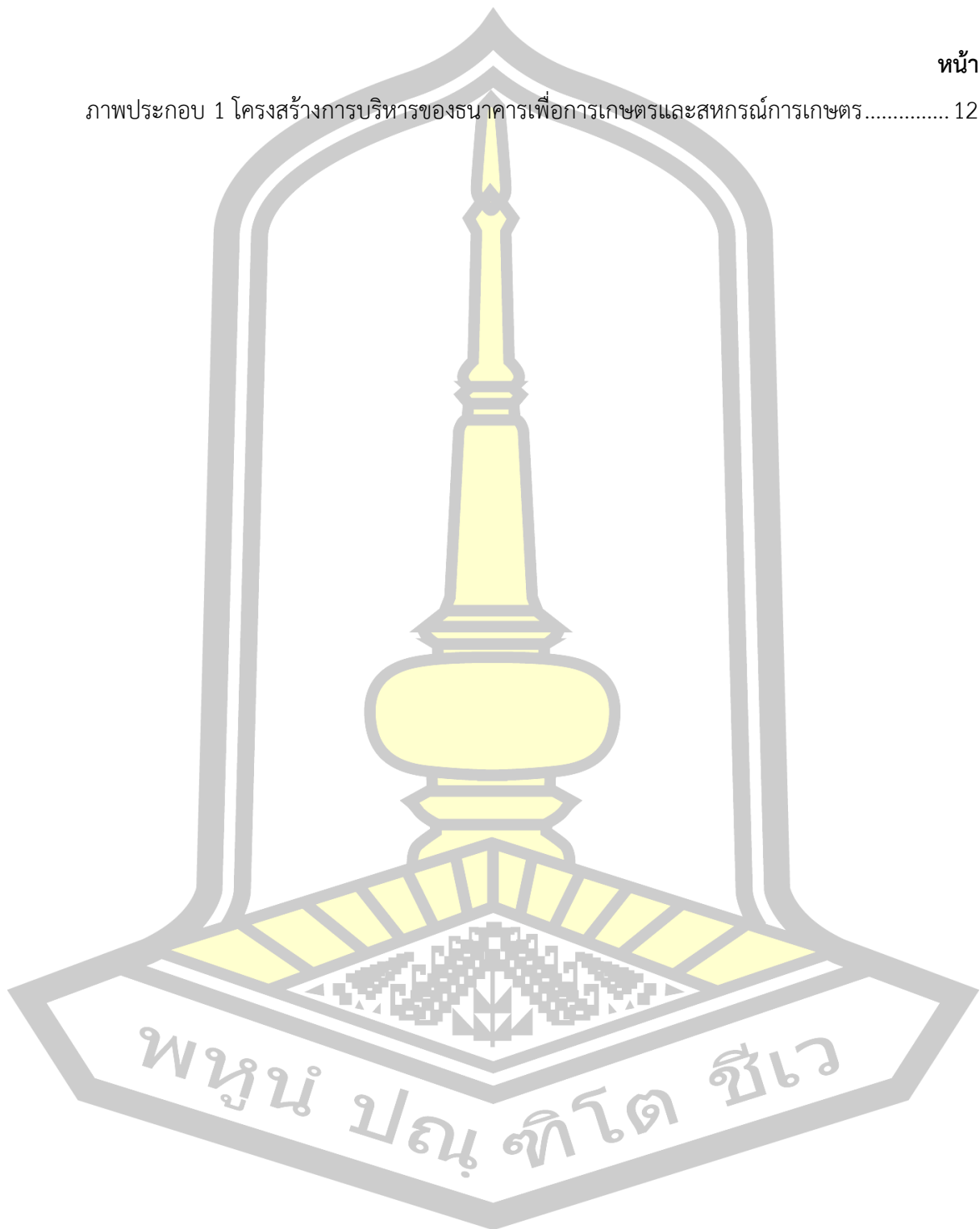
ตาราง 30 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ กับผลการดำเนินงานโดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	73
ตาราง 31 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย	74
ตาราง 32 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ กับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	75
ตาราง 33 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย.....	76
ตาราง 34 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ กับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	77
ตาราง 35 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	78
ตาราง 36 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ กับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	79
ตาราง 37 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	80
ตาราง 38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ กับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.....	81
ตาราง 39 ค่าอำนาจจำแนกรายด้านและค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม	118

ตาราง 40 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม ของผู้บริหาร สาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน.....	122
ตาราง 41 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นรายด้าน ของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน	122
ตาราง 42 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม ของผู้บริหาร สาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน.....	123
ตาราง 43 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ของผู้บริหารสาขา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน.....	123
ตาราง 44 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ของผู้บริหารสาขา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน.....	124
ตาราง 45 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของผู้บริหารสาขา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน.....	124
ตาราง 46 การทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย.....	126

สารบัญภาพประกอบ

หน้า

ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร..... 12



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การให้บริการด้านสินเชื่อถือเป็นแหล่งรายได้หลักของสถาบันการเงิน ดังนั้นการให้บริการด้านสินเชื่อที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สถาบันการเงินควรให้ความสำคัญและต้องเพิ่มความระมัดระวังในการให้บริการ เนื่องจากถ้ามีการปล่อยสินเชื่อที่ด้วยคุณภาพก็จะนำมาซึ่งความสูญเสียของสถาบันการเงินในระยะยาว (รัฐันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และ สุรัชย์ อุดมอ่าง, 2554: 51) ในปี พ.ศ. 2555 – 2559 มีตัวเลขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของระบบธนาคารพาณิชย์ย้อนหลัง 5 ปี อยู่ที่ร้อยละ 2.25 2.15 2.15 2.55 และ 2.83 ตามลำดับ ซึ่งในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา มีอัตราที่สูงขึ้น นอกจากนี้หากพิจารณาสัดส่วนภาระหนี้ต่อเดือน เทียบกับรายได้ต่อเดือนที่ได้จากข้อมูลการสำรวจเศรษฐกิจและสังคมครัวเรือนสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ภาระหนี้ยังคงอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในกลุ่มครัวเรือนรายได้ต่ำ และกลุ่มครัวเรือนในภาคเกษตร ความสามารถในการชำระหนี้ ของภาคครัวเรือนจึงเป็นประเด็นที่ต้องติดตามและให้ความสำคัญอย่างใกล้ชิด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560: เว็บไซต์) ด้วยเหตุนี้ธุรกิจสถาบันการเงินจึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดซึ่งจะสามารถทำให้ธุรกิจอยู่รอดและประสบความสำเร็จต่อไป

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ (Account Receivable Management Efficiency) เป็นกระบวนการ ที่ใช้ในการจัดการเกี่ยวกับลูกหนี้ เพื่อให้สถาบันการเงินมีต้นทุนลูกหนี้ที่ต่ำ ซึ่งต้องพิจารณาจากหลายด้าน เช่น ด้านนโยบายการให้สินเชื่อควรมีการพิจารณาคูสมบัติของลูกหนี้โดยละเอียด ด้านปัจจัยภายนอก ซึ่งสถาบันการเงินจำเป็นที่จะต้องมีการสำรวจ เพื่อแก้ไขสถานการณ์ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก (ภัทรา กล้าแสง, 2553: 57-58) ผู้บริหารของสถาบันการเงิน จึงควรมีการกำหนดนโยบายรวมถึงหลักการในการบริหารหนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งต้องมีการกำหนดหลักการให้เหมาะสมและเกิดความชัดเจน เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (Credit Information) ภูมิสังคมของลูกหนี้ (Geosocial Debtor) ความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (Capability of Integration in Debt Quality Development) (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์) ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ที่องค์กรกำหนด

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลการปฏิบัติงานที่เป็นภาพรวมขององค์กร หรือผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือ เป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ผลการดำเนินงานอาจมีความคลาดเคลื่อนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีคุณภาพและ ประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายอย่างชัดเจน (นภดล รมโพธิ์, 2552: 80-81) เมื่อองค์กรมีการ บริหารจัดการที่ดีและเป็นระบบ ก็จะส่งผลให้ผลการดำเนินงาน มีคุณภาพมีความน่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากผู้ที่มาใช้บริการ โดยการวัดผลการดำเนินงานประกอบไปด้วย ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (นิรมิต เทียมทัน, 2555: 59-62) จากการวัดผลการดำเนินงานดังกล่าวทั้ง 4 ด้านหากผลการ ดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละด้าน ก็จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหาร จัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) (Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives) เป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้ ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร เพื่อใช้เป็นเงินทุน ในการประกอบอาชีพเกษตรกรหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร รวมทั้งการประกอบอาชีพ อย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ของเกษตรกร รวมถึงครอบครัวเกษตรกร และยังปฏิบัติงานตามนโยบายให้ ความช่วยเหลือด้านต่างๆ ของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การให้สินเชื่อแก่ เกษตรกรจึงถือได้ว่าเป็นภารกิจหลักของธนาคาร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์) การบริหารลูกหนี้จึงถือว่ามีสำคัญ และจำเป็นที่จะต้องมีการบริหาร การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่เช่นนั้นอาจทำให้เกิดปัญหาการขาดสภาพคล่องและอาจ ส่งผลเสียในระยะยาวได้ โดยข้อมูลหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ ธ.ก.ส. ในปี 2559 อยู่ที่ร้อยละ 4.03 เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ที่มีหนี้ NPL อยู่ที่ร้อยละ 3.23 และสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระบบธนาคาร พาณิชย์อีกด้วย ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงจำเป็นที่จะต้องตระหนักถึงประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เพื่อให้ ได้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการได้

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กร หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง

ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เพื่อให้องค์กร มีผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในการนำไปปรับใช้ในการบริหารลูกหนี้ได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสม
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการหนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหนี้จากการให้สินเชื่ออย่างสูงสุด

3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในการสร้างกลยุทธ์ด้านประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ให้เกิดประโยชน์ เหมาะสม และได้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ (Account Receivable Management Efficiency) โดยประยุกต์จากแนวคิดการบริหารจัดการหนี้ของฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์) ประกอบด้วย

- 1.1 ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (Credit Information)
- 1.2 ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (Geosocial Debtor)
- 1.3 ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้

(Capability of Integration in Debt Quality Development)

2. ผลการดำเนินงาน (Performance) โดยประยุกต์จากแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพของ (นิรมิต เทียมทัน, 2555: 59-62) ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective)
- 2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- 2.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)
- 2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 364 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์)

2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 25 พฤศจิกายน 2561 – 16 กุมภาพันธ์ 2562

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงาน

กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ จำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน

และระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ และผลการดำเนินงาน

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

2. ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

3. สาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้แตกต่างกัน

4. สาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหารสาขา (Branch Administrator) หมายถึง ผู้จัดการสาขาหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้จัดการสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in The Northeast of Thailand) หมายถึง สถาบันการเงินของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม รวมทั้งการประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาความรู้เพื่อเพิ่มรายได้ของเกษตรกรรวมถึงครอบครัวเกษตรกร และยังปฏิบัติงานตามนโยบายให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยให้บริการในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ (Account Receivable Management Efficiency) หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการจัดการเกี่ยวกับลูกหนี้ เพื่อให้สถาบันการเงินมีต้นทุนในการมีลูกหนี้ที่ต่ำซึ่งต้องพิจารณาจากหลายอย่าง ได้แก่ ด้านนโยบายการให้สินเชื่อควรมีการพิจารณาคุณสมบัติของลูกหนี้โดยละเอียด ซึ่งต้องมีการตรวจสอบข้อมูลธุรกิจที่ลูกหนี้มีความสนใจและต้องการลงทุนก่อนการตัดสินใจในการให้สินเชื่อ รวมทั้งการติดตามหนี้อย่างมีคุณภาพและใช้ทุนในการดำเนินงานที่น้อยที่สุด ประกอบด้วย
 - 3.1 ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (Credit Information) หมายถึง ข้อมูลที่มีการประมวลผลจากระบบของธนาคารในแต่ละไตรมาส เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารซึ่งแต่ละสาขาจะมีความแตกต่างกัน โดยข้อมูลสารสนเทศจะประกอบไปด้วยข้อมูลหนี้ที่เป็นหนี้ปกติ ข้อมูลการเพิ่มขึ้นหรือลดลงในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า ข้อมูลของหนี้เสียหรือ NPL ข้อมูลหนี้ขาด จะขาดอายุ ความ ข้อมูลหนี้ถึงกำหนดชำระในแต่ละไตรมาส เป็นต้น ซึ่งแต่ละสาขาต้องมีการเรียกดูรายงานเพื่อใช้ในการติดตามดูแลลูกหนี้

3.2 ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (Geosocial Debtor) หมายถึง ความแตกต่างของลูกหนี้ในแต่ละพื้นที่ เช่นด้านสิ่งแวดล้อมการประกอบอาชีพที่สามารถก่อให้เกิดรายได้ วิธีชีวิตชนบทรรมนิยมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกหนี้ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจำเป็นที่จะต้องมข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่มุ่งเน้นในการพัฒนาชนบทควบคู่กันไปกับการให้สินเชื่อ

3.3 ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (Capability of Integration in Debt Quality Development) หมายถึง การนำเอาทักษะความสามารถในตัวของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารมาใช้ในการต่อยอดหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน โดยการบูรณาการความคิดภายใต้กรอบวิธีปฏิบัติของธนาคารเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เช่น ในกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกหนี้ให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งพนักงานทุกคนอาจมีความสามารถหรือข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

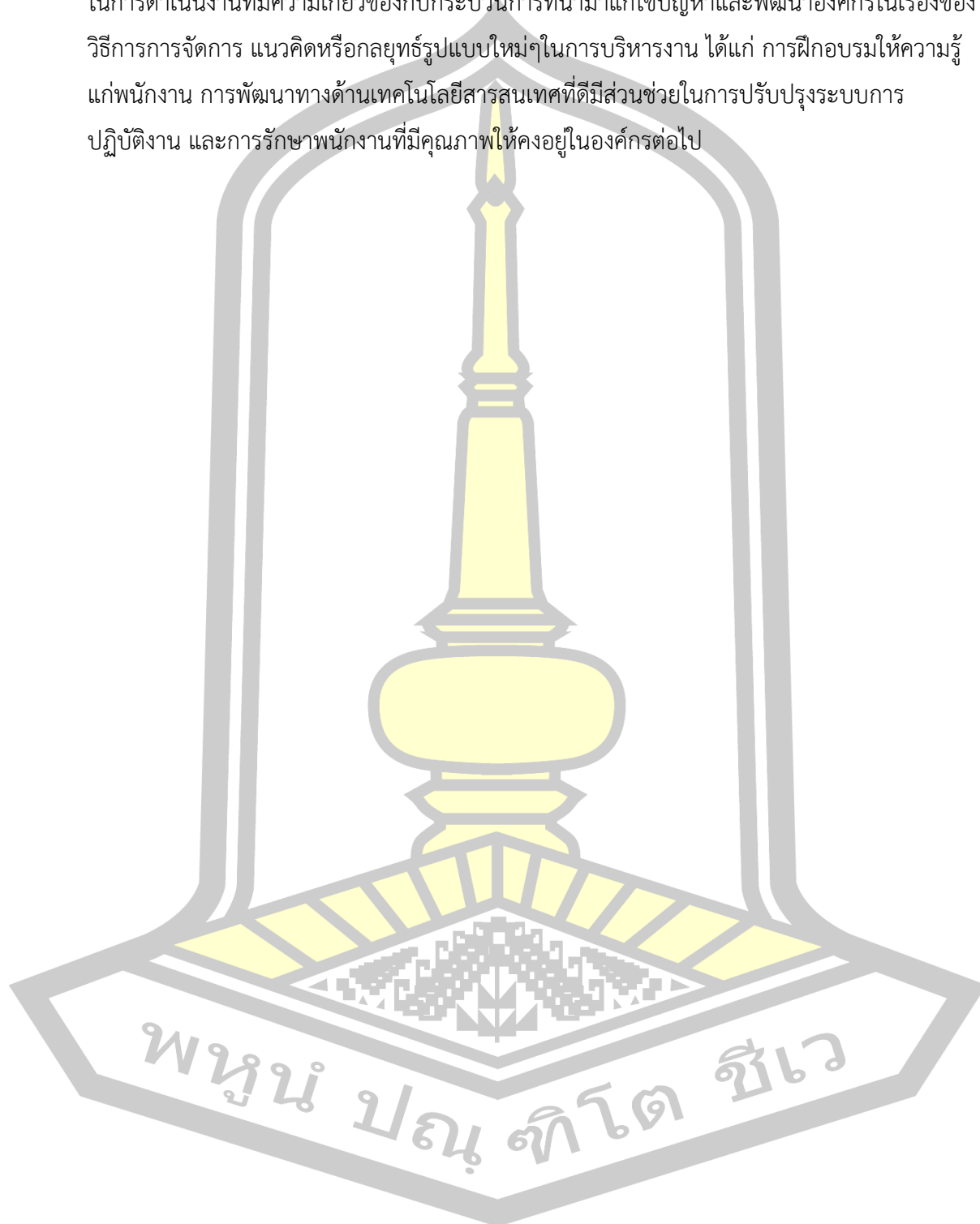
4. ผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ผ่านการประมวลผลแล้ว อาจเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงผลประโยชน์ที่อาจจะได้รับสูงสุดขององค์กร จากผลงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ ไม่ว่าจะเป็นด้านเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการยอมรับและได้รับความพึงพอใจจากทุกฝ่ายหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

4.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการเงิน โดยวิธีการดำเนินงานที่มีส่วนช่วยในการปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของกำไร และการบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเงินตามที่กำหนด

4.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและเพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของลูกค้าให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

4.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการและการดำเนินงานภายในขององค์กร ที่ช่วยให้องค์กรสามารถนำข้อเสนอแนะต่างๆ มาช่วยในการสร้างคุณค่าเพื่อดึงดูดและรักษาลูกค้าไว้ โดยการพัฒนาทางด้านการดำเนินงานที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมและมีกระบวนการและขั้นตอนการจัดการกระบวนการภายในที่มีคุณภาพรวมไปถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

4.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่นำมาแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์กรในเรื่องของวิธีการจัดการ แนวคิดหรือกลยุทธ์รูปแบบใหม่ๆในการบริหารงาน ได้แก่ การฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีมีส่วนช่วยในการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน และการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้
3. แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1. ประวัติความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ไว้เมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2509 โดยมีรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแล และรัฐบาลในขณะนั้นได้ให้เหตุผลในการจัดตั้ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร คือ เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศเป็นเกษตรกรรม และเพื่อเป็นการส่งเสริมการพัฒนาภาคการเกษตรของประเทศ จำเป็นจะต้องมีการช่วยเหลือเกษตรกรด้านการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งและควรมีการขยายออกไปอย่างกว้างขวาง และทั่วถึงไม่ว่าจะเป็นตัวเกษตรกรรายคน กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร การดำเนินงาน และการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรดังกล่าว ควรอยู่ในการควบคุมดูแลและมีระบบการบริหารงาน เป็นระบบเดียวกันและสามารถให้บริการแก่เกษตรกรโดยทั่วถึง ดังนั้น จึงได้มีการจัดตั้ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรขึ้น และเริ่มเปิดดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2509 เป็นต้นมา และมีการแต่งตั้ง นายจำเนียร สารระภาค เป็นผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นคนแรก ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทในการวางรากฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานของธนาคารให้พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบัน

ทศวรรษแรก (พ.ศ. 2509 – 2519) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมุ่งเน้นในการลดบทบาทของเงินกู้ธนาคาร โดยให้ความสำคัญการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตระยะสั้นและระยะปานกลาง มีการรับขึ้นทะเบียนลูกค้าโดยใช้รูปแบบของกลุ่ม และมีการใช้บุคคลค้ำประกันแบบรับรองรับผิดชอบอย่างลูกหนี้ร่วมกันในการให้บริการเงินกู้

ทศวรรษที่ 2 (พ.ศ. 2520 – 2529) ในทศวรรษที่ 2 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้มีการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วในการบริหารเพิ่มมากขึ้น มีการให้บริการลูกค้ารายคนในรูปแบบของเครดิตเงินสดเพื่อให้เกษตรกรรับเงินกู้ได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น พร้อมทั้งได้มีการพัฒนารูปแบบการบริหารงานร่วมกับหน่วยงานราชการและเอกชน ในการจัดหาปัจจัยการผลิตต่างๆเพื่อพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจร รวมทั้งมีการเชื่อมโยงการตลาดโดยมีการจัดตลาดกลางและมีการรับจำนำข้าวเปลือก

ทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2530 – 2539) ได้มีการขยายการให้สินเชื่อแก่เกษตรกรผู้ที่มีความยากจนไม่สามารถเข้าถึงการกู้เงินจากสถาบันการเงินได้ ขณะเดียวกันยังมีการส่งเสริมให้เกษตรกร มีการจัดตั้งกลุ่มสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. เพื่อให้เป็นองค์กรของเกษตรกร และสามารถมีอำนาจต่อรองด้านการตลาด และยังได้มีการริเริ่มให้มีวัฒนธรรมในการบริการเพื่อให้พนักงานมีทักษะในการให้บริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจและแสดงให้เห็นถึงความตระหนักในการให้บริการแก่ลูกค้า

ทศวรรษที่ 4 (พ.ศ. 2540 – 2549) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการแก้ไขพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเสริมรายได้ของเกษตรกร พร้อมทั้งมีการน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้เกษตรกรนำไปใช้ รวมทั้งมีการปลูกฝังให้พนักงานติดตามดูแลและให้บริการลูกค้าอย่างทั่วถึง และในปี พ.ศ. 2542 ยังได้มีการจัดตั้งกองทุนธนาคารอิสลาม เพื่อทำหน้าที่การให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลามภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์)

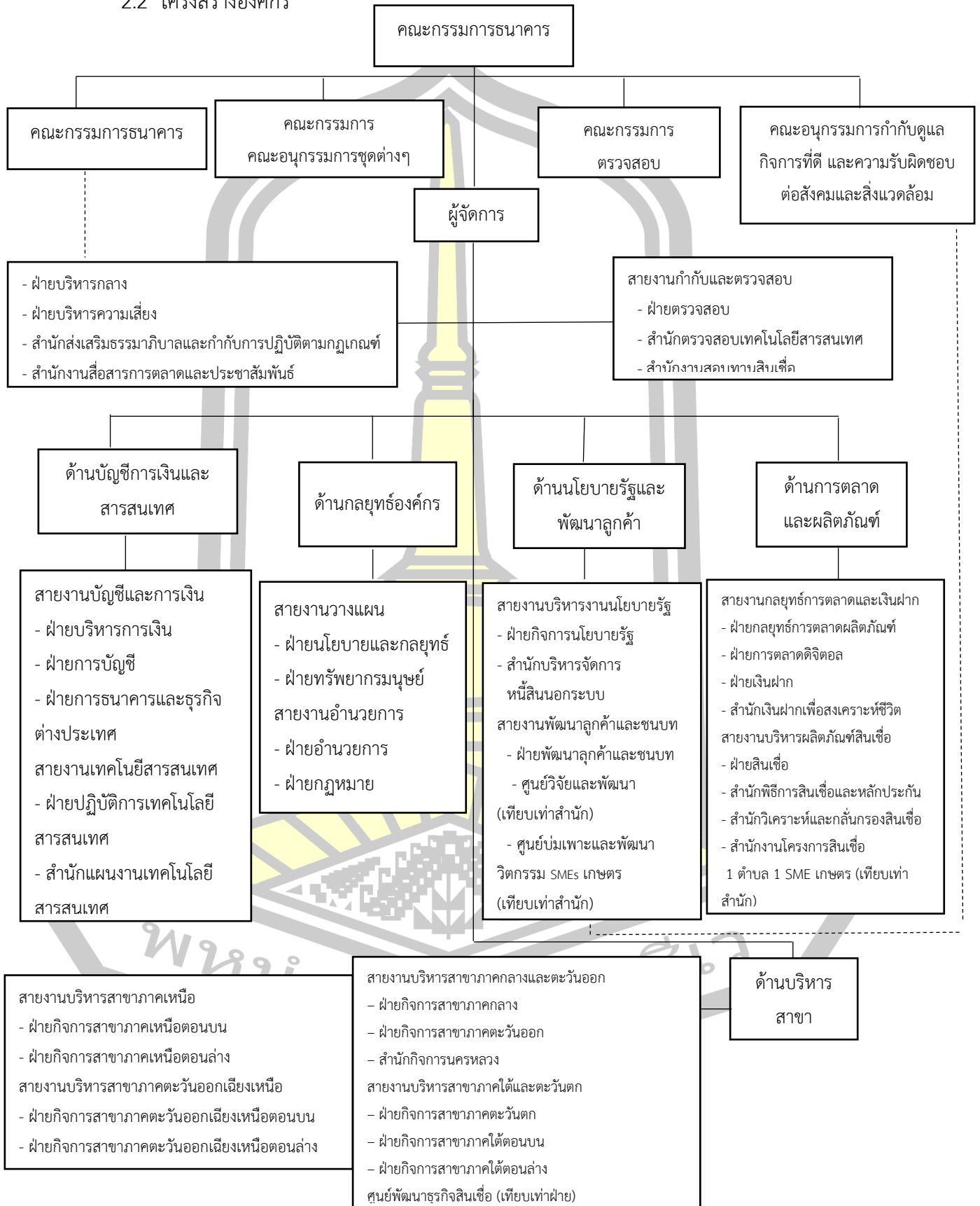
ในปัจจุบัน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรยังคงมุ่งมั่นในการให้บริการและพัฒนาภาคการเกษตร เพื่อเป็นการยกระดับความเป็นอยู่ของเกษตรกรรายย่อยและครอบครัวของเกษตรกรให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ภายใต้ภารกิจการพัฒนาชนบท ได้น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้เกษตรกรได้นำไปยึดถือปฏิบัติ อีกทั้งยังมีการขยายการบริหารงานสินเชื่อ ไปสู่บุคคลกลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนและองค์กรที่เกี่ยวข้องให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบเพื่อแก้ปัญหาหนี้สินนอกระบบต่อไป

2. โครงสร้างขององค์กร

2.1 คณะกรรมการของธนาคาร ประกอบด้วย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เป็นประธานกรรมการ รองประธานกรรมการหนึ่งคนและกรรมการอื่นอีกไม่เกินสิบสองคนซึ่ง คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากตัวแทนส่วนงานราชการ ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านอาชีพ ต่างๆ และให้ผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการเป็นกรรมการและเลขานุการ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์)



2.2 โครงสร้างองค์กร



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ที่มา : (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: <https://www.baac.or.th>)

3. ลักษณะของธุรกิจ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแลสหกรณ์การเกษตร เป็นรัฐวิสาหกิจ ประเภทธนาคารเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแลสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 และได้มีการดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแลสหกรณ์การเกษตร (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2549 โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: 1-32)

3.1 ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตรเพื่อใช้สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมและอาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม หรือประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้และใช้ในการพัฒนาความรู้ด้านเกษตรกรรม หรือด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกษตรกรและคนในครัวเรือนของเกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พร้อมทั้งยังมีการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรม และยังมีการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มช่องทางในการจำหน่ายสินค้าการเกษตรเพื่อให้มีตลาดรองรับผลผลิต

3.2 มีการประกอบธุรกิจอื่นที่เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรรม

3.3 มีการดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินที่มุ่งเน้นเพื่อการพัฒนาชนบท โดยมีการให้ความช่วยเหลือทางการเงินเพื่อการลงทุนและเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายแก่บุคคล กลุ่มบุคคล กองทุน หมู่บ้าน ผู้ประกอบการ หรือชุมชน รวมทั้งหน่วยงานหรือองค์กรใดที่มีการจัดตั้งขึ้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพของผลผลิตทางการเกษตรในชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้าน การลงทุน การผลิต การแปรรูป เพื่อจำหน่าย และส่งเสริมการตลาด และเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งทั้งในด้านความเป็นอยู่ และเศรษฐกิจในชุมชน

3.4 ให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้เป็นการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์

3.5 วิสัยทัศน์เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงิน ครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

3.6 พันธกิจ

3.6.1 บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตรและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

3.6.2 พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชน สถาบันการเงินชุมชน และสถาบันเกษตรกร อย่างเกื้อกูล แบ่งปัน และเป็นธรรม

3.6.3 บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้า และการดำเนินงาน

3.6.4 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร และการบริการ

3.6.5 มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อความมั่นคง และยั่งยืน

3.7 ค่านิยมองค์กร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ยึดหลัก SPARK ในการบริหารงาน เพื่อช่วยสะท้อนความรับผิดชอบต่อองค์กรที่มีต่อประชาชน สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งประกอบด้วย

3.7.1 ความยั่งยืนทั้งองค์กร พนักงาน เกษตรกร ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม (Sustainability : S)

3.7.2 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Participation : P)

3.7.3 ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการและพนักงาน (Accountability : A)

3.7.4 ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเองและผู้อื่น (Respect :R)

3.7.5 การส่งเสริมและยกระดับการนำความรู้สู่นวัตกรรมให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้ (Knowledge : K)

3.8 ความสามารถพิเศษขององค์กร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้เพิ่มเติมความสามารถพิเศษที่จำเป็นในอนาคต ได้แก่ การให้สินเชื่อตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร (Value Chain Financing) เพื่อให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นที่ปรึกษาทางการเงินอย่างมืออาชีพ ดังนั้น ความสามารถพิเศษขององค์กรประกอบด้วย

3.8.1 การให้สินเชื่อร่วมกลุ่ม โดยให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกันและเสริมสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม

3.8.2 ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ายาวนาน มีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง

3.8.3 การจัดการการเรียนรู้และพัฒนาให้กับลูกค้า ทั้งด้านการผลิต การจัดการการตลาด สิ่งแวดล้อม และการดำรงชีวิตตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

3.8.4 มีการบริหารจัดการแบบเครือข่ายที่ครอบคลุมในการพัฒนาชนบท

3.8.5 ความเชี่ยวชาญตลอดห่วงโซ่มูลค่าสินค้าเกษตร

4. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย เปิดให้บริการลูกค้าทั้งหมด 364 สาขา โดยมีการแบ่งพื้นที่การดำเนินงานออกเป็น ฝ่ายกิจการสาขาจำนวน 2 ฝ่ายกิจการสาขา ดังนี้

4.1 ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยเปิดให้บริการทั้งหมด 195 สาขา ให้บริการในพื้นที่ 12 จังหวัดประกอบด้วย จังหวัดขอนแก่น จังหวัดหนองคาย จังหวัดเลย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองบัวลำภู จังหวัดนครพนม จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดสกลนคร จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดบึงกาฬ

4.2 ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยเปิดให้บริการทั้งหมด 169 สาขา ให้บริการในพื้นที่ 8 จังหวัดประกอบด้วย จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดศรีสะเกษ และจังหวัดบุรีรัมย์

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้

1. ความหมายของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ไว้ดังนี้

พรรณนุกา ธูนิมิตรกุล (2556: 239) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ หมายถึง การบริหารลูกหนี้ที่มีการพิจารณาถึงความเหมาะสมของรายได้ และค่าใช้จ่ายของธุรกิจหรือองค์กร ซึ่งมีการพิจารณาจากค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการขยายสินเชื่อ เช่น ค่าใช้จ่ายจากการติดตามทวงถามหนี้หรือค่าใช้จ่ายในการจำหน่ายหนี้สูญ เป็นต้น

เฉลิมขวัญ คุรุบุญยงค์ (2556: 247) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ หมายถึง ขั้นตอนหรือกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับลูกหนี้เพื่อให้ธุรกิจหรือองค์กร มีต้นทุนในการมีลูกหนี้ที่ต่ำที่สุดและสูญเสียทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารจัดการลูกหนี้น้อยที่สุด

ปริญานุช กิจรุ่งโรจน์เจริญ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ เป็นลำดับแรก เพื่อลดต้นทุนในการติดตามทวงถามหนี้หรือต้นทุนอื่นๆในการบริหารจัดการเกี่ยวกับหนี้ค้างชำระ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีต้นทุนในการจัดการลูกหนี้ที่ต่ำ

เสกศักดิ์ จำเริญวงศ์ (2554: 386) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้ หมายถึง กระบวนการที่ใช้พิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ เป็นหลักเพื่อลดต้นทุนการเสียโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้นสูงหรือไม่ได้รับการชำระหนี้คืน และมีการคำนวณอายุโดยเฉลี่ยเพื่อให้ผู้ที่มีอำนาจอนุมัติใช้ประกอบในการตัดสินใจเพื่อให้สินเชื่อ

ปิยสุดา บัณฑิตรัตน์ และคณะ (2553: 1-5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้ หมายถึง นโยบายขององค์กรหรือธุรกิจที่นิยมใช้เป็นตัวกำหนดเพื่อประกอบการตัดสินใจว่าการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ควรมีระยะเวลาเท่าไรจึงจะเป็นผลดีและองค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด มีการกำหนดนโยบายและแผนเพื่อให้การชำระหนี้ของลูกหนี้เป็นไปตามเป้าหมายกำหนด ระยะเวลาที่ได้มีการกำหนดไว้

สุพาดา สิริกฤตดา และคณะ (2552: 134) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้ หมายถึง การตัดสินใจการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ที่มีความเหมาะสมสามารถทำให้งานที่มี ต้นทุนในการบริหารลูกหนี้ที่ต่ำ โดยองค์กรต้องคำนึงถึงความสำคัญของการให้สินเชื่อ และมีการกำหนดนโยบายการจัดเก็บหนี้ที่มีความชัดเจน

Boubacar (2018: 11-22) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ หมายถึง การที่ธนาคารสามารถให้ความช่วยเหลือแก่นักลงทุนที่กำลังเกิดวิกฤตได้อย่างทัน่วงที ในการดำเนินงานของกิจการ ตลอดจนการให้สินเชื่อและเพิ่มอัตราการเติบโตของสินเชื่อ ได้อย่างมีคุณภาพเมื่อกิจการหรือนักลงทุนได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น ผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ เป็นต้น

Akins และคณะ (2017: 454-478) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้ หมายถึง การที่ธนาคารมีการรับรู้รายได้จากการปล่อยสินเชื่อและแผนการประกัน เงินฝาก รวมไปถึงการปฏิบัติงานของธนาคารที่เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของธนาคารอย่าง ครบครันซึ่งจะทำให้มีการตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้องและทันเวลาเมื่อเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

Gomariz และคณะ (2014: 494-506) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้ หมายถึง การรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการหนี้ที่มีคุณภาพจะส่งผลให้ เกิดการลงทุนที่มีความเหมาะสมกับที่มาของรายได้และความสามารถของกิจการ ลดปัญหาการลงทุน เกินจำนวน

Cergnul และคณะ (2005: 1019-1024) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้ หมายถึง การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและการรับชำระหนี้ที่มีความเหมาะสม ต่อตัวลูกหนี้และองค์กรเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้และรักษาลูกค้าให้คงอยู่ต่อไป

Prasanna และ Shin (2004: 242-248) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมในการกำกับดูแลของภาครัฐในเรื่องของการจัดการเกี่ยวกับการติดตามทวงถามหนี้ที่มีปัญหาของสถาบันการเงิน โดยมีข้อกำหนดในการติดตามทวงถามหนี้คือต้องเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับตามที่กฎหมายกำหนด โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรภาครัฐ

จากความหมายของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ หมายถึง กระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับลูกหนี้เพื่อให้องค์กรหรือธุรกิจมีต้นทุนในการมีลูกหนี้ที่ต่ำ และมีการใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการที่น้อย และผลที่ได้รับเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรหรือธุรกิจมีการกำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์ของการบริหารลูกหนี้ให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการบริหารลูกหนี้ให้มีประสิทธิภาพ คือ การรักษาสภาพคล่องขององค์กรและทำให้เกิดผลกำไรในเวลาเดียวกัน โดยมีการจัดการบริหารความเสี่ยงให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด และมีค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการดำเนินงานที่น้อยเช่นกัน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ (ปิยะมาศ ม่วงเปลี่ยน และ ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, 2558: 27-45)

2.1 เพื่อรักษาสภาพคล่อง (Liquidity) คือการบริหารจัดการลูกหนี้ให้สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนสภาพจากลูกหนี้มาเป็นเงินสดกลับมาให้กิจการเพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในกิจการให้สามารถดำเนินงานได้ต่อไป

2.2 เพื่อเพิ่มผลกำไร (Profitability) เมื่อองค์กรมีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อหรือเป็นการขยายสินเชื่อ นั้นหมายถึงว่าองค์กรได้รับผลกำไรที่เพิ่มขึ้นทั้งนี้องค์กรต้องมีความระมัดระวังในการพิจารณาให้สินเชื่อเนื่องจากถ้าการให้สินเชื่อไม่มีคุณภาพอาจทำให้องค์กรไม่ได้รับผลตอบแทนหรือกำไรได้

2.3 เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางการค้าที่ดีกว่าคู่แข่ง (Competitive) เมื่อองค์กรมีการกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆทำให้ลูกค้าของสถาบันการเงินมีการเปรียบเทียบและถ้าองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีก็จะสามารถสร้างแรงจูงใจทำให้ลูกค้าสนใจเข้ามาใช้บริการและการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจมากขึ้น ก็จะทำให้มีโอกาสด้านการค้าที่เหนือกว่า คู่แข่งขัน

2.4 มีความเสี่ยงต่ำและมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด (Minimized Risk and Minimized Cost) เมื่อองค์กรมีการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้นั้นหมายถึงว่า พร้อมทั้งจะรับความเสี่ยงได้ทุกเมื่อ ดังนั้นการบริหารจัดการขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและรอบคอบจะทำให้สามารถลดความเสี่ยงลงได้ เมื่อความเสี่ยงลดลงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามหนี้สูญ ค่าเสียโอกาส ดอกเบี้ยจ่าย และค่าใช้จ่ายด้านอื่นๆ ก็จะลดน้อยลง

3. หลักเกณฑ์การพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพิจารณาการให้สินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการพิจารณาโดยใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารลูกหนี้ ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการพิจารณาการให้สินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การพิจารณาอนุมัติการให้สินเชื่อโดยใช้หลักเกณฑ์ 5'C ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (สุพาดา สิริกุตตา และคณะ, 2552: 134-135)

3.1 คุณสมบัติของลูกค้า (Character) เป็นคุณสมบัติของลูกค้าที่องค์กร นำมาพิจารณาประกอบการให้สินเชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.1.1 คุณสมบัติส่วนตัว ได้แก่ อายุ ครอบครัว อุปนิสัย ชื่อเสียงและฐานะทางการเงิน

3.1.2 คุณสมบัติเฉพาะด้าน ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ

3.1.3 คุณสมบัติในด้านอาชีพ ได้แก่ ประเภทอาชีพที่มีความมั่นคง มีรายได้แน่นอน

สม่ำเสมอ

3.2 ความสามารถในการหารายได้ (Capacity) ความสามารถในการชำระหนี้จะมีการพิจารณาจากรายได้ของผู้กู้ โดยเป็นรายได้จากการประกอบอาชีพหรือรายได้ของกิจการ ซึ่งเป็นรายได้จากการลงทุนแล้วมีความสามารถทำให้เกิดผลกำไรเป็นรายได้ของกิจการ และรายได้นั้นเพียงพอต่อการบริหารจัดการกิจการต่อไป ตลอดจนมีความสามารถในการชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้คืนได้ตามกำหนดที่มีการตกลงไว้

3.3 ทุน (Capital) เป็นการพิจารณาฐานะทางการเงินของลูกค้าโดยพิจารณาจากสัดส่วนของสินทรัพย์ หนี้สิน ตลอดจนพิจารณาภาระผูกพันที่มีอยู่ของลูกค้าซึ่งภาระผูกพันจะต้องน้อยกว่าส่วนทุนให้สินเชื่อ

3.4 หลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) เป็นสิ่งที่ผู้กู้ใช้ในการค้ำประกันเงินกู้ โดยผู้ให้กู้หรือเจ้าหนี้มีสิทธิยึดหลักประกันเงินกู้หรือดำเนินการอื่นใดตามที่ได้มีการระบุในสัญญากู้ยืมเมื่อผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้คืนเงินกู้ได้

3.5 สภาวะแวดล้อม (Conditions) เป็นปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ เป็นเหตุการณ์ที่อยู่เหนือความควบคุมทั้งของตัวลูกหนี้และเจ้าหนี้ อย่างเช่น สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง ความต้องการของผู้บริโภค ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

นอกจากหลัก 5'C ที่ถือเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อที่มีมานานแล้วยังมีวิธีการพิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อด้วยวิธีการอื่นๆ ที่น่าสนใจ คือ CAMPARI ที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์การให้สินเชื่อเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้ (ภิเชก ชัยนิรันดร์, 2553: 84-85)

3.6 Character เน้นในเรื่องของนิสัยใจคอและความน่าเชื่อถือ ซึ่งค่อนข้างจะดูยากมากแต่อาจจะอาศัยในการสังเกตคำพูดของผู้ขอสินเชื่อว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่ ประวัติของการชำระหนี้ในอดีตเป็นอย่างไร เป็นต้น

3.7 Ability ดูทั้งความสามารถในการบริหารโดยรวมไม่ว่าจะเป็น การผลิต การเงิน การตลาด พิจารณาถึงคุณสมบัติของผู้บริหารว่ามีความสามารถและความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

3.8 Margin คือเป็นการพิจารณาว่าจะได้ผลตอบแทนจากการให้สินเชื่อที่มากน้อยแค่ไหนทั้งนี้ในส่วนของดอกเบี้ยย่อมขึ้นอยู่กับความเสี่ยงของสินเชื่อ นั้น ขณะที่ค่าธรรมเนียมจะคิดตามความซับซ้อนของสินเชื่อ

3.9 Purpose วัตถุประสงค์ของสินเชื่อ สามารถพิจารณาได้ในหัวข้อความตั้งใจจริง (Characteristic) ในส่วนของ 5 C's ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว

3.10 Amount จำนวนเงินกู้ที่ผู้ขอสินเชื่อขอมานั้น มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ซึ่งทั้งสองประการล้วนแต่สำคัญทั้งนั้น กรณีให้จำนวนเงินกู้มากเกินไปจากความต้องการ นั้นหมายความว่าลูกหนี้จะรับภาระดอกเบี้ยโดยไม่จำเป็น ทำให้เกิดภาระหนักจนถึงขั้นเสี่ยงต่อความสามารถในการชำระหนี้ได้ ในทางกลับกัน หากจำนวนเงินกู้ที่ข้อนั้นน้อยเกินไป ก็หมายความว่าอาจจะไม่เพียงพอต่อโครงการที่จะลงทุน จนเกิดปัญหาการขาดสภาพคล่องตามมาก็อาจเป็นไปได้

3.11 Repayment ผู้ขอสินเชื่อต้องแสดงแหล่งที่มาของรายได้ที่จะนำมาชำระหนี้ ซึ่งมาจากกระแสเงินสดที่ได้รับในแต่ละปี ว่าเพียงพอต่อการชำระหนี้หรือไม่ หรือหากไม่เพียงพอ จะมีแนวทางใดที่จะหาเงินมาชำระหนี้ได้ เช่น การเพิ่มทุน เป็นต้น

3.12 Insurance/Security ถึงแม้ว่าเมื่อเราพิจารณาในส่วนของ Repayment แล้วมองว่าไม่น่าจะมีปัญหาในเรื่องของการชำระหนี้ เพราะมีกระแสเงินสดที่เพียงพอ แต่หากคาดว่าในอนาคตอาจจะมีโอกาสที่กระแสเงินสดอาจจะไม่เป็นไปดั่งหวัง ทำให้จำเป็นต้องมีหลักทรัพย์มาค้ำประกันเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นนั้น รายละเอียดจะคล้ายคลึงในส่วนของ การค้ำประกัน (Collateral) ที่กล่าวถึงในส่วนของ 5 C's

4. การบริหารความเสี่ยงในการให้สินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงได้มีการประยุกต์ใช้กับสินเชื่อเพื่อให้เกิดการบริหารหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อใช้ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรทางการเงินและเพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความเสี่ยง โดยธนาคารได้นำเอาหลักการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในด้านสินเชื่อ ในการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดเกณฑ์การกำกับดูแลนโยบายสินเชื่อ คุณภาพสินเชื่อไว้ดังนี้(ปิยะมาศ ม่วงเปลียน และชนงกรณ์ กุณทลบุตร, 2558: 157-158)

4.1 การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อและหลักประกัน โดยธนาคารต้องมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การให้สินเชื่อ การลงทุน การก่อภาระผูกพัน และต้องมีการทบทวนนโยบายอย่างสม่ำเสมอ โดยครอบคลุมถึงการมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน รวมถึง กระบวนการในการบริหารความเสี่ยงทางด้านเครดิต และให้กำหนดหลักเกณฑ์หรือ

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสาร ประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อเพื่อให้สามารถตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อและประเมินความเสี่ยงได้อย่างต่อเนื่อง และหลักประกัน คือ แหล่งในการชำระคืนแหล่งที่สองหากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน ได้แก่ ที่ดิน โรงเรือน สิทธิการเช่า พันธบัตร หุ้นของบริษัท หรือการค้ำประกันโดยบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ โดยปกติมูลค่าหลักทรัพย์ค้ำประกันต้องมีมูลค่าไม่น้อยกว่าจำนวนเงินที่กู้จริง นอกจากนี้ประเด็นที่อาจต้องคำนึงถึงเกี่ยวกับหลักประกันก็คือ การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าหลักประกัน ความคล่องตัวในการขายทอดตลาด เป็นต้น

4.2 การวิเคราะห์การให้สินเชื่อ โดยวิธีการพิจารณาความเสี่ยงของการให้สินเชื่อของธนาคารแต่ละแห่งจะมีการปฏิบัติที่ต่างกัน แต่ทุกธนาคารจะมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักที่เหมือนกัน คือ ต้องการให้ผู้ขอสินเชื่อสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงาน จนสามารถส่งผลตอบแทนที่เป็น ดอกเบี้ยและคืนเงินต้นได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

4.3 การจัดชั้นลูกหนี้และการกันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยง โดยธนาคารแห่งประเทศไทย กำหนดให้มีการจัดชั้นลูกหนี้แบ่งเป็น 6 ประเภท โดยพิจารณาปัจจัยเชิงปริมาณ จากระยะเวลาการ ค้างชำระเงินต้นหรือดอกเบี้ย และปัจจัยเชิงคุณภาพจากปัจจัยที่แสดงว่าลูกหนี้ไม่มีความสามารถในการชำระ หนี้ และมีการกำหนดให้กันเงินสำรองเพื่อรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นสำหรับลูกหนี้ที่จัดชั้นในแต่ละ ประเภท โดยใช้แนวปฏิบัติของมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ ฉบับที่ 39 (International Accounting Standard 39: IAS 39) และแนวปฏิบัติของสากล (Banking International For Settlements: BIS) ซึ่งประกอบไปด้วย สินทรัพย์จัดชั้นสูง สินทรัพย์จัดชั้นสงสัยจะสูญ สินทรัพย์จัดชั้นสงสัย สินทรัพย์จัดชั้นต่ำกว่ามาตรฐาน สินทรัพย์จัดชั้นกล่าวถึงเป็นพิเศษ และสินทรัพย์จัดชั้นปกติ

4.4 การประเมินมูลค่าหลักประกัน คือ หลักเกณฑ์การประเมินมูลค่าหลักประกันที่ใช้ในการคำนวณการกันเงินสำรองเพื่อให้มูลค่าหลักประกันสามารถสะท้อนถึงราคาตลาดหรือราคา ยุติธรรมที่แท้จริง

4.5 การสอบทานสินเชื่อ ซึ่งธนาคารต้องสอบทานลูกหนี้ปกติ และลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ทุกรายอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ยกเว้น ธนาคารที่ได้รับการจัดระดับความเสี่ยงรวมด้านเครดิตจากการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย

4.6 การปรับโครงสร้างหนี้ซึ่งธนาคารต้องจัดทำนโยบายในการปรับโครงสร้างหนี้ และนโยบายต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งธนาคารควรมีการติดตามลูกหนี้ อย่างใกล้ชิด มีการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ จัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา กำหนดแนวทางการ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ และจัดทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้

5. ประโยชน์ของการบริหารจัดการหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการหนี้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีประโยชน์ในหลายประการ ดังนี้
(พิชญ์ วังนรังสรรค์, 2558: 6-13)

5.1 ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการบริหารจัดการด้านสินเชื่อ และเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

5.2 ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการบริหารด้านสินเชื่อและช่วยลด ความซ้ำซ้อนและความไม่เข้าใจในการทำงาน

5.3 ช่วยทำให้การทำงานด้านสินเชื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว

5.4 ช่วยให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารงาน

5.5 ช่วยทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากรและ กำลังคน

5.6 องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยการทำงาน ที่เหมาะสมลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน

5.7 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองของพนักงานสินเชื่อ เมื่อพัฒนาตนเองแล้ว สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ประโยชน์ต่องานและองค์กรได้

6. ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นกระบวนการบริหารจัดการลูกหนี้เพื่อให้องค์กรมี ต้นทุนในการมีลูกหนี้ที่ต่ำและสูญเสียทรัพยากรในการบริหารจัดการลูกหนี้ให้น้อยที่สุดซึ่งจำเป็นที่ จะต้องมีการกำหนดแผนและกลยุทธ์การบริหารจัดการ โดยประกอบด้วย (ธนาครเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์)

6.1 ข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (Credit Information)

ข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่ได้จากการนำข้อมูลของ ลูกหนี้ในการให้สินเชื่อแต่ละราย ที่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้มาประมวลผล เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการ บริหารจัดการตามวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งข้อมูลที่ได้จะต้องเป็นข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องสมบูรณ์ (ดวงใจ วงศิลา, 2559: 8-9) ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานการให้สินเชื่อเพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงานสามารถนำมาใช้ ประโยชน์ในการบริหารลูกหนี้ได้ง่ายขึ้นและเป็นการลดความเสี่ยง ป้องกันในการที่จะไม่ได้รับชำระหนี้ คั้น ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีการกำหนดมาตรการในการให้สินเชื่อเพื่อเป็นการป้องกันการขาด สภาพคล่องขององค์กรและคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ ดังนี้ (อภิญา คงวิริยะกุล, 2560: 1-7)

6.1.1 ข้อมูลต้องมีความถูกต้องและแม่นยำ (Accuracy) โดยข้อมูลที่ได้ต้องเป็นข้อมูลที่ดีและต้องตรงกับความ เป็นจริงเชื่อถือได้ โดยข้อมูลการให้สินเชื่อก็คือว่ามีความสำคัญหากไม่ตรงกับความ เป็นจริง อาจเกิดความเสียหายและลดความน่าเชื่อถือขององค์กรได้เมื่อต้องมีการเปิดเผยข้อมูลกับผู้มาใช้บริการ โดยข้อมูลสารสนเทศที่มีการประมวลผลด้วยความแม่นยำและความถูกต้อง จะต้องเกิดจากการป้อนข้อมูลรวมถึงเครื่องมือหรือโปรแกรมที่ใช้งานต้องมีคุณภาพ

6.1.2 ทันต่อเวลา (Timeliness) ข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อที่ดีจะต้องมีความทันต่อเวลาทันต่อการใช้งาน หมายถึง ข้อมูลที่มีการป้อนเข้าไปในโปรแกรมหรือระบบการใช้งาน ต้องมีความเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำไปสู่การใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องใช้ในการติดต่อโดยตรงกับลูกค้าที่มาใช้บริการ จะต้องมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเสมอ เนื่องจากถ้ามีกรณีเร่งด่วนที่ต้องติดตามลูกค้าที่มาติดต่อหรือในกรณีฉุกเฉินข้อมูลดังกล่าวต้องสามารถ ใช้งานได้ทันที

6.1.3 ข้อมูลต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความครบถ้วนเกิดจากการเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน หากมีการเก็บข้อมูลเพียงบางส่วนก็จะไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ของลูกค้า ข้อมูลการประกอบอาชีพ ข้อมูลที่ดินทำกิน ที่มาของรายได้หลัก รวมไปถึงค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้า หรือบุคคลอ้างอิงที่สามารถติดต่อได้ โดยควรมีการเก็บข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างละเอียด เพื่อใช้ในการติดต่อหรือติดตามตัวลูกค้า รวมทั้งเพื่อเป็นการนำข้อมูลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาการให้สินเชื่อต่อไป

6.1.4 ข้อมูลต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevancy) ข้อมูลสารสนเทศที่ดีต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เช่น การประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการหนี้ ต้องคำนึงถึงข้อมูลของผู้ที่อยู่ในตำแหน่งหรือส่วนงานติดตามหนี้ต้องเข้าใจว่าต้องมีข้อมูลส่วนใดบ้างและผลการดำเนินงานในการบริหารจัดการต้องมีความเป็นปัจจุบันและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารจัดการหนี้ เป็นต้น

6.1.5 สามารถพิสูจน์ได้ (Verifiable) สารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพจะต้องตรวจสอบแหล่งที่มาได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่มีการประมวลผลได้ เช่น ข้อมูลในการบริหารจัดการหนี้ที่มีการประมวลผลควรมาจากฐานข้อมูลที่เป็นฐานข้อมูลใหญ่ที่เดียว เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความผิดพลาดหรือเกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล

6.2 ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (Geosocial Debtor)

ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ หมายถึง ความแตกต่างของลูกหนี้ในแต่ละพื้นที่ในแต่ละสาขาของธนาคารรับผิดชอบ โดยแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นด้านสิ่งแวดล้อม การประกอบอาชีพที่สามารถก่อให้เกิดรายได้ วิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น ในแต่ละพื้นที่ ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกหนี้ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ดังกล่าวดังกล่าวเพื่อใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่มุ่งเน้น ในการพัฒนาชนบทควบคู่กันไปกับการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนซึ่งต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการให้สินเชื่อ ดังนี้ (มนต์ฤดี ทองรัตน์, 2552: 7-53)

6.2.1 ภูมิศาสตร์และสภาพแวดล้อม (Geography Environment) ในพื้นที่ การดำเนินงานในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งเป็นที่ราบสูงโดยส่วนใหญ่ และถึงแม้ว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนและตอนล่างจะเป็นภูมิภาคเดียวกันแต่ สภาพแวดล้อมด้านภูมิศาสตร์ และความเป็นอยู่มีความแตกต่างกัน เช่น ในเขตภูมิประเทศของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จะเน้นในเรื่องของการทำนาข้าวเป็นหลัก ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนจะมีความหลากหลาย เนื่องจากเป็นภูมิประเทศที่เอื้อต่อการทำไร่ ทำสวน สลับกับการปลูกข้าวได้ดีกว่า ดังนั้นในการพิจารณาการให้สินเชื่อก็ต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์ของการให้กู้โดยต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้จากสภาพภูมิศาสตร์และสภาพแวดล้อมเป็นหลัก

6.2.2 การประกอบอาชีพ (Vocation) ในการประกอบอาชีพของคนในแต่ละท้องถิ่นก็มีความแตกต่างกันไป ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความถนัดเฉพาะด้านของคนในแต่ละท้องถิ่น เช่น ในบางพื้นที่ลูกค้ำมีรายได้หลักมาจากการเพาะเลี้ยงพันธุ์ปลาเพื่อจำหน่ายสลับกับการทำนาข้าว เป็นต้น

6.2.3 ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น (Tradition Culture) ขนบธรรมเนียมประเพณีในท้องถิ่นของภาคอีสานถือว่าเป็นภูมิภาค ที่มีขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีความหลากหลาย โดยคนในท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่จะมีขนบธรรมเนียมประเพณีที่มีความแตกต่างกันไป ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณี ก็คือสิ่งที่คนในแต่ละท้องถิ่นมีการยึดถือปฏิบัติมาจากรุ่นสู่รุ่น มีการปฏิบัติสืบทอดกันมา และขนบธรรมเนียมนี้ก็มีอิทธิพลต่อความหลากหลายในการประกอบอาชีพของคน ในชุมชนอีกด้วย เช่น วัฒนธรรมการแต่งกาย ทำให้เกิดเป็นอาชีพปลูกหม่อนเลี้ยงไหมเพื่อผลิตสิ่งทอ ทำให้เกิดเป็นอาชีพและคนในชุมชนก็มีรายได้

6.3 ความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (Capability of Integration in Debt Quality Development)

ความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ หมายถึง การนำเอาทักษะความสามารถในตัวของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อแต่ละบุคคล มาใช้ในการต่อยอดหรือ เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน โดยที่มีการบูรณาการความคิดวิธีการต่อยอดหรือ แก้ปัญหามาจากกรอบวิธีปฏิบัติของธนาคารเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหนี้เกษตรกรได้อย่างทันเวลา โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ (ชัชวาลิต สารวารี, 2552)

6.3.1 การพัฒนาคนในชุมชนให้เกิดจิตสำนึกในการพึ่งพาตนเอง (Develop Self-Awareness) เป็นขั้นแรกของการพัฒนา เกษตรกรระดับครัวเรือนในชุมชน มีกิจกรรมสำคัญ เพื่อจัดทำแผนชีวิตของตนเอง เช่น ลด ละ เลิกอบายมุข การจดบันทึกรายรับรายจ่าย (บัญชี ครัวเรือน) ลดการพึ่งพาจากภายนอก เช่น การปลูกผักสวนครัวไว้ รับประทาน ทำปุ๋ยอินทรีย์จาก สิ่งเหลือใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการผลิต ทำน้ำยาเอนกประสงค์ใช้เองเพื่อลดรายจ่ายครัวเรือน เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะทำให้คนในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นแล้วยังส่งผลให้ลูกหนี้รายคน มีความสามารถในการส่งชำระหนี้ให้กับธนาคารได้ตามแผนการชำระหนี้อีกด้วย

6.3.2 การพัฒนาให้เกิดการรวมกลุ่มขึ้นชุมชนเพื่อพึ่งพากัน (Grouping Interdependent) เป็นการสนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่ม ภายในชุมชนเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น การรวมกลุ่มเพื่อการผลิต การออม การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนร่วมกันคิดค้นกระบวนการ บริหารจัดการกลุ่มอย่างเหมาะสม เกิดเป็นระบบสวัสดิการชุมชน วิสาหกิจ ชุมชน สถาบันการเงิน ชุมชน เป็นต้น โดย มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการของวิสาหกิจชุมชน สหกรณ์การเกษตร ธนาคารชุมชนต่างๆ ควบคู่ไปด้วย ซึ่งตัวผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและให้ คำแนะนำรวมทั้งเป็นที่ปรึกษาในการแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับลูกหนี้ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ผลการพัฒนาในชุมชนบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน

6.3.3 การพัฒนาให้เกิดเป็นกลุ่มเครือข่ายธุรกิจชุมชน (Business Community) เป็นการสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายเชื่อมโยง กับชุมชนอื่นๆ เพื่อพัฒนาไปสู่การ แลกเปลี่ยนผลผลิตการจัดการหรือการค้าเงินธุรกิจระหว่างชุมชนกับชุมชน หรือชุมชนกับสถาบัน เกิดผลเชิงธุรกิจการค้าทั้งภายในและภายนอกชุมชน

สรุปได้ว่า สถาบันการเงินจำเป็นต้องมีลูกหนี้ที่มีคุณภาพเพื่อทำให้งานหลักขององค์กรในการให้บริการด้านสินเชื่อขับเคลื่อนและมุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การดูแลลูกหนี้ จึงถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาการบริหารภายในองค์กรให้ เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อให้ผลการดำเนินงานเหนือกว่าคู่แข่งขั้น ทั้งภาครัฐและ เอกชน องค์กรจึงจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่จะทำให้ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อมีประสิทธิภาพ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (Credit Information) ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (Geosocial Debtor) และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้

(Capability of Integration in Debt Quality Development)เนื่องจากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการลูกหนี้ได้อย่างครอบคลุม เป็นไปตามเป้าหมายและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและทันเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

1. ความหมายของผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของผลการดำเนินงานไว้ดังนี้

สุदारัตน์ โยธาภิบาล (2554: 107-118) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาได้สามารถเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมาย ซึ่งผลงานที่ได้อาจมีหลายระดับ เช่น ผลงานรายบุคคล ผลงานของหน่วยงานหรือฝ่ายการทำงาน ตลอดจนจนถึงผลงานระดับองค์กร

ฐิติวรรณ ลาสอน (2552: 40) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้มีการกำหนดไว้ก่อนเริ่มดำเนินงาน

อรรวรรณ ศรีแก้ว (2552: 37) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานตามเป้าหมายและผลการดำเนินงานที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายในองค์กร

วรัช พฤษากุลนันท์ (2550: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานที่มีการลดต้นทุนการดำเนินงาน แต่ทำให้ผลการดำเนินงานที่ได้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับเมื่อมีการเปรียบเทียบกับแผนงานที่วางไว้

ศลิษา ภมรสติย์ (2550: 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลจากการแบ่งปัจจัยการผลิตให้เป็นผลผลิตซึ่งอาจจะเป็นตัวสินค้าหรือการบริการ โดยเป็นสารสนเทศย้อนกลับทำให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ในสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้ที่ต้องการใช้บริการยอมรับและเกิดความพึงพอใจ

Chen และคณะ (2018: 48-57) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลของการดำเนินกิจการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการ และกิจการได้รับผลกำไรจากการดำเนินการงานนั้น

Yang และคณะ (2012: 48-57) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการผลิตหรือการให้บริการ ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพใช้ต้นทุนการผลิตน้อย

Bogomolova (2011: 793-810) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการที่องค์กรมีการนำกลยุทธ์การสร้างความสำเร็จมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรซึ่งหน้าที่หลักมาจากผู้บริหารองค์กร โดยมีการมุ่งเน้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ในการบริหารงานขององค์กร

Bontis (2010: 105-131) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายหรือแผนกในองค์กร ภายใต้กรอบของตัวชี้วัดที่ได้มีการกำหนดไว้ให้แต่ละส่วนงาน

Lynch (2008: 344-367) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลจากความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ทำให้ผลที่ออกมา มีการเชื่อมโยงกับแผนและแนวทางที่ได้มีการกำหนดไว้ ด้วยกระบวนการที่ผ่านการปฏิบัติ การพัฒนางาน การวัดการประเมินผล และได้ผลการดำเนินงานออกมาเป็นที่น่าพอใจและเกิดการยอมรับ

จากความหมายของ ผลการดำเนินงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าผลการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้จากการนำกลยุทธ์การสร้างความสำเร็จมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยผ่านการปฏิบัติ การพัฒนา การวัดประเมินผล และมุ่งเน้นให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ในการบริหาร เพื่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

2. ความสำคัญของผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะบอกถึงระดับความสามารถและศักยภาพขององค์กร ว่ามีผลการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่ได้มีการวางแผนกำหนดไว้หรือไม่อย่างไร เพื่อนำผลการดำเนินงานที่ได้ไปใช้ประกอบการบริหารจัดการองค์กรให้มีผลการดำเนินงาน ที่ดีและพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆเนื่องจากในภาวะปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงขึ้นทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ดังนั้นหัวใจหลักของการดำเนินกิจการขององค์กรก็คือผลการดำเนินงานที่ต้องมีประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ ดังนี้ (นพดล ร่มโพธิ์, 2552: 4-7)

2.1 เพื่อใช้ในการประเมินสถานการณ์ขององค์กร ว่าเป็นไปตามแผนหรือทิศทางของเป้าหมายที่ได้มีการกำหนดไว้หรือไม่ และผลการดำเนินงานยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรเนื่องจากองค์กรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอเพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการได้อย่างสูงสุด

2.2 เพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร และเนื่องจากผลการดำเนินงานเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ทำให้เห็นศักยภาพขององค์กร ดังนั้นในการบริหารจัดการเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กร ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องมามีข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2.3 เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้มีส่วนสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ที่มาใช้บริการ เนื่องจากเมื่อเกิดความไว้วางใจ จนนำไปสู่ความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายหลัก และเป้าหมายสำคัญขององค์กรก็จะทำให้การขับเคลื่อนภารกิจเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจนนำไปสู่การพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนต่อไป

3. องค์ประกอบผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานถือเป็นหัวใจหลักในการนำองค์กรก้าวสู่เป้าหมายและความสำเร็จที่คาดหวังไว้ เพราะผลการดำเนินงานจะเป็นตัวชี้วัดว่าองค์กรจะเดินทางไปทิศทางใด ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ซึ่งผลการดำเนินงานประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้ (ปิยะมาศ ม่วงเปลี่ยน และ ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, 2558: 9-45)

3.1 สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ความต้องการของลูกค้า สภาวะเศรษฐกิจและสังคมภายในและภายนอกประเทศ เช่น สภาพคล่องของสถาบันการเงิน สภาวะเงินเฟ้อและค่าความเปลี่ยนแปลงทางสังคมต่างๆ เช่น ความต้องการความสะดวกในการใช้บริการ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ศักยภาพของคู่แข่ง

3.2 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจและนโยบายขององค์กร รวมทั้งวิธีการในการกำหนดทิศทางการบริหารและดำเนินงานขององค์กร การจัดบรรยากาศในการทำงานของบุคลากร และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

3.3 ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ ความพร้อมขององค์กรในด้านของอาคาร ที่ดิน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน ศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรให้สู่เป้าหมายได้ ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลที่จะสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ ต้องมีองค์ประกอบดังนี้

3.3.1 ประสิทธิภาพและอุดมการณ์

3.3.2 บุคลิกภาพ

3.3.3 ความต้องการ

3.3.4 ค่านิยม

3.3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน

3.3.6 ความสามารถในการสำรวจตัวเองด้านต่างๆ

3.3.7 ความสามารถในการเอาชนะอุปสรรคในการทำงาน

3.3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

3.4 กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่เกิดจากการผลิตหรือการบริการที่มีความน่าพอใจ รวมทั้ง การจัดการโครงสร้างขององค์กร การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

4. แนวทางการพัฒนาผลการดำเนินงาน

การพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กรจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการปรับเปลี่ยน ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรจากความรู้ ความคิด หลักการ และแนวทางในการปฏิบัติตั้งแต่ต้น เมื่อนำส่วนต่างๆมารวมเข้าด้วยกัน ซึ่งองค์กรจะมีผลการดำเนินงานมากขึ้นเพียงใดจะขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพของคนและองค์กร ถ้าสองสิ่งนี้ดำเนินไปพร้อมกันก็จะทำให้การทำงาน ประสบความสำเร็จ การพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กรต้องแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้ (ภาคภูมิ นันทปรีชา, 2555: 5-14)

4.1 การวัดผลการดำเนินงาน (Measurement Progress) การพัฒนา ผลการดำเนินงานที่เป็นระบบและชัดเจนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากไม่ได้ทราบว่าผลการดำเนินงาน ขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงใด ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดแนวทางการวัดผลการดำเนินงานของ องค์กร เพื่อใช้กำหนดมาตรฐานและวิธีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพให้แก่องค์กรต่อไป

4.2 การประเมินผลการดำเนินงาน (Evaluation Performance) โดยการนำข้อมูล จากการวัดผลของการดำเนินงานกับมาตรฐานที่มีการกำหนดไว้มาใช้ประเมินเพื่อให้ได้ผลการ ดำเนินงาน ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาผลการดำเนินงาน ซึ่งจะทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน 2 ลักษณะได้แก่

4.2.1 ทำการเปรียบเทียบแต่ละช่วงเวลา โดยมีการพิจารณาว่าผลการดำเนินงาน แต่ละช่วงเวลามีความแตกต่างกันอย่างไรเพื่อให้ได้ผลสะท้อนให้เห็นผลการดำเนินงาน ว่ามีความก้าวหน้าหรือถอยหลัง

4.2.2 ทำการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ โดยทำการเปรียบเทียบว่า ผลการดำเนินงานที่ได้มีความใกล้เคียงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่อย่างไร เพื่อให้สะท้อนเห็น ความก้าวหน้าหรือถอยหลังขององค์กร

4.3 การวางแผนพัฒนาผลการดำเนินงาน (Planning Development

Performance) เป็นการนำข้อมูลหรือผลจากการวิเคราะห์ความแตกต่างของผลการดำเนินงานมา กำหนดแผนในการพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย วิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน

4.4 การพัฒนาผลการดำเนินงาน (Development Performance) เริ่มทำการ ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ มีการกำหนดมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนรวมทั้งอำนาจ การตัดสินใจ การสั่งงาน เพื่อให้การทำงานเป็นระบบสามารถติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุง ผลการดำเนินงานได้ง่ายขึ้น

5. การประเมินผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลในการที่จะตรวจสอบว่าได้ว่าผลการดำเนินงาน อยู่ในสถานะที่น่าพึงพอใจหรือไม่ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการดำเนินงานได้แก่ (นิรมิต เทียมทัน, 2555: 58-62)

5.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective)

ผลการดำเนินงานด้านการเงินเป็นผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่มีความสำคัญ ในการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปในทิศทางที่ได้มีการกำหนดไว้ และเป็นตัวหลักที่ต้องมีการวางแผน ในลักษณะการจัดการเชิงควบคุม ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งแตกต่าง จากองค์กรของรัฐบาลซึ่งต้องมีการจัดการเชิงควบคุมในส่วนของการเงิน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมไปถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรต่างๆ โดยสามารถพิจารณา ได้จาก 2 ประการ ดังนี้

5.1.1 การเพิ่มขึ้นของกำไร (Revenue Growth) เป็นวัตถุประสงค์ที่องค์กร ได้กำหนดขึ้นเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ และองค์กรจะต้องกำหนดแนวทางเพื่อจะให้ทราบที่มา ของรายได้ที่สำคัญว่ามาจากทางใดบ้าง เช่น การเพิ่มขึ้นจากลูกค้ารายเดิมและรายใหม่ ตัวชี้วัดก็คือ ร้อยละของการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อหัวลูกค้า ส่วนแบ่งทางการตลาด ตัวชี้วัดก็คือ ส่วนแบ่ง ทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นเปรียบเทียบกับกลุ่มธุรกิจเดียวกันในระยะเวลาที่ผ่านมา และมีความสำคัญ ในการกำหนดแนวทางเพื่อให้ทราบที่มาของรายได้ที่ชัดเจน เนื่องจากจะช่วยให้การส่งเสริมแนวทาง ในการพัฒนาเพื่อให้เกิดเป็นผลกำไรของกิจการได้อย่างตรงจุด

5.1.2 การลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) หรือการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity Improvement) กิจการต้องมีการวัดผลการดำเนินงานด้านต้นทุนการเงิน เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ากิจการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด โดยมีการวัดเกณฑ์ ด้านการลดต้นทุน เช่น การลดลงของต้นทุนในการดำเนินงาน ตัวชี้วัดคือ อัตราส่วนของต้นทุน

ในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมด การเพิ่มของผลิตภาพในการทำงาน ตัวชี้วัดคือ รายได้ต่อพนักงาน การเพิ่มขึ้นของผลผลิตต่อพนักงาน

5.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective)

ผลการดำเนินงานด้านลูกค้าเป็นผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดเพื่อเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ในด้านการรักษาลูกค้าที่เป็นผู้ใช้บริการอยู่แล้วหรือเป็นลูกค้ารายเดิม การหาลูกค้ารายใหม่ และการนำเสนอสินค้าและการให้บริการที่มีคุณภาพเนื่องจากลูกค้ามีอิทธิพลสูงสุดที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะพิจารณาถึงความแตกต่างในเชิงคุณค่า โดยใช้แนวคิดในการหาวิธีที่จะดึงดูดใจลูกค้า รักษาฐานลูกค้าเดิมที่เคยใช้บริการ และมีการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น สามารถพิจารณาได้จาก 4 ประการ ดังนี้

5.2.1 การรักษาลูกค้าเก่า (Customer Retention) นับว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญและถือเป็นหัวใจหลักของทุกองค์กร คือการรักษาลูกค้ารายเดิมไว้กับองค์กร และให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการนอกจากการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าจะส่งให้สินค้าหรือบริการได้รับการยอมรับจากลูกค้าแล้ว ยังรวมถึงการกลับมาใช้บริการอีกหรือมีการกลับมาซื้อซ้ำ ซึ่งวัดได้จากจำนวนลูกค้าใหม่และฐานลูกค้าเก่าที่เข้ามาใช้บริการทั้งปีขององค์กร

5.2.2 ส่วนครองตลาด (Market Share) เป็นส่วนแบ่งหรือส่วนเพิ่มทางการตลาด ที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรเมื่อมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งในตลาดของธุรกิจประเภทเดียวกัน

5.2.3 การเพิ่มลูกค้ารายใหม่ (Customer Acquisition) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของลูกค้ารายใหม่เป็นการวัดขีดความสามารถขององค์กร ว่าจะสามารถเติบโตได้เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ทั้งในตลาดที่มีอยู่เดิม และในตลาดใหม่ การเพิ่มขึ้นของลูกค้ารายใหม่ยังส่งผลต่อรายได้โดยรวมขององค์กรอีกด้วย

5.2.4 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นการวัดระดับความพึงพอใจ ทศนคติ ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ปัจจุบันหน่วยงานและองค์กรต่างๆให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจ และทัศนคติของลูกค้า เนื่องจากความพึงพอใจ และการแสดงความคิดเห็นของลูกค้าในตัวสินค้าหรือบริการสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดการผลิตหรือบริการในรูปแบบที่มีความแปลกใหม่เพิ่มมากขึ้น

5.3 ด้านกระบวนการบริหารภายใน (Internal Process Perspective)

ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการบริหารภายในเป็นผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานภายในขององค์กร ที่ช่วยให้องค์กรสามารถนำข้อเสนอต่างๆ มาช่วยในการสร้างคุณค่าเพื่อดึงดูดและรักษาลูกค้าไว้ โดยการพัฒนาทางด้านการดำเนินงานที่รวดเร็ว กระบวนการที่มีคุณภาพ รวมไปถึงการบริหารงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ แม้ไม่อาจวัดเป็นตัวเลขได้แต่เป็นการสัมผัสในรูปแบบของความรวดเร็ว ความคล่องตัว ศักยภาพ การปรับตัว ทักษะความสามารถ ความโปร่งใสตรงไปตรงมา เช่น บรรยากาศของการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร รวมไปถึงเป็นการบ่งบอกได้ถึงศักยภาพของพนักงานที่จัดการกับกระบวนการ กิจกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกิจกรรมในการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย 2 ประการ ดังนี้

5.3.1 ความสามารถในการด้านนวัตกรรม (Innovation) คือ สินค้าและบริการที่องค์กรได้คิดค้นและพัฒนาขึ้นมาใหม่ โดยอาจมีการใช้ตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น มีการคิดร้อยละของยอดขายสินค้าหรือบริการใหม่ กระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงานขององค์กร ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการใหม่ๆ

5.3.2 ลูกโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) คือ ขั้นตอนในการดำเนินงานกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการทำงานขององค์กร และกิจกรรมหลักถือว่าเป็นกระบวนการที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากในเรื่องของเวลาในการให้บริการที่ต้องการความรวดเร็วและทันต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องตระหนักเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เป็นต้น

5.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาเป็นผลลัพธ์ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านต่างๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของวิธีการปฏิบัติงาน แนวคิดหรือรูปแบบ ในการทำงานแบบใหม่ๆ เช่น การฝึกอบรมพนักงาน การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน และการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ การวางระบบบริหารจัดการแบบมียุทธศาสตร์ จะต้องกำหนดกลยุทธ์ให้ครบด้านทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน การเรียนรู้และพัฒนา ล้วนแล้วแต่อาศัยความรู้ความสามารถของผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ผู้บริหารขององค์กร ดังนั้นการเรียนรู้ และพัฒนาจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว ในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายในที่จะต้องมีการเรียนรู้และพัฒนา โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้านดังนี้

5.4.1 การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment Development) วัดถึงการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงาน การแสดงทัศนคติ การเพิ่มองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในการทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อที่จะทำให้มีการพัฒนาเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ รวมถึงความรักในการทำงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ความคิดและทัศนคติที่สร้างสรรค์ จะส่งผลต่อกระบวนการภายในองค์กร เช่น มีระบบพี่เลี้ยงหรือผู้ฝึกสอนสำหรับตำแหน่งงานหลัก ศักยภาพของพนักงานถูกนำมาใช้อย่างเต็มที่ ให้โอกาสพนักงานได้ใช้ความสามารถ ให้พนักงานมีความรู้เท่าทันความเป็นไปของสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอก เป็นต้น

5.4.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) วัดถึงการพัฒนาด้านทักษะ ความสามารถของพนักงานให้สามารถปรับเปลี่ยนตามยุคตามสมัย ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ เพราะในปัจจุบันองค์กรหันมาให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงาน ในระยะยาวมากขึ้น โดยเฉพาะพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระดับสูง เช่น อัตราการหมุนเวียนพนักงาน ดัชนีความสามารถของพนักงาน เป็นต้น อัตราส่วนเหล่านี้จะทำให้ทราบถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นไปตามที่องค์กรได้กำหนดไว้หรือไม่

5.4.3 การพัฒนาเครื่องมือ และอุปกรณ์ (Development of Equipment) วัดถึงการพัฒนาเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ใช้ในการสนับสนุนกระบวนการและการปฏิบัติงานของพนักงานไปสู่การพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้ดีขึ้น ดังนั้น องค์กรจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ อีกทั้งต้องลงทุนในด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการขยายตัวของกิจการดำเนินงานในอนาคตขององค์กรเอง

สรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานจะประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่วางไว้ ต้องมาจากการที่องค์กรมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นไปตามแผนงานที่มีการกำหนดไว้เพื่อจะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงสุด ซึ่งต้องมีการอาศัยปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ดังนี้ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาเป็นตัวชี้วัดเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลการดำเนินงานของธุรกิจ และสมรรถนะของผู้ประกอบการกับขอบข่ายการแข่งขัน และศักยภาพองค์การ พบว่า สมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แต่เป็นปัจจัยด้านขอบข่ายการแข่งขันและศักยภาพองค์การที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ทั้งด้านต้นทุน ความแตกต่างทางการตลาด การจัดการ ความสัมพันธ์กับลูกค้าและความรู้ในการทำงาน โดยมีการศึกษาผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และสมรรถนะของผู้ประกอบการ ขอบข่าย การแข่งขัน และศักยภาพองค์การ วิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรม Smart PLS-Graph 3.0 โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

วัชรพล วิลาวรรณ และ สุภาภรณ์ พวงชมพู (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินทางการเกษตรของลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ธ.ก.ส. สาขาหนองบัวแดง มี 5 ปัจจัย คือ รายได้ของเกษตรกร จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนหนี้สิน พื้นที่ทำการเกษตร และระยะเวลาการทำสัญญากับ ธ.ก.ส. และปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้ คือ รายได้ ดังนั้น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจึงต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการชำระหนี้ของลูกค้าเกษตรกรเพื่อให้มีความสามารถในการชำระหนี้ได้ตามกำหนด และมุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรให้ดียิ่งขึ้นในด้านของการประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมซึ่งเป็นที่มาของรายได้หลักเพื่อใช้ในการชำระหนี้และดำรงชีพต่อไป

เกษมจิต เขาเขียว (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของความได้เปรียบทางการตลาดแบบยั่งยืนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย พบว่า ความได้เปรียบทางการตลาดแบบยั่งยืน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความได้เปรียบด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านความใกล้ชิดกับลูกค้าเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพการแข่งขันธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไปในอนาคต และเนื่องจากความสำเร็จในการดำเนินงานขึ้นอยู่กับโครงสร้างพื้นฐานขององค์การ เช่น ขั้นตอนกระบวนการพัฒนา

องค์การ ตัวองค์กร บรรยายภาพทรัพยากรทางการเงิน สภาพแวดล้อมขององค์การ และระบบงาน ต่างๆมีมาตรฐานสากลก็จะทำให้โครงสร้างพื้นฐานขององค์การมีความได้เปรียบที่ยั่งยืนตลอดไป

ชนิษฐา หอมชื่น (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา แนวทางการบริหารหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ หนี้ NPLs สินเชื่อรวมของธนาคารออมสิน สาขาเขตจังหวัดพิษณุโลก พบว่า สาเหตุที่ทำให้ ลูกหนี้กลับมาใช้หนี้เนื่องจากไม่ต้องการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีเนื่องจากถ้ามีการฟ้องร้องเกิดขึ้นจะเกิด ผลเสียตามมาหลายอย่าง ในส่วนของพนักงานธนาคารมีความเห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญ คือ ปัจจัยภายใน ของธนาคาร ได้แก่ การที่พนักงานธนาคารมีการติดตามลูกหนี้ NPLs ด้วยทักษะ และประสบการณ์ ด้านการติดตามทวงถามหนี้ที่ดี ทำให้ลูกหนี้ที่มีปัญหาในการส่งชำระกลับมาส่งชำระหนี้กับธนาคาร อยู่ในระดับมาก วิธีการแก้ไขหนี้สำหรับลูกหนี้ที่ค้างชำระที่ใช้ได้มากที่สุด คือ การลดดอกเบี้ยค้าง บางส่วน การขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ ในส่วนของอุปสรรคในการทำงานของพนักงานที่มีหน้าที่ ติดตามทวงถามหนี้ มีปัญหาด้านการใช้ระบบงาน อยู่ในระดับที่มาก ซึ่งระบบงานด้านสินเชื่อการ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารค่อนข้างมีความซับซ้อนทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบไม่มี ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นคือลูกหนี้ส่วนใหญ่ไม่มี ความสามารถในการส่งชำระหนี้คืนธนาคาร ดังนั้นพนักงานธนาคารจึงมีความเห็นว่ากระบวนการ ในการจัดการดูแลลูกหนี้กลุ่มดังกล่าวควรมีการกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน จนเกินไปเพื่อเป็นการช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาในการส่งชำระหนี้ต่อไป

วันดี ไกรพานนท์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การพัฒนาการบริหารสินเชื่อและ แนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับลูกหนี้ที่มีปัญหาการผิดนัดชำระหนี้ พบว่า ผู้มีส่วนดูแลและควบคุมการ ดำเนินงานของกิจการ ไม่ว่าจะเป็น คณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ และเจ้าหน้าที่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ มีจิตสำนึกในการบริหารงานค่อนข้างดีและมีเจตนาที่ดีในการต้องการแก้ไข ปัญหาให้กับลูกหนี้ที่มีปัญหา เพียงแต่ขาดองค์ความรู้ที่มีความถูกต้องชัดเจน และ เป็นรูปธรรม จึงส่งผลทำให้ผลการดำเนินงานในบางครั้งไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายได้ตามที่มีการกำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัญหาของลูกหนี้ที่ผิดกำหนดชำระหนี้ต้องได้รับการแก้ปัญหาที่ตรงจุด ค่อนข้างใช้เวลา ผู้บริหารหรือผู้นำควรมีความรู้ที่เป็นแนวทางในการจัดการ ให้มีความถูกต้องและ รวดเร็ว เพื่อให้ผลการดำเนินงานในการแก้ไขหนี้ของลูกหนี้ที่มีปัญหาประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

ถนอม สุขกรรม (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราชกับจังหวัดตรัง พบว่า มีนโยบายการเรียกเก็บหนี้ อยู่ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารลูกหนี้ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง เทคนิคการบริหารลูกหนี้ อยู่ในระดับน้อย วิธีการเรียกเก็บหนี้อยู่ในระดับน้อย และผลการทดสอบสมมุติฐาน ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดนครศรีธรรมราชกับจังหวัดตรัง พบว่า อันดับแรกได้แก่ การวางแผนและการจัดการสายงาน อันดับ 2 ได้แก่ การปฏิบัติงานและการควบคุม มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการบริหารลูกหนี้ มีการวางแผนการเรียกเก็บหนี้ มีการจัดสรรผู้ดูแลการบริหารลูกหนี้มีการมอบหมายภาระงานการเรียกเก็บหนี้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราชกับจังหวัดตรัง พบว่าอันดับแรกได้แก่ ลูกหนี้เข้าใจตลาดเคลื่อนเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้กู้และการส่งชำระหนี้ อันดับ 2 ได้แก่ ลูกหนี้คิดว่า เป็นเรื่องเล็กน้อยไม่ได้มีความกระตือรือร้นที่จะส่งชำระหนี้ตามวันและเวลาที่กำหนด

ไพโรจน์ มีนา (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การทดสอบยุทธศาสตร์การบริหารสินเชื่อ ที่ลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือหนี้ (NPLs) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขต 13 จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานด้านสินเชื่อจะมีการวิเคราะห์สินเชื่อ โดยมีการพิจารณาจากลูกหนี้หรือผู้ที่มีความเสี่ยงน้อยที่สุด คือ โอกาสที่จะได้รับชำระหนี้ จากการวิเคราะห์สินเชื่อผิดพลาดและปัญหาที่พบคือลูกหนี้ให้ข้อมูลประกอบการกู้เงินที่เป็นเท็จ สำหรับการวิเคราะห์สินเชื่อ 5'C ก็ได้ให้ความสำคัญมากที่สุดในการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ เงินทุน หลักประกัน สภาวะการณ์และเงื่อนไขอื่นๆ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขต 13 จังหวัดเพชรบุรี เน้นกระบวนการของการวิเคราะห์ลูกค้ำเป็น กระบวนการที่สำคัญถึงแม้ว่าขั้นตอนในการปฏิบัติอาจมีความแตกต่างกันแต่หลักในการบริหารจัดการยังใช้แบบเดียวกัน คือการออกไปพบลูกค้ำเพื่อติดตามข้อมูลต่างๆ ต้องออกไปด้วยตนเองและการสอบข้อมูลต้องเป็นความจริงโดยมีการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งอื่นๆเพิ่มเติม

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Maha และ Asutay (2017: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ทำให้เกิดสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ NPLs ของธนาคารในกลุ่มความร่วมมืออ่าวอาหรับ (GCC) พบว่า มีการพิจารณาผลกระทบของการเติบโตทางการเงินในการกระจายสินเชื่อภาคอุตสาหกรรมและการเพิ่มขึ้นของหนี้ NPLs ทางการเงินของสมาชิกในกลุ่มบางประเทศ ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าวมีการใช้เทคนิควิธีการแบบช่วงเวลา โดยพบว่าในช่วงปี 2005-2011 ผลการวิจัยระบุว่าการกระจายการจัดหาเงินทุนของกลุ่มดังกล่าว ในภาคอุตสาหกรรมที่มีการเร่งพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีผลกระทบต่อหนี้ที่เป็น NPLs ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเติบโตทางการเงินของกลุ่มธนาคารอิสลามจะเพิ่มความเสี่ยงด้านเครดิตมากกว่าธนาคารทั่วไป ผลจากการเพิ่มขึ้นของวิธีการทางการเงินอิสลามแสดงให้เห็นว่าผลกระทบของสัญญาที่มีอัตราดอกเบี้ยคงที่อาจทำให้เกิดหนี้ที่เป็น NPLs ได้สูง

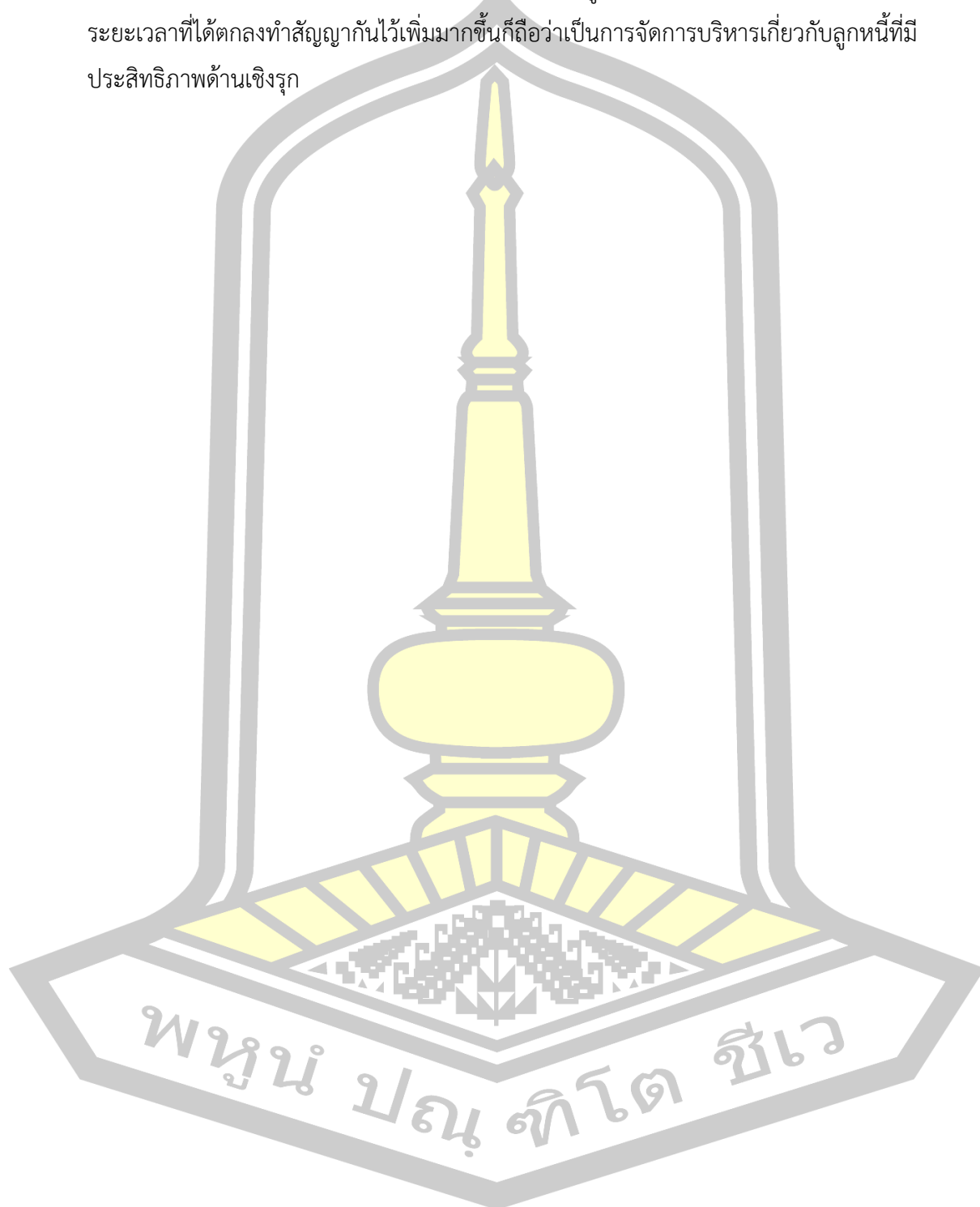
Emmanuel และคณะ (2016: S187-S202) ได้ศึกษา ระบบของธนาคารญี่ปุ่นซึ่งเป็นระบบที่มีความสามารถที่โดดเด่น ในเรื่องของการตรวจสอบผลกระทบระยะยาวของประสิทธิภาพการให้สินเชื่อ และมีวิธีการวัดประสิทธิภาพด้านวิธีการให้สินเชื่อรวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนฟังก์ชัน translog ซึ่งทำให้ค้นพบสองปัจจัยที่ส่งผลในเรื่องของประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารนั่นก็คือ การให้สินเชื่อ และด้านรายได้อื่นๆ ซึ่งฐานข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนกันทำให้สามารถมองเห็นได้ถึงความแตกต่างของทั้งสองปัจจัยเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

Ghosh (2015: 93-104) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลประกอบการของธนาคารพาณิชย์ในระดับรัฐ และระดับภูมิภาคของสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินทั้งหมดใน 50 รัฐของสหรัฐอเมริกาและเมืองโคลัมเบียในช่วงปี ค.ศ. 1984 - 2013 ทั้งผลกระทบแบบคงที่และการประมาณค่าแบบไดนามิก GMM พบว่า ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องในการให้สินเชื่อที่ไม่มีคุณภาพ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ต้นทุนของธนาคารเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีหนี้ NPLs เพิ่มขึ้นและในขณะเดียวกันหากธนาคารมีความสามารถในการทำกำไรเพิ่มมากขึ้น จะช่วยให้ธนาคารสามารถลดหนี้ที่เป็น NPLs ลงได้และส่งผลให้มีการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การให้ความสำคัญอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารจะเป็นตัวกำหนดสถานการณ์การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของหนี้ NPLs ได้

Nodari (2014: 122-132) ได้ศึกษา ความไม่แน่นอนของนโยบายการให้สินเชื่อของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การควบคุมความไม่แน่นอนของนโยบายเกี่ยวกับ เศรษฐกิจมหภาคด้านการให้สินเชื่อของสหรัฐอเมริกา โดยใช้กรอบแนวคิด Vector Autoregressive (VAR) ซึ่งมีการกระจายสินเชื่อด้านเงินทุนจากภายนอกโดยพิจารณาจากผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจในประเทศ และเพื่อให้การดำเนินงานด้านสินเชื่อมีประสิทธิภาพและเกิดความสมดุลกับต้นทุนที่มีอยู่จะต้องมีการกำหนดนโยบายด้านการกำหนดระยะเวลาการให้สินเชื่อรวมทั้งเครดิตส่วนลดด้านต่างๆ จากนโยบายทางการเงินและภาวะเศรษฐกิจ ในประเทศ ซึ่งต้องมีการพิจารณาด้านระหว่าง กำไรที่จะเกิดขึ้นและความเสี่ยงที่จะเพิ่มตามมาด้วย เพราะเมื่อไหร่ก็ตามถ้ามีการให้สินเชื่อในลักษณะเป็นแรงจูงใจเพื่อให้มีลูกหนี้เพิ่มขึ้นเพื่อทำให้มี ผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ก็จะมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นรวมทั้งความเสี่ยงที่จะมีหนี้สูญก็เพิ่มขึ้น

Cergnul (2005: 1019-1029) ได้ศึกษา การเลือกวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานบริหารลูกหนี้ : การวิเคราะห์ค่าร้อยละและการชำระหนี้ค่าปรับ และระยะเวลาในการชำระหนี้ของลูกหนี้ พบว่า การดำเนินงานในการติดตามให้ลูกค้มาชำระหนี้โดยใช้มาตรการในส่วนของค่าปรับ ซึ่งเป็นการเรียกเก็บโดยตรงจากลูกหนี้และมีการติดตามเก็บถึงที่ แทนที่จะเป็น การรอให้ลูกค้มาเดินทางเข้ามาชำระด้วยตัวเองที่หน่วยงาน ซึ่งการเรียกเก็บค่าปรับดังกล่าวถือเป็นการกระตุ้นให้ลูกหนี้

เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำการชำระหนี้ และถึงแม้ว่าการเรียกเก็บเบี้ยปรับจากลูกหนี้โดยตรงต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นแต่ถ้าพิจารณาแล้วลูกค้ำมีการกลับมาชำระหนี้ตามกำหนดของระยะเวลาที่ได้ตกลงทำสัญญากันไว้เพิ่มมากขึ้นก็ถือว่าเป็นการจัดการบริหารเกี่ยวกับลูกหนี้ที่มีประสิทธิภาพด้านเชิงรุก



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย จำนวน 364 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์) ซึ่งมีรายละเอียดดังตาราง 1

พูน ปรุ ทิโต ชีเว

ตาราง 1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้บริหารสาขานาการ
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย
จำแนกตามจังหวัด

จังหวัด	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
ขอนแก่น	31	14
หนองคาย	8	7
เลย	18	6
อุดรธานี	23	8
หนองบัวลำภู	9	9
นครพนม	11	6
ร้อยเอ็ด	26	10
มุกดาหาร	7	7
มหาสารคาม	19	19
สกลนคร	16	11
กาฬสินธุ์	18	11
บึงกาฬ	9	5
นครราชสีมา	37	8
สุรินทร์	23	3
อุบลราชธานี	25	7
ยโสธร	11	4
ชัยภูมิ	19	6
อำนาจเจริญ	8	2
ศรีสะเกษ	20	4
บุรีรัมย์	26	9
รวม	364	156

ที่มา: (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนลูกค้ายกยืม จำนวนลูกค้ายกฝาก จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ จำนวน 5 ข้อ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ จำนวน 5 ข้อ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านการเงิน จำนวน 5 ข้อ ด้านลูกค้า จำนวน 5 ข้อ ด้านกระบวนการภายใน จำนวน 5 ข้อ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 5 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้และผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำผลการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ดังนี้

4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรา เอรารัตน์ อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิกร ยาสสมร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก อาจารย์ประจำคณะ ศิลปศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม

5. ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พิจารณาอีกครั้ง

6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้บริหารสาขารักษาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ ประเทศไทย จำนวน 30 คนแรก

6.2 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.645 – 0.912 (ตาราง 39 ภาคผนวก ข) และผลการดำเนินงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.741 – 0.939 (ตาราง 39 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Rovinelli และ Hambleton (1799: 49-60) ที่ได้เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนก มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ถือว่ารายข้อของแบบสอบถาม มีความสอดคล้องกันระหว่างข้อของแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.920 – 0.947 (ตาราง 39 ภาคผนวก ข) และผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.930 – 0.960 (ตาราง 39 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1978) ที่ได้เสนอว่าการทดสอบค่าความเชื่อมั่นเกินกว่า 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ถือว่าเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีประสิทธิภาพ

7. นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ และจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม ตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างพร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของเอกสารเตรียมนำไปรษณีย์
2. ยื่นขอหนังสือราชการจากคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบพร้อมทั้งแบบสอบถามส่งไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงประชากรกลุ่มตัวอย่าง ตามชื่อ และที่อยู่ของผู้บริหาร จำนวน 364 ฉบับ ในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2561 โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปด้วย พร้อมทั้งแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดให้ส่งจดหมายตอบกลับทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม
4. เมื่อครบกำหนด ได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 100 ฉบับ ผู้วิจัยจึงได้ติดตามแบบสอบถามโดยโทรศัพท์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบกลับ และได้รับแบบสอบถามกลับมาอีก จำนวน 56 ฉบับ ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2562 ดังนั้นแบบสอบถามที่นำไปวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 156 ฉบับ
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับ จำนวน 156 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 156 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2004) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ว่ามีข้อมูลเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
6. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและมีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย โดยวิธีประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ใช้วิธีการประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 และ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ และผลการดำเนินงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ควบคู่กับการ บรรยายและสรุปผลการดำเนินงานวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 121)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินผลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556: 121)

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 และ 6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้ำเงินกู้ จำนวนลูกค้ำเงินฝาก ระยะเวลา ในการดำเนินงานแตกต่างกัน โดยการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance: MANOVA)

ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐานได้แก่
 - 1.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
 - 2.1 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Tests) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
 - 2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation
3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - 4.1 F-test (ANOVA และ MANOVA)
 - 4.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
 - 4.3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

ARM	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้
CI	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ
GD	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้
CID	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการ ในการพัฒนาคุณภาพหนี้
PE	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยรวม
FM	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน
CP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า
IPP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน
LGP	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

พหุ ประเด็น ชีว

ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่าง

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	97	62.18
1.2 หญิง	59	37.82
รวม	156	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	3	1.92
2.2 30 – 40 ปี	47	30.13
2.3 41 – 50 ปี	66	42.31
2.4 มากกว่า 50 ปี	40	25.64
รวม	156	100.00
3. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
3.1 ผู้จัดการสาขา	70	44.87
3.2 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	47	30.13
3.3 อื่นๆ ได้แก่ พนักงานการเงิน พนักงานพัฒนาธุรกิจ และพนักงานธุรการ	39	25.00
รวม	156	100.00
4. สถานภาพ		
4.1 โสด	35	22.44
4.2 สมรส	112	71.79
4.3 หย่าร้าง/หม้าย	9	5.77
รวม	156	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระดับการศึกษา		
5.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	83	53.21
5.2 สูงกว่าปริญญาตรี	73	46.79
รวม	156	100.00
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
6.1 น้อยกว่า 10 ปี	31	19.87
6.2 10 – 15 ปี	27	17.31
6.3 16 – 20 ปี	31	19.87
6.4 มากกว่า 20 ปี	67	42.95
รวม	156	100.00
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
7.1 ต่ำกว่า 40,000 บาท	44	28.21
7.2 40,000 – 60,000 บาท	35	22.44
7.3 60,001 – 80,000 บาท	42	26.92
7.4 มากกว่า 80,000 บาท	35	22.43
รวม	156	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย (ร้อยละ 62.18) อายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 42.31) รองลงมา 30 - 40 ปี (ร้อยละ 30.13) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผู้จัดการสาขา (ร้อยละ 44.87) รองลงมา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ร้อยละ 30.13) สถานภาพ สมรส (ร้อยละ 71.79) รองลงมา โสด (ร้อยละ 22.44) ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 53.21) ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 42.95) รองลงมา 16 – 20 ปี และน้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 19.87) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 40,000 บาท (ร้อยละ 28.21) รองลงมา 60,001 – 80,000 บาท (ร้อยละ 26.92)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ประกอบด้วย จำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตาราง 3

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จำนวนลูกค้าเงินกู้		
1.1 น้อยกว่า 3,000 คน	29	18.59
1.2 3,000 – 4,000 คน	39	25.00
1.3 4,001 – 5,000 คน	36	23.08
1.4 มากกว่า 5,000 คน	52	33.33
รวม	156	100.00
2. จำนวนลูกค้าเงินฝาก		
2.1 น้อยกว่า 30,000 คน	59	37.82
2.2 30,000 – 40,000 คน	47	30.13
2.3 40,001 – 50,000 คน	26	16.67
2.4 มากกว่า 50,000 คน	24	15.38
รวม	156	100.00
3. จำนวนพนักงาน		
3.1 น้อยกว่า 15 คน	16	10.25
3.2 15 - 20 คน	66	42.31
3.3 21 - 25 คน	45	28.85
3.4 มากกว่า 25 คน	29	18.59
รวม	156	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	14	8.97
4.2 5 – 10 ปี	31	19.87
4.3 11 – 15 ปี	26	16.67
4.4 มากกว่า 15 ปี	85	54.49
รวม	156	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ มากกว่า 5,000 คน (ร้อยละ 33.33) รองลงมา 3,000 – 4,000 คน (ร้อยละ 25.00) จำนวนลูกค้าเงินฝาก น้อยกว่า 30,000 คน (ร้อยละ 37.82) รองลงมา 30,000 – 40,000 คน (ร้อยละ 30.13) จำนวนพนักงาน 15 - 20 คน (ร้อยละ 42.31) รองลงมา 21 - 25 คน (ร้อยละ 28.85) ระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 54.49) รองลงมา 5 - 10 ปี (ร้อยละ 19.87)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ดังตาราง 4 – 7



ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการจัดการบริหารลูกหนี้	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ	4.57	0.49	มากที่สุด
2. ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้	4.49	0.53	มาก
3. ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการ ในการการพัฒนาคุณภาพลูกหนี้	4.52	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.53	0.43	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการบริหารลูกหนี้โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ ($\bar{x} = 4.57$) และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการการพัฒนาคุณภาพลูกหนี้ ($\bar{x} = 4.52$) และอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ ($\bar{x} = 4.49$)

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ เป็นรายข้อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สาขาส่งเสริมให้มีการเก็บข้อมูลลูกหนี้เพื่อนำไปสู่ การกำหนดทิศทางในการติดตามดูแลลูกหนี้	4.60	0.65	มากที่สุด
2. สาขานำข้อมูลของลูกหนี้แต่ละรายมาพิจารณา ในการบริหารจัดการสินเชื่อ เช่น การอนุมัติสินเชื่อ	4.61	0.59	มากที่สุด
3. สาขาให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับข้อมูลที่บ่งชี้ ตัวตนของลูกหนี้ที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารลูกหนี้	4.56	0.63	มากที่สุด
4. สาขาให้ความสำคัญกับการเรียกดูรายงานข้อมูล สถานะการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเพื่อป้องกัน ความเสี่ยง	4.58	0.57	มากที่สุด
5. สาขาให้ความสำคัญกับการบันทึกข้อมูลการติดตาม ลูกหนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการบริหารจัดการหนี้	4.49	0.63	มาก
โดยรวม	4.57	0.49	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สาขานำข้อมูลของลูกหนี้แต่ละรายมาพิจารณาในการบริหารจัดการสินเชื่อ เช่น การอนุมัติสินเชื่อ ($\bar{x} = 4.61$) สาขาส่งเสริมให้มีการเก็บข้อมูลลูกหนี้เพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการติดตามดูแลลูกหนี้ ($\bar{x} = 4.60$) สาขาให้ความสำคัญกับการเรียกดูรายงานข้อมูลสถานะการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเพื่อป้องกันความเสี่ยง ($\bar{x} = 4.58$) และอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ สาขาให้ความสำคัญกับการบันทึกข้อมูลการติดตามลูกหนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการบริหารจัดการหนี้ ($\bar{x} = 4.49$)

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้
เป็นรายข้อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สาขาให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลการประกอบอาชีพและ รายได้ที่มีความแตกต่างของลูกหนี้ในแต่ละพื้นที่ไปใช้ในการ บริหารจัดการลูกหนี้	4.56	0.58	มากที่สุด
2. สาขาส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ ให้แก่ลูกหนี้ เพื่อให้มีรายได้ในการดำรงชีพและเพียงพอต่อ การชำระหนี้	4.52	0.63	มากที่สุด
3. สาขามุ่งเน้นการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนเพื่อให้เข้าใจถึง ความต้องการของลูกหนี้แต่ละกลุ่มอาชีพ และสามารถขยาย สินเชื่อให้แก่กลุ่มอาชีพได้อย่างเหมาะสม	4.46	0.69	มาก
4. สาขาให้ความสำคัญกับจารีตประเพณีท้องถิ่น มีการเข้าร่วม กิจกรรมต่างๆของชุมชน เพื่อเพิ่มความไว้วางใจของลูกหนี้ และเป็นการสร้างความคุ้นเคยกับลูกหนี้ทำให้ง่ายต่อการติดตาม ทวงถามหนี้	4.43	0.66	มาก
5. สาขาตระหนักถึงการพัฒนาชนบทควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อ เพื่อพัฒนาอาชีพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้	4.51	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	4.49	0.53	มาก

จากตาราง 6 พบว่า พบว่า ผู้บริหารสาขาราชการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรใน
เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหาร
ลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปหาน้อย ดังนี้ สาขาให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลการประกอบอาชีพและรายได้ที่มีความแตกต่าง
ของลูกหนี้ในแต่ละพื้นที่ไปใช้ในการบริหารจัดการลูกหนี้ ($\bar{x} = 4.56$) สาขาส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา
คุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ เพื่อให้มีรายได้ในการดำรงชีพและเพียงพอต่อ
การชำระหนี้ ($\bar{x} = 4.52$) และสาขาตระหนักถึงการพัฒนาชนบทควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อ

เพื่อพัฒนาอาชีพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า ($\bar{x} = 4.51$) และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ สาขามุ่งเน้นการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า แต่ละกลุ่มอาชีพ และสามารถขยายสินเชื่อให้แก่แต่ละกลุ่มอาชีพได้อย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.46$) และสาขาให้ความสำคัญกับจารีตประเพณีท้องถิ่น มีการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของชุมชน เพื่อเพิ่มความไว้วางใจของลูกค้า และเป็นการสร้างความคุ้นเคยกับลูกหนี้ทำให้ง่ายต่อการติดตามทวงถามหนี้ ($\bar{x} = 4.43$)

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ เป็นรายชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สาขาให้ความสำคัญต่อการให้พนักงานคิดพลิกแพลง เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและทันเวลา	4.38	0.64	มาก
2. สาขามุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ วิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกหนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการหนี้	4.56	0.54	มากที่สุด
3. สาขาให้ความสำคัญในการติดตามกรอบวิธีปฏิบัติและ คำชี้แจงโครงการต่างๆในการบริหารหนี้เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการหนี้	4.59	0.51	มากที่สุด
4. สาขาสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพนักงาน เกี่ยวกับการกำกับดูแลลูกหนี้ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด	4.50	0.59	มากที่สุด
5. สาขามุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานบริหารจัดการหนี้ และการกำกับดูแลลูกหนี้ของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	4.55	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	4.52	0.45	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สาขาให้ความสำคัญในการติดตามกรอบวิธีปฏิบัติและคำชี้แจงโครงการต่างๆในการบริหารหนี้เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการหนี้ ($\bar{x} = 4.59$) สาขามุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ วิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกหนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการหนี้ ($\bar{x} = 4.56$) และสาขามุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานบริหารจัดการหนี้ และการกำกับดูแลลูกหนี้ของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($\bar{x} = 4.55$) และอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ สาขาให้ความสำคัญต่อการให้พนักงานคิดพลิกแพลงเพื่อหาวิธีแก้ปัญหา เฉพาะหน้าตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและทันเวลา ($\bar{x} = 4.38$)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ดังตาราง 8 – 12

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการเงิน	4.54	0.47	มากที่สุด
2. ด้านลูกค้า	4.43	0.53	มาก
3. ด้านกระบวนการภายใน	4.45	0.57	มาก
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	4.54	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.49	0.45	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเงิน ($\bar{x} = 4.54$) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{x} = 4.54$) และอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{x} = 4.45$) และด้านลูกค้า ($\bar{x} = 4.43$)

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน เป็นรายชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สาขาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	4.59	0.57	มากที่สุด
2. สาขาเปรียบเทียบต้นทุนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงาน อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ สูงสุด	4.58	0.57	มากที่สุด
3. สาขาสามารถเพิ่มผลการดำเนินงานที่สูงกว่าเป้าหมายโดยมี ผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.41	0.64	มาก
4. สาขาสร้างมูลค่าเพิ่มจากการบริการ โดยอาศัยศักยภาพ ในการจัดการความรู้ขององค์กรเป็นเครื่องมือในการบริหาร จัดการ เช่น การแนะนำการใช้บริการผลิตภัณฑ์เงินฝาก สงเคราะห์ชีวิตของธนาคาร เป็นต้น	4.55	0.56	มากที่สุด
5. สาขานำรูปแบบการจัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน มาใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนงานและ ปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ผลการดำเนินงาน สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย	4.58	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.47	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สาขาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ($\bar{x} = 4.59$) สาขาเปรียบเทียบต้นทุนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสูงสุด ($\bar{x} = 4.58$) และสาขานำรูปแบบการจัดการจัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน มาใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนงานและปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ($\bar{x} = 4.58$) และอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ สาขาสามารถเพิ่มผลการดำเนินงานที่สูงกว่าเป้าหมายโดยมีผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.41$)

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า เป็นรายข้อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สาขาได้รับคำชมเชยจากลูกค้าในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอย่างมีระบบอยู่เสมอ	4.33	0.72	มาก
2. สาขานำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับการให้บริการอย่างเป็นระบบ	4.49	0.61	มาก
3. สาขา มีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าลดลง	4.45	0.67	มาก
4. สาขาตอบข้อซักถามแก่ลูกค้า และให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายธนาคารเพื่อเพิ่มมูลค่าการให้บริการ	4.49	0.55	มาก
5. สาขานำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาช่วยในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น	4.38	0.69	มาก
โดยรวม	4.43	0.53	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารสาขารณาคกรเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ สาขานำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับการให้บริการอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.49$) สาขาตอบข้อซักถามแก่ลูกค้า และให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายธนาคารเพื่อเพิ่มมูลค่าการให้บริการ ($\bar{x} = 4.49$) และสาขามีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าลดลง ($\bar{x} = 4.45$)

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน เป็นรายชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สาขาให้รางวัล/ค่าตอบแทนกับพนักงานที่ขยันทำงาน ซื่อสัตย์ เพื่อเป็นแรงจูงใจและเป็นแบบอย่างในการทำงาน	4.33	0.80	มาก
2. สาขาส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อพัฒนากลยุทธ์และเทคนิคต่างๆที่สามารถเพิ่ม ผลการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด	4.54	0.68	มากที่สุด
3. สาขาพัฒนาระบบการตรวจสอบกระบวนการทำงาน ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ การทำงาน	4.42	0.67	มาก
4. สาขาพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถ นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ ระบบการทำงานให้มีคุณภาพสูงสุด	4.46	0.62	มาก
5. สาขาพัฒนารูปแบบการสื่อสารและประสานงานระหว่าง ส่วนงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงานเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว	4.52	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.45	0.57	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สาขาส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อพัฒนากลยุทธ์และเทคนิคต่างๆที่จะสามารถเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด ($\bar{x} = 4.54$) และสาขาพัฒนารูปแบบการสื่อสารและประสานงานระหว่างส่วนงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.52$) และอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ สาขาพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการระบบการทำงานให้มีคุณภาพสูงสุด ($\bar{x} = 4.46$) สาขาพัฒนาระบบการตรวจสอบกระบวนการทำงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{x} = 4.42$) และสาขาให้รางวัล/ค่าตอบแทนกับพนักงานที่ขยันทำงาน ซื่อสัตย์ เพื่อเป็นแรงจูงใจและเป็นแบบอย่างในการทำงาน ($\bar{x} = 4.33$)

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เป็นรายชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. สาขาพัฒนาการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.46	0.63	มาก
2. สาขากระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	4.48	0.60	มาก
3. สาขาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิด ความเชื่อ และค่านิยมในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	4.61	0.57	มากที่สุด
4. สาขาปรับปรุงรูปแบบ กระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า	4.56	0.58	มากที่สุด
5. สาขาพัฒนาให้บุคลากรมีการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.58	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	4.54	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริหารสาขารณาคาร์เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สาขาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิด ความเชื่อและค่านิยมในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ($\bar{x} = 4.61$) สาขาพัฒนาให้บุคลากรมีการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 4.58$) และสาขาปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ($\bar{x} = 4.56$) และอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ สาขากระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ($\bar{x} = 4.56$) และสาขาพัฒนาการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.46$)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน ดังตาราง 13 – 20

5.1 จำนวนลูกค้าเงินกู้

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ โดยรวมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.519	0.506	2.815*	0.041
	ภายในกลุ่ม	152	27.345	0.180		
	รวม	155	28.864			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้มากกว่า 5,000 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม มากกว่าจำนวนลูกค้าเงินกู้ น้อยกว่า 3,000 คน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (ตาราง 40 ภาคผนวก ค)

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้านของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	365.211	2.123*	0.027

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 14 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.017$) (ตาราง 41 ภาคผนวก ค)

5.2 จำนวนลูกค้าเงินฝาก

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.865	0.288	1.565	0.200
	ภายในกลุ่ม	152	27.999	0.184		
	รวม	155	28.864			

จากตาราง 15 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้าน
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	365.211	1.031	0.414

จากตาราง 16 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้
ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.3 จำนวนพนักงาน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.438	0.146	0.781	0.506
	ภายในกลุ่ม	152	28.426	0.187		
	รวม	155	28.864			

จากตาราง 17 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้าน
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	365.211	1.596	0.115

จากตาราง 18 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้
ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.530	0.510	2.837*	0.040
	ภายในกลุ่ม	152	27.333	0.180		
	รวม	155	28.864			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม มากกว่า ระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 42 ภาคผนวก ค)

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้าน
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพ การบริหารลูกหนี้	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	365.211	1.325	0.222

จากตาราง 20 พบว่า ผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านสินเชื่อ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน ดังตาราง 21 – 28

6.1 จำนวนลูกค้าเงินกู้

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.340	0.447	2.245	0.085
	ภายในกลุ่ม	152	30.237	0.199		
	รวม	155	31.577			

จากตาราง 21 พบว่า ผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน ของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	394.508	2.135*	0.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 49 ภาคผนวก ค) (ตาราง 43 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ผู้บริหารสาขานาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้มากกว่า 5,000 คน มีความคิดเห็นด้วยการมีผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน มากกว่า จำนวนลูกค้าเงินกู้ น้อยกว่า 3,000 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 (ตาราง 44 ภาคผนวก ค)

พหุ ประถมศึกษา

6.2 จำนวนลูกค้าเงินฝาก

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยรวม ของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.615	0.205	1.006	0.392
	ภายในกลุ่ม	152	30.962	0.204		
	รวม	155	31.577			

จากตาราง 23 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับ ผลการดำเนินงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย ที่จำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	394.508	0.948	0.499

จากตาราง 24 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินฝากแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน
และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.3 จำนวนพนักงาน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยรวมของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.353	0.118	0.572	0.634
	ภายในกลุ่ม	152	31.224	0.205		
	รวม	155	31.577			

จากตาราง 25 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นรายด้านของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	394.508	1.434	0.147

จากตาราง 26 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.436	0.812	4.235*	0.007
	ภายในกลุ่ม	152	29.141	0.192		
	รวม	155	31.577			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่าระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 45 ภาคผนวก ค)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	394.508	1.673	0.070

จากตาราง 28 พบว่า ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ที่มีผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H1 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

H2 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

H3 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

พหุจน์ ปณฺ ทิโต ชีเว

ตาราง 29 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย

ตัวแปร	PE	CI	GD	CID	VIFs
\bar{x}	4.49	4.57	4.49	4.52	
S.D.	0.45	0.49	0.53	0.45	
PE		0.677*	0.733*	0.701*	
CI			0.672*	0.623*	2.003
GD				0.688*	2.327
CID					2.082

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีค่าตั้งแต่ 2.003 – 2.327 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงานโดยรวม (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.677 - 0.733 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานโดยรวม (PE) ได้ดังนี้

$$PE = 0.716 + 0.230CI + 0.307GD + 0.298CID$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานโดยรวม (PE) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 90.692$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.634 (ตาราง 30) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้แต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงานโดยรวม (PE) ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ กับผลการดำเนินงานโดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	ผลการดำเนินงานโดยรวม (PE)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.716	0.238	3.010*	0.003
ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI)	0.230	0.064	3.611*	<0.0001
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD)	0.307	0.063	4.892*	<0.0001
ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID)	0.298	0.070	4.237*	<0.0001

F = 90.692 p = <0.0001 Adj R² = 0.634

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI) ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD) และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม (PE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 31 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานด้านการเงิน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตัวแปร	FP	CI	GD	CID	VIFs
\bar{x}	4.54	4.57	4.49	4.52	
S.D.	0.47	0.49	0.53	0.45	
FP		0.613*	0.665*	0.609*	
CI			0.672*	0.623*	2.003
GD				0.688*	2.327
CID					2.082

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีค่าตั้งแต่ 2.003 – 2.327 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (FP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.609 - 0.665 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (FP) ได้ดังนี้

$$FP = 1,069 + 0.230CI + 0.315GD + 0.224CID$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (FP) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 53.705$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.505 (ตาราง 32) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้แต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (PE) ปรากฏผลดังตาราง 32

ตาราง 32 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (FP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.069	0.288	3.720*	<0.0001
ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI)	0.230	0.077	2.989*	0.003
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD)	0.315	0.076	4.139*	<0.0001
ด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID)	0.224	0.085	2.633*	0.009
F = 53.705 p = <0.0001 Adj R ² = 0.505				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI) ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD) และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน (FP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

ตาราง 33 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน
ด้านลูกค้า ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตัวแปร	CP	CI	GD	CID	VIFs
\bar{x}	4.43	4.57	4.49	4.52	
S.D.	0.53	0.49	0.53	0.45	
CP		0.534*	0.596*	0.601*	
CI			0.672*	0.623*	2.003
GD				0.688*	2.327
CID					2.082

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีค่าตั้งแต่ 2.003 – 2.327 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (CP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.534 - 0.601 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (CP) ได้ดังนี้

$$CP = 0.735 + 0.165CI + 0.276GD + 0.375CID$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (CP) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 39.159$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.425 (ตาราง 34) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้แต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (CP) ปรากฏผลดังตาราง 34

ตาราง 34 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้
กับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้ำ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้ำ (CP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.735	0.352	2.086*	0.039
ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI)	0.165	0.094	1.755	0.081
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD)	0.276	0.093	2.970*	0.003
ด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID)	0.375	0.104	3.609*	<0.0001

F = 39.159 p = <0.0001 Adj R² = 0.425

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD) และ
ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID) มีความสัมพันธ์และ
ผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้ำ (CP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และ 3 สำหรับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศ
ด้านสินเชื่อ (CI) ไม่มีผลกระทบกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้ำ (CP)

เมื่อนำประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD) และด้าน
ความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของ
ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้ำ (CP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ
0.417 (ตาราง 46 ภาคผนวก ง) ได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$CP = 0.929 + 0.347GD + 0.430CID$$

ตาราง 35 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน
ด้านกระบวนการภายใน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตัวแปร	IPP	CI	GD	CID	VIFs
\bar{x}	4.45	4.57	4.49	4.52	
S.D.	0.57	0.49	0.53	0.45	
IPP		0.567*	0.613*	0.588*	
CI			0.672*	0.623*	2.003
GD				0.688*	2.327
CID					2.082

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีค่าตั้งแต่ 2.003 – 2.327 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน (IPP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.576 - 0.613 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (IPP) ได้ดังนี้

$$IPP = 0.458 + 0.263CI + 0.310GD + 0.310CID$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน (IPP) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 42.215$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.444 (ตาราง 36) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้แต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน (IPP) ปรากฏผลดังตาราง 36

ตาราง 36 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน (IPP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.458	0.368	1.247	0.214
ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI)	0.263	0.098	2.675*	0.008
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD)	0.310	0.097	3.186*	0.002
ด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID)	0.310	0.109	2.856*	0.005
F = 42.215 p = <0.0001 Adj R ² = 0.444				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI) ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD) และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (IPP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

ตาราง 37 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตัวแปร	LGP	CI	GD	CID	VIFs
\bar{x}	4.54	4.57	4.49	4.52	
S.D.	0.51	0.49	0.53	0.45	
LGP		0.628*	0.675*	0.633*	
CI			0.672*	0.623*	2.003
GD				0.688*	2.327
CID					2.082

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีค่าตั้งแต่ 2.003 – 2.327 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LGP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.628 - 0.675 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LGP) ได้ดังนี้

$$LGP = 0.601 + 0.260CI + 0.329GD + 0.281CID$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LGP) ได้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 59.535$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.531 (ตาราง 38) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้แต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LGP) ปรากฏผล ดังตาราง 38

ตาราง 38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ กับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LGP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.601	0.307	1.955	0.163
ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI)	0.260	0.082	3.169*	0.002
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD)	0.329	0.081	4.053*	<0.0001
ด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID)	0.281	0.091	5.099*	0.002

$F = 59.535$ $p = <0.0001$ $Adj R^2 = 0.531$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านสินเชื่อ (CI) ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD) และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการ ในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LGP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 และ 3

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ จำนวนลูกค้าเงินฝาก จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย อายุ 41 – 50 ปี ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผู้จัดการสาขา สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 40,000 บาท จำนวนลูกค้ายืมเงินกู้ มากกว่า 5,000 คน จำนวนลูกค้ายืมเงินฝาก น้อยกว่า 30,000 คน จำนวนพนักงาน 15 - 20 คน ระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี

2. ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ เช่น สาขานำข้อมูลของลูกหนี้แต่ละรายมาพิจารณาในการบริหารจัดการสินเชื่อ เช่น การอนุมัติสินเชื่อ สาขาส่งเสริมให้มีการเก็บข้อมูลลูกหนี้เพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการติดตามดูแลลูกหนี้ และสาขาให้ความสำคัญกับการเรียกดูรายงานข้อมูลสถานะการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเพื่อป้องกันความเสี่ยง และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพลูกหนี้ เช่น สาขาให้ความสำคัญในการติดตามกรอบวิธีปฏิบัติและคำชี้แจงโครงการต่างๆ ในการบริหารหนี้เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการหนี้ สาขามุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ วิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกหนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการหนี้ และสาขามุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานบริหารจัดการหนี้ และการกำกับดูแลลูกหนี้ของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ เช่น สาขาให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลการประกอบอาชีพและรายได้ที่มีความแตกต่างของลูกหนี้ในแต่ละพื้นที่ไปใช้ในการบริหารจัดการลูกหนี้ สาขาส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ เพื่อให้มีรายได้ในการดำรงชีพและเพียงพอต่อการชำระหนี้ และสาขาตระหนักถึงการพัฒนาชนบทควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาอาชีพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้

3. ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 2 ด้าน ได้แก่

ด้านการเงิน เช่น สาขาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สาขาเปรียบเทียบต้นทุนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสูงสุด และสาขานำรูปแบบการจัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน มาใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนงานและปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และด้านการเรียนรู้และพัฒนา เช่น สาขาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิด ความเชื่อและค่านิยมในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร สาขาพัฒนาให้บุคลากรมีการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสาขาปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการภายใน เช่น สาขาส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อพัฒนากลยุทธ์และเทคนิคต่างๆ ที่จะสามารถเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด สาขาพัฒนารูปแบบการสื่อสารและประสานงานระหว่างส่วนงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และสาขาพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการระบบการทำงานให้มีคุณภาพสูงสุด และด้านลูกค้า เช่น สาขานำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับการให้บริการอย่างเป็นระบบ สาขาตอบข้อซักถามแก่ลูกค้า และให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายธนาคารเพื่อเพิ่มมูลค่าการให้บริการ และสาขามีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าลดลง

4. ผู้บริหารสาขานาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ มากกว่า 5,000 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม มากกว่า จำนวนลูกค้าเงินกู้ น้อยกว่า 3,000 คน

ผู้บริหารสาขานาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า ระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 – 10 ปี

5. ผู้บริหารสาขานาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้ มากกว่า 5,000 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน มากกว่า จำนวนลูกค้าเงินกู้ น้อยกว่า 3,000

ผู้บริหารสาขานาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า ระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 – 10 ปี

6. ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงานโดยรวม (PE) ได้แก่ ด้านการเงิน (FP) ด้านลูกค้า (CP) ด้านกระบวนการภายใน (IPP) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (LGP) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$PE = 0.716 + 0.230CI + 0.307GD + 0.298CID$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการเงิน

$$FP = 1.069 + 0.230CI + 0.315GD + 0.224CID$$

2) ด้านลูกค้า

$$CP = 0.929 + 0.347GD + 0.430CID$$

3) ด้านกระบวนการภายใน

$$IPP = 0.458 + 0.263CI + 0.310GD + 0.310CID$$

4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

$$LGP = 0.601 + 0.260CI + 0.329GD + 0.281CID$$

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านภูมิสังคมของลูกค้า อยู่ในระดับมาก เนื่องจากประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นกระบวนการที่องค์กรบริหารจัดการลูกหนี้โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินการอย่างมีคุณค่า และมุ่งเน้นการพิจารณาการให้สินเชื่ออย่างรอบด้าน ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการอยู่รอดขององค์กร เพราะจะบ่งบอกถึงต้นทุนในการบริหารจัดการองค์กร เมื่อการบริหารลูกหนี้เกิดประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี ดังนั้น ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ต้องมีฐานข้อมูลด้านสินเชื่อ การรับรู้ข้อมูลของลูกค้า และการบูรณาการความรู้ในการบริหารจัดการลูกหนี้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี กำจร (2558: 83) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจสินเชื่อ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารลูกหนี้โดยรวม ด้านการ

กำหนดนโยบายการให้สินเชื่อด้านการประเมินผลและการวิเคราะห์ลูกหนี้ และด้านการกำหนดนโยบายในการจัดเก็บหนี้ที่อยู่ในระดับมาก เนื่องจากธุรกิจสินเชื่อซึ่งให้ความสำคัญกับการกำหนดวงเงินให้สินเชื่อกับลูกหนี้แต่ละราย โดยการพิจารณาจากวงเงินที่ได้อนุมัติสินเชื่อเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากต่อภารกิจหลักของธุรกิจสินเชื่อ คือ จะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับลูกค้า ได้ระบบชำระตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลและวิเคราะห์ลูกหนี้ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งที่ธุรกิจสินเชื่อจะต้องตระหนักอย่างมาก นอกจากนี้การพิจารณาการกำหนดนโยบายในการจัดเก็บหนี้ ระยะเวลาในการชำระหนี้ของลูกค้าจะต้องเหมาะสม เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดประโยชน์และมูลค่าสูงสุดต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยะมาส อุปชีวะ (2557: 83) พบว่า ผู้จัดการสาขาธนาคารออมสิน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยรวม ด้านกลยุทธ์ ด้านเครดิต ด้านตลาดด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงการวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคที่มาขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร การกำกับดูแลกิจการให้มีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการด้านต่างๆ เพื่อลดการสูญเสียที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรารธนา เชียงสง (2561: 656-657) พบว่า ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และผู้ปฏิบัติงานทางบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ และด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้ที่อยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการดำเนินงานโดยรวมด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากจากธุรกิจสถาบันการเงินเป็นธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการทางการเงินและการลงทุนเป็นสำคัญ ทำให้ธุรกิจต้องการผลลัพธ์แห่งการดำเนินงานค่อนข้างสูง ไม่ว่าจะผลการดำเนินการทางการเงิน หรือผลกำไรก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิธิ คุตรระกุล (2561: 78) พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และด้านกระบวนการภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างจะให้ความสำคัญในเรื่องของอัตราการเติบโตและส่วนแบ่งทางการตลาดของกิจการ การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าก่อนวางจำหน่ายและส่งมอบอย่างสม่ำเสมอทำให้สินค้ามีคุณภาพดีตามความต้องการ และสามารถส่งมอบลูกค้าได้ทันเวลา

มีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการเรียนรู้และนำไปพัฒนากลยุทธ์ของกิจการ ทำให้สามารถต่อสู้กับคู่แข่งได้มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพร บุญพันธ์ (2561: 86-87) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจโทรคมนาคม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผลการดำเนินงานเป็นผลจากการปฏิบัติงานของธุรกิจ ว่ามีผลงานเป็นอย่างไร แล้วมีผลตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ และผลการดำเนินงานยังสามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง ซึ่งจะบ่งบอกถึงสถานะของธุรกิจและสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจในอนาคตได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตรานนท์ จันทะเสน (2560: 99) พบว่า ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับ การมีผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาโดยรวม ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า ด้านคุณภาพการบริการ ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผลการดำเนินงานมีความสำคัญต่อองค์การด้านผลงาน การให้บริการหรือความพึงพอใจในการบริการหรือผลิตภัณฑ์ขององค์การ เพื่อให้หน่วยงานมั่นใจว่า กระบวนการบริหารการกำลังดำเนินงานอยู่ในสถานะที่สามารถควบคุมได้และยังมีประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ตั้งแต่แรก ดังนั้นองค์การที่ดีจึงควรมีการวัดผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอในทุกกระบวนการและทุกๆ ด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชชชัย รัชสมบัติ (2560: 104) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์โดยรวม ด้านการเจริญเติบโต ด้านมูลค่าการตลาด ด้านผลกำไร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านความพึงพอใจของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผลการดำเนินงานเป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานตามขั้นตอน และหน้าที่ที่มีการวัดหรือการประเมินความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินงานหรือจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันสูง ดังนั้น ผลการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นสิ่งที่สำคัญมากต่อความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงจะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านธุรกิจให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี องค์กรจำเป็นจะต้องวัดผลการดำเนินงานและการวางแผนที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานขององค์กร เพราะองค์กรทุกองค์กรจำเป็นต้องมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงองค์กรที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐชา ภูระยั (2559: 80) พบว่า ผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecard : BSC) ซึ่งเป็นเครื่องมือในด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Development) โดยอาศัยการวัดหรือการประเมิน (Measurement) ที่จะช่วย

ทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในระยะยาวได้นั้น ธุรกิจจะต้องมีผลการดำเนินงานที่ดีในทุกด้าน ดังนั้นธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิชิต โพธิ์ศรี (2559: 93) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก และด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษมจิต เขาเขียว (2558: 88-100) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และเติบโต อยู่ในระดับมาก ธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องมีการปรับตัว มีการเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบต่างๆ โดยให้ความสำคัญต่อความต้องการและเสียงสะท้อนของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะนำมาซึ่งภาพลักษณ์และความสำเร็จขององค์กร

3. ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นกระบวนการบริหารสินทรัพย์หมุนเวียนในประเภทลูกหนี้ของธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจมีต้นทุนในการมีลูกหนี้ต่ำสุด เป็นกระบวนการจัดการเกี่ยวกับลูกหนี้ทั้งหมดตั้งแต่การคัดเลือกลูกหนี้ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีคุณภาพในการชำระหนี้ตามเวลาที่กำหนด โดยการบริหารลูกหนี้จะขึ้นอยู่กับนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารสินเชื่อของบริษัท งบประมาณและทรัพยากรในการบริหาร ทั้งนี้การบริหารลูกหนี้ที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดจากการกำหนดนโยบายด้านการบริหารสินเชื่อ และการใช้ทรัพยากรในการบริหารที่เกิดประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุด เมื่อนโยบายในการบริหารสินเชื่อต่างกัน ทรัพยากรในการบริหารต่างกัน ทำให้มีลูกค้าเงินกู้ต่างกัน เป็นผลให้มีประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิภา พจนวาทิ (2560: 74-76) กล่าวว่า การบริหารลูกหนี้เป็นกระบวนการบริหารสินทรัพย์หมุนเวียนในประเภทลูกหนี้ เพื่อการลงทุนในลูกหนี้ในระดับที่เหมาะสม เป็นการเพิ่มยอดขายที่นอกเหนือจากการขายสินค้าเป็นเงินสด เพื่อให้ธุรกิจมีสภาพคล่องมีกำไร และลดความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระหนี้ของลูกหนี้ โดยมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสูง เพราะหากเกิดผิดพลาดแล้ว การคาดหวังที่จะได้กำไรจากการมียอดขายที่เพิ่มขึ้น อาจจะมีผลเป็นหนี้สูญ ทำให้ธุรกิจขาดทุน เพราะเงินที่จมอยู่ในบัญชีลูกหนี้คือต้นทุนที่ธุรกิจลงทุนไป และสอดคล้องกับแนวคิดของ เฉลิมขวัญ ครุบุญญงค์ (2556: 210-224) กล่าวว่า การบริหารลูกหนี้เป็นกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับลูกหนี้ เพื่อให้ธุรกิจมีต้นทุนในการ

มีลูกหนี้ต่ำสุด กระบวนการบริหารจัดการลูกหนี้เริ่มจากการจัดสรรสัดส่วนการขายระหว่างการขาย เป็นเงินสดและการขายเป็นเงินเชื่อ การคัดสรรลูกหนี้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่ธุรกิจต้องการ การเลือกใช้นโยบายการเก็บหนี้จากลูกหนี้ และการรักษาลูกหนี้ที่ดีให้มีการติดต่อกับบริษัทในระยะยาว โดยหลักเกณฑ์การให้สินเชื่อแก่ลูกค้าจะพิจารณาจาก คุณลักษณะของลูกหนี้ (Character) ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ (Capacity) เงินทุน (Capital) หลักทรัพย์ค้ำประกัน (Collateral) และสถานการณ์ทั่วไป (Conditions) การบริหารลูกหนี้จึงเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท ถ้าบริหารลูกหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้บริษัทมียอดขายเพิ่มขึ้นและค่าใช้จ่ายลดลง ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องลูกหนี้ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดของ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2562: เว็บไซต์) กล่าวว่า การบริหารลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ให้เป็นหนี้เสียนั้น จำเป็นต้องวิเคราะห์ลูกหนี้ เพื่อลดความเสี่ยงโดยมีการวางแผนและบริหารในเรื่องเหล่านี้ (1) การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ(เครดิต) กับลูกหนี้การค้า เป็นการป้องกันความเสี่ยงในการให้เครดิตกับลูกหนี้ก่อนที่จะส่งสินค้าโดยเฉพาะกับผู้ซื้อบางรายที่ตั้งใจมาโกงหรือเป็นผู้ซื้อที่มีปัญหาการชำระเงินจากที่อื่นอยู่แล้ว (2) การวิเคราะห์สินเชื่อ (เครดิต) กับลูกหนี้รายตัว เป็นการสร้างมาตรฐานการให้สินเชื่อ เพื่อป้องกันการให้เครดิตกับผู้ซื้อรายใหม่ เป็นการป้องกันความเสี่ยงก่อนการขายสินค้าหรือบริการ โดยแบ่งเป็นสองลักษณะ คือ การวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพและในเชิงปริมาณ (3) การกำหนดนโยบายการเร่งรัดติดตามหนี้ค้างชำระของลูกหนี้การค้า เป็นการเร่งรัดหนี้สินให้มีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดแนวทางการเร่งรัดและติดตามหนี้สินจากลูกหนี้การค้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีแนวทางการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอนโดยพิมพ์เป็นระเบียบเพื่อประกาศและใช้ปฏิบัติงานได้ ดังนั้น การบริหารลูกหนี้ให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือทั้งเจ้าของกิจการ พนักงานขาย และพนักงานบัญชีและการเงินที่ติดตามและเร่งรัดลูกหนี้การค้า

4. ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการบริหารลูกหนี้โดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก การบริหารลูกหนี้ให้มีประสิทธิภาพต้องอาศัยระยะเวลา ในการดำเนินงานเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ และมีการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี กำจร (2558: 73) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจสินเชื่อ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านเวลาแตกต่างกัน จะมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องมีการอาศัยระยะเวลาในการดำเนินงานที่จะต้องหาวิธีการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานสูงสุด และก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ดังนั้นธุรกิจที่มีการดำเนินงานมายาวนานย่อมมีวิธีการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพมากกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้ออารีย์ พุทธิษา (2556: บทคัดย่อ) พบว่า

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5-10 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 15

5. ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเงินแตกต่างกัน เนื่องจากสถาบันการเงินเป็นการบริการที่ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก เพราะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและความอยู่รอดของธุรกิจ เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือ องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการเข้าไปช่วยเหลือทันที โดยเฉพาะลูกค้าที่เป็นลูกค้าเงินกู้ เพราะจะส่งผลกระทบต่อการบริหารลูกหนี้ ที่อาจเกิดหนี้สูญได้ และองค์กรเองต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการบริการและการกำกับดูแลลูกค้าหลังการใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงการดูแลเอาใจใส่เกิดพันธสัญญาทางใจและเลือกใช้บริการกับองค์กรต่อไป องค์กรได้ลูกค้าที่มีคุณภาพและมีต้นทุนในการบริหารจัดการลูกค้าที่ต่ำลง ส่งผลให้มีสภาพคล่องทางการเงิน มีผลกำไรและมีผลการดำเนินงานตามที่องค์กรคาดหวัง ดังนั้น การบริหารจัดการลูกค้าที่ต่างกัน คุณภาพการบริการที่ต่างกัน เป็นผลให้มีจำนวนลูกค้าและผลการดำเนินงานทางการเงินต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวภา มีแก้ว (2560: 2597) พบว่า ความไว้นื้อเชื่อใจของลูกค้ามีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้นของลูกค้า เนื่องจากพนักงานมีความสามารถ มีทักษะความชำนาญ มีศักยภาพในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง จริงใจ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้า กล่าวคือ เมื่อลูกค้ามีความ ไว้นื้อเชื่อใจในการบริการที่เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นผลทำให้องค์กรมีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิตินันท์ ควะชาติ และ อัจฉรวรรณ งามญาณ (2559: 43-44) พบว่า คุณภาพงานบริการด้านรูปแบบทางกายภาพของศูนย์การค้า (Physical aspect) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด จากปัจจัยความพึงพอใจ (Customer satisfaction) จากงานบริการของศูนย์การค้ามีผลในเชิงบวกต่อการทำให้ลูกค้ามีความตั้งใจกลับมาใช้บริการอีก (Revisit intention) เพราะหากลูกค้ามีระดับความพึงพอใจสูงขึ้นก็จะส่งผลให้ลูกค้ามีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการศูนย์การค้าเป็นประจำเพิ่มมากขึ้นตาม และพบว่า การทำให้ลูกค้ามีความตั้งใจกลับมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นนั้น จะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) สูงขึ้น กล่าวคือ เมื่องานบริการมีคุณภาพสูง จะทำให้ศูนย์การค้ามีจำนวนลูกค้ามากขึ้น ทำให้ศูนย์การค้ามีรายเพิ่มมากขึ้นจากความต้องการในการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

6. ผู้บริหารสาขาราชการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม แตกต่างกัน เนื่องจากระยะเวลาในการดำเนินงานจะบ่งชี้ถึง ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ความสำเร็จขององค์กรเกิดจากการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและ การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ องค์กรที่ดำเนินการมาอย่างยาวนานย่อมมี ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจและมีความสำเร็จที่มากกว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานจึงเป็นส่วน สำคัญที่บ่งบอกถึงการอยู่รอดและการมีผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร ดังนั้น ระยะเวลาในการ ดำเนินงานแตกต่างกันจึงทำให้การมีผลการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพร บุญพันธ์ (2561: 88) พบว่า ผู้บริหาร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจโทรคมนาคม ที่มี ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถทางด้าน เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจโทรคมนาคม ที่มีระยะเวลาในการดำเนิน ธุรกิจมากขึ้นมีความต้องการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น โดยการนำเสนอ และเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีบนโลกอินเทอร์เน็ต ทั้งยังมีการใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นสื่อกลาง ทำให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายตลอดเวลา ซึ่งมีรูปแบบทางด้านความ ปลอดภัยที่ดี เพื่อให้องค์กรมีมาตรฐานระดับสากลเกิดความปลอดภัยในการใช้งานสูงสุด และยังมี การพัฒนาระบบ E - Commerce ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและช่วยสนับสนุนการ ดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรีย์ มะโนมัย (2560: 87) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายการตลาด ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี ผลการดำเนินงานทางการตลาดโดยรวม ด้านส่วนแบ่งทางการตลาด ด้านความพึงพอใจลูกค้า แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายการตลาดธุรกิจแฟชั่น ให้ความสำคัญในเรื่องของความสามารถ ในการทำกำไรเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอในทุก ๆ ปี และการสร้างความน่าเชื่อถือแก่กลุ่มลูกค้าด้วยการ ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ คชามาศ เหยี่ยมสมบัติ (2560: 83) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจสิ่งพิมพ์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร ด้านลูกค้าแตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจสิ่งพิมพ์ที่มีการดำเนิน ธุรกิจเป็นเวลานานจะมีประสบการณ์ มากกว่า ธุรกิจสิ่งพิมพ์ที่เพิ่งเข้ามาในตลาดทั้งในด้านการบริหาร จัดการเงินลงทุน พนักงานที่มีความชำนาญในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งลูกค้าให้ความเชื่อมั่นต่อ องค์กรมากกว่า ทำให้มีโอกาสที่จะมีความสำเร็จในการดำเนินงานในการดำเนินธุรกิจที่มากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิชิต โพธิ์ศรี (2559: 83) พบว่า ผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน ที่มี ระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม แตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจที่ดำเนินกิจการเป็นระยะเวลานานจะทำให้มีประสบการณ์และความ

เชี่ยวชาญในการดำเนินงาน และมีการวางแผนระบบการทำงานได้ดี ตลอดจนรู้จักวิธีการแก้ปัญหา เพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลในทิศทางที่ดีต่อผลการดำเนินงาน

7. ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อเป็นฐานข้อมูลขององค์กร ที่ได้จากการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และประเมินผลข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการของธนาคาร เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เมื่อข้อมูลสารสนเทศ มีคุณภาพผู้ใช้งานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์อย่างมีคุณค่า ดังนั้น ข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อจึงมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานในหลายๆด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตรา อุทัยรัตน์ (2560: 88-89) พบว่า การบริหารข้อมูลสมัยใหม่ ด้านการจัดเก็บข้อมูล แบ่งเป็นสัดส่วน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม และด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน เนื่องจากองค์กรมีการวางแผนจัดการฐานข้อมูลที่ดี ส่งผลให้มีสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจ ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลแบ่งเป็นสัดส่วน เพื่อให้มีการทำงานที่ถูกต้อง ปลอดภัย ง่ายต่อการเข้าถึง เพราะธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นธุรกิจที่มีกลุ่มลูกค้าที่มีขนาดเล็กกว่าธุรกิจอื่น เนื่องจากยังไม่ได้ได้รับความนิยม และยังไม่มีความน่าเชื่อถือของกลุ่มลูกค้า ทำให้กลุ่มธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีขนาดกลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เติบโตเท่าที่ควร เมื่อองค์กรเข้าใจกลุ่มลูกค้า ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างลึกซึ้ง ทำให้องค์กรมีการวางแผนการบริหารข้อมูลให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ โดยการจัดเก็บข้อมูลแบ่งเป็นสัดส่วน เพื่อมุ่งตลาดเฉพาะส่วน และองค์กรมีการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลให้สามารถใช้งานร่วมกันระหว่างพนักงาน รวมถึงผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม และพบว่า การบริหารข้อมูลสมัยใหม่ ด้านการจัดเก็บข้อมูลแบ่งเป็นสัดส่วน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม และด้านการสร้างความแตกต่าง เนื่องจากองค์กรสนับสนุนให้มีการปรับปรุงสารสนเทศโดยมีการจัดเก็บข้อมูลแบ่งเป็นสัดส่วน เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และมีการนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการบริหารจัดการอยู่เสมอ เพื่อให้กิจการได้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิชิต โพธิ์ศรี (2559: 96-97) พบว่า กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านกระบวนการภายในและด้านลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลเป็นทรัพยากรที่สำคัญและจำเป็นในองค์กรและในยุคนี้ถือเป็นยุคสารสนเทศที่แต่ละองค์กรต่างก็นำข้อมูลจากหลายๆ ส่วนเข้ามา ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำมาวิเคราะห์ และนำไปใช้ประโยชน์ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้น ทรัพยากรข้อมูลจึงต้องได้รับการจัดการที่ดีถูกต้องตามหลักการ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถค้นหาข้อมูลได้ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจขององค์กร และพบว่า

กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ด้านระบบสารสนเทศทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน เนื่องจากปัจจุบันระบบสารสนเทศทางธุรกิจ มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาธุรกิจ เพราะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจดำเนินไปอย่างเป็นระบบ ซึ่งถูกออกแบบและพัฒนาให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ทางธุรกิจนั้นๆ เช่น งานทางบัญชี การเงิน การผลิต การตลาด และทรัพยากรบุคคล เป็นต้น เมื่อธุรกิจนำระบบสารสนเทศมาใช้ในแต่ละหน้าที่ของธุรกิจแล้ว จะช่วยให้การดำเนินงานของธุรกิจเป็นไปตามระบบ ความถูกต้อง และลดปัญหาข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวณี แสนทวีสุข (2557: 93) พบว่า ประสิทธิภาพการจัดทำงบประมาณแบบมีส่วนร่วม ด้านการได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในองค์กร ด้านการเงิน เนื่องจากธนาคารออมสินได้มีการกำหนดและจูงใจให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพเนื่องจากการรับฟังความคิดเห็นจากหลายฝ่ายแล้วจึงสรุปเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งในการจัดทำงบประมาณโดยเป็นทางเลือกที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า ประหยัด จะส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ด้านการเงินของธุรกิจ ในการเพิ่มรายได้ ลดต้นทุน การบรรลุวัตถุประสงค์ทางด้านการเงินหรือการเพิ่มความสามารถทางการผลิต ลดต้นทุนการดำเนินงานได้ มิใช่เป็นการคิดตัดสินใจเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่จะก่อให้เกิดข้อผิดพลาดหรือทำให้สูญเสียทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรารณา เชียงส่ง (2561: 663) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้ ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้และด้านงบประมาณในการติดตามหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของธุรกิจเข้าสู่ในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

8. ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากภูมิสังคมของลูกหนี้เป็นกระบวนการที่องค์กรตระหนักถึงการรับรู้ข้อมูลของลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการบริหารจัดการลูกหนี้ ให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อ อีกทั้งการรับรู้ข้อมูลของลูกค้าเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาของลูกค้าและได้รับการตอบรับได้อย่างทันทีซึ่งเป็นผลให้การรักษาลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าสามารถแสดงการปรับปรุงที่โดดเด่น ดังนั้น ภูมิสังคมของลูกหนี้จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการมีผลการดำเนินงานในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tang (2016: 992-1005) พบว่า การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการทำงานในการร่วมกันของสมาชิกในทีมในการช่วยกันแบ่งปันความคิดที่เกี่ยวกับงาน ข้อมูล และข้อเสนอแนะระหว่างกันโดยการสังเคราะห์ความรู้ที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์บริการใหม่ของธุรกิจที่จะต้องตระหนักถึงการรับรู้ความมีคุณค่าของลูกค้าในการพิจารณาว่าธุรกิจสามารถตอบสนองสิ่งที่ลูกค้า

ต้องการได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนี้การบูรณาการความรู้ขององค์กรและการรับรู้คุณค่าของลูกค้า มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรมบริการด้านความสามารถการบูรณาการทาง เทคโนโลยี กล่าวคือ การแบ่งปันข้อมูลเพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นการเชื่อมโยงกันทางเทคโนโลยี ทางด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย และสร้างความพึงพอใจ โดยการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนา ช่องทางในการทราบข้อมูลถึงความต้องการของลูกค้าที่นำมาพัฒนารูปแบบในการติดต่อสื่อสารกับ ลูกค้าเพื่อทราบความต้องการของลูกค้าในการที่ธุรกิจจะสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความ พึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรวัฒน์ พสุศิริโรจน์ และ ธีระวัฒน์ จันทิก (2558: 43-48) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินความสำเร็จของโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน คือ ปัจจัยด้านบริบท และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากปัจจัยด้านบริบทนั้น เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารสาขาได้บริหารงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับ ซึ่งธนาคารจะกำหนดเป้าเป็นไป ตามขนาดของแต่ละพื้นที่ และโครงการธนาคารประชาชนทำให้ลูกค้าได้เข้าถึงสถาบันการเงินมากขึ้น มีการขยายตัวของจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นจากเดิม รวมถึงการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ เกิดความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่ได้ แสดงถึงความผูกพันกับพนักงาน และเปิดใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัวทางการเงิน ภาระหนี้ต่างๆ และ มีความมั่นใจในโครงการที่จะสามารถแก้ปัญหาทางการเงินและสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นตามความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่

9. ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการ พัฒนาคุณภาพหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้เป็นกระบวนการที่องค์กรนำทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารมาใช้ในการต่อยอดหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน โดยการบูรณาการความคิดภายใต้ กรอบวิธีปฏิบัติเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นการส่งเสริมให้เกิดการใช้ไหวพริบปฏิภาณใน การแก้ไขปัญหาและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกหนี้ เมื่อลูกหนี้มีคุณภาพ ชีวิตที่ดีธนาคารสามารถบริหารจัดการสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่เกื้อหนุนให้เกิดการมีผลการดำเนินงาน ตามที่องค์กรคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชชาภรณ์ เลิศสุนันท์รักษ์ (2561: 98) พบว่า ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์และ ผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านคุณภาพของงาน ด้านต้นทุนงาน และด้านงานสำเร็จทันเวลา เนื่องจากความสำคัญของการนำความรู้ที่ได้จากการทำงานที่หลากหลาย ของบุคลากร เช่น ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน การสอบถามจากลูกค้า สามารถนำมาผสมผสาน จัดเก็บรวบรวมความรู้ไว้เป็นคู่มือการทำงานของตนเอง หรือในรูปของบทความวิชาการ รายงานการ

ปฏิบัติงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำไปใช้ในการทำงานเพื่อให้งานที่ได้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ และสามารถนำผลของการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินทร สุภา (2560: 96) พบว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านคุณภาพ และด้านนวัตกรรม เนื่องจากการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ วิธีการทำงานใหม่ด้วยตนเอง เพราะในสังคมปัจจุบันเต็มไปด้วยข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ที่ล้วนแต่มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต การตัดสินใจของพนักงาน รวมถึงในการทำงานของพนักงาน ด้วยการนำสื่อต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อให้พนักงานได้รู้ในสิ่งที่จำเป็นโดยไม่ต้องมีวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญมาบรรยาย อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแก้ไขปัญหาดด้วยตนเองได้ ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เข้ามาพนักงานก็สามารถที่จะเรียนรู้นวัตกรรมนั้นได้ด้วยตนเอง และสามารถนำกระบวนการใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งธุรกิจจะต้องมีสิ่งกระตุ้น เพื่อสร้างกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานกระตือรือร้นในการที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง พนักงานมีศักยภาพและพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้อย่างไม่มีขีดจำกัด ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีคุณภาพในด้านต่างๆ ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถสร้างรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ด้วยการเสนอการบริการที่ลูกค้าคาดหวังได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารสาขาธนาคาร ควรให้ความสำคัญด้านภูมิสังคมของลูกค้า เพราะส่งผลกระทบต่อผลดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารสาขาธนาคารให้ความสำคัญต่อการรับรู้ข้อมูลของลูกค้า เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และการบริหารจัดการลูกค้า ให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อ เช่น การนำข้อมูลการประกอบอาชีพและรายได้ที่มีความแตกต่างของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ไปใช้ในการบริหารจัดการลูกค้า การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ให้แก่ลูกค้า เพื่อให้มีรายได้ในการดำรงชีพและเพียงพอต่อการชำระหนี้ และการตระหนักถึงการพัฒนาชนบทควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาอาชีพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า และนอกจากนี้ผู้บริหารสาขาธนาคารควรให้ความสำคัญต่อการให้ความช่วยเหลือทางธุรกิจและการจัดการปัญหาของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะสามารถลดต้นทุนในการบริหารลูกค้าได้

1.2 ผู้บริหารสาขานาการ ควรให้ความสำคัญด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ เพื่อก่อให้เกิดผลดำเนินงานตามที่คาดหวัง ดังนั้น ผู้บริหาร สาขานาการควรให้ความสำคัญต่อการการนำทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงานนาการมาใช้ในการต่อ ยอดหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เช่น การนำ กรอบวิธีปฏิบัติและคำชี้แจงโครงการต่างๆมาใช้ในการบริหารจัดการหนี้ การนำความรู้วิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกหนี้ และการกำกับดูแลลูกหนี้ของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้มีการใช้ไหวพริบปฏิภาณและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้การ ปฏิบัติงานนาการ ด้านสินเชื่อเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ผู้บริหารสาขานาการ ควรให้ความสำคัญด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ เพื่อก่อให้เกิดผลดำเนินงานตามที่คาดหวัง ดังนั้น ผู้บริหารสาขานาการให้ความสำคัญต่อการจัดการ ฐานข้อมูลด้านสินเชื่อ โดยให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูล สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น การนำข้อมูลของลูกหนี้ แต่ละรายมาพิจารณาในการบริหารจัดการสินเชื่อ การส่งเสริมให้มีการเก็บข้อมูลลูกหนี้เพื่อนำไปสู่ การกำหนดทิศทางในการติดตามดูแลลูกหนี้ และการเรียกดูรายงานข้อมูลสถานะการชำระหนี้ของ ลูกหนี้แต่ละรายเพื่อป้องกันความเสี่ยง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่มี คุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์อย่างมีคุณค่า

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

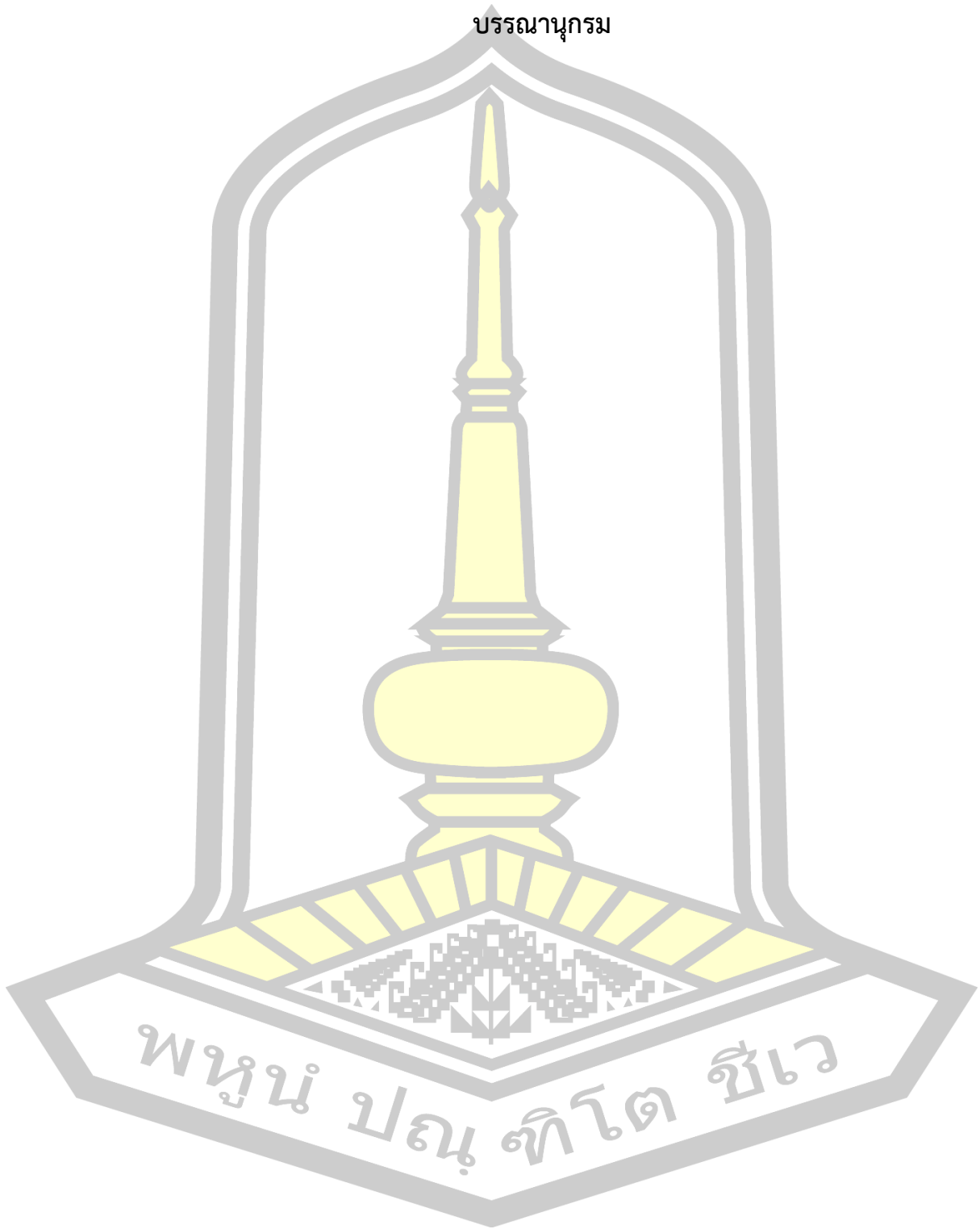
2.1 ควรศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อผลการดำเนินงานกับ กลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจทำให้งานวิจัย มีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงกับเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อสภาพ การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

2.3 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เช่น การบริหารลูกหนี้สมัยใหม่ กลยุทธ์การบริหารลูกหนี้ ต่างจากประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้อย่างไร เป็นต้น

2.4 ควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิ

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2562). *การบริหารลูกหนี้การค้า*. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2562. จาก <https://bsc.dip.go.th/th/category/financial-accounting/fs-debtormanagment>.
- กันยะมาส อุปชีวะ. (2557). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกษมจิต เขาเขียว. (2558a). *ผลกระทบของความได้เปรียบทางการตลาดแบบยั่งยืนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกษมจิต เขาเขียว. (2558b). *ผลกระทบของความได้เปรียบทางการตลาดแบบยั่งยืนที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย*. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 7(4), 88–100.
- ชนิษฐา หอมชื่น. (2553). *แนวทางการบริหารหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) สินเชื่อรวมของธนาคารออมสินสาขาเขตจังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศทพามาศ เจริญสมบัติ. (2560). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจสิ่งพิมพ์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตตรานนท์ จันทะเสน. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การเชิงสร้างสรรค์กับผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เฉลิมขวัญ ครุบุญยงค์. (2556). *การจัดการการเงิน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชนินทร สุภา. (2560). *ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาลิต สารวารี. (2552). *19 สมรรถนะเชิงพฤติกรรมเพื่อการจัดคนให้ตรงกับงาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิติวรรณ ลาสอน. (2552). *ผลกระทบของศักยภาพการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SME ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณัฐชา ภูระยับ. (2559). *ผลกระทบของวัฒนธรรมธรรมาภิบาลที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ดวงใจ วงศิลา. (2559). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทราเขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ถนอม สุขกรรม. (2551). *ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช กับจังหวัดตรัง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2560a). *ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2561. จาก https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0001.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2560b). *ข้อมูลธนาคาร*. สืบค้นเมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2561. จาก https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0006.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2560c). *ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2561. จาก https://www.baac.or.th/th/content-contact.php?content_group_sub=8.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2560d). *แผนธุรกิจฝ่ายสินเชื่อ (Business Plan) ปีบัญชี 2560*. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2561. จาก <https://www.baac.or.th>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ปี 2560*. สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2560. จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Publications/FIProformance_Press/n1161t.pdf.

- ธวัชชัย รัชสมบัติ. (2560). *ผลกระทบของการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธีรวัฒน์ พสุศิริโรจน์ และ ธีระวัฒน์ จันทิก. (2558). การประเมินความสำเร็จโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน. *วารสารราชชมงคลล้านนา*, 3(2), 43–48.
- นพดล ร่มโพธิ์. (2552). การประเมินความสำเร็จของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 32(122), 4–7.
- นิรมิต เทียมทัน. (2555). *Balanced scorecard และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน ดิสทริบิวเตอร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปณิธิ คูตระกูล. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลช่องทางการตลาดกับผลการดำเนินงานของธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรารณา เชียงสง. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย*. *วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ*, 11(3), 656–663.
- ปริญญช กิจรุ่งโรจน์เจริญ. (2555). *การเงินธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ปิตินันท์ ควะชาติ และ อัจฉราวรรณ งามญาณ. (2559). กระบวนการสู่ความภักดีลูกค้าของศูนย์การค้าในจังหวัดชลบุรี. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 11(1), 43–44.
- ปิยสุดา บัณฑิตน์ ศุภสิน สุริยะ และ ธีรเสกสรรค์ ศิริธนานนท. (2553). *การเงินธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์พรรณการพิมพ์.
- ปิยะมาศ ม่วงเปลียน และ ชนงกรณ์ กุณชลบุตร. (2558). การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 10(2), 157–158.
- พรพิชิต โพธิ์ศรี. (2559). *ผลกระทบของกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

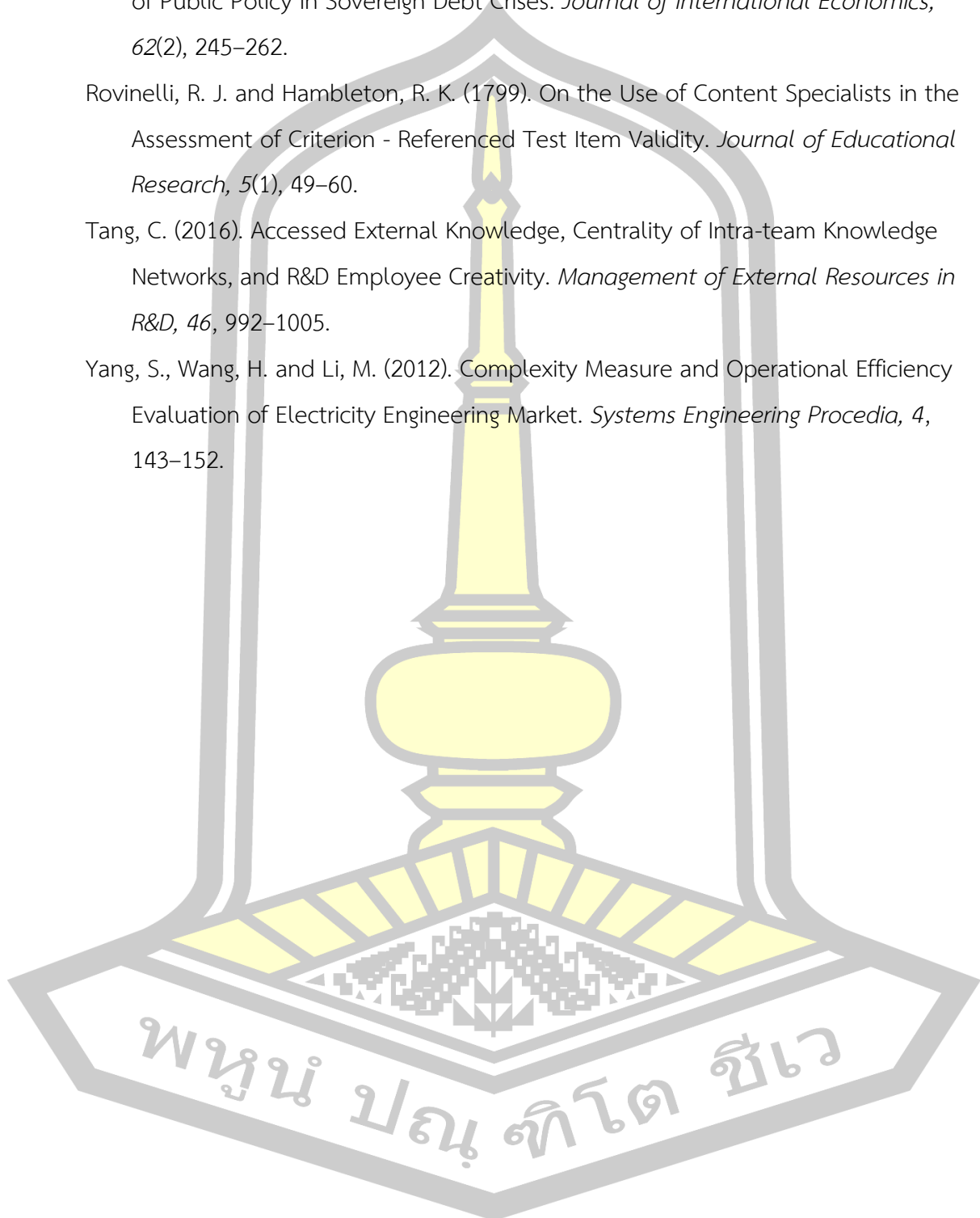
- พรรณญา ชุณนิมิตรกุล. (2556). *การเงินธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไพโรจน์ มีนา. (2549). *การตรวจสอบยุทธศาสตร์การบริหารสินเชื่อที่ลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตภูมิภาค เขต 13 จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ภัทรา กล้าแสง. (2553). *การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างราคาหลักทรัพย์กับประสิทธิภาพในการบริหารลูกหนี้การค้า กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจการเกษตร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ภาคภูมิ นันทปรีชา. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard : กรณีศึกษา สถาบันพัฒนา องค์การชุมชน (องค์การมหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภิเชก ชัยนิรันดร์. (2553). *การบริหารสินเชื่อ*. กรุงเทพฯ: สายส่งวิญญูชน.
- มนต์ฤดี ทองรัตน์. (2552). *ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำรงชีวิตของนักศึกษาสาขาวิชาการพัฒนาภูมิสังคมอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาภูมิสังคมอย่างยั่งยืน คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มยุรีย์ มะโนมัย. (2560). *ผลกระทบของกลยุทธ์การสร้างสรรคผลิตภัณฑ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการตลาดของธุรกิจแฟชั่นในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มยุรี คำจร. (2558). *ผลกระทบของการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจสิ่งชั่งในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

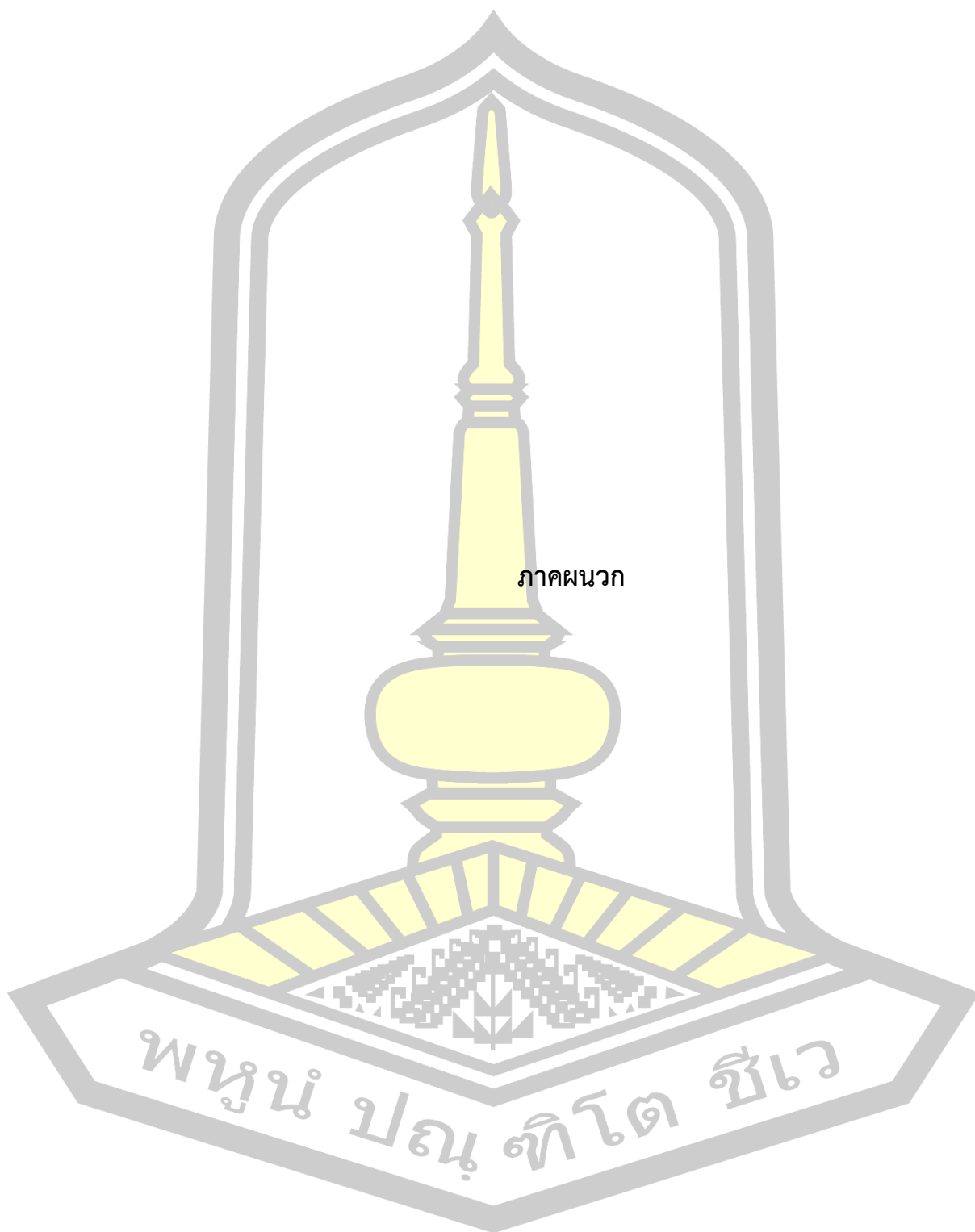
- รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และ สุรัชย์ อุตมอ่าง. (2554). *การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคเหนือของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- รุ่งอรุณ กระแสร์สินธุ์ และคณะ. (2559). ผลการดำเนินงานของธุรกิจและสมรรถนะของผู้ประกอบการกับขอบข่ายการแข่งขันและศักยภาพองค์กร. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 17(1), 1-21.
- วรัท พุกษากุลนันท์. (2550). *เทคโนโลยีการศึกษาและพัฒนาสังคม*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2562. จาก http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=9449&Key=news_research.
- วัชรพล วิจารณ์ธรณ และ สุภาภรณ์ พวงชมพู. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการชำระหนี้สินทางการเกษตรของลูกค้ำธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วันดี ไกรพานนท์. (2553). *พัฒนาการบริหารสินเชื่อและแนวทางแก้ไขปัญหาลูกหนี้เงินให้กู้ที่ผิดนัดชำระหนี้*. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาระบบบริหารการจัดการสหกรณ์.
- วิจิตรา อุทัยรัตน์. (2560). *ผลกระทบของการบริหารข้อมูลสมัยใหม่ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิชาภรณ์ เลิศสุบินรักษ์. (2561). *ผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศลิษา ภมรสติธย์. (2550). *การจัดการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ศศิภา พจน์วาทิ. (2560). *การเงินธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- สุदारัตน์ โยธาภิบาล. (2554). *วัฒนธรรมองค์การกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานอำเภอเมืองนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุพาตา สิริกุดตา และคณะ. (2552). *การเงินธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- เสกศักดิ์ จำเริญวงศ์. (2554). *การบริหารการเงินธุรกิจ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เสาวณี แสนทวีสุข. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดทางงบประมาณแบบมีส่วนร่วมกับความสำเร็จในองค์กรของธนาคารออมสินในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เสาวภา มีแก้ว. (2560). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และผลการปฏิบัติงานส่งมอบสินค้าต่อความพึงพอใจ ความไวเนื้อเชื่อใจ และความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้า บริษัท ฟาร์ม่า อัลลิอันซ์ จำกัด. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 10(3)*, 2583–2597.
- อภิญา คงวิริยะกุล. (2560). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ดีทางการบัญชีของธุรกิจเคมีภัณฑ์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรรถพร บุญพันธ์. (2561). *ผลกระทบของความสามารถทางด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรรวรรณ ศรีแก้ว. (2552). *ผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ SME ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เอื้ออารีย์ พุทธิษา. (2556). *ผลกระทบของความเป็นเลิศทางการบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2004). *Marketing Research*. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Akins, B., Dou, Y. and Ng, J. (2017). Corruption in Bank Lending: The Role of Timely Loan Loss Recognition. *Journal of Accounting and Economics*, 63(April–May), 454–478.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary*. USA.: John Wiley & Sons.
- Bogomolova, S. (2011). Service Quality Perceptions of Solely Loyal Customer. *International Journal of Market Research*, 53(6), 793–810.

- Bontis, N. (2010). Intellectual Capital and Business Performance in the Pharmaceutical Sector in Jordan. *Management Decision*, 48(1), 105–131.
- Boubacar, D. (2018). Bank Efficiency and Industry Growth During Financial Crises. *Economic Modelling*, 68(January), 11–12.
- Cergnul, J. J., Russell, P. J. and Sunshine, J. H. (2005). Selected Accounts Receivable Performance Statistics for Radiology Practices: An Analysis of the Adjusted Collection Percentage and Days Charges in Accounts Receivable. *Journal of the American College of Radiology*, 2(12), 1019–1029.
- Chen, H. K., Liao, Y. C. Lin C. Y. and Yen, J. F. (2018). The Effect of the Political Connections of Government Bank CEOs on Bank Performance during the Financial Crisis. *Journal of Financial Stability*, 36(June), 130–143.
- Emmanuel, M., Matousek, R. and Vu, A. N. (2016). What is the Impact of Bankrupt and Restructured Loans on Japanese Bank Efficiency?. *Journal of Banking & Finance*, 70(November), s187–s202.
- Ghosh, A. (2015). Banking-Industry Specific and Regional Economic Determinants of Non- Performing Loans: Evidence from US States. *Journal of Financial Stability*, 20(October), 93–104.
- Gomariz, C., Fuensanta, M., Ballesta, S. and Pedro, J. (2014). Financial Reporting Quality, Debt Maturity and Investment Efficiency. *Journal of Banking and Finance*, 40(March), 494–506.
- Lynch, D. (2008). A Proactive Approach to Semantically Oriented Service Discovery. *Journal Accounting and Economics*, 12(2), 1–8.
- Maha, A. and Asutay, M. (2017). Nonperforming Loans in the GCC Banking Sectors: Does the Islamic Finance Matter?. *Research in International Business and Finance*, 42(December), 832–854.
- Nodari, G. (2014). Financial Regulation Policy Uncertainty and Credit Spreads in the US. *Journal of Macroeconomics*, 41(September), 122–132.
- Nunnally, J. C. and Bernstein, I. H. B. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.

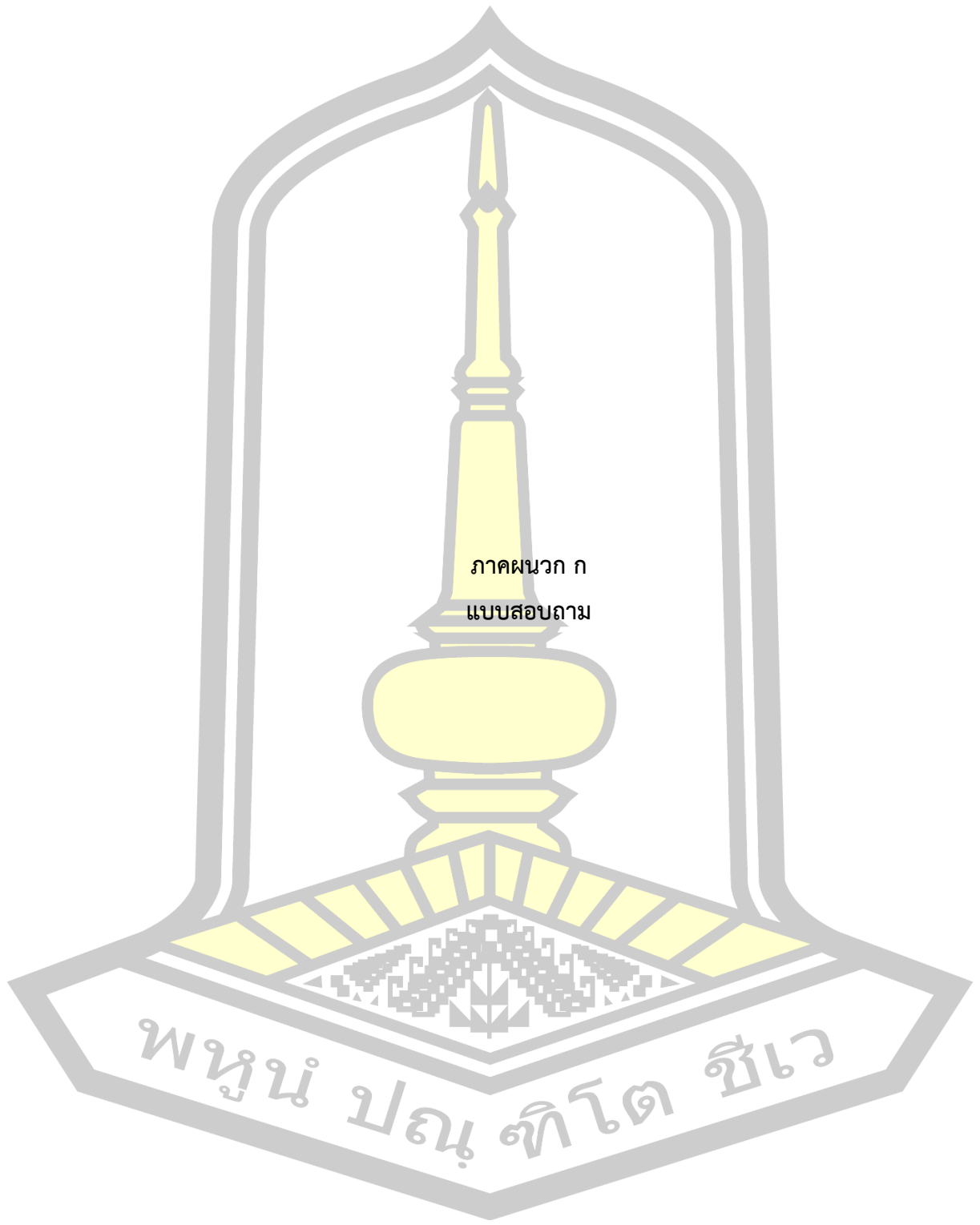
- Prasanna, G., S.H. and Shin, H. S. (2004). Crisis Costs and Debtor Discipline: the Efficacy of Public Policy in Sovereign Debt Crises. *Journal of International Economics*, 62(2), 245–262.
- Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1799). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion - Referenced Test Item Validity. *Journal of Educational Research*, 5(1), 49–60.
- Tang, C. (2016). Accessed External Knowledge, Centrality of Intra-team Knowledge Networks, and R&D Employee Creativity. *Management of External Resources in R&D*, 46, 992–1005.
- Yang, S., Wang, H. and Li, M. (2012). Complexity Measure and Operational Efficiency Evaluation of Electricity Engineering Market. *Systems Engineering Procedia*, 4, 143–152.





ภาคผนวก

พหุมนุ ปณุ ทิโต ชีเว



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

พุ่มนํ้าประจักษ์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิจัยเรื่อง : ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้จัดการสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 7 ข้อ
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป ของของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 4 ข้อ
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 15 ข้อ
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 20 ข้อ
2. การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย กรุณาตอบข้อมูลให้ครบถ้วนทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง
3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น
4. หากท่านต้องการรายงานสรุปผลการวิจัย โปรตแนบชื่อและที่อยู่ของท่านมาพร้อมกับเอกสารแบบสอบถามนี้ () ต้องการ () ไม่ต้องการ
5. หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้านางสาวสิรินดา หาวิรส คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โทรศัพท์ 095-6684642 และ E-mail : sirinadahaviros@gmail.com

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามและขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับภายใน 15 วัน ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสิรินดา หาวิรส

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้จัดการสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 30 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

() ผู้จัดการสาขา

() ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

() อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หย่าร้าง/หม้าย

5. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

() น้อยกว่า 10 ปี

() 10 – 15 ปี

() 16 – 20 ปี

() มากกว่า 20 ปี

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า 40,000 บาท

() 40,000 – 60,000 บาท

() 60,001 – 80,000 บาท

() มากกว่า 80,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. จำนวนลูกค้าเงินกู้

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3,000 คน	<input type="checkbox"/> 3,000 – 4,000 คน
<input type="checkbox"/> 4,001 – 5,000 คน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 5,000 คน

2. จำนวนลูกค้าเงินฝาก

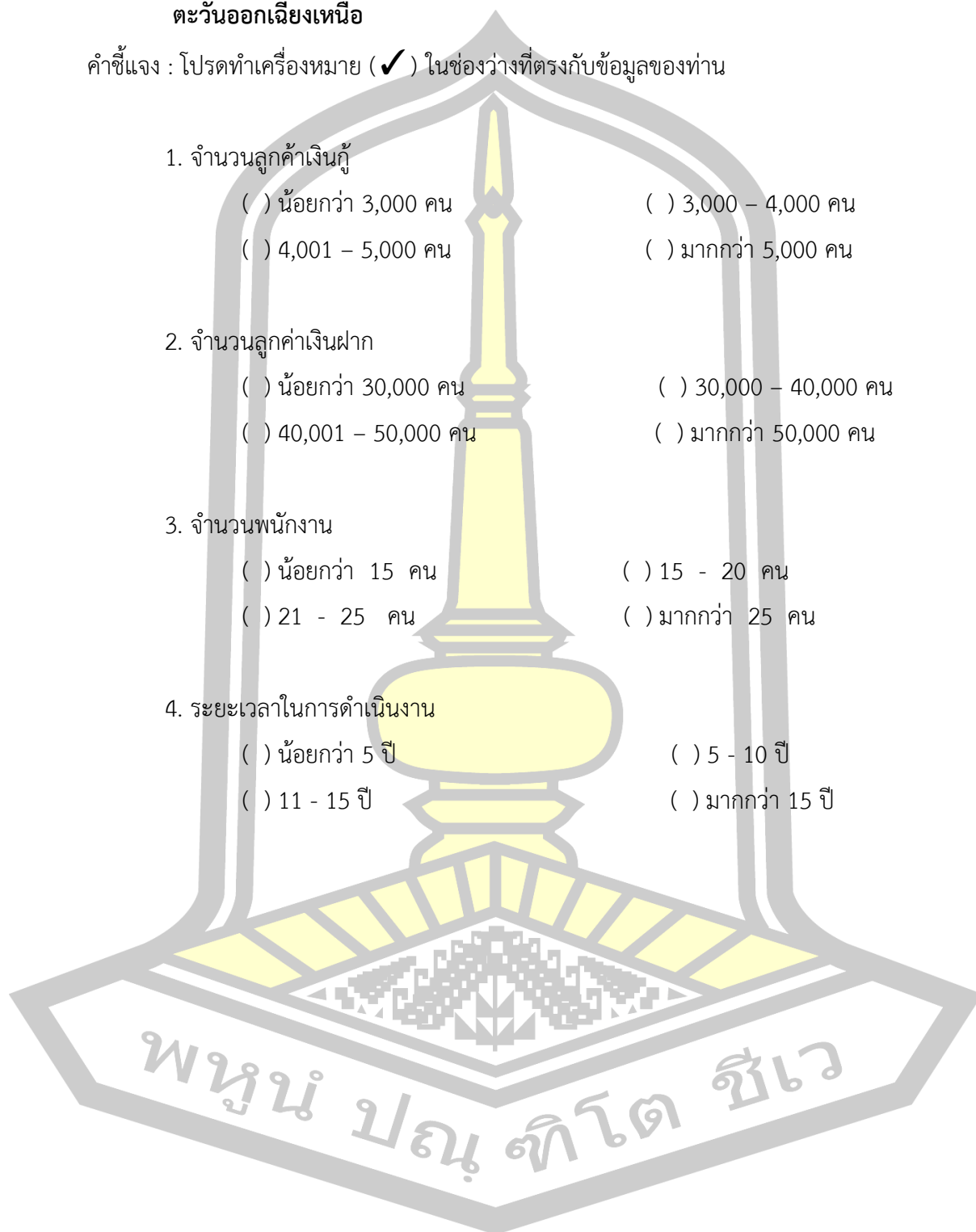
<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30,000 คน	<input type="checkbox"/> 30,000 – 40,000 คน
<input type="checkbox"/> 40,001 – 50,000 คน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50,000 คน

3. จำนวนพนักงาน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15 คน	<input type="checkbox"/> 15 - 20 คน
<input type="checkbox"/> 21 - 25 คน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 25 คน

4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 5 - 10 ปี
<input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียง 1 ข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ					
1. สาขาส่งเสริมให้มีการเก็บข้อมูลลูกหนี้เพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการติดตามดูแลลูกหนี้					
2. สาขานำข้อมูลของลูกหนี้แต่ละรายมาพิจารณาในการบริหารจัดการสินเชื่อ เช่น การอนุมัติสินเชื่อ					
3. สาขาให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับข้อมูลที่บ่งชี้ตัวตนของลูกหนี้ที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารลูกหนี้					
4. สาขาให้ความสำคัญกับการเรียกดูรายงานข้อมูลสถานะการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเพื่อป้องกันความเสี่ยง					
5. สาขาให้ความสำคัญกับการบันทึกข้อมูลการติดตามลูกหนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการบริหารจัดการหนี้					

พหุ ประถมศึกษา ชีวะ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (ต่อ)

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้					
6. สาขาให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลการประกอบอาชีพและรายได้ที่มีความแตกต่างของลูกหนี้ในแต่ละพื้นที่ ไปใช้ในการบริหารจัดการลูกหนี้					
7. สาขาส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ เพื่อให้มีรายได้ในการดำรงชีพและเพียงพอต่อการชำระหนี้					
8. สาขามุ่งเน้นการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกหนี้แต่ละกลุ่มอาชีพ และสามารถขยายสินเชื่อให้แต่ละกลุ่มอาชีพได้อย่างเหมาะสม					
9. สาขาให้ความสำคัญกับจารีตประเพณีท้องถิ่น มีการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของชุมชน เพื่อเพิ่มความไว้วางใจของลูกหนี้ และเป็นการสร้างความคุ้นเคยกับลูกหนี้ทำให้ง่ายต่อการติดตามทวงถามหนี้					
10. สาขาตระหนักถึงการพัฒนาชนบทควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาอาชีพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้					

พหุ ประสิทธิภาพ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (ต่อ)

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<p>ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้</p> <p>11. สาขาให้ความสำคัญต่อการให้พนักงานคิดพลิกแพลงเพื่อหาวิธีแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุดและทันเวลา</p>					
<p>12. สาขามุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ วิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกหนี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการหนี้</p>					
<p>13. สาขาให้ความสำคัญในการติดตามกรอบวิธีปฏิบัติและคำชี้แจงโครงการต่างๆในการบริหารหนี้เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการหนี้</p>					
<p>14. สาขาสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของพนักงาน เกี่ยวกับการกำกับดูแลลูกหนี้ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด</p>					
<p>15. สาขามุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานบริหารจัดการหนี้ และการกำกับดูแลลูกหนี้ของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน</p>					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียง 1 ข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเงิน					
1. สาขาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร					
2. สาขาเปรียบเทียบต้นทุนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสูงสุด					
3. สาขาสามารถเพิ่มผลการดำเนินงานที่สูงกว่าเป้าหมาย โดยมีผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
4. สาขาสร้างมูลค่าเพิ่มจากการบริการ โดยอาศัย ศักยภาพในการจัดการความรู้ขององค์กรเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ เช่น การแนะนำการใช้บริการ ผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิตของธนาคาร เป็นต้น					
5. สาขานำรูปแบบการจัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน มาใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนงานและปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย					
ด้านลูกค้า					
6. สาขาได้รับคำชมเชยจากลูกค้าในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอย่างมีระบบอยู่เสมอ					
7. สาขานำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับการให้บริการอย่างเป็นระบบ					

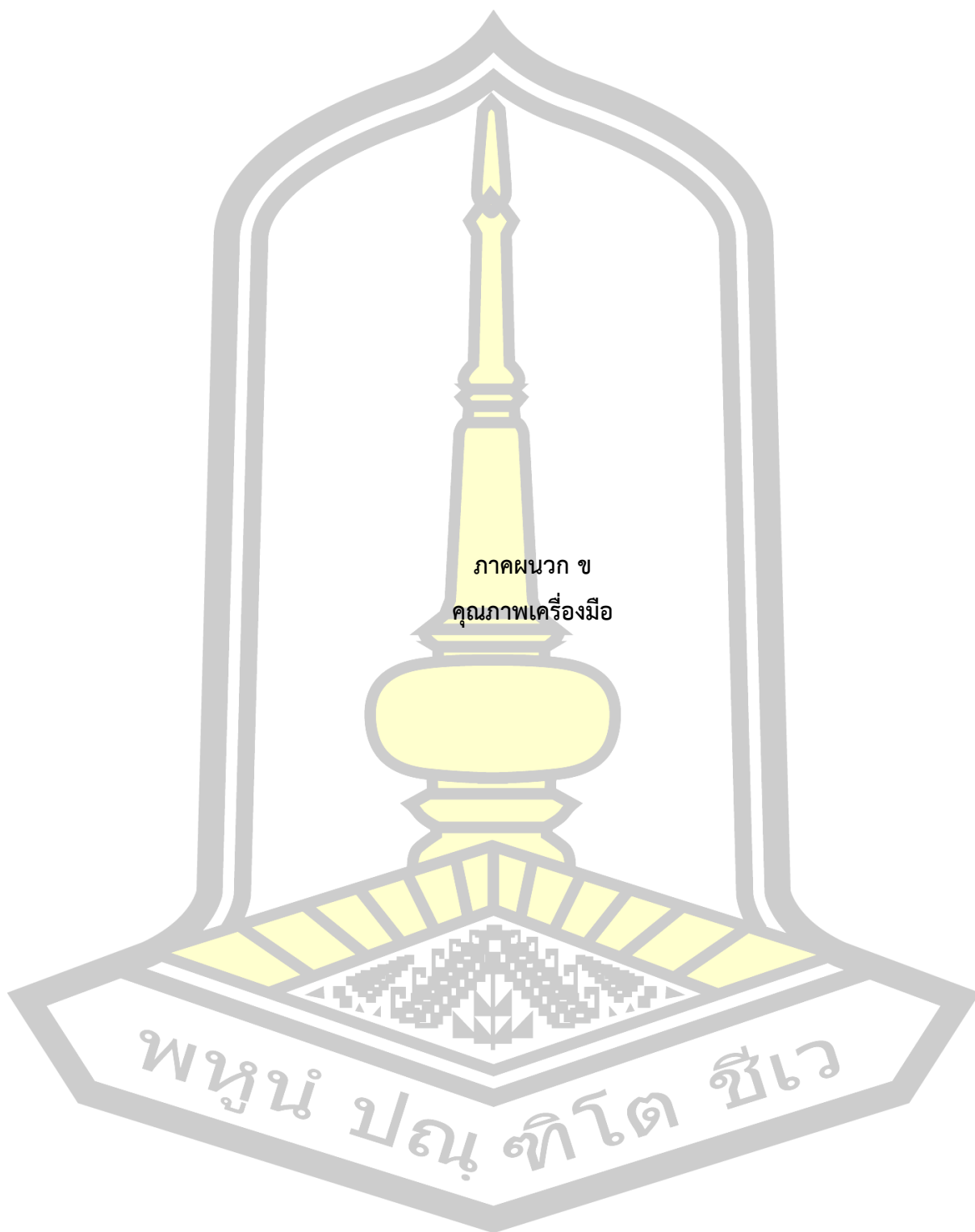
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (ต่อ)

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลูกค้า (ต่อ)					
8. สาขามีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าลดลง					
9. สาขาตอบข้อซักถามแก่ลูกค้า และให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายธนาคารเพื่อเพิ่มมูลค่าการให้บริการ					
10. สาขานำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาช่วยในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อขยายฐานลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น					
ด้านกระบวนการภายใน					
11. สาขาให้รางวัล/ค่าตอบแทนกับพนักงานที่ขยันทำงาน ซื่อสัตย์ เพื่อเป็นแรงจูงใจและเป็นแบบอย่างในการทำงาน					
12. สาขาส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อพัฒนากลยุทธ์และเทคนิคต่างๆที่จะสามารถเพิ่มผล การดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายสูงสุด					
13. สาขาพัฒนาระบบการตรวจสอบกระบวนการทำงาน ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ การทำงาน					
14. สาขาพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการ บริหารจัดการระบบการทำงานให้มีคุณภาพสูงสุดบริหาร จัดการระบบการทำงานให้มีคุณภาพสูงสุด					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย (ต่อ)

ผลการดำเนินงานขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการภายใน (ต่อ)					
15. สาขาพัฒนารูปแบบการสื่อสารและประสานงานระหว่างส่วนงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
16. สาขาพัฒนาการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
17. สาขากระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า					
18. สาขาส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิด ความเชื่อและค่านิยมในการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
19. สาขาปรับปรุงรูปแบบ กระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า					
20. สาขาพัฒนาให้บุคลากรมีการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดการทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน



ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

พหุมนั ปณุ ทิโต ชีเว

ตาราง 39 ค่าอำนาจจำแนกรายด้านและค่าความเชื่อถือของแบบสอบถาม

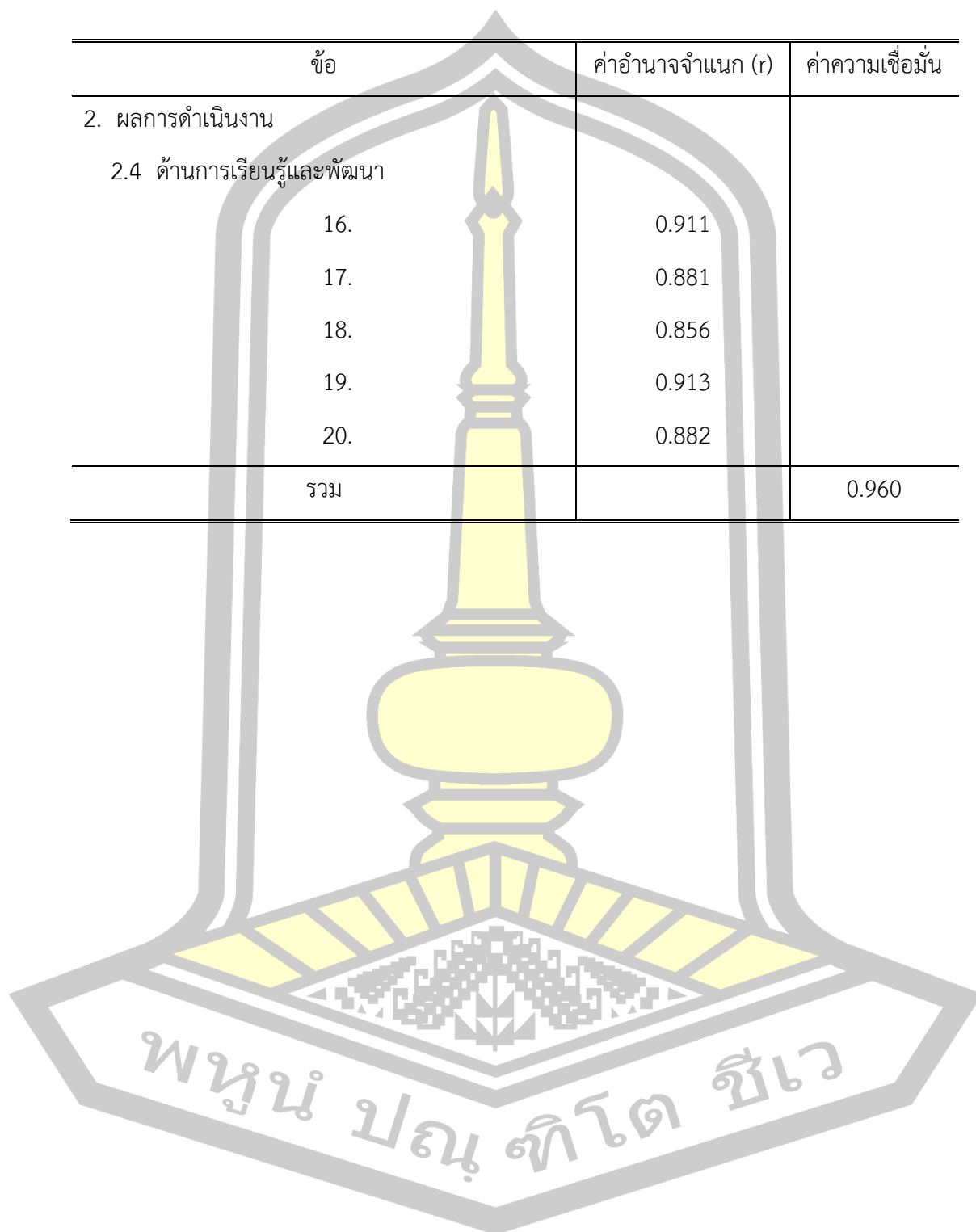
ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. ประสิทธิภาพการการบริหารลูกหนี้		
1.1 ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ		
1.	0.812	
2.	0.911	
3.	0.812	
4.	0.902	
5.	0.840	
รวม		0.947
1.2 ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้		
6.	0.744	
7.	0.846	
8.	0.832	
9.	0.881	
10.	0.817	
รวม		0.932
1.3 ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการ ในการพัฒนาคุณภาพลูกหนี้		
11.	0.830	
12.	0.645	
13.	0.844	
14.	0.912	
15.	0.762	
รวม		0.920

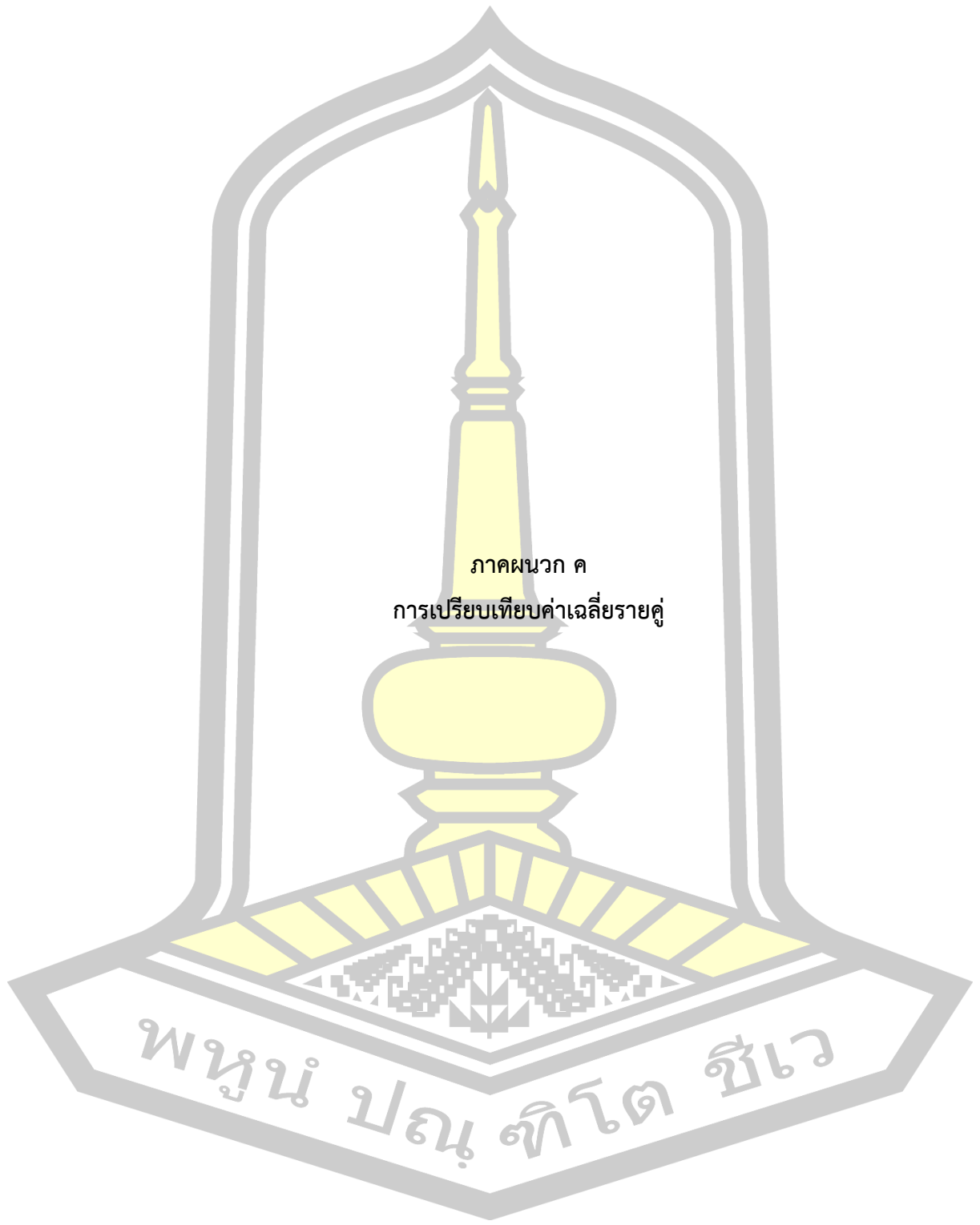
ตาราง 39 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ผลการดำเนินงาน		
2.1 ด้านการเงิน		
1.	0.741	
2.	0.855	
3.	0.827	
4.	0.884	
5.	0.939	
รวม		0.944
2.2 ด้านลูกค้า		
6.	0.805	
7.	0.855	
8.	0.872	
9.	0.801	
10.	0.766	
รวม		0.930
2.3 ด้านกระบวนการภายใน		
11.	0.816	
12.	0.831	
13.	0.924	
14.	0.848	
15.	0.805	
รวม		0.941

ตาราง 39 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ผลการดำเนินงาน		
2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
16.	0.911	
17.	0.881	
18.	0.856	
19.	0.913	
20.	0.882	
รวม		0.960





ภาคผนวก ค
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่

พหุคูณ ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 40 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม
ของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน

จำนวนลูกค้าเงินกู้		น้อยกว่า 3,000 คน	3,000 - 4,000 คน	4,001 - 5,000 คน	มากกว่า 5,000 คน
น้อยกว่า 3,000 คน	\bar{X}	4.34	4.53	4.53	4.63
	4.34	-	0.331	0.338	0.041*
3,000 - 4,000 คน	4.53		-	1.000	0.788
4,001 - 5,000 คน	4.53			-	0.759
มากกว่า 5,000 คน	4.63				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 41 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นรายด้าน
ของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านข้อมูลสารสนเทศด้าน สินเชื่อ	Contrast	3	0.669	0.223	0.936	0.425
	Error	152	36.223	0.238		
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้	Contrast	3	2.799	0.933	3.453	0.018
	Error	152	41.074	0.270		
ด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนา คุณภาพหนี้	Contrast	3	1.990	0.663	3.424	0.019
	Error	152	29.447	0.194		

ตาราง 42 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้โดยรวม
ของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
น้อยกว่า 5 ปี	\bar{x}	4.57	4.37	4.44	4.60
	4.57	-	0.134	0.355	0.791
5 – 10 ปี	4.37		-	0.505	0.008*
11 – 15 ปี	4.44			-	0.089
มากกว่า 15 ปี	4.60				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 43 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ของผู้บริหารสาขา
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		Df	SS	MS	F	p-value
ด้านการเงิน	Contrast	3	2.407	0.802	3.851*	0.011
	Error	152	31.673	0.208		
ด้านลูกค้า	Contrast	3	0.397	0.132	3.461	0.710
	Error	152	43.639	0.287		
ด้านกระบวนการภายใน	Contrast	3	2.946	0.982	3.200	0.025
	Error	152	46.644	0.307		
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	Contrast	3	1.222	0.407	1.553	0.203
	Error	152	39.868	0.262		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 44 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน
ของผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ที่มีจำนวนลูกค้าเงินกู้แตกต่างกัน

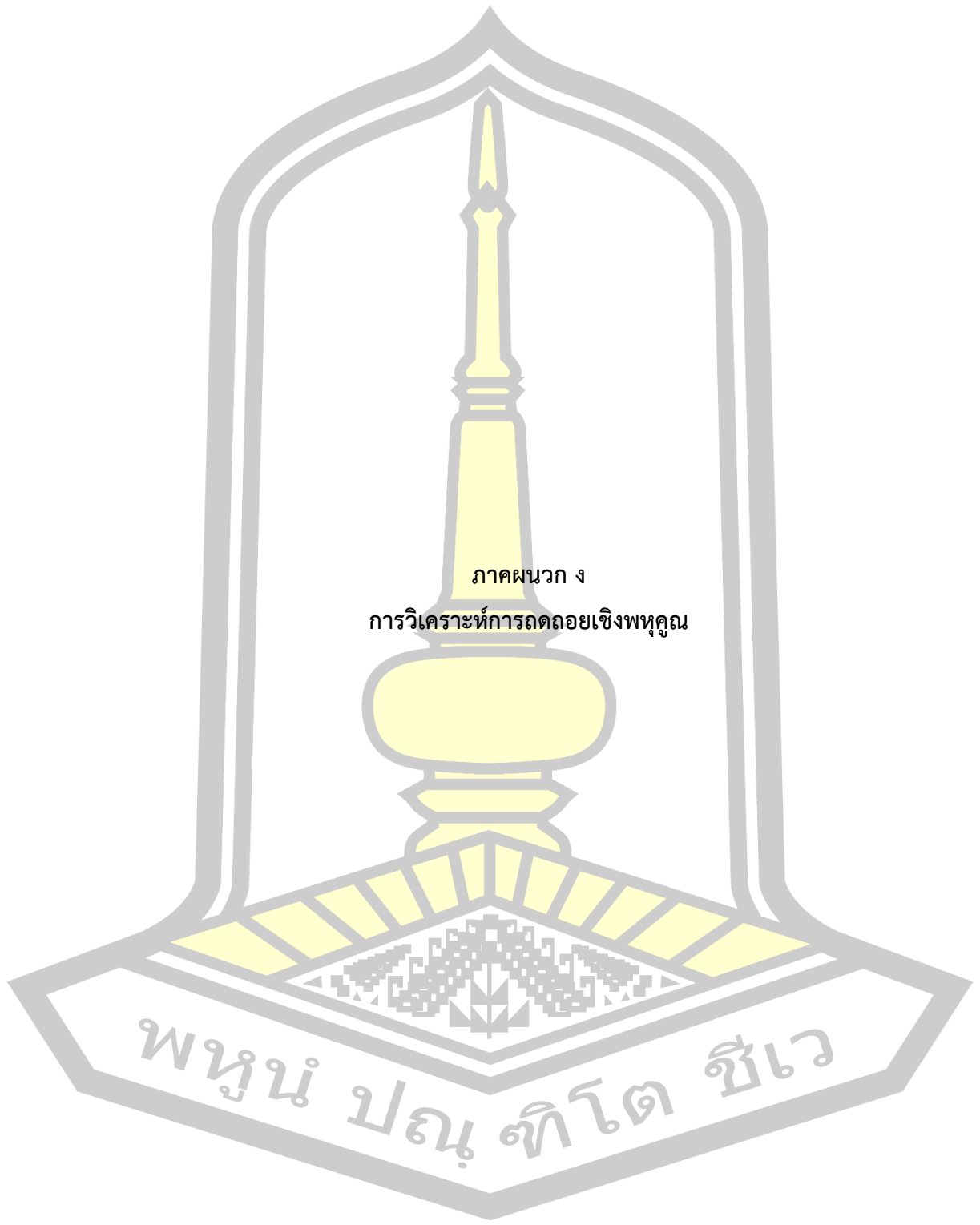
จำนวนลูกค้าเงินกู้		น้อยกว่า 3,000 คน	3,000 - 4,000 คน	4,001 - 5,000 คน	มากกว่า 5,000 คน
	\bar{X}	4.41	4.47	4.47	4.72
น้อยกว่า 3,000 คน	4.41	-	0.605	0.609	0.005*
3,000 - 4,000 คน	4.47		-	0.997	0.013
4,001 - 5,000 คน	4.47			-	0.015
มากกว่า 5,000 คน	4.72				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013

ตาราง 45 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม ของผู้บริหารสาขา
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
	\bar{X}	4.51	4.30	4.36	4.59
น้อยกว่า 5 ปี	4.51	-	0.519	0.782	0.941
5 - 10 ปี	4.30		-	0.963	0.020*
11 - 15 ปี	4.36			-	0.144
มากกว่า 15 ปี	4.59				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ภาคผนวก ง
การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

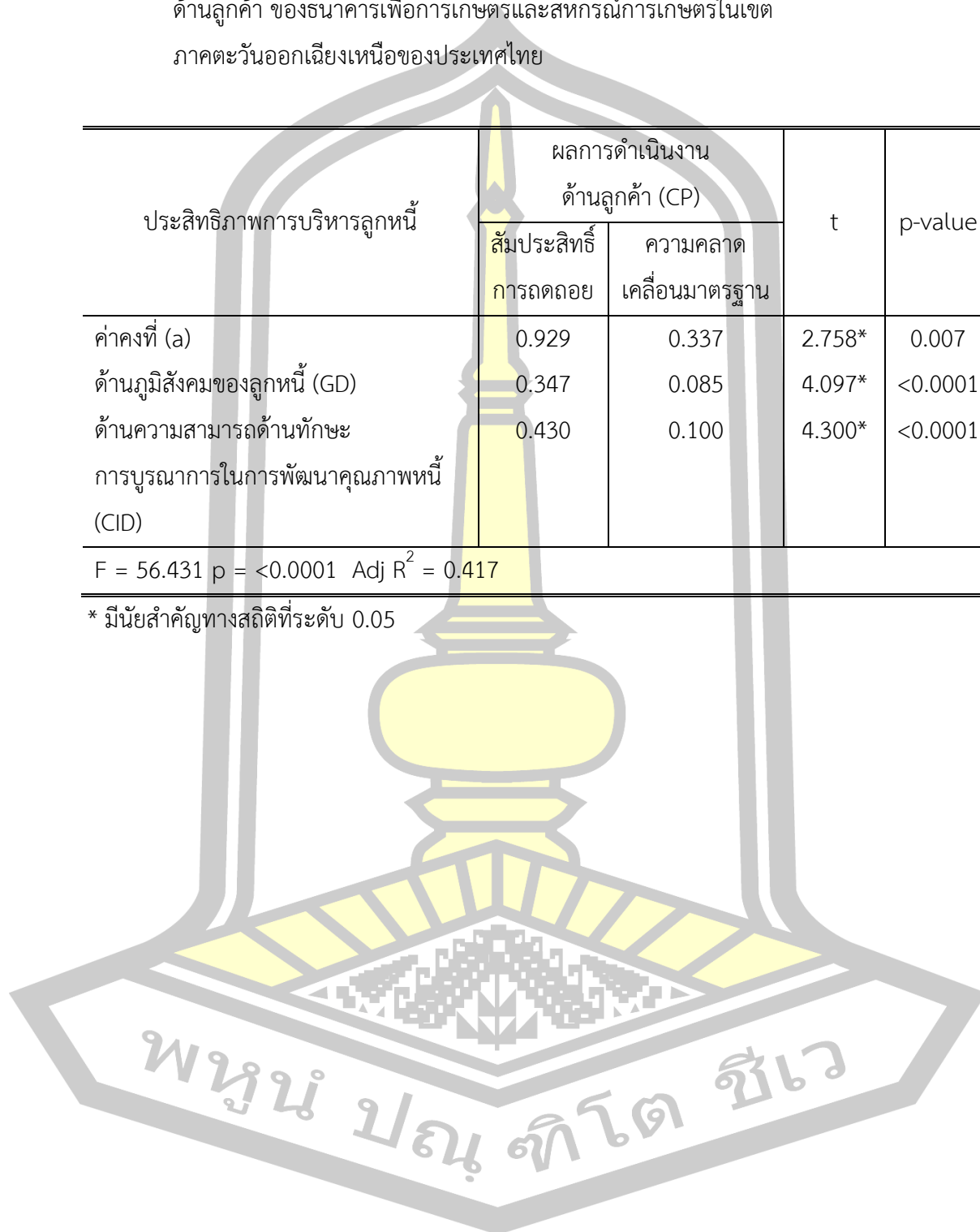
พหุบัณฑิต โท ชีวะ

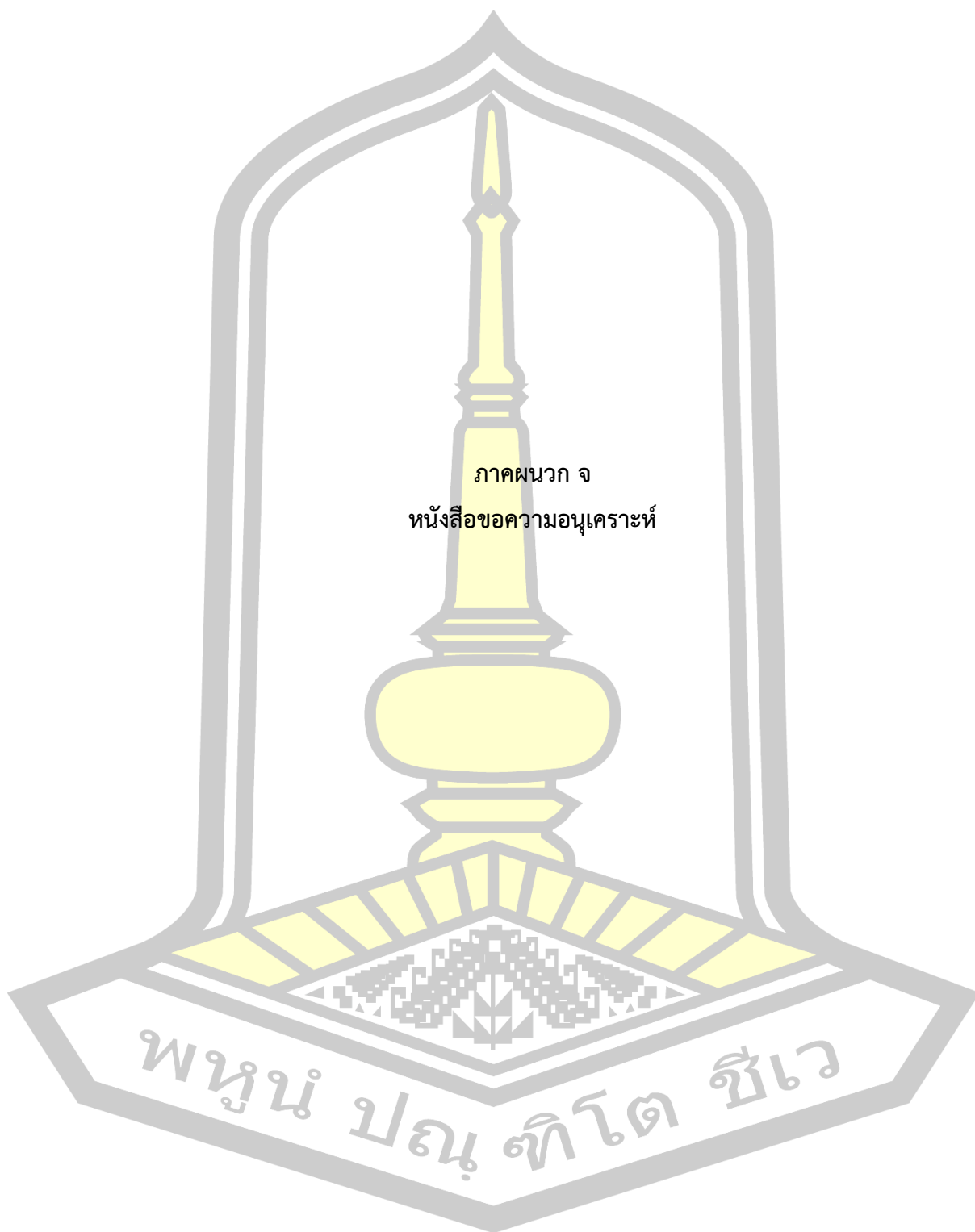
ตาราง 46 การทดสอบความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน
ด้านลูกค้า ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขต
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้	ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (CP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.929	0.337	2.758*	0.007
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD)	0.347	0.085	4.097*	<0.0001
ด้านความสามารถด้านทักษะ การบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID)	0.430	0.100	4.300*	<0.0001

F = 56.431 p = <0.0001 Adj R² = 0.417

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





ภาคผนวก จ
หนังสือขอความอนุเคราะห์

พหุ ประจักษ์ ชัยเว



ที่ ศธ 0530.10/1971

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม
44150

7 ธันวาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

เรียน ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้วย นางสาวสิรินดา หาวิรส รหัสนิสิต 59010984003 นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) และการศึกษาในครั้งนี้ได้เน้นให้นิสิตศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวสิรินดา หาวิรส ศึกษาและเก็บรวบรวมในรายละเอียดตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ สังศรีโรจน์)

คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

งานวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

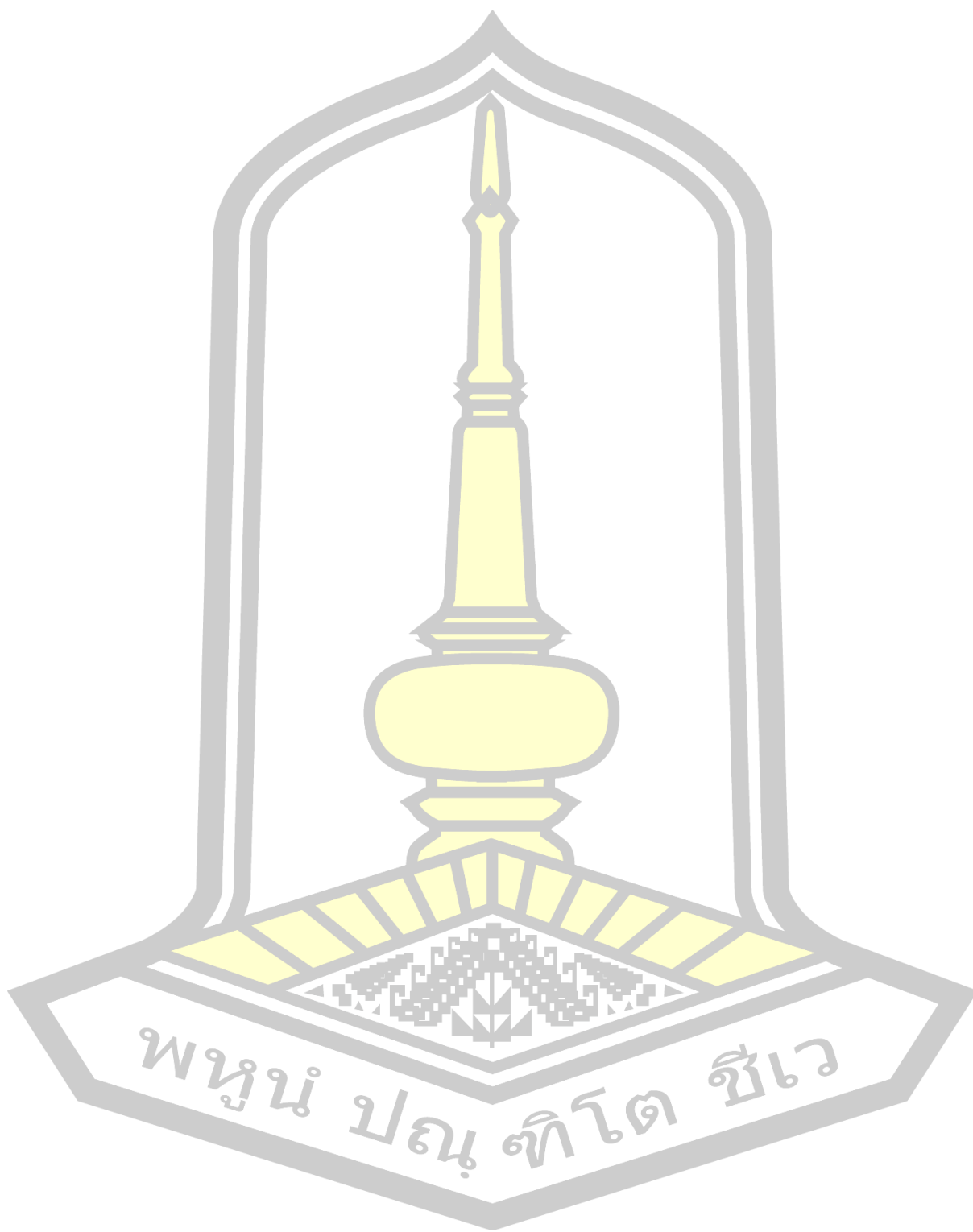
โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 3431

โทรสาร 0-4375-4422

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสิรินดา หาวิรส
วันเกิด	วันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2529
สถานที่เกิด	อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 25 หมู่ที่ 15 ตำบลนาฎ อำเภอขามเฒ่า จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 44210
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พนักงานพัฒนาธุรกิจ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านเขื่อน เลขที่ 199/1 หมู่ที่ 2 ตำบลเขื่อน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 44140
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2546 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนนาฏพิทยาคม จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2548 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนาฏพิทยาคม จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2550 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษา มหาสารคาม พ.ศ. 2552 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2562 ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปณ ทัต ชีเว



พหุณฺ์ ปณฺุ ทิโต ชีเว