

**ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงาน
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย**

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

สิรินดา หาวีรส¹ นงลักษณ์ แสงมหาชัย² และ อัจฉริยา อิศสระไพบูลย์³

Sirinada Hawirot¹ Nongluk Sangmahachai² and Achariya Issarapaibool³

Received : May 17, 2019 Revised : August 10, 2019 Accepted : August 13, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 156 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่าประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารสาขาธนาคารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ โดยเฉพาะด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธนาคาร อันจะก่อให้เกิดการมีผลการดำเนินงานที่ดีในอนาคต

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ผลการดำเนินงาน
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Business Administration, Mahasarakham Business School,
Mahasarakham University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The purpose of this study was to verify the relationship between account receivable management efficiency and organizational performance of bank for agriculture and agricultural cooperatives in the Northeast of Thailand. A questionnaire was used for collecting data from 156 bank branch executive of bank for agriculture and agricultural cooperatives in the Northeast of Thailand. The statistics used for data analyzing were mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The results showed that account receivable management efficiency positively affected and related to organizational performance. Therefore, bank branch executives should focus on the importance of account receivable management efficiency, especially for 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.

Keywords : Account Receivable Management Efficiency, Organizational Performance, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in the Northeast of Thailand

1. บทนำ

การให้บริการด้านสินเชื่อถือเป็นแหล่งรายได้หลักของสถาบันการเงิน ดังนั้นการให้บริการด้านสินเชื่อที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สถาบันการเงินควรให้ความสำคัญและต้องเพิ่มความระมัดระวังในการให้บริการ เนื่องจากถ้ามีการปล่อยสินเชื่อที่ด้อยคุณภาพก็จะนำมาซึ่งความสูญเสียของสถาบันการเงินในระยะยาว (รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และ สุรัชย์ อุตมอ่าง, 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 นอกจากนี้ หากพิจารณาสัดส่วนภาระหนี้ต่อเดือน เทียบกับรายได้ต่อเดือนที่ได้จากข้อมูลการสำรวจเศรษฐกิจและสังคมครัวเรือนสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ภาระหนี้ยังคงอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในกลุ่มครัวเรือนรายได้น้อย และกลุ่มครัวเรือน ในภาคเกษตร ความสามารถในการชำระหนี้ ของภาคครัวเรือนจึงเป็นประเด็นที่ต้องติดตามและให้ความสำคัญ อย่างใกล้ชิด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560: เว็บไซต์) ด้วยเหตุนี้ธุรกิจสถาบันการเงินจึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งจะสามารถทำให้ธุรกิจอยู่รอดและประสบความสำเร็จต่อไป

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ (Account Receivable Management Efficiency) เป็นกระบวนการที่ใช้ในการจัดการเกี่ยวกับลูกหนี้ เพื่อให้สถาบันการเงินมีต้นทุนลูกหนี้ที่ต่ำ ซึ่งต้องพิจารณาจากหลายด้าน เช่น ด้านนโยบายการ ให้สินเชื่อควรมีการพิจารณาคุณสมบัติของลูกหนี้โดยละเอียด ด้านปัจจัยภายนอก ซึ่งสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีมาตรการสำรอง เพื่อแก้ไขสถานการณ์ไม่คาดคิดที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก (ภัทรา กล้าแสง, 2553: 57-58) ผู้บริหารของสถาบันการเงิน จึงควรมีการกำหนดนโยบายรวมถึงหลักการในการบริหารหนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งต้องมีการกำหนดหลักการให้เหมาะสมและเกิดความชัดเจน เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (Credits Information) ภูมิสังคมของลูกหนี้ (Geosocial Debtor) ความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (Capability of Integration in Debt Quality Development) (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์) ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ จะส่งผลให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด

ผลการดำเนินงาน (Performance) เป็นผลการปฏิบัติงานที่เป็นภาพรวมขององค์กร หรือผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ผลการดำเนินงานอาจมีความคลาดเคลื่อนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัด เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายอย่างชัดเจน (นาคด รมโพธิ์, 2552: 80-81) เมื่อองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีและเป็นระบบ 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 ด้านหากผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดในแต่ละด้าน ก็จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) (Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives) เป็นสถาบันการเงินของรัฐบาล สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร เพื่อใช้เป็นเงินทุนในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม รวมทั้งการประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ของเกษตรกร รวมถึงครอบครัวเกษตรกร และยังปฏิบัติงานตามนโยบายให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้เกษตรกรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การให้สินเชื่อแก่เกษตรกรจึงถือได้ว่าเป็นภารกิจหลักของธนาคาร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์) การบริหารลูกหนี้จึงถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญ และจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่เช่นนั้นอาจทำให้องค์กรเกิดปัญหาการขาดสภาพคล่องและอาจส่งผลเสียในระยะยาวได้ โดยข้อมูลหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ของ ธ.ก.ส. ในปี 2559 อยู่ที่ร้อยละ 4.03 เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ที่มีหนี้ NPL อยู่ที่ร้อยละ 3.23 และสูงกว่าค่าเฉลี่ยของระบบธนาคารพาณิชย์อีกด้วย ดังนั้น ธ.ก.ส.จึงจำเป็นต้องตระหนักถึงประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการได้

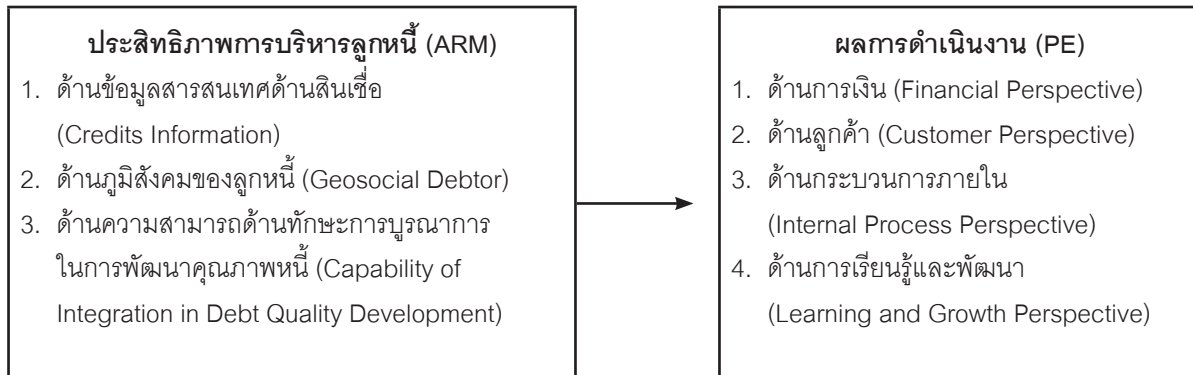
จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เพื่อให้องค์กร มีผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้และผลการดำเนินงาน



2.1 ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ (Account Receivable Management Efficiency)

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ (Account Receivable Management Efficiency) หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการจัดการเกี่ยวกับลูกหนี้ เพื่อให้สถาบันการเงินมีต้นทุนในการมีลูกหนี้ที่ต่ำซึ่งต้องพิจารณาจากหลายอย่าง ได้แก่ ด้านนโยบายการให้สินเชื่อควรมีการพิจารณาคุณสมบัติของลูกหนี้โดยละเอียด ซึ่งต้องมีการตรวจสอบข้อมูลธุรกิจที่ลูกหนี้มีความสนใจและต้องการลงทุน ก่อนการตัดสินใจในการให้สินเชื่อ รวมทั้งการติดตามหนี้อย่างมีคุณภาพและใช้ทุนในการดำเนินงานที่น้อยที่สุด ประกอบด้วย(ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์)

2.1.1 ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (Credits Information) หมายถึง ข้อมูลที่มีการประมวลผลจากระบบของธนาคารในแต่ละไตรมาส เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการบริหารซึ่งแต่ละสาขาจะมีความแตกต่างกัน โดยข้อมูลสารสนเทศจะประกอบไปด้วยข้อมูลหนี้ที่เป็นหนี้ปกติ ข้อมูลการเพิ่มขึ้นหรือลดลงในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า ข้อมูลของหนี้เสียหรือ NPL ข้อมูลหนี้ขาด จะขาดอายุความ ข้อมูลหนี้ถึงกำหนดชำระในแต่ละไตรมาส เป็นต้น ซึ่งแต่ละสาขาต้องมีการเรียกดูรายงานเพื่อใช้ในการติดตามดูแลลูกหนี้

2.1.2 ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (Geosocial Debtor) หมายถึง ความแตกต่างของลูกหนี้ในแต่ละพื้นที่ เช่น ด้านสิ่งแวดล้อมการประกอบอาชีพที่สามารถก่อให้เกิดรายได้ วิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกหนี้ให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจำเป็นที่จะต้องข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารที่มุ่งเน้นในการพัฒนาชนบทควบคู่กันไปกับการให้สินเชื่อ

2.1.3 ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (Capability of Integration in Debt Quality Development) หมายถึง การนำเอาทักษะความสามารถในตัวของผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อของธนาคารมาใช้ในการต่อยอดหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน โดยการบูรณาการความคิดภายใต้กรอบวิธีปฏิบัติของธนาคารเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เช่น ในกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกหนี้ให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งพนักงานทุกคน อาจมีความสามารถหรือข้อเสนอนะในการดำเนินงานตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2.2 ผลการดำเนินงาน (Performance)

ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ผ่านการประมวลผลแล้ว อาจเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงผลประโยชน์ที่อาจจะได้รับสูงสุดขององค์กร จากผลงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ ไม่ว่าจะเป็นด้านเชิงปริมาณหรือ

เชิงคุณภาพซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการยอมรับและได้รับความพึงพอใจจากทุกฝ่ายหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย (นิรมิต เทียมทัน, 2555: 59-62)

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

2.2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและเพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของลูกค้าให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.2.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการและการดำเนินงานภายในขององค์กร ที่ช่วยให้องค์กรสามารถนำเสนอแนะต่าง ๆ มาช่วยในการสร้างคุณค่าเพื่อดึงดูดและรักษาลูกค้าไว้ โดยการพัฒนาทางด้านการดำเนินงานที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมและมีกระบวนการและขั้นตอนการจัดการกระบวนการภายในที่มีคุณภาพรวมถึงการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่นำมาแก้ไขปัญหและพัฒนาองค์กรในเรื่องของวิธีการจัดการแนวคิดหรือกลยุทธ์รูปแบบใหม่ ๆ ในการบริหารงาน ได้แก่ การฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีส่วนช่วยในการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน และการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงตั้งเป็นสมมุติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 2 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

สมมุติฐานที่ 3 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสาขาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 364 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2560: เว็บไซต์) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเริ่มส่งแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2561 จำนวน 364 ฉบับ เมื่อครบกำหนดผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาเป็นจำนวน 156 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.86 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, and Day (2001) ได้นำเสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ว่า

ขนาดตัวอย่างที่ได้ มีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การนำข้อมูลของลูกหนี้แต่ละรายมาพิจารณาในการบริหารจัดการสินเชื่อ การส่งเสริมให้มีการเก็บข้อมูลลูกหนี้เพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการติดตามดูแลลูกหนี้ และการเรียกดูรายงานข้อมูลสถานะการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเพื่อป้องกันความเสี่ยง 2) ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การนำข้อมูลการประกอบอาชีพและรายได้ที่มีความแตกต่างของลูกหนี้ไปใช้ในการบริหารจัดการลูกหนี้ การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ และการพัฒนาชนบทควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อ เพื่อพัฒนาอาชีพ เพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ 3) ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การติดตามกรอบวิธีปฏิบัติและคำชี้แจงโครงการต่าง ๆ ในการบริหารหนี้ การมุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ วิทยาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกหนี้ และการปฏิบัติงานบริหารจัดการหนี้ในการกำกับดูแลลูกหนี้ของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการดำเนินงาน เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า การเปรียบเทียบต้นทุนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และการนำรูปแบบการจัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงินมาใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย 2) ด้านลูกค้า ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การนำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับการให้บริการอย่างเป็นระบบ การให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายธนาคารเพื่อเพิ่มมูลค่าการให้บริการ และการมีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ทำให้ปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าลดลง 3) ด้านกระบวนการภายใน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อพัฒนากลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ในการเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร การพัฒนารูปแบบการสื่อสารและประสานงานระหว่างส่วนงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการพัฒนาการเก็บข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการระบบ การทำงานให้มีคุณภาพสูงสุด 4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเนื้อหา การส่งเสริมให้เกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิด ความเชื่อและค่านิยมในการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กร การพัฒนาการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการปรับปรุงรูปแบบกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญและหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.645 – 0.912 และผลการดำเนินงานได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.741 – 0.939 ซึ่งสอดคล้องกับ Rovinelli and Hambleton (1977 : 49-60) แสดงให้เห็นว่า ค่าอำนาจจำแนกมีค่า มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่ารายข้อของแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างรายข้อของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด และทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.920 – 0.947 และผลการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.930 – 0.960 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally และ Bernstein (1994) แสดงให้เห็นว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้ถือว่าเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีประสิทธิภาพ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิภาพการบริการลูกค้ากับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ซึ่งเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการ } PE = \beta_0 + \beta_1 CI + \beta_2 GD + \beta_3 CID + \epsilon$$

เมื่อ	PE	แทน	ผลการดำเนินงานโดยรวม
	CI	แทน	ประสิทธิภาพการบริการลูกค้า ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ
	GD	แทน	ประสิทธิภาพการบริการลูกค้า ด้านภูมิสังคมของลูกค้า
	CID	แทน	ประสิทธิภาพการบริการลูกค้า ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการบริการลูกค้ากับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ตัวแปร	PE	GD	CI	GID	VIFs
$\bar{X}$	4.49	4.57	4.49	4.52	
S.D.	0.45	0.49	0.53	0.45	
EL		0.677*	0.733*	0.701*	
BS			0.672*	0.623*	2.003
IN				0.688*	2.327
BE					2.082

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการบริการลูกค้า มีค่าตั้งแต่ 2.003 – 2.327 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006 : 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการบริการลูกค้า ในแต่ละด้านพบว่า 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 ($F = 90.692$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.634 (ตาราง 30) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้แต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงานโดยรวม (PE) ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้กับผลการดำเนินงานโดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

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	0.000*
ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD)	0.307	0.063	4.892	0.000*
ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID)	0.298	0.070	4.237	0.000*

$F = 90.692$ $p = 0.000$ $\text{Adj } R^2 = 0.634$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 สามารถสรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 1 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สมมติฐานที่ 2 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และสมมติฐานที่ 3 : ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

และพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI) ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD) และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม (PE) เนื่องจากประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้เป็นกระบวนการที่องค์กรบริหารจัดการลูกหนี้โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินการอย่างมีคุณค่าในการพิจารณาการให้สินเชื่ออย่างรอบด้าน ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ คือ ฐานข้อมูลขององค์กรที่ได้จากการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และประเมินผลข้อมูลจากผู้เข้ามาใช้บริการของธนาคาร ภูมิสังคมของลูกหนี้ คือ กระบวนการที่องค์กรตระหนักถึงความแตกต่างของพื้นที่การดำเนินงานเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการลูกหนี้ให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร และความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ เป็นกระบวนการที่องค์กรนำทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงานมาใช้ในการต่อยอดในการทำงาน เช่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การใช้ไหวพริบปฏิภาณในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นต้น เมื่อการบริหารลูกหนี้เกิดประสิทธิภาพจะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดี ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ (CI) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิชิต โพธิ์ศรี (2559: 96-97) ที่กล่าวว่า

กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ด้านการจัดการทรัพยากรข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านกระบวนการภายในและด้านลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลเป็นทรัพยากรที่สำคัญและจำเป็นในองค์กรและในยุคนี้ถือเป็นยุคสารสนเทศที่แต่ละองค์กรต่างก็นำข้อมูลจากหลาย ๆ ส่วนเข้ามา ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อนำมาวิเคราะห์ และนำไปใช้ประโยชน์ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นทรัพยากรข้อมูล จึงต้องได้รับการจัดการที่ดีถูกต้องตามหลักการ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึง ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถค้นหาข้อมูลได้ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของปรารธนา เชียงส่ง (2561: 663) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการลูกหนี้ ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ และด้านงบประมาณในการติดตามหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการบริหารจัดการลูกหนี้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของธุรกิจเข้าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ (GD) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรวัฒน์ พสุศิริโรจน์ และ ชีรวัฒน์ จันทิก (2558: 43-48) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินความสำเร็จของโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน คือ ปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยด้านการนำเข้า ปัจจัยทางด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากปัจจัยด้านบริบทนั้นเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารสาขาได้บริหารงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับ ซึ่งธนาคารจะกำหนดเป้าหมายเป็นไปตามขนาดของแต่ละพื้นที่ และโครงการธนาคารประชาชนทำให้ลูกค้าได้เข้าถึงสถาบันการเงินมากขึ้น มีการขยายตัวของจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นจากเดิม และปัจจัยด้านการนำเข้านั้น พนักงานเป็นผู้ได้รับมอบหมายในการให้ความช่วยเหลือในการชำระหนี้สินอื่น ๆ และรับฟังปัญหาทางด้านการเงินของลูกค้า รวมถึงการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการของลูกค้า และปัจจัยทางด้านกระบวนการ เป็นกระบวนการที่พนักงานมีความรวดเร็วในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีขั้นตอนในการทำงานไม่ซับซ้อนในการพิจารณา และได้แนะนำให้รับบริการจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นความรู้สึกของลูกค้าที่ได้แสดงถึงความผูกพันกับพนักงาน และเปิดใจที่จะเล่าเรื่องส่วนตัวทางด้านการเงิน ภาระหนี้ต่าง ๆ และมีความมั่นใจในโครงการที่จะสามารถแก้ปัญหาทางด้านการเงินและสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tang (2015: 992-1005) ที่กล่าวว่า การรับรู้คุณค่าของลูกค้ามีผลกระทบเชิงบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรมบริการด้านความสามารถการบูรณาการทางเทคโนโลยี กล่าวคือ เมื่อธุรกิจทราบถึงความต้องการของลูกค้าจะสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย อันจะเป็นผลให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ (CID) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชกรณ เลิศสุบินรักษ์ (2561: 98) ที่กล่าวว่า ความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการบูรณาการองค์ความรู้ที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านคุณภาพของงาน ด้านต้นทุนงาน และด้านงานสำเร็จทันเวลา เนื่องจากความสำคัญของการนำความรู้ที่ได้จากการทำงานที่หลากหลายของบุคลากร เช่น ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน การสอบถามจากลูกค้า สามารถนำมาผสมผสาน จัดเก็บรวบรวมความรู้ไว้เป็นคู่มือการทำงานของตนเอง หรือในรูปของบทความวิชาการ รายงานการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง แม่นยำ สามารถนำไปใช้ในการทำงานเพื่อให้งานที่ได้มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ และสามารถนำผลของการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินทร สุภา (2560: 96) ที่กล่าวว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม ด้านคุณภาพ และด้านนวัตกรรม เนื่องจากการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ วิธีการทำงานใหม่ด้วยตนเอง เพราะในสังคมปัจจุบันเต็มไปด้วยข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ที่ล้วนแต่มีผลกระทบต่อ

การดำเนินชีวิต การตัดสินใจของพนักงาน รวมถึงในการทำงานของพนักงาน ด้วยการนำสื่อต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้พนักงานได้รู้ในสิ่งที่จำเป็นโดยไม่ต้องมีวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญมาบรรยาย อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ เมื่อมีนวัตกรรมใหม่เข้ามาพนักงานก็สามารถที่จะเรียนรู้นวัตกรรมนั้นได้ด้วยตนเอง และสามารถนำกระบวนการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งธุรกิจจะต้องมีสิ่งกระตุ้น เพื่อสร้างกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานกระตือรือร้นในการที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง พนักงานมีศักยภาพและพัฒนาศักยภาพของพนักงานได้อย่างไม่มีขีดจำกัด ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีคุณภาพในด้านต่าง ๆ ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถสร้างรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ด้วยการเสนอการบริการที่ลูกค้าคาดหวังได้

ดังนั้น ผู้บริหารสาขาธนาคารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ โดยเฉพาะด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ เนื่องจากด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ มีการนำข้อมูลการประกอบอาชีพและรายได้ที่มีความแตกต่างของลูกหนี้ไปใช้ในการบริหารจัดการลูกหนี้ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ ควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อ เพื่อพัฒนาอาชีพ เพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ มีการติดตามกรอบวิธีปฏิบัติและคำชี้แจงโครงการต่าง ๆ ในการบริหารหนี้ มุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ วิทยาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกหนี้ และการปฏิบัติงานบริหารจัดการหนี้ในการกำกับดูแลลูกหนี้ของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้มีต้นทุนในการบริหารลูกหนี้ที่ต่ำ และธุรกิจมีผลการดำเนินงานตามที่คาดหวัง

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ในการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ผลการวิจัยนี้ ผู้ที่สนใจสามารถศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อผลการดำเนินงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจสถาบันการเงิน เช่น ธุรกิจค้าส่ง ธุรกิจค้าส่ง เพื่อดูว่าประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้สามารถใช้ได้กับทุกธุรกิจ ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ของประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อสภาพการเปลี่ยนแปลง ในปัจจุบัน และควรเพิ่มเติมวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิดให้เป็นคำถามปลายเปิด ตัวอย่างเช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่มีความสมบูรณ์มากขึ้น และก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

ผู้บริหารสาขาธนาคาร ควรให้ความสำคัญด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ เพราะส่งผลกระทบต่อผลดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารสาขาธนาคารให้ความสำคัญต่อการรับรู้ข้อมูลของลูกหนี้ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และการบริหารจัดการลูกหนี้ ให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อ เช่น การนำข้อมูลการประกอบอาชีพและรายได้ที่มีความแตกต่างของลูกหนี้ในแต่ละพื้นที่ไปใช้ในการบริหารจัดการลูกหนี้ การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ เพื่อให้มีรายได้ในการดำรงชีพและเพียงพอต่อการชำระหนี้ และการตระหนักถึงการพัฒนาชนบทควบคู่ไปกับการให้สินเชื่อเพื่อพัฒนาอาชีพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ และนอกจากนี้ ผู้บริหารสาขาธนาคารควรให้ความสำคัญต่อการให้ความช่วยเหลือทางธุรกิจและการจัดการปัญหาของลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะสามารถลดต้นทุนในการบริหารลูกหนี้ได้ ผู้บริหารสาขาธนาคาร ควรให้ความสำคัญด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ เพื่อก่อให้เกิดผลดำเนินงานตามที่คาดหวัง ดังนั้น ผู้บริหารสาขาธนาคารควรให้ความสำคัญต่อการการนำทักษะความรู้ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารมาใช้ในการต่อยอดหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เช่น การนำกรอบวิธีปฏิบัติและคำชี้แจงโครงการ

ต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการหนี้ การนำความรู้วิทยาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกหนี้ และการกำกับดูแลลูกหนี้ของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและนอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้มีการใช้ไหวพริบปฏิภาณและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้การปฏิบัติงานธนาคาร ด้านสินเชื่อเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และผู้บริหารสาขานาคร ควรให้ความสำคัญด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ เพื่อก่อให้เกิดผลดำเนินงานตามที่คาดหวัง ดังนั้น ผู้บริหารสาขานาคร ให้ความสำคัญต่อการจัดการฐานข้อมูลด้านสินเชื่อ โดยให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น การนำข้อมูลของลูกหนี้แต่ละรายมาพิจารณาในการบริหารจัดการสินเชื่อ การส่งเสริมให้มีการเก็บข้อมูลลูกหนี้เพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการติดตามดูแลลูกหนี้ และการเรียกดูรายงานข้อมูลสถานะการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละรายเพื่อป้องกันความเสี่ยง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์อย่างมีคุณค่า

5.3 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถเป็นข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในการนำไปปรับใช้ในการบริหารลูกหนี้ได้อย่างมีคุณภาพและเหมาะสม เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการหนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการหนี้จากการให้สินเชื่ออย่างสูงสุด และเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการบริหารลูกหนี้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารสาขานาครควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการการบริหารลูกหนี้ ด้านภูมิสังคมของลูกหนี้ เช่น การให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลการประกอบอาชีพและรายได้ที่มีความแตกต่างของลูกหนี้ในแต่ละพื้นที่ไปใช้ในการบริหารจัดการลูกหนี้ การมุ่งเน้นการปฏิบัติงานร่วมกับชุมชนเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกหนี้แต่ละกลุ่มอาชีพ และสามารถขยายสินเชื่อให้แต่ละกลุ่มอาชีพได้อย่างเหมาะสม และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ เพื่อให้มีรายได้ในการดำรงชีพและเพียงพอต่อการชำระหนี้ ด้านความสามารถด้านทักษะการบูรณาการในการพัฒนาคุณภาพหนี้ เช่น การให้ความสำคัญในการติดตามกรอบวิธีปฏิบัติและคำชี้แจงโครงการต่าง ๆ ในการบริหารหนี้เพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการหนี้ การมุ่งเน้นให้เกิดการนำความรู้ วิทยาการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกหนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการหนี้ และมุ่งเน้นให้การปฏิบัติงานบริหารจัดการหนี้ และการกำกับดูแลลูกหนี้ของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้านข้อมูลสารสนเทศด้านสินเชื่อ เช่น การนำข้อมูลของลูกหนี้แต่ละรายมาพิจารณาในการบริหารจัดการสินเชื่อ อาทิ การอนุมัติสินเชื่อ การส่งเสริมให้มีการเก็บข้อมูลลูกหนี้เพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางในการติดตามดูแลลูกหนี้ และการให้ความสำคัญกับการเรียกดูรายงานข้อมูลสถานะการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละราย เพื่อป้องกันความเสี่ยงตามลำดับ เพื่อให้ต้นทุนของการมีลูกหนี้ต่ำสุด ธนาคารสามารถเรียกเก็บหนี้ได้ตามกำหนด และมีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ต้องการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชนินทร สุภา. (2560). ผลกระทบของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2560). แผนธุรกิจฝ่ายสินเชื่อ (Business Plan) ปีบัญชี 2560. ค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2561, จาก <https://www.baac.or.th>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2560). ข้อมูลธนาคาร. ค้นเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2561. จาก https://www.baac.or.th/รู้จัก_ธ.ก.ส.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ปี 2560. ค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2561. จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Publications/FIProformance_Press/n1161t.pdf
- ธีระวัฒน์ พสุศิริโรจน์ และ ธีระวัฒน์ จันทิก. (2558). การประเมินความสำเร็จโครงการสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน Assessment Successful to Bank Loan for Population Project to Government Savings Bank. 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.
- ปรารภนา เชียงสง. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย. วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ, 11(3) : 656–663.
- พรพิชิต โพธิ์ศรี. (2559). ผลกระทบของกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภัทรา กล้าแสง. (2553). *การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างราคาหลักทรัพย์กับประสิทธิภาพในการบริหารลูกหนี้การค้ากรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจการเกษตร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- รัฐนันท์ พงศ์วิจิตร และ สุรัชย์ อุดมอ่าง. (2554). การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการ, 28(1) : 49-61.
- วิชาภรณ์ เลิศสุนัภร์. (2561). ผลกระทบของความเป็นเลิศในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D. A., Kumar, V. & Day, G. S. (2001). *Marketing research* (7th ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics for contemporary*. USA: John Wiley & Sons.
- Nunnally, J.C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). 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. (2015). Accessed external knowledge, centrality of intra-team knowledge networks, and R&D employee creativity. *Management of External Resources in R&D*, 46(s3) : 992–1005.