

ชื่อเรื่อง	การบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชน
	ในจังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นายอุทิศ จิตรทะวงศ์
ชื่อปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการติดตามทวงหนี้บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ 3) สร้างรูปแบบการบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานติดตามหนี้ จำนวน 100 คน ของบริษัทเอกชน 17 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่แบบมีโครงสร้าง จำนวน 5 คน และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) มีตัวแทนธนาคาร ตัวแทนลูกหนี้ และตัวแทนบริษัทติดตามทวงหนี้ ฝ่ายละ 3 คน รวมจำนวน 9 คน

ผลการวิจัยพบว่า บริษัทได้นำหลักการจัดการติดตามทวงหนี้แบบเดมมิง (Deming Circle) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ Plan (P) บริษัทวางแผนการแบ่งงานกันทำ วิเคราะห์สถานการณ์และจำแนกปัญหาลูกหนี้ Do (D) ลงมือปฏิบัติ โดยการติดตามที่บ้านและที่ทำงาน วิเคราะห์ศึกษาวิธีการติดตามใหม่ Check (C) ทำการตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานปัญหาและอุปสรรค นำมาวิเคราะห์กระบวนการติดตามลูกหนี้ เลือกทางเลือกทางเทคนิควิธีการอื่นให้สอดคล้องกับปัญหาในการลงพื้นที่ติดตามลูกหนี้ Action (A) ปรับปรุงการติดตามลูกหนี้ นำไปสู่การทำงานที่แตกต่างและมีมาตรฐานเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามลูกหนี้

ระดับการปฏิบัติงานในการติดตามทวงหนี้ บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ ระดับมากที่สุด ได้แก่ การเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย (μ) 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) .872 และความขัดแย้งในงาน มีค่าเฉลี่ย (μ) 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .689 ส่วนการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จการติดตามทวงหนี้บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ มี 4 ปัจจัย ได้แก่ การเคารพสิทธิของลูกหนี้ การชำระรักษาพนักงาน การวางแผนพนักงานและการพัฒนาพนักงาน โดยปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความสำเร็จได้ถึงร้อยละ 71.20 ($R^2 = .7120$)

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บริษัทได้นำหลักนโยบายการติดตามหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาใช้เป็นแบบการติดตามหนี้และดำเนินการติดตามหนี้ภายใต้พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 บริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่มุ่งเน้นความสำเร็จโดยคำนึงถึงการเคารพสิทธิของลูกค้า การดำรงรักษาพนักงาน การวางแผนพนักงานและการพัฒนาพนักงาน โดยได้รูปแบบการบริหารจัดการติดตามทวงหนี้ของบริษัทเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ คือ การให้บริการที่เป็นมิตรกับลูกค้า หลักการติดต่อลูกค้าและการไปพบลูกค้าอย่างเป็นมิตร หลักการไม่ล่วงเกินลูกค้า การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าที่ถูกต้อง และการไม่บิดเบือนความจริง



Title	Debt Collection Management of Private Companies in Chiang Mai Province
Author	Mr. U-thit Chitthawong
Degree of	Doctor of Philosophy in Administrative Science
Advisory Committee Chairperson	Dr. Somkid Keawthip

ABSTRACT

The objectives of this study were to: 1) explore debt collection management of private companies in Chiang Mai province; 2) investigate factors effecting the success in debt collection of the private companies; and 3) construct a model of debt collection management of the private companies. The population in this study consisted of 100 debt collectors from 17 private companies. A set of questionnaires was used for data collection and analyzed by using descriptive statistics, multiple regression, and variable selection for enter equation. Besides, structured in depth interview was conducted with 5 private company administrators and focus group discussion was conducted with 9 representatives of the bank, debtor, and debt collection company, 3 each.

Results of the study revealed that the companies employed Deming Circle for increasing the operation. It included the following: Plan (P) – the companies made an operational plan, analyzed situations, and classified problems of debtors; Do (D) – implementation by office or home visit; Check (C) – monitoring, task and problem assessment, an analysis of debtor follow up process; and Action (A) – improvement of debtor follow up for an increase in the efficiency of debtor follow up.

The following were factors effecting the success in debt collection at a highest level: human right respect fullness ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = .872) and conflicts in work place ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.689). The forecast of the success in debt collection of the private companies consisted of 4 factors: 1) debtor rights respectfulness, 2) personnel keeping, 3) personnel planning, and 4) personnel development. All of these factors could increase the success for 71.20 percent ($R^2 = .7120$).

Based on the in depth interview, it was found that the private companies employed the debt collection policy of The Bank of Thailand as the model for debt collection under the 2015 Debt Collection Act. The success of the private companies must be based on debtor right respectfulness, personnel keeping, personnel planning, and personnel development. The following were the patterns of debt collection management of the private companies: friendly service, non-violation, revealing correct data of debtors, and non-fact distortion.

