

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อ ในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

Factors Affecting Efficient and Effective Debtor Management of Hire-Purchase Business in Thailand Upper Northern Region

ปรารธนา เชียงสง^{1*}

กัสมา กาซอร์น² วัฒนา ยืนยง²

¹ บัณฑิตศึกษาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

² สำนักวิชาบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

Prathana Chiangsong^{1*}

Kasama Kasorn² Wattana Yuenyong²

¹ Master of Accountancy, Major Field Accountancy Chiang Rai Rajabhat University

² Accountancy Chiang Rai Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนแบ่งเป็น 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ด้านการปรับ โครงสร้างหนี้ และด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และผู้ปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจเช่าซื้อ ในเขตภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน พะเยา แพร่ น่าน ลำปางและแม่ฮ่องสอน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คนเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามที่ตอบพฤติกรรมที่ดำเนินการจริงและความคิดเห็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรง และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ด้านการปรับ โครงสร้างหนี้และด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้และด้านการปรับ โครงสร้างหนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และด้านงบประมาณในการติดตามหนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10

คำสำคัญ: การบริหารจัดการลูกหนี้ ธุรกิจเช่าซื้อ ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย

Abstract

The objective of this research was to investigate factors affecting efficient and effective debtor management of hire-purchase business. There are many factors influencing debtor management. This research studied only factors that influenced debtor management which were divided into five main factors included Policy and Security, Analysis of the Debtor, Debtor Categorization,

Debt Restructuring, and Budget on Debt Collection. The samples were 200 participants recruited from the population which involved executives or chief of credit department, credit officers, and accounting staff in hire-purchase business in Thailand upper northern region covering 8 provinces that included Chiang Mai, Chiang Rai, Lamphun, Phayao, Phrae, Nan, Lampang, and Mae Hong Son. The research instrument was questionnaire that required real working performance and opinion. The statistics use was mean, standard deviation, correlation analysis, and multiple regression analysis.

The correlation analysis results revealed that policy and security factor held the relationship with efficiency and effectiveness in debtor management at the significant level of .01 with $r = .793$. Debtor analysis factor showed the relationship with efficiency and effectiveness in debtor management at the significant level of .01 with $r = .721$. Debtor categorization factor held the relationship with efficiency and effectiveness in debtor management at the significant level of .01 with $r = .846$. Debt restructuring factor showed the relationship with efficiency and effectiveness in debtor management at the significant level of .01 with $r = .833$. Budget on debt collection factor held the relationship with efficiency and effectiveness in debtor management at the significant level of .01 with $r = .731$.

The correlation analysis results revealed that factors of policy and security, debtor analysis, debtor categorization, debt restructuring and budget on debt collection show no statistical correlation.

The research findings were positive relationships between factors affecting efficient and effective debtor management of hire-purchase business in debtor analysis and debtor categorization and efficient and effective debtor management with the significant level at .01. And the relationship between factors affecting efficient and effective debtor management of hire-purchase business in budget on debt collection and efficient and effective debtor management was positively correlated with the significant level at .10.

Keywords: Debtor Management, Hire-Purchase Business, Thailand Upper Northern Region

บทนำ

สภาพธุรกิจที่มีการแข่งขันทางการตลาดสูง จำเป็นอย่างยิ่งที่สถานประกอบการส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มยอดขาย โดยการให้เครดิตทางการค้าแก่ลูกค้ามากขึ้น โดยขายสินค้าในรูปแบบการขายเป็นเงินสดและเงินเชื่อ ทั้งสินค้าอุปโภคและบริโภค กรณีที่ลูกค้ายังไม่ได้ชำระค่าสินค้าหรือบริการทำให้ลูกค้ามีภาระผูกพันที่ต้องชำระเงินให้แก่ผู้ขายในอนาคต ซึ่งผู้ขายจะเรียกลูกค้าที่ยังไม่ได้ชำระเงินว่า ลูกค้า ซึ่งในการจัดทางการเงิน ลูกค้าจัดเป็นสินทรัพย์ประเภทหมุนเวียนที่มีความสำคัญต่อสภาพคล่องของธุรกิจรายการหนึ่งกิจการอาจมีลูกหนี้ระยะสั้นที่สามารถเก็บเงินได้ภายในรอบระยะเวลาการดำเนินงาน แต่สำหรับกิจการบางประเภทที่มีลูกหนี้อบระยะระยะเวลาการชำระหนี้ยาวนานกว่ารอบระยะเวลาการดำเนินงานอย่างเช่น ธุรกิจเช่าซื้อหรือขายผ่อนชำระ มีลูกหนี้ค้างชำระนานซึ่งมักจะประสบปัญหาค้างชำระ และเก็บเงินไม่ได้ในที่สุดจำเป็นต้องมีการยึดสินค้าคืน ทำให้ธุรกิจต้องขาดสภาพคล่องทางการเงินประสบปัญหาในการบริหารจัดการ

การบริหารลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นการปฏิบัติงานในธุรกิจที่มีการตรวจสอบการทำงานของพนักงานว่ามีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งในเรื่องของการนำระบบเทคโนโลยีที่ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน มีการติดตามและควบคุม ตลอดจนมีการประเมินผลการรายงานผลของการปฏิบัติงานตลอดจนมีการประเมินและปรับการบริหารจัดการลูกหนี้ในรูปแบบใหม่อย่างสม่ำเสมอ

ธุรกิจเช่าซื้อ เป็นธุรกิจที่ทำการซื้อขายสินค้าเงินผ่อน ซึ่งกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์นั้นยังไม่เป็นของผู้ซื้อจนกว่าจะชำระค่าสินค้านั้นครบ กล่าวคือจะมีการทำสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างเรากับผู้ให้เช่าซื้อว่าจะมีการชำระค่าสินค้าเป็นงวดๆ ตามจำนวนเงินและระยะเวลาที่กำหนด โดยระหว่างนั้นผู้ซื้อสามารถนำสินค้าหรือสินทรัพย์มาใช้ก่อนได้ แต่กรรมสิทธิ์ยังคงเป็นของผู้ให้เช่าจนกว่าจะชำระเงินครบตามสัญญาจึงจะโอนกรรมสิทธิ์มาเป็นของผู้ซื้อ ซึ่ง

ธุรกิจเช่าซื้อถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงอย่างมากในการประกอบธุรกิจ ทั้งยังต้องประสบปัญหาหนี้ค้างชำระ ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และถ้าหากผู้ประกอบการไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหานี้ค้างชำระหรือปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้นั้น ก็จะส่งผลทำให้ธุรกิจขาดสภาพคล่อง เนื่องจากผู้ประกอบการต้องกันเงินสำรองเพิ่มขึ้นสำหรับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อาจส่งผลกระทบต่อประกอบการของธุรกิจนั้นๆ ได้ ดังนั้น ธุรกิจเช่าซื้อควรมีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อจะช่วยในการลดความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การบริหารจัดการลูกหนี้ ด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ และด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้

จากสภาพปัญหาดังกล่าวจึงส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธุรกิจเช่าซื้อที่ให้บริการตลอดจนเกิดปัญหาทางด้านการบริหารจัดการไม่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการลูกหนี้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อ โดยมุ่งศึกษาถึงการบริหารจัดการลูกหนี้ ด้านนโยบายและหลักประกัน ด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ ด้านการจัดชั้นลูกหนี้ ด้านการปรับโครงสร้างหนี้ และด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้ เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการควบคุมและลดความเสี่ยงในการบริหารจัดการลูกหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสามารถนำพาให้ธุรกิจประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

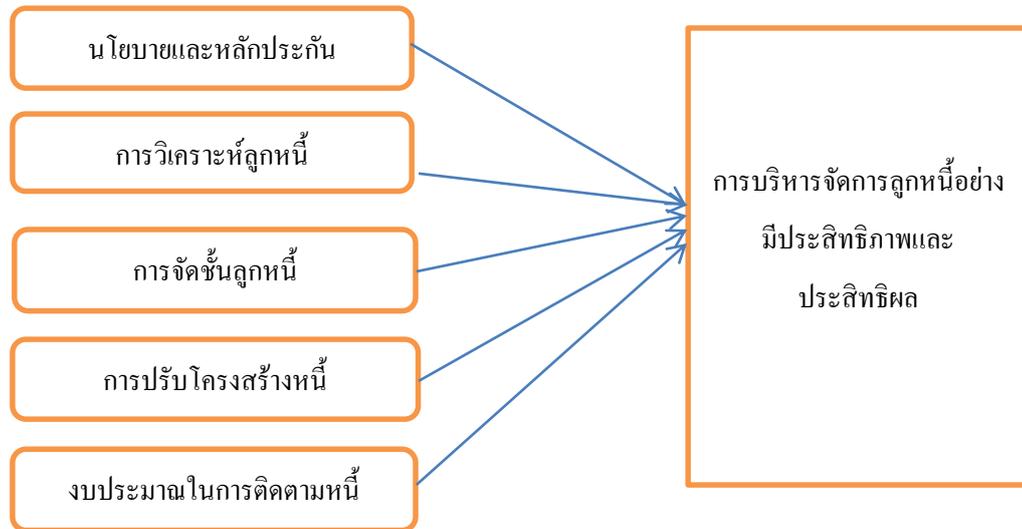
วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านนโยบายและหลักประกันของธุรกิจเช่าซื้อ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการบริหารจัดการลูกหนี้ของธุรกิจเช่าซื้ออย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ปัจจัยทางด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ของธุรกิจเช่าซื้อ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการบริหารจัดการลูกหนี้ของธุรกิจเช่าซื้ออย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ปัจจัยทางด้านการจัดชั้นลูกหนี้ของธุรกิจเช่าซื้อ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการบริหารจัดการลูกหนี้ของธุรกิจเช่าซื้ออย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. ปัจจัยทางด้านการปรับโครงสร้างหนี้ของธุรกิจเช่าซื้อ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการบริหารจัดการลูกหนี้ของธุรกิจเช่าซื้ออย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. ปัจจัยทางด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้ของธุรกิจเช่าซื้อ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการบริหารจัดการลูกหนี้ของธุรกิจเช่าซื้ออย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กรอบแนวคิดของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ ผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ และผู้ปฏิบัติงานทางบัญชีของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน พะเยา แพร่ น่าน ลำปางและแม่ฮ่องสอน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 418 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการเปิดตารางของ Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 แห่ง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ดังนี้ เชียงใหม่ 60 คน เชียงราย 40 คน ลำพูน 24 คน พะเยา 16 คน แพร่ 15 คน น่าน 12 คน ลำปาง 26 คน และแม่ฮ่องสอน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัย ได้แก่ สถิติพื้นฐานเบื้องต้น โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบสนองมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 และมีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.50 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.00 และระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็น ร้อยละ 16.00 มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 5 - 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.50 เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 36.50 และเป็นหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 14.00 ซึ่งหากจำแนกตามลักษณะและรูปแบบของธุรกิจส่วนใหญ่ เป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาเป็นบริษัทมหาชน จำกัด คิดเป็นร้อยละ 24.00

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านนโยบายและหลักประกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริการจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติอาจเป็นเพราะผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์ และไม่มีกำหนดนโยบายและหลักประกันของสินเชื่ออย่างชัดเจน จึงส่งผลให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริการจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนนั่นคือ การวิเคราะห์ลูกหนี้ของธุรกิจมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดชั้นลูกหนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริการจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติอาจเป็นเพราะการบริหารจัดการด้านเอกสารหลักฐานของลูกหนี้ไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่มีระบบบันทึกข้อมูลลูกหนี้อย่างชัดเจนจึงส่งผลให้การจัดชั้นลูกหนี้ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจที่วางไว้

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านการปรับโครงสร้างหนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริการจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนนั่นคือ การปรับโครงสร้างหนี้ของธุรกิจมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านงบประมาณที่ใช้ในการติดตามหนี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบริการจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนนั่นคือ นโยบายและหลักประกันของธุรกิจมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .10

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการวิเคราะห์ลูกหนี้มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อในเขตภาคเหนือตอนบนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการและมีความชำนาญเพียงพอแก่การ วิเคราะห์ลูกหนี้ตลอดจนการกำหนดและอนุมัติการให้สินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรวลัย คุณาสถิตชัย (2553 : 53) พบว่า ควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานมีหน่วยงานให้คำปรึกษา ส่วนกลาง การปฏิบัติงานต้องมีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดความเสี่ยง เจ้าหน้าที่ มีสมรรถนะในด้านการให้บริการ และควรคัดเลือกผู้ปฏิบัติอย่างรอบคอบ มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ปัจจัยด้านการปรับโครงสร้างหนี้มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อ ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยสำคัญในการปรับโครงสร้างหนี้ก็คือการพิจารณากระแสเงินสดและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ควรมีการจัดทำประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา มีการตรวจสอบความสามารถในการหารายได้และความสามารถในการชำระหนี้จากข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายที่มีผลกระทบต่อรายได้ของลูกหนี้ เพื่อใช้ในการประเมินฐานะทางการเงินของลูกหนี้ก่อนเพื่อประกอบพิจารณาอนุมัติการปรับโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วิโรจน์ ประสิทธิ์ (2554 : 45) พบว่า การประเมินฐานะการเงินของผู้กู้ยืมเป็นประจำ การพิจารณากระแสเงินสด ความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ยืม และการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้กู้ยืมด้านพื้นฐานทางครอบครัว สามารถช่วยให้การบริหารจัดการลูกหนี้ของธุรกิจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ปัจจัยด้านงบประมาณในการติดตามหนี้มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการลูกหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธุรกิจเช่าซื้อ ในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องได้รับการ

อบรมและมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ประกอบกับมีความชำนาญเพียงพอสามารถแยกประเด็นของปัญหา จัดลำดับของปัญหา วิเคราะห์สาเหตุ พร้อมแนวทางแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นที่จะช่วยเหลือแก้ไขลูกหนี้ให้สามารถชำระหนี้ได้ โดยที่ธุรกิจจะต้องหาวิธีที่จะติดตามเก็บหนี้จากลูกหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ต้นทุนอย่างประหยัดเพื่อบรรลุตาม วัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรวลัย คุณาสถิตชัย (2553 : 53) พบว่า เจ้าหน้าที่ควรมีสมรรถนะในด้านการให้บริการ และควรคัดเลือกผู้ปฏิบัติทางด้านการเงินและบัญชีอย่างรอบคอบมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ และยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรากล้าแสง (2554 : 31) พบว่า การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากการบริหารลูกหนี้ การค้าที่ดี จะทำให้มีเงินสดหมุนเวียนในกิจการดี มีสภาพคล่องสูง เป็นการรักษาสภาพคล่อง ป้องกันความเสี่ยงจากการเกิดหนี้สูญ เพราะเงินไปจมอยู่ในลูกหนี้การค้านั้น ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการวิเคราะห์ลูกหนี้เพื่อจะได้เป็นแนวทางการในการพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ ลูกหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อใช้เป็นฐานประกอบการพิจารณาสภาพคล่อง กระแสเงินสดหมุนเวียน และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ในการขออนุมัติสินเชื่อหรือการปรับ โครงสร้างหนี้ของลูกหนี้ แต่ละรายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.3 ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญต้องงบประมาณในการติดตามหนี้ เพื่อทำให้ลดต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายในการ ติดตามหนี้ได้ หากธุรกิจมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์หรือกระบวนการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ วิธีแก้ไข ปัญหาในการติดตามหนี้ได้ ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่ธุรกิจ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติการด้านสินเชื่อ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการลูกหนี้ให้ ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการลูกหนี้ในเชิงลึกเพื่อประกอบการตัดสินใจ ของธุรกิจอื่นๆ ที่นอกเหนือจากธุรกิจเช่าซื้อ

เอกสารอ้างอิง

กนกอร วาฤทธิ. (2551). ปัจจัยที่กำหนดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่.

การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2558.

จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/PruReg_HB/Documents/4_SFIs-Credit-4.pdf.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สิริวิทยาสาสน.

ไพรวลัย คุณาสถิตชัย. (2553). การบริหารความเสี่ยงของด้านการเงินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจากฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLis Digital Collection.

ภัทรากล้าแสง. (2554). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างราคาหลักทรัพย์กับประสิทธิภาพในการบริหารลูกหนี้การค้า กรณีศึกษา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มธุรกิจการเกษตร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สืบค้นจากฐานข้อมูลงานวิจัย ThaiLis Digital Collection.

วิโรจน์ ประสิทธิ์. (2554). การปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต ของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น มหาสารคามและร้อยเอ็ด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานชรินทร์. สืบค้นจากฐานข้อมูลงานวิจัย Thailis Digital Collection.

สุธาสิณี พรหมบุตร. (2549). การศึกษาสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ล่าช้าในธุรกิจสินเชื่อรถยนต์:กรณีศึกษาสถาบันการเงินแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.