

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การดำเนินงานของพนักงานติดตามหนี้ : กรณีศึกษา บริษัทสยามพาณิชย์
 ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
 * โดย : นายวินัย สิงหวรรณกุล
 ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
 สาขาวิชาเอก : บริหารธุรกิจ
 ประชานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ : _____

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัทมา ลีทิพย์)

9 / ๑๑ / ๒๕๔๐

การศึกษาเรื่อง การดำเนินงานของพนักงานด้านติดตามหนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาของพนักงานที่ไม่สามารถเก็บหนี้ได้ครบถ้วนตรงตามกำหนดเวลา
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขการเก็บหนี้ของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานติดตามหนี้ บริษัทสยามพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) สายงานภาคเหนือ รวม 4 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สาขาลำปาง สาขาเชียงราย และสาขาพิษณุโลก จำนวนพนักงาน 52 คน พบว่าพนักงานด้านติดตามหนี้ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส ระดับอายุ 25-35 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงาน 4 - 6 ปี มีรายได้ต่อเดือน 3,500 - 5,499 บาท

พนักงานด้านติดตามหนี้มีความคิดเห็นต่อระบบงานในด้านเก็บเงิน หรือติดตามหนี้ของบริษัทด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ ด้านการเปลี่ยนแปลงเขตงานที่รับผิดชอบ ด้านการสับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานในบริษัทฯ ด้านกลุ่มที่ทำงานร่วมกันในบริษัทฯ ด้านนโยบายของบริษัทฯ และการบริหารในบริษัทฯ ว่ามีความเหมาะสมระดับปานกลาง สำหรับด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทฯ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความเหมาะสมระดับน้อย พนักงานแต่ละสาขามีความคิดเห็นต่อระบบงานในด้านเก็บเงินหรือติดตามหนี้ของบริษัทด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ

และด้านการเปลี่ยนแปลงเขตงานที่รับผิดชอบว่ามีระดับความเหมาะสมแตกต่างกัน สำหรับด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัญหาของพนักงานที่ไม่สามารถเก็บหนี้ได้ครบถ้วน ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัทฯ ด้านการเปลี่ยนแปลง เขตงานที่รับผิดชอบ ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ พบว่า พนักงานด้านติดตามหนี้ของบริษัทสยามพาณิชย์สีซึ่งจำกัด (มหาชน) สาขางานภาคเหนือที่ปฏิบัติงานในเขต 4 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สาขาลำปาง สาขาเชียงราย สาขาพิษณุโลก มีปัญหาการเก็บหนี้หรือติดตามหนี้ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ การพิจารณาปรับปรุงปริมาณงานที่รับผิดชอบ การเปลี่ยนเขตงานที่รับผิดชอบ นโยบาย และการบริหารงานของบริษัทฯ และผลตอบแทนที่พนักงานได้รับให้เหมาะสมกับภาวะปัจจุบัน

ABSTRACT

Title : Opinions of Debt Collector : A Case Study of Siam Panich
Leasing Public Company, Limited

By : Winai Singhavorakul

Degree : Master of Business Administration

Major Field : Business Administration

Chairman, Special Problem Advisory Board : Pattama Sitdhichai

(Assistant Professor Dr. Pattama Sitdhichai)

9, June, 1997

The purposes of this study were as follows :

1. to determine the problem of debts collectors in meeting their collection deadlines,
2. to determine the methods of solving the problems and improving debt collection.

The research instrument was a questionnaire given to all the debt collectors of Siam Panich Leasing Public Company, Limited in the four branches of the northern Area: Chiangmai, Lampang, Chiangrai and Phitsanuloke branches. The total sample was 52 persons. Data were analyzed using SPSS/PC to determine percentages.

The results indicated that the average debt collector was a male, between the ages of 25-35 years, married, and had a secondary level education. He had four to six years of work experience and a monthly salary of 3,500-5,499 baht.

Debt collectors indicated that they had a moderate level of satisfaction with work load quantity; changes in collection areas; employee rotations; co-workers; and, company policies and administration. Relative to collection incentives and career advancement, they were less satisfied. The employees of each of the four branches had different levels of satisfaction regarding the system of debt collection, work load quantity and changes in collection areas. Relative to other factors, there was no significant difference.

Relative to the problems of debt collectors who could meet their collection deadlines, most of the problems were related to work load quantity; company policies and administration; changes in collection areas; and, collection incentives. As hypothesized, there was no difference in the problems of the debt collectors of Siam Panich Leasing Public Company, Limited for all four branches in the northern Area: Chiangmai, Lampang, Chiangrai and Phitsanuloke branches.

Methods of solving the problems and improving debt collection consisted of reducing the work load quantity; evaluating and adjusting relevant company policies and administration; more consistency relative to collection areas; and, improving collection incentives.