

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
สายสุนีย์ กลยุทธ์สกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
พฤษภาคม 2552

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
สายสุนีย์ กลยุทศกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ

พฤษภาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย
ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
สายสุนีย์ กลยุทธสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
พฤษภาคม 2552

สายสุนีย์ กลยุทธสกุล. (2552). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. พิศมัย จารุจิตติพันธ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ต้นทุน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ข้อมูลต้นทุนที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นข้อมูลในปี 2544 – 2550 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย จำนวน 130 คน การวิจัยได้ใช้แบบบันทึกเพื่อรวบรวมข้อมูลด้านต้นทุนของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะ สถิติและวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยสรุปว่า

การดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมายระบบใหม่ มีต้นทุนรวมเฉลี่ยสูงกว่าระบบเดิม เนื่องจากมีค่าวงระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายของระบบใหม่ โดยต้นทุนรวมของระบบเดิมและระบบใหม่ ส่วนใหญ่เป็นต้นทุนแปรผัน การติดตามหนี้ด้านกฎหมายด้วยระบบใหม่มีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบเดิม โดยมีต้นทุนต่อคดี/ปีต่ำกว่าระบบเดิมเนื่องจากมีต้นทุนต่อคดี/ปีลดลง 52.57%

พนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ระบบใหม่ ทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมายในระดับมาก การดำเนินงานของระบบใหม่มีปัญหาในระดับน้อย ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในระบบ ขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น ความซ้ำซ้อนของระบบงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ และระบบการควบคุมและช่วยเหลืองาน โดยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญว่าควรทำความเข้าใจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ชัดเจน มีการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ของการใช้ระบบใหม่ และควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน

คำสำคัญ:

ประสิทธิภาพของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

ประสิทธิผลของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

THE EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS OF LEGAL TRACKING SYSTEM :
UNITED OVERSEAS BANK (THAI) PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
SAISUNEE KOLLAYOOTSAKUL

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Economics degree in Managerial Economics
at Srinakharinwirot University
May 2009

Saisunee Kollayootsakul. (2009). *The Efficiency And Effectiveness of Legal Tracking System : United Overseas Bank (Thai) Public Company Limited*. Master's Project, M.Econ. (Managerial Economics). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc.Prof.Dr. Pisamai Jarujittipant.

The purpose of this study was to analyze cost, efficiency, effectiveness, problem and suggestions for the legal tracking system operation of the legal administration department, United Overseas Bank (Thai) Public Company Limited. The cost data during 2001 – 2007 were analyzed in this research. The population were 130 officers working at the head office of United Overseas Bank (Thai) Public Company Limited. The record forms were used to conduct the cost data and the questionnaires were used to conduct the data about the effectiveness, problem, and suggestion. The statistical devices used to analyze the data in this study were percentage, mean, standard deviation and efficiency ratio.

The results showed that:

The total costs of the new legal administration department system were higher than the old system, because of occurring the setting cost. Most of total costs of both systems were variable cost. The efficiency of the new system was higher than the old system, with the case per case per year approximately decreased 52.57%.

The most of the officers opinions concerning the new system effectiveness were in the high level. However, they pointed the main problems about new system knowledge and understanding, increasing process, double systems training, audit and control systems. Their crucial suggestions, were to increase other officers understanding concerning new system, define the working guide, explain the benefits of new system and put the right man on the right job.

Keyword:

Efficiency of legal tracking system

Effectiveness of legal tracking system

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และ
คณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อ้อทิพย์ ราษฎร์นิยม)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รวีพรรณ สาลีผล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ประภาพร เฟื่องฟูสกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีสำนักวิชาเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เรณู สุขารมณ)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รวีพรรณ สาสีผล และอาจารย์ ประภาพร เฟื่องฟูสกุล กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำการศึกษาค้นคว้า และแนวทางการแก้ไขปรับปรุง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ พนักงานของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ เก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสอบถาม

และที่สำคัญที่สุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และน้องสาว ที่ให้การดูแล ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และคอยให้คำปรึกษา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น อดทน จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

คุณค่าอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแต่ คุณพ่อ คุณแม่ สมาชิกในครอบครัว ครู อาจารย์ เจ้าของเอกสารที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ให้การช่วยเหลือสนับสนุน จนได้รับความสำเร็จในที่สุด

สายสุนีย์ กลยุทธสกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)	10
ประวัติความเป็นมา.....	10
ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย.....	10
ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย.....	11
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดการประเมินโครงการและประสิทธิผล.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนและประสิทธิภาพ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดข้อมูล แหล่งข้อมูล และประชากร.....	23
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	
ความมุ่งหมายของการวิจัย	57
วิธีดำเนินการวิจัย	57
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	58
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	62
ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม.....	68
ภาคผนวก.....	72
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	78

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย และสาขา ธนาคารต่างประเทศ ปี 2546 – ปี 2550 แยกเป็นรายไตรมาส.....	2
2 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547).....	29
3 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547).....	30
4 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550).....	31
5 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550).....	32
6 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบติดตาม หนี้ด้านกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550).....	33
7 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550).....	34
8 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550).....	35
9 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงาน กฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และระบบใหม่(ในช่วงระหว่าง วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550).....	36

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 จำนวนคดีที่ส่งมาให้ฝ่ายบริหารงานกฎหมายดำเนินคดีตามกฎหมาย ระบบเดิม (ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547).....	37
11 จำนวนคดีที่ส่งมาให้ฝ่ายบริหารงานกฎหมายดำเนินคดีตามกฎหมาย ระบบใหม่ (ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550).....	37
12 จำนวนคดีที่ส่งมาให้ฝ่ายบริหารงานกฎหมายดำเนินคดีตามกฎหมาย ระบบเดิม (ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และ ระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550).....	38
13 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550).....	39
14 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ ระบบใหม่ในการดำเนินการติดตามหนี้ด้านกฎหมาย แยกตามข้อมูลส่วนบุคคล	40
15 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและระดับประสิทธิผลของ การใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตาม วัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย.....	41
16 ร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงาน ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย และตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน.....	44
17 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและระดับประสิทธิผลของ การใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตาม วัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่.....	48
18 ร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่าย บริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย และ ตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน.....	50
19 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและระดับปัญหาในการดำเนินงาน ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ แยกตามประเภทของปัญหา.....	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตาม หนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ แยกตามประเภทของปัญหาและตำแหน่งหน้าที่ของ พนักงาน.....	54
21	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการดำเนินงานของระบบ ติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่.....	56

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย.....	8
2 ประสิทธิภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้าน กฎหมายระบบใหม่.....	9

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในฐานะที่เป็นแหล่งเงินทุนที่ให้การสนับสนุนความต้องการเงินลงทุนของภาคเศรษฐกิจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาลหรือเอกชน โดยสถาบันการเงินจะมีหน้าที่หลักในการเป็นสื่อกลางทั้งในด้านการรับฝากเงิน การให้กู้ยืมและการให้บริการต่างๆ โดยจะระดมเงินออมจากประชาชนเพื่อจัดสรรและกระจายออกไปในรูปของสินเชื่อสู่ภาคเศรษฐกิจต่างๆ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์หลักอยู่ที่การได้รับคืนทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยจากลูกหนี้ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในเงื่อนไข และสามารถนำเงินที่ได้รับคืนนี้ไปให้บริการทางด้านสินเชื่อเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้กู้รายอื่นซึ่งจะเพิ่มขึ้นอีกหลายๆ ครั้ง ถ้าธนาคารแต่ละแห่งสามารถได้รับชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยจากลูกหนี้ได้อย่างเร็ว

การให้สินเชื่อของสถาบันการเงินเป็นธุรกรรมที่มีความเสี่ยงสูง และอาจก่อให้เกิดความเสียหายในรูปแบบต่างๆ เช่น การพิจารณาให้สินเชื่อที่ไม่เหมาะสม การทุจริตต่างๆ และการไม่สามารถเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ จนก่อให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans: NPL) แม้ว่าธนาคารพาณิชย์จะต้องมีการบริหารสินเชื่อ ตามหลักการบริหารสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ตามที่กำหนดไว้ 3 ประการ

1. การปล่อยสินเชื่อต้องมีคุณภาพ โดยพิจารณาจากหลักประกันและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า
2. การติดตามหนี้เมื่อได้มีการปล่อยสินเชื่อไปแล้วต้องมีการดูแล ทบทวนความเสี่ยงของสินเชื่อ และ
3. การปรับปรุงหนี้ธนาคารพิจารณาแล้วธุรกิจของลูกหนี้สามารถประกอบกิจการได้ก็พิจารณาให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ด้วยวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสม ถ้าธุรกิจของลูกหนี้ไม่สามารถปรับปรุงหนี้ได้ และลูกหนี้ไม่ชำระหนี้ จึงค่อยส่งฝ่ายกฎหมายดำเนินคดีต่อไป

แต่ในช่วงเวลาที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ยังเผชิญกับปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นดังข้อมูลในตาราง 1 ธนาคารพาณิชย์ไทยส่วนใหญ่จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงที่ดีในการรองรับ และจัดการกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้มีปริมาณที่ลดลงในรูปแบบต่างๆ ควบคู่กัน ซึ่งรูปแบบที่กระทำอย่างแพร่หลาย คือ การปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของฝ่ายกฎหมายในส่วนของระบบติดตามหนี้

ตาราง 1 หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศ และสาขาธนาคารต่างประเทศ ปี 2546 – ปี 2550 แยกเป็นรายไตรมาส

หน่วย : ล้านบาท

ไตรมาส / ปี	หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL)			อัตราการเพิ่ม (%)
	ธนาคารพาณิชย์ จดทะเบียนในประเทศ	สาขาธนาคาร ต่างประเทศ	รวม	
1 / 2546	4,287,653	467,070	4,754,723	0.71
2 / 2546	4,273,665	460,605	4,734,270	-0.43
3 / 2546	4,292,970	461,585	4,754,555	0.43
4 / 2546	4,371,702	440,180	4,811,882	1.21
1 / 2547	4,460,978	450,012	4,910,990	2.06
2 / 2547	4,523,660	465,810	4,989,470	1.60
3 / 2547	4,699,849	516,688	5,216,537	4.55
4 / 2547	4,711,273	509,665	5,220,938	0.08
1 / 2548	4,744,773	518,778	5,263,551	0.82
2 / 2548	4,792,661	548,394	5,341,055	1.47
3 / 2548	4,944,629	612,642	5,557,271	4.05
4 / 2548	5,101,152	580,298	5,681,450	2.23
1 / 2549	5,167,030	618,075	5,785,105	1.82
2 / 2549	5,201,940	611,801	5,813,741	0.49
3 / 2549	5,249,836	601,191	5,851,027	0.64
4 / 2549	5,308,542	586,472	5,895,014	0.75
1 / 2550	5,351,889	588,588	5,940,477	0.77
2 / 2550	5,406,567	573,590	5,980,157	0.67
3 / 2550	5,483,035	590,666	6,073,701	1.56
4 / 2550	5,651,284	577,697	6,228,981	2.56

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2551). หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารพาณิชย์. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2551, จาก <http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/Pages/StatNPLsOutstanding.aspx>

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่มีการดำเนินกิจการตามนโยบายการบริหารสินเชื่อที่ดี แต่ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงผลกระทบทั้งทางตรง และทางอ้อมจากปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และเพื่อเป็นการควบคุมปริมาณหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ไม่ให้มี

แนวโน้มเพิ่มขึ้น จึงมีระบบการบริหารจัดการด้านความเสี่ยงที่ดีในการรองรับ และจัดการกับหนี้ด้วยคุณภาพ หรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่มีปริมาณที่ลดลง ซึ่งหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้เกิดจากเงินให้สินเชื่อที่ค้างชำระต้นเงินและหรือดอกเบี้ยนับจากวันที่ครบกำหนดชำระเงินตามงวดที่กำหนดในสัญญา หรือเมื่อได้ทวงถามหรือเรียกให้ชำระหนี้แล้วเป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือน โดยพิจารณาการค้างชำระเป็นรายสัญญาหรือรายบัญชี ถ้าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้หรือปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้ก็จะส่งเรื่องให้ฝ่ายบริหารงานกฎหมายดำเนินการส่งเอกสารสัญญาต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการดำเนินคดีให้ทนายความดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไปซึ่งจะนับเป็นหนึ่งคดี ดังนั้นฝ่ายบริหารงานกฎหมายที่มีหน้าที่ในการพัฒนาวิธีการและขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ในการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกหน่วยการปฏิบัติการ เนื่องจากระบบเดิมฝ่ายบริหารงานกฎหมายมีระบบการจัดการโดยมีพนักงานเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บเอกสารและบันทึกข้อมูลโดยใช้ระบบ Systematics และโปรแกรม Microsoft Excel ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานรวม 4 ด้าน คือ

1. ปัญหาที่เกิดจากการบันทึกข้อมูลยุ่งยาก การไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการไม่สามารถบันทึกข้อมูลให้รองรับขั้นตอนตามกระบวนการพิจารณาของศาลได้
2. ปัญหาที่เกิดจากการไม่มีระบบเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงงานที่ใกล้จะครบกำหนด หรือสิ้นสุดระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้
3. ปัญหาขั้นตอนและการตรวจสอบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเป็นไปได้อย่าง และ
4. ปัญหาการจัดทำรายงานไม่ตรงกับความต้องการของงานด้านกฎหมาย และการไม่สามารถประมาณการค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

ปัญหาเหล่านี้ทำให้เกิดความผิดพลาดต่าง ๆ ในการทำงาน ในลักษณะที่อาจทำให้ธนาคารได้รับความเสียหาย เช่น การเสียโอกาสในการได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ ผู้ค้ำประกัน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับคดี คดีมีความล่าช้าหรือถูกละเลย หรือธนาคารถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

ดังนั้นธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จึงมีการแก้ปัญหาโดยดำเนินการจัดตั้งโครงการระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย (Legal Tracking System: LTS) ซึ่งเป็นโครงการใหม่ที่สามารถรองรับความเสี่ยงของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) อีกโครงการหนึ่งเป็นโครงการที่นำเทคโนโลยีการจัดการระบบ เข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถพัฒนาระบบการบริหารสินเชื่อของธนาคารให้ดีขึ้นได้โดยการย่นระยะเวลาในการป้องกันคดีให้เร็วขึ้น ทำให้ปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีปริมาณที่ลดลง ธนาคารจึงไม่ต้องกันเงินสำรองสำหรับลูกหนี้จัดชั้นในปริมาณมาก ส่งผลให้ธนาคารมีสภาพคล่องมากขึ้น ดังนั้นธนาคารก็จะสามารถปล่อยสินเชื่อได้มากขึ้น ทำให้ธนาคารมีรายได้มากขึ้นตามมาด้วย โดยระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่นี้ (Legal Tracking System: LTS) จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เดิม เช่น พนักงาน คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เป็นต้น แต่ต้องมีต้นทุนการวางระบบที่เพิ่มขึ้น การเริ่มดำเนินงานโครงการระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ได้เริ่มดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปัจจุบันรวมเป็นระยะเวลาประมาณ 4 ปี โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ลดปัญหาต่างๆ และลดต้นทุนของระบบเดิม อย่างไรก็ตามยังไม่มี การวิเคราะห์ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายดังกล่าวอย่างเป็นระบบและ ครอบคลุมผลการดำเนินงาน ดังนั้นการศึกษาวิจัยเพื่อตอบคำถามวิจัยว่าโครงการระบบติดตามหนี้ ด้านกฎหมายระบบใหม่มีประสิทธิภาพกว่าระบบเดิมหรือไม่อย่างไร โดยกำหนดเวลาที่ใช้ในการ ดำเนินคดี 3 ปี แบ่งเป็นระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมนับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2547 และระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่นับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2550 และการติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่มี ประสิทธิภาพ ปัญหา และมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง น่าจะเป็น ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงการบริหารการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบ ใหม่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมายภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างมี ประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและ ระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบ เดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ ด้านกฎหมายระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

การทราบต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และการทราบประสิทธิภาพ ปัญหา และ ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงาน กฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) นับเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ประกอบการวางแผนการ จัดการ การปรับปรุงแก้ไข และการพัฒนาระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและ ระบบใหม่ ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) โดยใช้ข้อมูลในปี 2544 - 2550 และศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้าน กฎหมายระบบใหม่โดยใช้ข้อมูลในปี 2547 - 2552

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ต้นทุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น
 - 1.1 ต้นทุนคงที่ ได้แก่ ค่าเสื่อมราคาอาคาร เครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคา คอมพิวเตอร์ ค่าใช้จ่ายการพนักงาน และค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย(ค่าเสื่อมราคา)
 - 1.2 ต้นทุนแปรผัน ได้แก่ ค่ายานพาหนะ ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย ค่าใช้จ่าย อื่นๆ
 - 1.3 ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่
2. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบ ใหม่ ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
3. ประสิทธิภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้าน กฎหมายระบบใหม่ ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. ระบบการติดตามหนี้ด้านกฎหมาย (**Legal Tracking System : LTS**) หมายถึง ระบบการจัดเก็บข้อมูลงานกฎหมาย และบังคับคดี รองรับการดำเนินการคดีแพ่ง และคดีล้มละลาย เป็นหลัก แบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ
 - 1.1 ระบบการติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิม หมายถึง ระบบการจัดเก็บข้อมูล โดยใช้พนักงานเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บเอกสารและบันทึกข้อมูลโดยใช้ระบบ Systematics และโปรแกรม Microsoft Excel
 - 1.2 ระบบการติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ หมายถึง ระบบการจัดเก็บ ข้อมูลโดยผู้ใช้งานสามารถใช้งานผ่านโปรแกรมอินเทอร์เน็ต (Program Internet Explorer) ในการใช้ งานระบบมีองค์ประกอบโดยรวมของทั้งหมด 9 ส่วนหลัก เพื่อรองรับการทำงานด้านกฎหมาย และ บังคับคดี ได้แก่ การรับโอนข้อมูล (Data Exchange) งานข้อมูลเบื้องต้น งานกฎหมาย งานบังคับคดี งานจ่ายงาน งานการเงิน งานข้อมูลสำนวน งานบริหารระบบ และงานรายงาน ซึ่งระบบจะเตือนเมื่อ เกิดการล่าช้าในแต่ละงานที่ครบกำหนดดำเนินการในแต่ละขั้นตอน
2. **หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loans : NPLs)** หมายถึง เงินให้ สินเชื่อที่ค้างชำระต้นเงินและหรือดอกเบี้ยนับจากวันที่ครบกำหนดชำระเงินตามงวดที่กำหนดใน สัญญา สำหรับสินเชื่อที่ต้องชำระเมื่อทวงถามหรือแจ้งให้ชำระหนี้และได้ทวงถามหรือเรียกให้ชำระ หนี้แล้ว เป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 เดือน โดยพิจารณาการค้างชำระเป็นรายสัญญา หรือรายบัญชี (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2545)

3. **ต้นทุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)** หมายถึง ค่าใช้จ่ายการดำเนินงานทุกชั้นตอนของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 แบ่งเป็น

3.1 **ต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิม** พิจารณาจากค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริหารงานกฎหมายในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547 ประกอบด้วยต้นทุนคงที่และต้นทุนแปรผัน

3.1.1 **ต้นทุนคงที่** หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้ด้านกฎหมายที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามปริมาณลูกหนี้ ซึ่งประกอบด้วยค่าเสื่อมราคาอาคาร ค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ และค่าใช้จ่ายการพนักงาน (ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าเงินเพิ่มพิเศษ เงินช่วยเหลือพนักงาน) ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547

3.1.2 **ต้นทุนแปรผัน** หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้ด้านกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามปริมาณลูกหนี้ ซึ่งประกอบด้วย ค่ายานพาหนะ ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547

3.2 **ต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่** พิจารณาจากค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริหารงานกฎหมายในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ประกอบด้วยต้นทุนคงที่ ต้นทุนแปรผัน และต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่

3.2.1 **ต้นทุนคงที่** หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้ด้านกฎหมายที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามปริมาณลูกหนี้ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเสื่อมราคาอาคาร ค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ ค่าใช้จ่ายการพนักงาน (ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าเงินเพิ่มพิเศษ เงินช่วยเหลือพนักงาน) และค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย(ค่าเสื่อมราคา) ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550

3.2.2 **ต้นทุนแปรผัน** หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้ด้านกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามปริมาณลูกหนี้ ซึ่งประกอบด้วย ค่ายานพาหนะ ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550

3.2.3 **ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่** หมายถึง รายได้ที่สูญหายไป เนื่องจากการใช้จ่ายในการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ซึ่งพิจารณาจากมูลค่าของดอกเบี้ยเงินฝากที่ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรได้รับจากการฝากเงินต้นที่มีมูลค่าเท่ากับเงินที่ใช้จ่ายในการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ (อัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในการคำนวณ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบทั่วเฉลี่ยปี 2547 - 2550)

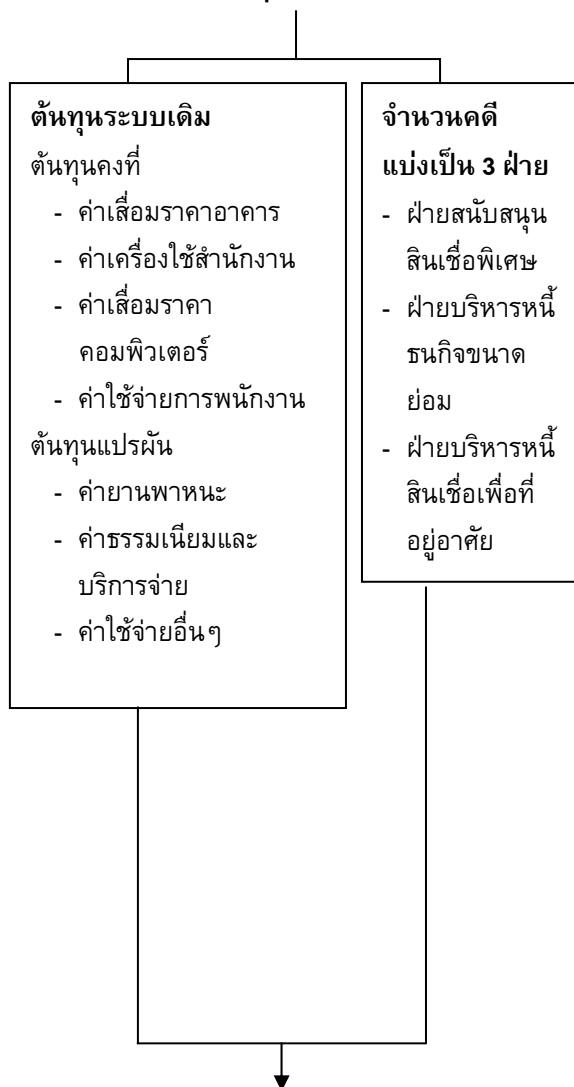
4. **ประสิทธิภาพ** หมายถึง ผลการดำเนินงานหรือผลผลิตเปรียบเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ไปจำนวนหนึ่งหรือมูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตจำนวนหนึ่ง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะพิจารณาจากต้นทุนที่ใช้ไปในการดำเนินคดีหนึ่งคดีภายในระยะเวลา 1 ปี

5. **ประสิทธิผล** หมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมายและของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

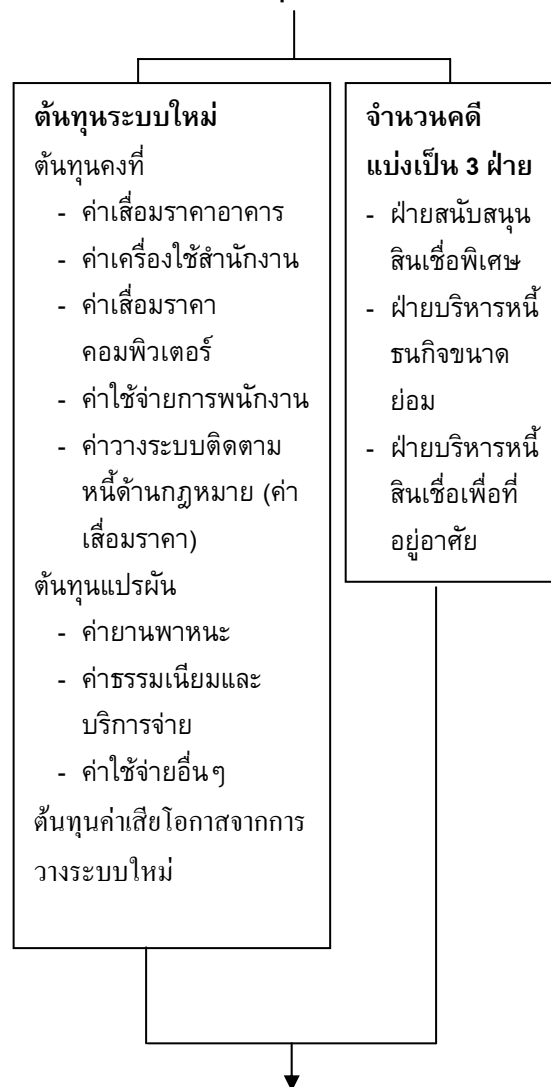
การวิจัยครั้งนี้ กระทำโดยอาศัยแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการวิเคราะห์ต้นทุนและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบมาเป็นกรอบในการศึกษาวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ และเพื่อศึกษาประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ โดยสรุปดังภาพประกอบ 1 และภาพประกอบ 2

ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิม
ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544
- วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2547



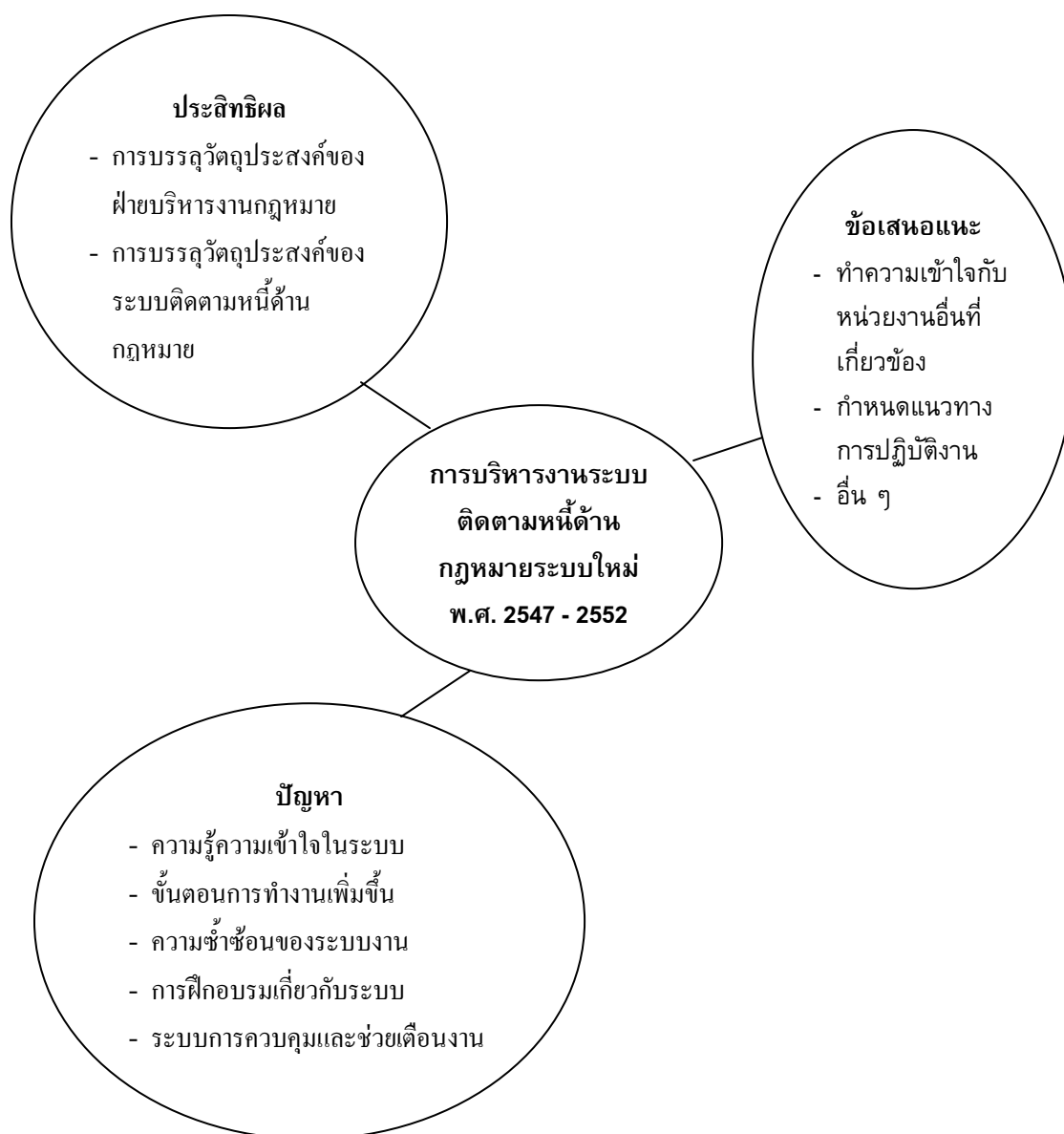
ต้นทุนต่อคดี/ปี => ประสิทธิภาพ

ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่
ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547
- วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2550



ต้นทุนต่อคดี/ปี => ประสิทธิภาพ

ภาพประกอบ 1 ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย



ภาพประกอบ 2 ประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอนแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษาวิจัย และนำเสนอตามสาระสำคัญ หัวข้อดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
 - 1.1 ประวัติความเป็นมา
 - 1.2 ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย
 - 1.3 ระบบติดตามหนี้ตามกฎหมาย
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดการประเมินโครงการและประสิทธิผล
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนและประสิทธิภาพ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

1.1 ประวัติความเป็นมา

ธนาคารเอเชียก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2482 โดย ดร. ปรีดี พนมยงค์ จากการซื้อกิจการของธนาคาร โอเวอร์ซีส์ ไซนิส แบงก์กิง คอร์ปอเรชั่น และใช้ชื่อใหม่ว่า ธนาคารแห่งเอเชียเพื่อการอุตสาหกรรมและ พาณิชยกรรม ต่อมาธนาคารได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคารเอเชีย จำกัด” และเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2521 และธนาคารได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ในปี พ.ศ. 2535 ต่อมาธนาคารเอบีเอ็น แอมโร แห่งประเทศเนเธอร์แลนด์ ได้เข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ของธนาคารเอเชีย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 จนกระทั่งเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2547 ธนาคาร เอบีเอ็น แอมโรได้ขายหุ้นในส่วนของธนาคารเอเชียให้กับธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ (ยูโอบี) ซึ่งเป็นธนาคารชั้นนำแห่งหนึ่งของสิงคโปร์ หลังจากนั้นได้เกิดการรวมกิจการที่ประสบความสำเร็จระหว่างธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) และธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 โดยได้ใช้ชื่อว่าธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ (ไทย) จำกัด (มหาชน) และเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2549 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)”

1.2 ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย

ฝ่ายบริหารงานกฎหมายมีหน้าที่ในการพัฒนาวิธีการและขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ในการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกหน่วยการปฏิบัติการ โดยมี

หน้าที่และวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติการ ดังนี้ (ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน). การปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย. 2547 : 16-17)

1. เป็นศูนย์ข้อมูลลูกหนี้ดำเนินคดีและเป็นศูนย์กลางในการกำหนดนโยบายลูกหนี้ที่ได้รับอนุมัติดำเนินคดีแล้วทั้งหมด
2. ดำเนินการให้การดำเนินคดีลูกหนี้ของธนาคารมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในด้านความได้เปรียบทางคดี และความรวดเร็วในการดำเนินงาน
3. ดำเนินการเพื่อให้ธนาคารได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ จากการขายทรัพย์สินจำนองหรือทรัพย์สินที่ธนาคารสืบพบจากการดำเนินคดีล้มละลาย
4. ควบคุมการจ่ายเงินตามอัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เกี่ยวกับการดำเนินคดี เพื่อให้ธนาคารได้รับประโยชน์สูงสุด
5. บริหารและจัดการค่าใช้จ่ายดำเนินคดีของลูกหนี้ที่ถูกดำเนินคดีให้อยู่ในระเบียบและคำสั่งของธนาคาร
6. ลดค่าใช้จ่ายทั้งทางตรง และทางอ้อมให้กับธนาคาร
7. บริหาร และจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศของฝ่าย
8. พัฒนาและปรับปรุงระบบการรายงาน ให้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เพื่อความสะดวกในการทำงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน
9. บริหาร และจัดการงานสารบรรณและงานทั่วไปของฝ่ายกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติของธนาคาร
10. ประสานงานภายในหน่วยงาน หน่วยงานอื่นของธนาคารที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานทนายความ
11. ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงาน และนโยบายของธนาคาร

กระบวนการติดตามหนี้ ทางฝ่ายบริหารงานกฎหมายจะได้รับโอนหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) จาก 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษ ฝ่ายบริหารหนี้ชนกิจขนาดย่อม และฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายและจัดเก็บข้อมูลงานกฎหมาย และบังคับคดีทั้งคดีแพ่งและคดีล้มละลาย

1.3 ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

1. ความหมายระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ (Legal Tracking System : LTS) เป็นระบบการจัดเก็บข้อมูลงานกฎหมาย และบังคับคดี รองรับการทำเนิการคดีแพ่ง และคดีล้มละลายเป็นหลัก การใช้งานระบบ ผู้ใช้งานสามารถใช้งานผ่าน Program Internet Explorer โดยไม่ต้องติดตั้ง Program เพิ่มเติมใดๆ ที่เครื่องผู้ใช้งาน การใช้งานระบบผู้ใช้งานต้องมี Username และ Password

สำหรับการ Login เข้าสู่ระบบ ในการใช้งานระบบมีองค์ประกอบโดยรวมของทั้งหมด 9 ส่วนหลัก เพื่อรองรับการทำงานด้านกฎหมาย และบังคับคดี ซึ่งระบบจะเตือนเมื่อเกิดการล่าช้าในแต่ละงานที่ครบกำหนดดำเนินการในแต่ละขั้นตอนได้แก่

- การรับโอนลูกหนี้ (Data Exchange)
- งานข้อมูลเบื้องต้น
- งานกฎหมาย
- งานบังคับคดี
- งานจ่ายงาน
- งานการเงิน
- งานข้อมูลสำนวน
- งานบริหารระบบ
- งานรายงาน

2. วัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

- เพื่อพัฒนาการจัดเก็บเอกสารของงานคดี ให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน สามารถที่จะนำมาใช้ร่วมกันได้ภายในหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร
- เพื่อให้มีระบบควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และป้องกันการเบิกจ่ายซ้ำซ้อนของผู้เบิก
- เพื่อให้มีการบันทึกข้อมูลงานต่างๆ ในส่วนของกฎหมายลงในระบบ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบกับข้อมูลที่ธนาคารมีอยู่
- เพื่อให้มีการนำข้อมูลที่บันทึกอยู่ในระบบมาประมวลผล และออกรายงานให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานภายในฝ่าย
- เพื่อให้มีการติดตามผลการทำงานภายในหน่วยงานอย่างใกล้ชิด และสามารถนำไปใช้วัดผลการทำงาน รวมถึงให้ระบบมีการช่วยเตือนงานที่จะถึงกำหนดเวลา หรือสิ้นสุดที่กฎหมายกำหนดไว้

3. ปัญหาที่พบก่อนมีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

- ไม่มีระบบงานที่อำนวยความสะดวกในการรองรับการบันทึกข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน
- ไม่มีระบบเตือนหรือไม่สามารถแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงงานที่ใกล้จะครบหรือสิ้นสุดระยะเวลาที่กฎหมายได้กำหนดไว้
- ไม่มีระบบตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในแต่ละขั้นตอนได้
- ไม่สามารถควบคุมการจ่ายค่าวิชาชีพ หรือค่าใช้จ่ายที่อาจมีการจ่ายซ้ำซ้อน
- การจัดทำรายงาน หรือประมวลผลไม่เป็นไปตามความต้องการของงานด้านกฎหมาย และบังคับคดี

- ไม่สามารถประมาณการค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ตามความต้องการของหน่วยงาน
- ไม่มีระบบรองรับข้อมูลเพื่อประกอบการมอบหมายงาน
- ไม่สามารถตรวจสอบ หรือควบคุมการทำงานของสำนักงานทนายความภายนอกที่ได้รับงานจากธนาคารไป
- ไม่มีแบบฟอร์มเอกสารที่เป็นมาตรฐานที่ใช้อยู่เป็นประจำ และไม่สามารถคำนวณภาระหนี้ของลูกหนี้ที่มีอยู่ตามคำพิพากษาได้ รวมถึงไม่สามารถคำนวณการกำหนดราคาซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดได้ (ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน). User Manual.(2547 : 6)

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการประเมินโครงการและประสิทธิผล

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2542: 23) ได้อธิบายความหมายของการประเมินในความหมายของการวิจัยว่าเป็นการประเมินที่ได้นำวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบาย แผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ

สเตคเชอร์ (Stecher. 1987: 27,25) ได้กล่าวถึงการประเมินโครงการโดยใช้วิธีการประเมินวัตถุประสงค์ของโครงการ (Goal-Oriented Approach) ซึ่งผู้ประเมินจะต้องวัดผล หรือความสำเร็จของโครงการ (Specific Program Objectives) แล้วตอบคำถามว่า โครงการนั้นได้ทำ หรือเป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์หรือไม่ (Criterion-referenced Outcome Measures)

ทวีป ศิริธรรม (2544: 83-86) กล่าวว่า การบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการที่ดำเนินการซึ่งปรากฏผลออกมาทั้งในแง่ของเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งเป้าหมายหลักของการบริหารโครงการคือ การใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้โครงการดำเนินไปตามวัตถุประสงค์โดยได้ตามเป้าหมายทั้ง 3 ด้านคือ ต้นทุน เวลา และคุณภาพ เพราะท่ามกลางกระแสแห่งคุณภาพที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การผลิตสินค้าหรือให้บริการต่างๆ คือ การสร้างศรัทธาให้เกิดกับลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ “ศรัทธา” ที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นก็คือ “ความพึงพอใจ” ใน “คุณภาพ” ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งคุณภาพเป็นความคิด (Concept) ที่เกี่ยวกับคุณค่า (Value) หรือความพึงพอใจ (Interest) โดยคุณภาพ หมายถึงสิ่งที่สอดคล้องกับรสนิยม หรือความต้องการของบุคคล หรือเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ (Fitness for purpose) เมื่อวัตถุประสงค์นั้นเป็นความต้องการของลูกค้า และการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การผลิตผลผลิตหรือบริการใดๆ ขององค์กร สอดคล้องต่อคุณภาพที่กำหนด

ศิริชัย กาญจนวาสิ (2536) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการไว้ 3 เรื่องคือ

1. ทฤษฎีการประเมิน (Theory of Evaluation Goal) อธิบายถึงการประเมินความก้าวหน้าหรือกระบวนการ (Formative Evaluation) เป็นกิจกรรม การติดตามดูแล และตัดสินคุณค่าของการปฏิบัติงาน ในการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อช่วยปรับปรุงกลไกการดำเนินการ และพัฒนาการปฏิบัติงานระหว่างการดำเนินโครงการ (Improvement-Oriented) โดยเน้นประเมินถึงผลที่เกิดขึ้นจริง (Implementation Evaluation) และผลการดำเนินงานแต่ละขั้นได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ (Progress Evaluation)

2. ทฤษฎีการกำหนดคุณค่า (Theory of Valuation) กล่าวถึงการกำหนดคุณค่าในการประเมินจะประกอบไปด้วย

- ตัวบ่งชี้ (Indicators) คือตัวประกอบ หรือตัวแปร
- เกณฑ์ (Criteria) คือระดับที่ถือว่าเป็นความสำเร็จของการดำเนินงาน หรือผลที่ได้รับ
- มาตรฐาน (Standard) เป็นระดับการปฏิบัติที่แสดงถึงความสำเร็จอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

3. ทฤษฎีเกณฑ์การประเมิน (Theory of Evaluation Criteria) อธิบายถึงการประเมินระยะระหว่างการปฏิบัติงาน จะต้องคำนึงถึงปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) โดยดูจากตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ ที่บอกถึงผลความสำเร็จของโครงการคือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และประสิทธิภาพ (Efficiency)

นิศา ชูโต (2538: 111-114) อธิบายถึงการประเมินผลที่เกิดจากโครงการว่า การวัด “ผล” (Net Effect or Net Outcome) ที่เกิดจากการบริการสังคม หรือการจัดการศึกษานั้น ผู้ประเมินจะต้องสามารถตอบคำถามเหล่านี้ให้ได้คือ

1. โครงการนั้นบรรลุ หรือไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ
2. ผลที่เกิด หรือความเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการที่พบ นั้นได้มาจากการรับบริการโดยตรง

3. อธิบายถึงประสิทธิภาพของโครงการได้

วีระพล สุวรรณพันธ์ (2525: 63-121) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการประเมิน มีดังนี้คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ และเกณฑ์ในการประเมิน เช่น เกณฑ์ทางการเงิน เกณฑ์ทางด้านสังคม เกณฑ์ทางการบริหาร
2. การเลือกข้อมูลเพื่อใช้ในการวัด เช่น รายละเอียดของโครงการ อย่าง วัตถุประสงค์ของแผน ค่าใช้จ่าย เครื่องมือที่ใช้ เกณฑ์
3. การรวบรวมข้อมูล เช่น การสอบถามเบื้องต้น สัมภาษณ์ การออกแบบสอบถาม
4. การวิเคราะห์ ดีความและเสนอแนะ

เยาวดี รังชัยกุล วิบูลย์ศรี (2542: 97-103) ได้แบ่งประเภทของการประเมินโครงการออกเป็น 4 ประเภทคือ

1. การประเมินความต้องการที่จำเป็น (Need Assessment) เป็นการวัดและประเมินความต้องการที่จำเป็นก่อนดำเนินโครงการล่วงหน้า เพื่อให้สามารถตอบคำถามต่างๆ ได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริง

2. การประเมินกระบวนการ เป็นการตรวจสอบความพยายามของโครงการว่า ได้ดำเนินการไปอย่างครบถ้วน และตรงตามแผนที่วางไว้ทุกขั้นตอนหรือไม่

3. การประเมินผลผลิต นักประเมินมักจะเน้นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ แต่การประเมินผลผลิตเป็นเรื่องที่ยากและซับซ้อน เพราะเป็นการยากที่จะชี้ชัดว่า ผลผลิตนั้นไม่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่น แต่การประเมินผลผลิตนั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากผลการประเมินนั้นจะไปสู่การตัดสินใจคุณค่าของโครงการ

4. การประเมินประสิทธิภาพ การประเมินโครงการโดยทั่วไปมุ่งที่จะทราบความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ให้บริการหรือผู้ให้ทุนในการยุติหรือขยายโครงการ การประเมินประสิทธิภาพของโครงการจึงจำเป็นสำหรับโครงการบริการทั่วไป ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้โครงการสามารถดำเนินการอย่างสอดคล้องกับสภาพการณ์ของสังคม โดยจะไม่ต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดโดยไม่จำเป็น

Stecher (1987: 27,55) ได้กล่าวถึงการประเมินโครงการโดยใช้วิธีการประเมินวัตถุประสงค์ของโครงการ (Goal-Oriented Approach) ซึ่งผู้ประเมินจะต้องวัดผล หรือความสำเร็จของโครงการ (Specific Program Objectives) แล้วตอบคำถามว่า โครงการนั้นได้ทำ หรือเป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ (Criterion-Referenced Outcome Measures)

เชดคักต์ โฆวาสิษฐ์ (2541: 9-13) แบ่งประเภทของการประเมินโครงการใน 2 ลักษณะคือ
ลักษณะที่ 1 การใช้เกณฑ์ลำดับเวลาการบริหารโครงการ ซึ่งนิยมแบ่งการประเมินเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การประเมินก่อนเริ่มโครงการ เป็นการประเมินเบื้องต้น ที่จำเป็นสำหรับการวางแผนโครงการที่มีประสิทธิภาพ เป็นการประเมินเพื่อศึกษาปัญหา และความต้องการของสังคม ชุมชน เป็นการประเมินความต้องการ (Need Assessment)

ระยะที่ 2 การประเมินกระบวนการขณะการดำเนินการของโครงการ เป็นการประเมินการใช้ทรัพยากร การปฏิบัติโครงการกับกลุ่มเป้าหมาย ว่าการใช้ทรัพยากรมีขีดความสามารถในการสร้างผลผลิตตามที่วางแผนไว้หรือไม่ และการประเมินกระบวนการจะเป็นประโยชน์ในการบริหารโครงการ โดยเฉพาะการใช้ทรัพยากรที่อาจมีการปรับเปลี่ยนปริมาณ ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่อาจจะสูญเปล่า

ระยะที่ 3 การประเมินผลผลิตเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบว่าโครงการก่อให้เกิดผลหรือการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการหรือไม่ ทั้งที่เป็นผลโดยตรงหรือผลกระทบ และเป็นการศึกษาผลโดยตรงที่คาดหวัง และพิจารณาผลถึงผลที่ไม่คาดหวัง หรือเป็นการประเมินความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการ โดยพิจารณาถึงผลที่เกิดขึ้นจริง

ลักษณะที่ 2 การใช้เกณฑ์วัตถุประสงค์ หรือความต้องการในการประเมิน แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

ประเภทที่ 1 การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบควบคุม กำกับดูแลการดำเนินโครงการ เป็นการศึกษาความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่องของการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบต่อผลผลิตของโครงการ เข้าสู่การบรรลุวัตถุประสงค์อย่างไร เป็นการประเมินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในขณะที่กำลังดำเนินโครงการเพื่อให้ผลผลิตของโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการมากที่สุด

ประเภทที่ 2 การประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินผลเบ็ดเสร็จเมื่อสิ้นสุดโครงการ เพื่อตัดสินคุณค่าของโครงการ

เจริญ เจษฎาวลัย (2547: 42) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า เป็นผลสำเร็จที่เกิดขึ้น ถ้าเราคิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใดแล้วสามารถทำกิจการนั้นให้สำเร็จได้ตามที่คิดหรือที่วางไว้ เรียกว่าการทำงานนั้นมีประสิทธิผล

นวลทิพย์ ควกุล (2547: 134) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า เป็นการพิจารณาผลงานที่ทำลงไปว่าสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ โดยไม่คำนึงถึงต้นทุนใด ๆ ทั้งสิ้น

ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ (2538: 70-105) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า เป็นผลตอบแทนของโครงการสามารถแบ่งออกได้เป็นผลตอบแทนทางตรง (Direct Benefits) หรือบางครั้งเรียกว่าผลตอบแทนขั้นต้น (Primary Benefits) ซึ่งได้แก่มูลค่าของสินค้าและบริการที่ผลิตได้โดยตรงจากโครงการ และผลตอบแทนทางอ้อม (Indirect Benefits) หรือที่บางครั้งเรียกว่าผลตอบแทนขั้นรอง (Secondary Benefits) ซึ่งได้แก่มูลค่าของสินค้าและบริการที่ได้เพิ่มขึ้นจากกิจกรรมส่วนควบอื่นๆ หรือเป็นผลตอบแทนที่เกิดขึ้นภายนอกโครงการ ผลตอบแทนโครงการจึงประกอบด้วยผลตอบแทนประเภทต่างๆ ดังนี้

1. ผลตอบแทนทางตรง (Direct Benefits)
2. ผลตอบแทนทางอ้อม
3. ผลตอบแทนที่ไม่มีตัวตน (Intangible Benefits)

อนันต์ แก้วยานะ (2543: 10) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สมาชิกเกิดความพึงพอใจในงาน และองค์การโดยรวมสามารถปรับตัวและพัฒนาเพื่อดำรงอยู่ต่อไปได้

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดการประเมินโครงการและประสิทธิผล เพื่อใช้ในการประเมินระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ว่ามีประสิทธิผลในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ทั้งในด้านการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย และของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับต้นทุนและประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2537: 242) แบ่งต้นทุนในทางเศรษฐศาสตร์เป็น 2 ประเภท คือ ต้นทุนที่จ่ายเป็นตัวเงิน (Monetary Cost) หมายถึง ต้นทุนที่จ่ายในรูปของตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าเช่า และต้นทุนที่ไม่ได้จ่ายเป็นตัวเงิน (Non-Monetary Cost) หมายถึง ต้นทุนที่ไม่ได้จ่ายเป็นรูปตัวเงินให้แก่ใคร เช่น ค่าเสื่อมราคา และยังรวมไปถึงค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost)

เยาวเรศ ทับพันธุ์ (2543: 41-43) ได้ให้ความหมายของต้นทุนโครงการว่า คือทรัพยากรประเภทต่างๆ ที่ต้องใส่หรือใช้ไปเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่เป็นเป้าหมายของโครงการ ในการที่จะระบุต้นทุนอันเกิดจากการมีโครงการให้ครบถ้วน การแบ่งประเภทของต้นทุนเป็นต้นทุนทางตรง (Direct Cost) และต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost) อาจช่วยให้ผู้วิเคราะห์รวบรวมต้นทุนต่างๆ ได้ครบถ้วนขึ้น โดยต้นทุนทางตรงจะหมายถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นโดยตรงเพื่อให้เกิดโครงการ และโครงการนั้นๆ ดำเนินไปได้ ส่วนต้นทุนทางอ้อมคือค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่เกิดขึ้นภายนอกโครงการ และมักจะเป็ต้นทุนที่ทางโครงการมิได้ตั้งใจให้เกิด ในทำนองเดียวกับด้านต้นทุน ผลประโยชน์โครงการก็อาจจำแนกได้เป็นผลประโยชน์ทางตรง (Direct Benefit) และผลประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Benefit) โดยที่ผลประโยชน์ทางตรงย่อมหมายถึงผลผลิตอันเป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักของการจัดทำโครงการนั้นๆ ขึ้น ส่วนผลประโยชน์ทางอ้อมจะมีใช้เป้าหมายหลักของโครงการ

ประสิทธิ์ ดงยิ่งศิริ (2538: 70-105) ได้ให้ความหมายของต้นทุนว่า เป็นค่าใช้จ่ายของโครงการแบ่งออกเป็นค่าใช้จ่ายขั้นต้น (Primary Costs) และค่าใช้จ่ายขั้นรอง (Secondary Costs) ค่าใช้จ่ายขั้นต้นหมายถึง มูลค่าของการใช้สิ่งที่ใส่เข้าไปเพื่อการติดตั้งดำเนินงาน และบำรุงรักษาโครงการ ค่าใช้จ่ายประเภทนี้จึงเป็นค่าใช้จ่ายโดยตรงของโครงการไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายทางด้านการลงทุนและการดำเนินงาน บ่อยครั้งเรียกค่าใช้จ่ายประเภทนี้ว่าค่าใช้จ่ายทางตรง (Direct Costs) ส่วนค่าใช้จ่ายขั้นรองหมายถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นจากการมีโครงการ ซึ่งบางครั้งก็เรียกว่าค่าใช้จ่ายทางอ้อม (Indirect Cost) ค่าใช้จ่ายประเภทนี้มักจะเกิดขึ้นกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่ภายนอกโครงการ ซึ่งได้แก่ผลเสียภายนอกด้านเทคนิค (Technological Externalities)

สมคิด แก้วสนธิ; ภิรมย์ กมลรัตนกุล (2534: 140-141) ได้ให้ความหมายของต้นทุนว่า เราสามารถจัดต้นทุนได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือต้นทุนภายใน (Internal Cost) กับต้นทุนภายนอก (External Cost) การจัดกลุ่มต้นทุนในลักษณะนี้ทำให้เห็นภาพชัดเจนว่าใครเป็นผู้รับภาระต้นทุน ซึ่งสามารถนำมาใช้สำหรับการวางแผน และกำหนดนโยบายการจัดการ เพราะการวางแผน และการกำหนดนโยบายการจัดการ จำเป็นต้องพิจารณาต้นทุนทั้งภายใน และภายนอก เพื่อให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งต้นทุนภายใน และต้นทุนภายนอกนี้ ยังอาจจัดแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ ต้นทุนทางตรง (Direct Cost) ซึ่งเป็นต้นทุนโดยตรงของกิจกรรมนั้น กับอีกกลุ่มหนึ่งเรียกว่าต้นทุนทางอ้อม (Indirect Cost) ซึ่งเป็นต้นทุนที่ไม่ใช่ของกิจกรรมนั้นโดยตรง

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2536: 100) ได้ให้ความหมายของต้นทุนว่า ต้นทุนทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Costs) นั้นเกิดจากการขาดแคลนหรือการที่มีอยู่จำกัดของทรัพยากรการผลิต ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้สามารถใช้เพื่อการผลิตสินค้าได้หลายๆ อย่าง การใช้ทรัพยากรจำนวนหนึ่งไปผลิตสินค้าและบริการบางอย่าง ก็หมายความว่าสินค้าและบริการอย่างอื่นที่สามารถใช้ทรัพยากรจำนวนเดียวกันนี้ก็หมดโอกาสผลิต ต้นทุนเศรษฐศาสตร์ จึงหมายถึงสิ่งที่ต้องเสียสละไปเพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างมาทดแทน นั้นเรียกว่า ต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) (พรพิมล สันติมณีรัตน์. 2541: 134) ซึ่งมีความหมายแตกต่างกับต้นทุนที่ใช้กันอยู่ทั่วๆ ไป โดยเฉพาะในทางบัญชีนั้น ให้ความหมายว่า ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการผลิต โดยสามารถแสดงหลักฐานเพื่อบันทึกบัญชีได้ ส่วนต้นทุนตามทัศนะของนักเศรษฐศาสตร์ นั้นได้แก่ ผลรวมของค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ต้องจ่ายจริงในการผลิตสินค้า (Explicit Cost) และค่าใช้จ่ายที่ไม่ต้องจ่ายจริง (Implicit Cost) แต่จะต้องประเมินขึ้นสำหรับปัจจัยการผลิต ซึ่งผู้ผลิตเป็นเจ้าของเสียสละให้แก่การผลิตนั้นโดยไม่ได้รับผลตอบแทนโดยตรง เรียกว่าต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ตามคำนิยามหมายถึง สิ่งที่มีมูลค่าสูงสุดที่ต้องสละไป (The best alternative foregone) ซึ่งมาจากแนวคิดที่ว่าในการคำนวณต้นทุนรวมโดยการหาผลรวมค่าใช้จ่ายต่างๆ นั้นเราไม่แน่ใจว่ามีการรวมค่าใช้จ่ายต้นทุนทั้งหมดครบถ้วนแล้ว ตามปกติเป็นการยากที่จะรวมรวมค่าใช้จ่ายต้นทุนให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ฉะนั้นทางทฤษฎี นักเศรษฐศาสตร์จึงคิดวิธีลดในการหาต้นทุน โดยการหันไปใช้สินค้าหรือบริการอื่นที่ต้องสละไปเป็นตัววัดต้นทุน แทนที่จะหารายจ่ายต้นทุนโดยตรง

นักวิชาการเศรษฐศาสตร์ อาทิ โคลแลนเดอ (Colander. 1998: 210-212) ศรีเพชร เลิศพิเชษฐ์; ศิริพันธ์ ชลินทุ; และภาพกนก ช่วยชู (2542: 117-118) และอภิรัฐ ตั้งกระจ่าง (2546: 146-149) ได้แบ่ง ต้นทุนการผลิตตามเกณฑ์ความคงที่และความผันแปรของปัจจัยการผลิตสามารถแบ่งต้นทุนการผลิตได้ดังนี้

1. ต้นทุนคงที่ (Fixed Cost : FC) หมายถึง ต้นทุนที่คงที่ไม่เปลี่ยนแปลงตามปริมาณการผลิต เป็นต้นทุนที่จ่ายสำหรับปัจจัยคงที่ภายในระยะเวลาหนึ่ง ณ ระดับการผลิตหนึ่งได้แก่ ค่าที่ดิน อาคาร เครื่องจักร เป็นต้น ในระยะยาวต้นทุนคงที่จะเปลี่ยนเป็นต้นทุนผันแปรเพราะในระยะยาวนั้นต้นทุนทุกชนิดสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งหมด

2. ต้นทุนแปรผัน (Variable Cost : VC) หมายถึง ต้นทุนที่แปรตามปริมาณการผลิต โดยต้นทุนที่จ่ายสำหรับปัจจัยแปรผันจะเปลี่ยนไปตามปริมาณการผลิต ได้แก่ ค่าวัตถุดิบ ค่าแรงงาน เป็นต้น

3. ต้นทุนรวม (Total Cost : TC) หมายถึง ต้นทุนทั้งสิ้นที่เกิดขึ้นจากการใช้ปัจจัยการผลิตทุกชนิดในการผลิต ประกอบด้วยต้นทุนคงที่รวม (Total Fixed Cost : TFC) และต้นทุนแปรผันรวม (Total Variable Cost : TVC) ดังนี้

$$TC = TFC + TVC$$

4. ต้นทุนรวมเฉลี่ยต่อหน่วย (Average total Cost : ATC) เท่ากับต้นทุนรวมหารด้วยปริมาณการผลิต ดังนี้

$$ATC = \frac{TC}{Q}$$

5. ต้นทุนคงที่เฉลี่ยต่อหน่วย (Average fixed Cost : AFC) เท่ากับต้นทุนคงที่หารด้วยปริมาณการผลิต ดังนี้

$$AFC = \frac{TFC}{Q}$$

6. ต้นทุนแปรผันเฉลี่ยต่อหน่วย (Average variable Cost : AVC) เท่ากับต้นทุนแปรผันหารด้วยปริมาณการผลิต ดังนี้

$$AVC = \frac{TVC}{Q}$$

เพ็ญศรี ภู่อุทัย (2534: 304) ได้กล่าวไว้ว่าการกระจายต้นทุนของสินทรัพย์ถาวรประเภทมีตัวตน ออกไปเป็นค่าใช้จ่ายในรอบระยะเวลาบัญชีต่างๆ โดยการหักด้วยราคาซากของสินทรัพย์นั้น ค่าสึกหรอและค่าเสื่อมราคานี้ ทางบัญชีถือเป็นรายจ่ายในรอบระยะเวลาบัญชีอื่นที่จะนำไปหักออกจากรายได้ในการคำนวณกำไรสุทธิ แต่เป็นรายจ่ายที่เกิดขึ้นเสมอไม่ว่ากิจการจะมีกำไรหรือขาดทุนก็ตาม

สุพาดา สิริกุตตา (2550: 39) ได้กล่าวถึงวิธีการคำนวณหาค่าเสื่อมราคามีหลายวิธีในการคำนวณ ซึ่งแต่ละวิธีจะมีการปันส่วนจำนวนของค่าเสื่อมราคาที่แตกต่างกัน แต่ผลรวมของจำนวนค่าเสื่อมราคาในแต่ละวิธีจะเท่ากันเสมอ วิธีการคำนวณค่าเสื่อมราคาวิธีเส้นตรงหรือวิธีอัตราคงที่เป็นวิธีที่ง่ายและนิยมใช้กันมาก ค่าเสื่อมราคานี้จะเท่ากันทุก ๆ ปีตลอดอายุการใช้งาน คำนวณได้โดยนำราคาทุนของสินทรัพย์หักด้วยราคาซากหารด้วยจำนวนปีของอายุการใช้งาน

$$\text{ค่าเสื่อมราคา} = \frac{\text{ราคาทุนของสินทรัพย์} - \text{ราคาซาก}}{\text{อายุการใช้งาน}}$$

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะคำนวณค่าเสื่อมราคาของค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย โดยวิธีเส้นตรง โดยประมาณการอายุการใช้งาน 5 ปี และราคาของมูลค่าซากเป็นศูนย์

$$\text{ค่าเสื่อมราคา} = \frac{\text{ค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย}}{\text{อายุการใช้งาน}}$$

เรณู สุขารมย์ และคนองยุทธ กาญจนกุล (2530) ให้ความหมายของต้นทุนต่อหน่วย (Unit Costs) หรือบางครั้งเรียกว่า ต้นทุนเฉลี่ย (Average Cost) ว่าเป็นการคำนวณหาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อทำการผลิตสินค้า หรือบริการ 1 หน่วย ซึ่ง “หน่วย” อาจวัดออกมาได้หลายรูปแบบแล้วแต่วัตถุประสงค์ของการศึกษา หรือประเภทของกิจกรรมการบริการ การคำนวณต้นทุนต่อหน่วยสามารถใช้สูตรดังนี้

$$\text{ต้นทุนต่อหน่วย} = \frac{\text{ต้นทุนรวมทั้งหมด}}{\text{ปริมาณกิจกรรมทั้งหมด}}$$

ต้นทุนรวมทั้งหมด (Full Costs) เท่ากับ ต้นทุนรวมทางตรงบวกต้นทุนทางอ้อม ปริมาณกิจกรรมทั้งหมด เท่ากับ ปริมาณทั้งหมดของสินค้าหรือบริการที่ผลิตออกมาของ แต่ละหน่วยต้นทุน อาจมีหน่วยวัดแตกต่างกัน

Hanson & Gilson (1993) ได้กล่าวถึง การหาต้นทุนต่อหน่วยของแต่ละกิจกรรม ดังนี้

$$\text{Unit Cost} = \frac{\text{Full cost of activity}}{\text{Number of output for activity}}$$

นราทิพย์ ชูติวงศ์ (2544: 259) ได้ให้ความหมายของต้นทุนว่า การบริหารจัดการต้นทุนที่มีประสิทธิภาพนั้นเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการประหยัด และไม่ประหยัดต่อขนาด ซึ่งการประหยัดต่อขนาดนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อกิจการได้ขยายขนาดการผลิตออกไปในระยะแรกๆ มีการใช้ปัจจัยการผลิตทั้งคงที่ และผันแปรเพิ่มขึ้น ปริมาณการผลิตสูงขึ้น สถานการณ์ต่างๆ ทางด้านเทคนิคการผลิต การเงิน และการจัดการเกี่ยวกับการผลิตจะเป็นไปในทางเอื้ออำนวยต่อผู้ผลิต อันเป็นผลให้ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยลดต่ำลง

ดัน (Dun. 1994: 282-289) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง การวัดจาก กำลังงาน หรือความพยายาม หรือพลัง (Effort) ที่ใช้ไปในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของหลักเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ (Economic rationality) คือแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลกับความพยายาม หรือพลังที่ต้องใช้ไป ซึ่งนิยมวัดออกมาในรูปของค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน (Monetary cost) ประสิทธิภาพมักจะหาโดยการคำนวณค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของสินค้าและบริการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะใช้แนวคิดทฤษฎีต้นทุนการผลิต โดยจำแนกต้นทุนออกเป็น ต้นทุนคงที่ ต้นทุนแปรผัน และต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่ เพื่อนำมาคำนวณหา ต้นทุนต่อคดี/ปี เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพทั้งระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบ ใหม่ของการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งฤดี พงศ์เพชรดิถ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ต้นทุน – ประสิทธิภาพของ กระบวนการติดตามหนี้ด้านกฎหมาย เปรียบเทียบกรณีมี และไม่มีโครงการระบบติดตามหนี้ด้าน กฎหมาย : กรณีศึกษา ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยทำการวัดประสิทธิภาพโดยใช้ระดับ คะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ที่บรรลุตาม วัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) และผลการวิเคราะห์ ต้นทุน – ประสิทธิภาพของกรณีมีโครงการระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายปี 2547 มีอัตราส่วนต้นทุน ประสิทธิภาพต่ำกว่า กรณีไม่มีโครงการระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายปี 2546 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมายที่เพิ่มขึ้น และสามารถดำเนินงานให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายได้มากขึ้นเมื่อมีโครงการระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

ธนายุ โคนสุวรรณ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการ เพื่อการจัดการ หนี้ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ (บปส.) ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบ จากนั้น จึงออกแบบและพัฒนากระบวนการระบบสารสนเทศ บนเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) เพื่อใช้ระบบสารสนเทศบนเครื่องแม่ข่าย จากนั้นทำการทดสอบ ระบบงานปรากฏว่าสามารถใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหนี้ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ (บปส.) ได้เป็นที่น่าพอใจ สามารถช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน และลดเวลาในการปรับปรุง และค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดาราร ชนะกุล (2540) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ Modern Branch ซึ่งเป็น โครงการปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขาให้เป็นสาขา ธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ให้มีรูปแบบที่ ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการศึกษา และวิเคราะห์ เป็น 3 ด้านคือ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านการตลาด ด้านเทคนิค และด้านการเงิน หลังจากได้ทำการศึกษาแล้วสามารถสรุปได้ว่าโครงการ Modern Branch ของธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) มีความเป็นไปได้ในทุกๆ ด้านและคุ้มค่าต่อการลงทุน

ปวีณา สุจริตธรรม (2543) ได้ศึกษาความเป็นไปได้โครงการ Internet Banking ของ ธนาคารพาณิชย์ไทย โดยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ด้านคือ 1) การวิเคราะห์ทางการตลาดและความต้องการในการใช้บริการ พบว่ามีความเป็นไปได้ทางการตลาดเนื่องจากความแพร่หลายของ การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีเพิ่มมากขึ้น และเป็นการเพิ่มขึ้นในลักษณะก้าวกระโดด 2) การ วิเคราะห์ทางการเงิน พบว่าคุ้มค่ากับการลงทุน 3) การวิเคราะห์ทางเทคนิค สามารถแสดงถึง

ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี ต้นทุนและการดำเนินงานของโครงการ ทำให้ทราบลักษณะการบริการ เทคนิคการดำเนินงาน งบประมาณลงทุน ระยะเวลาดำเนินการที่เหมาะสม พบว่าโครงการสามารถส่งเสริมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงเทคนิคในทางระบบช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนได้ ทำให้เกิดการประหยัดจากขนาด (Economy of Scale) จากการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น บรรลุวัตถุประสงค์ของฝ่ายได้มากขึ้น และช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน ลดเวลาในการปรับปรุง ค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดย รวมถึงเทคนิคในทางระบบช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนได้ ทำให้เกิดการประหยัดจากขนาด (Economy of Scale) จากการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดข้อมูล แหล่งข้อมูล และประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดข้อมูล แหล่งข้อมูล และประชากร

1.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย

1) ข้อมูลด้านต้นทุน ต้นทุนของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่เกิดขึ้น ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ซึ่งรวบรวมจากเอกสารรายงานต้นทุนของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ปี 2544 – ปี 2550

2) ข้อมูลด้านจำนวนคดี จำนวนคดีที่ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษ ฝ่ายบริหารหนี้สิน กิจขนาดย่อม และฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่งมาให้ทางฝ่ายบริหาร งานกฎหมาย ดำเนินคดีตามกฎหมาย ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ซึ่งรวบรวมจากเอกสารรายงานจำนวนคดีของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

3) ข้อมูลด้านประสิทธิผล เป็นข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย เกี่ยวกับประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

1.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย จำนวน 130 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบบันทึก และแบบสอบถาม

2.1 แบบบันทึก เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนคงที่และต้นทุนแปรผันของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย และต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่

2.2 แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ประสิทธิผล ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

การกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล และปัญหาในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ มีดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล หรือปัญหาในการดำเนินงานในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล หรือปัญหาในการดำเนินงานในระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล หรือปัญหาในการดำเนินงานในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล หรือปัญหาในการดำเนินงานในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล หรือปัญหาในการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด

การสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนดังนี้

1) กำหนดข้อคำถามในแต่ละตอนของแบบสอบถามให้มีเนื้อหาความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมวัตถุประสงค์

3) ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ

4) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบ(Try-Out) กับประชากรอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

ผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามมีค่าความน่าเชื่อถือ (α) เท่ากับ 0.82 ซึ่งมีคุณภาพเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 13 มีนาคม 2552 – วันที่ 19 มีนาคม 2552

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล กระทำโดยการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม จัดระบบข้อมูลและประมวลผลข้อมูล พร้อมทั้งคำนวณหาค่าสถิติบรรยาย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล กระทำโดยการพรรณนาข้อมูล โดยการนำเสนอด้วยตารางค่าสถิติที่วิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์ ได้แก่ ต้นทุนต่อหน่วย และสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย กระทำโดยการคำนวณต้นทุนรวม ดังนี้

ต้นทุนรวม = ต้นทุนคงที่ + ต้นทุนแปรผัน + ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่

4.2.2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ตามกฎหมาย กระทำโดยการคำนวณค่าต้นทุนต่อคดี/ปี โดยใช้สูตรและเกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

$$\text{ต้นทุนต่อคดี/ปี} = \frac{\text{ต้นทุนการดำเนินงานฝ่ายบริหารงานกฎหมาย}}{\text{จำนวนคดีภายใน 1 ปี}}$$

เกณฑ์การวิเคราะห์มูลค่าต้นทุนต่อคดี/ปีที่สามารถคำนวณได้ แสดงถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ดังนี้

ต้นทุนต่อคดี/ปีมีค่าสูงกว่า \longrightarrow แสดงว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพต่ำกว่า
 ต้นทุนต่อคดี/ปีมีค่าต่ำกว่า \longrightarrow แสดงว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงกว่า

2) การวิเคราะห์ประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ กระทำโดยการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย และมีเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับคะแนนของความคิดเห็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพ หรือ ปัญหาในการดำเนินงานมีระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ประสิทธิภาพ หรือ ปัญหาในการดำเนินงานมีระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ประสิทธิภาพ หรือ ปัญหาในการดำเนินงานมีระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ประสิทธิภาพ หรือ ปัญหาในการดำเนินงานมีระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ประสิทธิภาพ หรือ ปัญหาในการดำเนินงานมีระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งคำนวณจากสูตรดังนี้

1) สูตรการคำนวณค่าร้อยละ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลที่เก็บได้}}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$$

2) สูตรการคำนวณค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนระดับความคิดเห็น

N แทน จำนวนของพนักงานธนาคารที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้าน
กฎหมาย

3) สูตรการคำนวณค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนระดับความคิดเห็น

N แทน จำนวนของพนักงานธนาคารที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้าน
กฎหมาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของโครงการระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย : กรณีศึกษา ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ต้นทุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ต้นทุนคงที่ และต้นทุนแปรผัน

1. **ต้นทุนคงที่** เป็นค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในส่วนที่เป็นค่าเสื่อมราคาอาคาร ค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ และค่าใช้จ่ายการพนักงาน

ตาราง 2 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547)

หน่วย : บาท

ประเภท ค่าใช้จ่าย	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547	รวมปี 2544 – ปี 2547	เฉลี่ย/ปี
ค่าเสื่อมราคา อาคาร	146,725 (2.05)	332,460 (2.52)	224,350 (1.65)	72,705 (1.06)	776,240 (1.90)	258,747
ค่าเครื่องใช้ สำนักงาน	293,830 (4.11)	481,760 (3.65)	475,740 (3.50)	207,310 (3.04)	1,458,640 (3.58)	486,213
ค่าเสื่อมราคา คอมพิวเตอร์	157,745 (2.21)	422,600 (3.20)	453,470 (3.34)	168,650 (2.47)	1,202,465 (2.95)	400,822
ค่าใช้จ่ายการ พนักงาน	6,550,980 (91.63)	11,965,440 (90.63)	12,436,150 (91.51)	6,384,190 (93.43)	37,336,760 (91.57)	12,445,587
รวม	7,149,280 (100)	13,202,260 (100)	13,589,710 (100)	6,832,855 (100)	40,774,105 (100)	13,591,368

จากตาราง 2 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของการดำเนินงานระบบเดิมในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547 ในแต่ละปีมีสัดส่วนเหมือนกันคือ ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 90.63 – 93.43 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมดเป็นค่าใช้จ่ายการพนักงาน ที่เหลือเป็นค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ และค่าเสื่อมราคาอาคารซึ่งมีสัดส่วนรวมกันเพียงร้อยละ 6.57 - 9.37 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของการดำเนินงานระบบเดิม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือค่าใช้จ่ายการพนักงานซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 91.57 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด รองลงมาคือค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ และค่าเสื่อมราคาอาคารซึ่งมีสัดส่วนรวมเพียงร้อยละ 8.43 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด

2. ต้นทุนแปรผัน เป็นค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในส่วนที่เป็นค่า ยานพาหนะ ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย ค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ตาราง 3 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547)

หน่วย : บาท

ประเภท ค่าใช้จ่าย	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547	รวมปี 2544 – ปี 2547	เฉลี่ย/ปี
ค่ายานพาหนะ	414,660 (4.47)	925,560 (5.26)	1,362,970 (4.02)	728,510 (4.34)	3,431,700 (4.42)	1,143,900
ค่าธรรมเนียมและบริการ จ่าย	6,500,040 (69.99)	11,546,640 (65.61)	20,240,480 (59.68)	10,444,295 (62.20)	48,731,455 (62.80)	16,243,818
ค่าใช้จ่าย อื่นๆ	2,371,915 (25.54)	5,125,540 (29.13)	12,312,800 (36.30)	5,618,655 (33.46)	25,428,910 (32.77)	8,476,303
รวม	9,286,615 (100)	17,597,740 (100)	33,916,250 (100)	16,791,460 (100)	77,592,065 (100)	25,864,022

จากตาราง 3 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของการดำเนินงานระบบเดิมในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547 ในแต่ละปีมีสัดส่วนเหมือนกันคือ ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันส่วนใหญ่ร้อยละ 59.68 – 69.99 ของต้นทุนแปรผันทั้งหมดเป็น ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย ที่เหลือเป็นค่าใช้จ่ายอื่นๆ และค่ายานพาหนะซึ่งมีค่ารวมกันเพียงร้อยละ 30.01 – 40.32 ของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของการดำเนินงานระบบเดิม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือค่าธรรมเนียมและบริการจ่ายซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 62.80 ของต้นทุนแปรผันทั้งหมด รองลงมาคือค่าใช้จ่ายอื่นๆ และค่ายานพาหนะซึ่งมีสัดส่วนรวมเพียงร้อยละ 37.19 ของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันทั้งหมด

ต้นทุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบใหม่ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ต้นทุนคงที่ ต้นทุนแปรผัน และต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่

1. **ต้นทุนคงที่** เป็นค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในส่วนที่เป็นค่าเสื่อมราคา อาคาร ค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ ค่าใช้จ่ายการพนักงาน และค่าวางระบบ ติดตามหนด้านกฎหมาย(ค่าเสื่อมราคา)

ตาราง 4 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคาร
ยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30
มิถุนายน 2550)

หน่วย : บาท

ประเภท ค่าใช้จ่าย	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550	รวมปี 2547 – ปี 2550	เฉลี่ย/ปี
ค่าเสื่อม	72,705	38,440	64,320	90,200	265,665	88,555
ราคาอาคาร	(0.99)	(0.38)	(0.28)	(0.32)	(0.39)	
ค่าเครื่องใช้ สำนักงาน	207,310	456,082	639,886	823,690	2,126,968	708,989
	(2.83)	(4.48)	(2.81)	(2.96)	(3.12)	
ค่าเสื่อม ราคา	168,650	262,470	484,455	706,440	1,622,015	540,672
	(2.30)	(2.58)	(2.13)	(2.54)	(2.38)	
คอมพิวเตอร์						
ค่าใช้จ่ายการ พนักงาน	6,384,190	8,412,610	20,562,752	25,703,440	61,062,992	20,354,331
	(87.06)	(82.72)	(90.38)	(92.38)	(89.70)	
ค่าวางระบบ ติดตาม	500,000	1,000,000	1,000,000	500,000	3,000,000	1,000,000
	(6.82)	(9.84)	(4.40)	(1.80)	(4.41)	
หนี้ด้าน กฎหมาย (ค่าเสื่อม ราคา)						
รวม	7,332,855	10,169,602	22,751,413	27,823,770	68,077,640	22,692,547
	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	

จากตาราง 4 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของการดำเนินงานระบบใหม่ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ในแต่ละปีมีสัดส่วนเหมือนกันคือ ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.72 – 92.38 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมดเป็นค่าใช้จ่ายการพนักงาน ที่เหลือเป็นค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ ค่าเสื่อมราคาอาคาร และค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย(ค่าเสื่อมราคา) ซึ่งมีสัดส่วนรวมกันเพียงร้อยละ 7.62 - 17.28 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของการดำเนินงานระบบใหม่ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือค่าใช้จ่ายการพนักงานซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 89.70 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด รองลงมาคือค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย(ค่าเสื่อม

ราคา) ค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ และค่าเสื่อมราคาอาคารซึ่งมีสัดส่วนรวมเพียงร้อยละ 10.30 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด

2. **ต้นทุนแปรผัน** เป็นค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในส่วนที่เป็นค่ายานพาหนะ ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย ค่าใช้จ่ายอื่นๆ

ตาราง 5 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550)

หน่วย : บาท

ประเภท ค่าใช้จ่าย	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550	รวมปี 2547 – ปี 2550	เฉลี่ย/ปี
ค่ายานพาหนะ	728,510 (4.34)	1,023,060 (2.08)	1,151,805 (1.83)	1,280,550 (1.67)	4,183,925 (2.03)	1,394,642
ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย	10,444,295 (62.20)	35,084,460 (71.17)	47,289,755 (75.13)	59,495,050 (77.54)	152,313,560 (74.02)	50,771,187
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	5,618,655 (33.46)	13,186,960 (26.75)	14,505,656 (23.04)	15,956,221 (20.79)	49,267,492 (23.94)	16,422,497
รวม	16,791,460 (100)	49,294,480 (100)	62,947,216 (100)	76,731,821 (100)	205,764,977 (100)	68,588,326

จากตาราง 5 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของการดำเนินงานระบบใหม่ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ในแต่ละปีมีสัดส่วนเหมือนกันคือ ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันส่วนใหญ่ร้อยละ 62.20 – 77.54 ของต้นทุนแปรผันทั้งหมดเป็นค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย ที่เหลือเป็นค่าใช้จ่ายอื่นๆ และค่ายานพาหนะซึ่งมีค่ารวมกันเพียงร้อยละ 22.46 – 37.80 ของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของการดำเนินงานระบบใหม่ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือค่าธรรมเนียมและบริการจ่ายซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 74.02 ของต้นทุนแปรผันทั้งหมด รองลงมาคือค่าใช้จ่ายอื่นๆ และค่ายานพาหนะซึ่งมีสัดส่วนรวมเพียงร้อยละ 25.97 ของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันทั้งหมด

3. ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่ นำมาจากรายได้ที่สูญหายไป เนื่องจากการใช้จ่ายในการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบถ้วนเฉลี่ยปี 2547 - 2550

ตาราง 6 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550)

หน่วย : บาท

	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550	รวม	เฉลี่ย/ปี
ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่	24,500	59,000	130,375	62,750	276,625	92,208
รวม	24,500	59,000	130,375	62,750	276,625	92,208

จากตาราง 6 ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่มีต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่ เกิดจากรายได้ที่สูญหายไป เนื่องจากการใช้จ่ายในการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ซึ่งพิจารณาจากมูลค่าของดอกเบี้ยเงินฝากที่ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ควรได้รับจากการฝากเงินต้นที่มีมูลค่าเท่ากับเงินที่ใช้จ่ายในการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ (อัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในการคำนวณ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบถ้วนเฉลี่ยปี 2547 - 2550)

ตาราง 7 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550)

หน่วย : บาท

ประเภทค่าใช้จ่าย	ระบบเดิม			ระบบใหม่		
	มูลค่า	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี	มูลค่า	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี
ค่าเสื่อมราคา อาคาร	776,240	1.90	258,747	265,665	0.39	88,555
ค่าเครื่องใช้สำนักงาน	1,458,640	3.58	486,213	2,126,968	3.12	708,989
ค่าเสื่อมราคา คอมพิวเตอร์	1,202,465	2.95	400,822	1,622,015	2.38	540,672
ค่าใช้จ่ายการพนักงาน	37,336,760	91.57	12,445,587	61,062,992	89.70	20,354,331
ค่าวางระบบ ติดตามหนี้ ด้านกฎหมาย (ค่าเสื่อมราคา)	-	-	-	3,000,000	4.41	1,000,000
รวม	40,774,105	100	13,591,368	68,077,640	100	22,692,547

จากตาราง 7 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของการดำเนินงานระบบเดิมในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือค่าใช้จ่ายการพนักงานซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 91.57 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด รองลงมาคือค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ และค่าเสื่อมราคาอาคารซึ่งมีสัดส่วนรวมเพียงร้อยละ 8.43 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนคงที่ของการดำเนินงานระบบใหม่ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือค่าใช้จ่ายการพนักงานซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 89.70 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด รองลงมาคือค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย(ค่าเสื่อมราคา) ค่าเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ และค่าเสื่อมราคาอาคารซึ่งมีสัดส่วนรวมเพียงร้อยละ 10.30 ของต้นทุนคงที่ทั้งหมด

ตาราง 8 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และระบบ(ใหม่ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550)

หน่วย : บาท

ประเภทค่าใช้จ่าย	ระบบเดิม			ระบบใหม่		
	มูลค่า	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี	มูลค่า	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี
ค่ายานพาหนะ	3,431,700	4.42	1,143,900	4,183,925	2.03	1,394,642
ค่าธรรมเนียมและ บริการจ่าย	48,731,455	62.80	16,243,818	152,313,560	74.02	50,771,187
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	25,428,910	32.77	8,476,303	49,267,492	23.94	16,422,497
รวม	77,592,065	100	25,864,022	205,764,977	100	68,588,326

จากตาราง 8 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของการดำเนินงานระบบเดิม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือค่าธรรมเนียมและบริการจ่ายซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 62.80 ของต้นทุนแปรผันทั้งหมด รองลงมาคือค่าใช้จ่ายอื่นๆ และค่ายานพาหนะซึ่งมีสัดส่วนรวมเพียงร้อยละ 37.19 ของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันของการดำเนินงานระบบใหม่ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือค่าธรรมเนียมและบริการจ่ายซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 74.02 ของต้นทุนแปรผันทั้งหมด รองลงมาคือค่าใช้จ่ายอื่นๆ และค่ายานพาหนะซึ่งมีสัดส่วนรวมเพียงร้อยละ 25.97 ของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนแปรผันทั้งหมด

ตาราง 9 มูลค่าและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550)

หน่วย : บาท

ต้นทุน	ระบบเดิม			ระบบใหม่		
	มูลค่า	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี	มูลค่า	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี
ต้นทุนคงที่	40,774,105	34.45	13,591,368	68,077,640	24.84	22,692,547
ต้นทุนแปรผัน	77,592,065	65.55	25,864,022	205,764,977	75.06	68,588,326
ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่	-	-	-	276,625	0.10	92,208
รวม	118,366,170	100.00	39,455,390	274,119,242	100.00	91,373,081

จากตาราง 9 ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนรวมของการดำเนินงานระบบเดิม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือต้นทุนแปรผันซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 65.55 ของต้นทุนรวมทั้งหมด รองลงมาคือต้นทุนคงที่ซึ่งมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 34.45 ของต้นทุนรวมทั้งหมด

ค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนรวมของการดำเนินงานระบบใหม่ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ที่มีจำนวนสูงที่สุด คือต้นทุนแปรผันซึ่งมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 75.06 ของต้นทุนรวมทั้งหมด รองลงมาคือต้นทุนคงที่ และต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่ซึ่งมีสัดส่วนรวมเพียงร้อยละ 24.94 ของค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนรวมทั้งหมด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

จำนวนคดีที่ส่งมาให้ฝ่ายบริหารงานกฎหมายดำเนินคดีตามกฎหมาย ระบบเดิมและระบบใหม่ แบ่งเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่

1. ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษ
2. ฝ่ายบริหารหนี้ธนกิจขนาดย่อม
3. ฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ตาราง 10 จำนวนคดีที่ส่งมาให้ฝ่ายบริหารงานกฎหมายดำเนินคดีตามกฎหมาย ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547)

หน่วย : คดี

ฝ่าย	ปี 2544	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547	รวม	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี
ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษ	-	1	5	7	13	12.74	4.33
ฝ่ายบริหารหนี้ธนกิจขนาดย่อม	-	2	24	44	70	68.63	23.33
ฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	-	-	5	14	19	18.63	6.34
รวม	-	3	34	65	102	100	34

จากตาราง 10 จำนวนคดีระบบเดิม แบ่งเป็นจำนวนคดี 3 ฝ่าย จำนวนคดีฝ่ายที่สูงที่สุดคือฝ่ายบริหารหนี้ธนกิจขนาดย่อมจำนวนคดี 70 คดี คิดเป็นร้อยละ 68.63 ของจำนวนคดีรวม รองลงมาคือฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวนคดี 19 คดี คิดเป็นร้อยละ 18.63 ของจำนวนคดีรวม และฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษจำนวนคดี 13 คดี คิดเป็นร้อยละ 12.74 ของจำนวนคดีรวม ตามลำดับ

ตาราง 11 จำนวนคดีที่ส่งมาให้ฝ่ายบริหารงานกฎหมายดำเนินคดีตามกฎหมาย ระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550)

หน่วย : คดี

ฝ่าย	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550	รวม	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี
ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษ	-	10	5	4	19	3.82	6.33
ฝ่ายบริหารหนี้ธนกิจขนาดย่อม	7	18	30	21	76	15.26	25.33
ฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	7	63	188	145	403	80.92	134.34
รวม	14	91	223	170	498	100	166

จากตาราง 11 จำนวนคดีระบบใหม่ แบ่งเป็นจำนวนคดี 3 ฝ่าย จำนวนคดีฝ่ายที่สูงที่สุดคือฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวนคดี 403 คดี คิดเป็นร้อยละ 80.92 ของจำนวนคดีรวม รองลงมาคือฝ่ายบริหารหนี้ธนกิจขนาดย่อมจำนวนคดี 76 คดี คิดเป็นร้อยละ 15.26 ของจำนวนคดี

รวม และฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษจำนวนคดี 19 คดี คิดเป็นร้อยละ 3.82 ของจำนวนคดีรวมตามลำดับ

ตาราง 12 จำนวนคดีที่ส่งมาให้ฝ่ายบริหารงานกฎหมายดำเนินคดีตามกฎหมาย ระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และระบบใหม่(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550)

หน่วย : คดี

ฝ่าย	ระบบเดิม			ระบบใหม่		
	จำนวนคดี	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี	จำนวนคดี	ร้อยละ	เฉลี่ย/ปี
ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษ	13	12.74	4.33	19	3.82	6.33
ฝ่ายบริหารหนี้ธนกิจขนาดย่อม	70	68.63	23.33	76	15.26	25.33
ฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย	19	18.63	6.34	403	80.92	134.34
รวม	102	100	34	498	100	166

จากตาราง 12 จำนวนคดีระบบเดิม จำนวนคดีฝ่ายที่สูงที่สุดคือฝ่ายบริหารหนี้ธนกิจขนาดย่อมจำนวนคดี 70 คดี คิดเป็นร้อยละ 68.63 ของจำนวนคดีรวม รองลงมาคือฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวนคดี 19 คดี คิดเป็นร้อยละ 18.63 ของจำนวนคดีรวม และฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษจำนวนคดี 13 คดี คิดเป็นร้อยละ 12.74 ของจำนวนคดีรวม ตามลำดับ

จำนวนคดีระบบใหม่ จำนวนคดีฝ่ายที่สูงที่สุดคือฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยจำนวนคดี 403 คดี คิดเป็นร้อยละ 80.92 ของจำนวนคดีรวม รองลงมาคือฝ่ายบริหารหนี้ธนกิจขนาดย่อมจำนวนคดี 76 คดี คิดเป็นร้อยละ 15.26 ของจำนวนคดีรวม และฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษจำนวนคดี 19 คดี คิดเป็นร้อยละ 3.82 ของจำนวนคดีรวม ตามลำดับ

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่

ตาราง 13 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิม(ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2547) และระบบใหม่ (ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550)

ระบบ	ต้นทุนรวมการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย (บาท)	จำนวนคดีที่ส่งมาให้ฝ่ายบริหารงานกฎหมายดำเนินคดี (คดี)	ต้นทุนต่อคดี/ปี	ระดับประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบ
เดิม	118,366,170	102	386,817.55	ต่ำกว่าระบบใหม่
ใหม่	274,119,242	498	183,480.08	สูงกว่าระบบเดิม

จากตาราง 13 พบว่าระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมมีค่าต้นทุนต่อคดี/ปี เท่ากับ 386,817.55 บาทต่อคดี/ปี โดยมีมูลค่าสูงค่าต้นทุนต่อคดี/ปีของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ซึ่งมีค่าต้นทุนต่อคดี/ปี เท่ากับ 183,480.08 บาท จึงสรุปได้ว่าการดำเนินงานติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่มีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบเดิม โดยมีต้นทุนต่อคดี/ปีต่ำกว่าระบบเดิมเนื่องจากมีต้นทุนต่อคดี/ปีลดลง 52.57%

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

จากการแจกแบบสอบถามให้ประชากรซึ่งเป็นพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย จำนวน 130 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบใหม่ในการดำเนินการติดตามหนี้ด้านกฎหมาย แยกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	54	41.50
หญิง	76	58.50
อายุ		
20-25 ปี	5	3.85
26-30 ปี	37	28.46
31-35 ปี	46	35.38
36-40 ปี	16	12.31
41-45 ปี	18	13.85
45 ปีขึ้นไป	8	6.15
สถานภาพ		
โสด	87	66.90
สมรส	43	33.10
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.80
ปริญญาตรี	98	75.40
สูงกว่าปริญญาตรี	31	23.80
ตำแหน่งหน้าที่		
พนักงาน	45	34.62
เจ้าหน้าที่	48	36.92
ผู้จัดการ	17	13.08
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	12	9.23
ผู้อำนวยการ	8	6.15

N = 130 คน

จากตาราง 14 พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 58.50 เป็นเพศหญิง และเป็นเพศชายร้อยละ 41.50 ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.69 มีอายุในช่วง 20-35 ปี โดยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.38 รองลงมา เป็นช่วงอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.46 และมีวงอายุ 45 ปีขึ้นไปเพียงร้อยละ 6.15 ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 66.90 มีสถานภาพโสด และมีสถานภาพสมรสร้อยละ 33.10 ส่วนใหญ่ร้อยละ 75.40 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 23.80 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ร้อยละ 36.92 รองลงมา มีตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานร้อยละ 34.62 เป็นผู้จัดการร้อยละ 13.08 เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการร้อยละ 9.23 และเป็นผู้อำนวยการร้อยละ 6.15 ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

2.1 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและระดับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย

วัตถุประสงค์ของ ฝ่ายบริหารงาน กฎหมาย	จำนวน(ร้อยละ)ของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับการ บรรลุวัตถุประสงค์ (ระดับ ประสิทธิผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เป็นศูนย์ข้อมูล ลูกหนี้ดำเนินคดีและ เป็นศูนย์กลางในการ กำหนดนโยบาย ลูกหนี้ที่ได้รับอนุมัติ ดำเนินคดีแล้ว ทั้งหมด	3 (2.3)	99 (76.2)	24 (18.5)	4 (3.1)	- (-)	3.78	0.53	มาก
2. ดำเนินการให้การ ดำเนินคดีลูกหนี้ของ ธนาคารมีประสิทธิ ภาพสูงสุด ทั้งในด้าน ความได้เปรียบทาง คดี และความรวดเร็ว เร็วในการดำเนินงาน	5 (3.8)	82 (63.1)	33 (25.4)	9 (6.9)	1 (0.8)	3.62	0.71	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย	จำนวน(ร้อยละ)ของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ (ระดับประสิทธิผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ดำเนินการเพื่อให้ธนาคารได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ จาก การขายทรัพย์สิน จำนวนหรือทรัพย์สินที่ ธนาคารสืบพบจาก การดำเนินคดี ล้มละลาย	4 (3.1)	82 (63.1)	32 (24.6)	12 (9.2)	- (-)	3.60	0.70	มาก
4. ควบคุมการจ่ายเงินตามอัตราค่าจ้าง และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เกี่ยวกับการดำเนินคดี เพื่อให้ธนาคาร ได้รับประโยชน์สูงสุด	3 (2.3)	73 (56.2)	44 (33.8)	10 (7.7)	- (-)	3.53	0.67	มาก
5. บริหารและจัดการ ค่าใช้จ่ายดำเนินคดี ของลูกหนี้ที่ถูก ดำเนินคดีให้อยู่ใน ระเบียบและคำสั่ง ของธนาคาร	7 (5.4)	76 (58.5)	36 (27.7)	9 (6.9)	2 (1.5)	3.59	0.76	มาก
6. ลดค่าใช้จ่ายทั้ง ทางตรง และทาง อ้อมให้กับธนาคาร	6 (4.6)	63 (48.5)	55 (42.3)	4 (3.1)	2 (1.5)	3.52	0.71	มาก
7. บริหาร และจัด การฐานข้อมูล สารสนเทศของฝ่าย	10 (7.7)	65 (50.0)	38 (29.2)	15 (11.5)	2 (1.5)	3.51	0.86	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย	จำนวน(ร้อยละ)ของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ (ระดับประสิทธิผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. พัฒนาและปรับปรุงระบบการรายงานให้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เพื่อความสะดวกในการทำงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน	11 (8.5)	80 (61.5)	25 (19.2)	12 (9.2)	2 (1.5)	3.66	0.82	มาก
9. บริหาร และจัดการงานสารบรรณ และงานทั่วไปของฝ่ายกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติของธนาคาร	5 (3.8)	77 (59.2)	32 (24.6)	16 (12.3)	- (-)	3.55	0.76	มาก
10. ประสานงานภายในหน่วยงาน หน่วยงานอื่นของธนาคารที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานทนายความ	10 (7.7)	75 (57.7)	25 (19.2)	20 (15.4)	- (-)	3.58	0.84	มาก
11. ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงาน และนโยบายของธนาคาร	11 (8.5)	80 (61.5)	21 (16.2)	15 (11.5)	3 (2.3)	3.62	0.88	มาก
รวม						3.60	0.75	มาก

จากตาราง 15 จะเห็นว่าระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย มีระดับคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.60 ซึ่งแปลผลได้ว่าพนักงาน วิชาการโยอปี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่ประสิทธิผลในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมายอยู่ในระดับมาก และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าน้อยในวัตถุประสงค์ข้อ 1 แสดงว่าพนักงานวิชาการโยอปี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับใกล้เคียงกัน ในกรณีวัตถุประสงค์ข้ออื่น ๆ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่ามากแสดงว่ามีความคิดเห็นในระดับแตกต่างกันมากกว่าวัตถุประสงค์ข้อ 1

2.2 ประสิทธิผลของการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย และตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน

ตาราง 16 ร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย และตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน

วัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย	ตำแหน่งหน้าที่	ร้อยละของความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เป็นศูนย์ข้อมูลลูกหนี้ดำเนินการคดีและเป็นศูนย์กลางในการกำหนดนโยบายลูกหนี้ที่ได้รับอนุมัติดำเนินการคดีแล้วทั้งหมด	พนักงาน	4.4	75.6	20.0	-	-
	เจ้าหน้าที่	-	85.4	10.4	4.2	-
	ผู้จัดการ	5.9	52.9	35.5	5.9	-
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	-	75.0	16.7	8.3	-
	ผู้อำนวยการ	-	75.0	25.0	-	-
2. ดำเนินการให้การดำเนินคดีลูกหนี้ของธนาคารมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในด้านความได้เปรียบทางคดี และความรวดเร็วในการดำเนินงาน	พนักงาน	4.4	66.7	24.4	4.4	-
	เจ้าหน้าที่	2.1	66.7	22.9	8.3	-
	ผู้จัดการ	5.9	41.2	35.3	11.8	5.9
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	8.3	58.3	25.0	8.3	-
	ผู้อำนวยการ	-	75.0	25.0	-	-

ตาราง 16 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของฝ่าย บริหารงานกฎหมาย	ตำแหน่งหน้าที่	ร้อยละของความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ดำเนินการเพื่อให้ธนาคารได้ รับชำระหนี้จากลูกหนี้ จากการ ขายทรัพย์สินจำนองหรือทรัพย์สินที่ ธนาคารสืบพบจากการ ดำเนินคดีล้มละลาย	พนักงาน	-	64.4	28.9	6.7	-
	เจ้าหน้าที่	2.1	68.8	20.8	8.3	-
	ผู้จัดการ	11.8	47.1	11.8	29.4	-
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	-	75.0	25.0	-	-
	ผู้อำนวยการ	12.5	37.5	50.0	-	-
4. ความคุ้มครองการจ่ายเงินตามอัตรา ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เกี่ยว กับการดำเนินคดี เพื่อให้ธนาคาร ได้รับประโยชน์สูงสุด	พนักงาน	2.2	46.7	48.9	2.2	-
	เจ้าหน้าที่	-	68.8	25.0	6.2	-
	ผู้จัดการ	5.9	58.8	17.6	17.6	-
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	8.3	58.3	33.3	-	-
	ผู้อำนวยการ	-	25.0	37.5	37.5	-
5. บริหารและจัดการค่าใช้จ่าย ดำเนินคดีของลูกหนี้ที่ถูกดำเนิน คดีให้อยู่ในระเบียบและคำสั่งของ ธนาคาร	พนักงาน	8.9	46.7	40.0	4.4	-
	เจ้าหน้าที่	2.1	72.9	18.8	6.2	-
	ผู้จัดการ	5.9	52.9	11.8	17.6	11.8
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	8.3	66.7	25.0	-	-
	ผู้อำนวยการ	-	37.5	50.0	12.5	-
6. ลดค่าใช้จ่ายทั้งทางตรง และ ทางอ้อมให้กับธนาคาร	พนักงาน	6.7	51.1	42.2	-	-
	เจ้าหน้าที่	4.2	52.1	39.6	4.2	-
	ผู้จัดการ	5.9	35.3	47.1	5.9	5.9
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	-	50.0	50.0	-	-
	ผู้อำนวยการ	-	37.5	37.5	12.5	12.5
7. บริหาร และจัดการฐานข้อมูล สารสนเทศของฝ่าย	พนักงาน	15.6	37.8	33.3	13.3	-
	เจ้าหน้าที่	4.2	62.5	25.0	8.3	-
	ผู้จัดการ	-	52.9	17.6	17.6	11.8
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	8.3	50.0	33.3	8.3	-
	ผู้อำนวยการ	-	37.5	50.0	12.5	-

ตาราง 16 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของฝ่าย บริหารงานกฎหมาย	ตำแหน่งหน้าที่	ร้อยละของความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. พัฒนาและปรับปรุงระบบการ รายงานให้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ บริหาร เพื่อความสะดวกในการ ทำงาน และประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ	2.2 6.2 17.6 25.0 12.5	60.0 72.9 52.9 50.0 37.5	31.1 14.6 11.8 8.3 12.5	6.7 6.2 5.9 16.7 37.5	- - 11.8 - -
9. บริหาร และจัดการงานสาร บรรณและงานทั่วไปของฝ่าย กฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับ นโยบายการปฏิบัติของธนาคาร	พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ	4.4 2.1 - 16.7 -	64.4 60.4 58.8 41.7 50.0	26.7 25.0 5.9 41.7 25.0	4.4 12.5 35.5 - 25.0	- - - - -
10. ประสานงานภายในหน่วย งาน หน่วยงานอื่นของธนาคารที่ เกี่ยวข้อง และสำนักงาน ทนายความ	พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ	4.4 12.5 - 16.7 -	53.3 64.6 58.8 66.7 25.0	33.3 10.4 5.9 8.3 37.5	8.9 12.5 35.3 8.3 37.5	- - - - -
11. ปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม แผนงาน และนโยบายของ ธนาคาร	พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ	6.7 6.2 11.8 25.0 -	71.1 58.3 47.1 50.0 75.0	17.8 12.5 17.6 25.0 12.5	4.4 22.9 11.8 - -	- - 11.8 - 12.5

จากตาราง 16 พบว่าพนักงานแต่ละตำแหน่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ดังนี้

- ตำแหน่งพนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แตกต่างเฉพาะวัตถุประสงค์ข้อ 4 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

- ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ

- ตำแหน่งผู้จัดการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แตกต่างเฉพาะวัตถุประสงค์ข้อ 6 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

- ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แตกต่างเฉพาะวัตถุประสงค์ข้อ 6 และ 9 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและปานกลาง

- ตำแหน่งผู้อำนวยการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แตกต่างเฉพาะวัตถุประสงค์ข้อ 3, 5 และ 7 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นระดับปานกลางและน้อยในวัตถุประสงค์ข้อ 4 และ 10 ความคิดเห็นระดับมากและปานกลางในวัตถุประสงค์ข้อ 6 และความคิดเห็นระดับมากและน้อยในวัตถุประสงค์ข้อ 8

2.3 ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลและระดับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของระบบ ติดตามนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

วัตถุประสงค์ของระบบติดตามนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่	จำนวน(ร้อยละ)ของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ (ระดับประสิทธิผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พัฒนาการจัดเก็บเอกสารของงานคดีให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานเดียวกันสามารถที่จะนำมาใช้ร่วมกันได้ภายในหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร	12 (9.2)	66 (50.8)	36 (27.7)	16 (12.3)	- (-)	3.57	0.82	มาก
2. ระบบควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และป้องกันการใช้เงินของผู้เบิก	15 (11.5)	56 (43.1)	41 (31.5)	18 (13.8)	- (-)	3.52	0.87	มาก
3. การบันทึกข้อมูลงานต่างๆ ในส่วนของกฎหมายลงในระบบ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบกับข้อมูลที่มีธนาคารมีอยู่	12 (9.2)	73 (56.2)	21 (16.2)	24 (18.5)	- (-)	3.56	0.90	มาก

ตาราง 17 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่	จำนวน(ร้อยละ)ของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ (ระดับประสิทธิผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. การบันทึกข้อมูลงานต่างๆ ในส่วนของกฎหมายลงในระบบ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบกับข้อมูลที่ธนาคารมีอยู่	12 (9.2)	73 (56.2)	21 (16.2)	24 (18.5)	- (-)	3.56	0.90	มาก
5. การนำข้อมูลที่บันทึกอยู่ในระบบมาประมวลผลและออกรายงานให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานภายในฝ่าย	11 (8.5)	80 (61.5)	21 (16.2)	15 (11.5)	3 (2.3)	3.62	0.88	มาก
6. การติดตามผลการทำงานภายในหน่วยงานอย่างใกล้ชิด และสามารถนำไปใช้วัดผลการทำงานรวมถึงให้ระบบมีการช่วยเตือนงานที่จะถึงกำหนดเวลาหรือสิ้นสุดที่กฎหมายกำหนดไว้	15 (11.5)	64 (49.2)	38 (29.2)	9 (6.9)	4 (3.1)	3.59	0.89	มาก
รวม						3.57	0.87	มาก

จากตาราง 17 จะเห็นว่าระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ มีระดับคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.57 ซึ่งแปลผลได้ว่าพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่าเป็นประสิทธิผลในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่อยู่ในระดับมาก และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่ามากแสดงว่าพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นในระดับแตกต่างกัน

2.4 ประสิทธิผลของการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ และตำแหน่งหน้าที่พนักงาน

ตาราง 18 ร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย และตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน

วัตถุประสงค์ของระบบ ติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ระบบใหม่	ตำแหน่งหน้าที่	ร้อยละของความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. พัฒนาการจัดเก็บเอกสารของงานคดี ให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน สามารถที่จะนำมาใช้ร่วมกันได้ภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร	พนักงาน	4.4	48.9	35.6	11.1	-
	เจ้าหน้าที่	4.2	56.2	27.1	12.5	-
	ผู้จัดการ	17.6	41.2	17.6	23.5	-
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	16.7	58.3	16.7	8.3	-
	ผู้อำนวยการ	37.5	37.5	25.0	-	-
2. ระบบควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และป้องกันการเบิกจ่ายซ้ำซ้อนของผู้เบิก	พนักงาน	13.3	37.8	35.6	13.3	-
	เจ้าหน้าที่	6.2	56.2	22.9	14.6	-
	ผู้จัดการ	23.5	23.5	29.4	23.5	-
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	8.3	25.0	58.3	8.3	-
3. การบันทึกข้อมูลงานต่างๆ ในส่วนของกฎหมายลงในระบบ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบกับข้อมูลที่ธนาคารมีอยู่	พนักงาน	11.1	62.2	17.8	8.9	-
	เจ้าหน้าที่	6.2	58.3	8.3	27.1	-
	ผู้จัดการ	17.6	41.2	17.6	23.5	-
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	8.3	50.0	41.7	-	-
ผู้อำนวยการ	-	50.0	12.5	37.5	-	

ตาราง 18 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของระบบ ติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ระบบใหม่	ตำแหน่งหน้าที่	ร้อยละของความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. การนำข้อมูลที่บันทึกอยู่ในระบบมาประมวลผลและออกรายงานให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานภายในฝ่าย	พนักงาน	6.7	71.1	17.8	4.4	-
	เจ้าหน้าที่	6.2	58.3	12.5	22.9	-
	ผู้จัดการ	11.8	47.1	17.6	11.8	11.8
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	25.0	50.0	25.0	-	-
	ผู้อำนวยการ	-	75.0	12.5	-	12.5
5. การติดตามผลการดำเนินงานภายในหน่วยงานอย่างใกล้ชิด และสามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงาน รวมถึงให้ระบบมีการช่วยเหลืองานที่จะถึงกำหนดเวลาหรือสิ้นสุดที่กฎหมายกำหนดไว้	พนักงาน	13.3	46.7	28.9	6.7	4.4
	เจ้าหน้าที่	14.6	47.9	25.0	8.3	4.2
	ผู้จัดการ	11.8	35.3	41.2	11.8	-
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	-	66.7	33.3	-	-
	ผู้อำนวยการ	-	75.0	25.0	-	-

จากตาราง 18 พบว่าพนักงานแต่ละตำแหน่งมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ดังนี้

- ตำแหน่งพนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ

- ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกข้อ

- ตำแหน่งผู้จัดการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แตกต่างเฉพาะวัตถุประสงค์ข้อ 2 และ 5 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

- ตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แตกต่างเฉพาะวัตถุประสงค์ข้อ 2 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

- ตำแหน่งผู้อำนวยการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แตกต่างเฉพาะวัตถุประสงค์ข้อ 1 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก

3. ปัญหาในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

3.1 ปัญหาในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ แบ่งตามประเภทของปัญหา

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและระดับปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ แยกตามประเภทของปัญหา

ประเภทของปัญหา	จำนวน(ร้อยละ)ของความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้ ความเข้าใจในระบบ	- (-)	8 (6.2)	53 (40.8)	55 (42.3)	14 (10.8)	2.42	0.77	น้อย
2. ขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น	1 (0.8)	20 (15.4)	41 (31.5)	53 (40.8)	15 (11.5)	2.53	0.92	ปานกลาง
3. ความซ้ำซ้อนของระบบงาน	- (-)	22 (16.9)	45 (34.6)	49 (37.7)	14 (10.8)	2.58	0.90	ปานกลาง
4. การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ	- (-)	6 (4.6)	45 (34.6)	61 (46.9)	18 (13.9)	2.30	0.76	น้อย
5. ระบบการควบคุมและช่วยเหลืองาน	- (-)	12 (9.2)	39 (30.0)	62 (47.7)	17 (13.1)	2.35	0.83	น้อย
รวม						2.44	0.84	น้อย

จากตาราง 19 จะเห็นว่าระดับคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ มีระดับคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 2.44 ซึ่งแปลผลได้ว่าพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายอยู่ในระดับน้อย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่ามาก แสดงว่าพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นในระดับแตกต่างกัน สามารถ

จำแนกรายละเอียดเป็นรายชื่อแยกตามปัญหา โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- ปัญหาข้อ 3 ความซ้ำซ้อนของระบบงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.58 ซึ่งแปลผลได้ว่าพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นวาระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ มีปัญหาความซ้ำซ้อนของระบบงานระดับปานกลาง

- ปัญหาข้อ 2 ขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น มีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.53 ซึ่งแปลผลได้ว่าพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นวาระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ มีปัญหาขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น ระดับปานกลาง

- ปัญหาข้อ 1 ความรู้ ความเข้าใจในระบบ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.42 ซึ่งแปลผลได้ว่าพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นวาระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ มีปัญหาความรู้ ความเข้าใจในระบบ ระดับน้อย

- ปัญหาข้อ 5 ระบบการควบคุมและช่วยเตือนงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.35 ซึ่งแปลผลได้ว่าพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นวาระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ มีปัญหาการควบคุมและช่วยเตือนงานระดับน้อย

- ปัญหาข้อ 4 การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ มีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.30 ซึ่งแปลผลได้ว่าพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นวาระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ มีปัญหาการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ ระดับน้อย

3.2 ปัญหาในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ แบ่งตามประเภทของปัญหา และตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้
ด้านกฎหมายระบบใหม่ แยกตามประเภทของปัญหาและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน

ประเภทของปัญหา	ตำแหน่งหน้าที่	ร้อยละของความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรู้ ความเข้าใจในระบบ	พนักงาน	-	6.7	37.8	48.9	6.7
	เจ้าหน้าที่	-	4.2	43.8	41.7	10.4
	ผู้จัดการ	-	11.8	41.2	35.3	11.8
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	-	8.3	25.0	50.0	16.7
	ผู้อำนวยการ	-	-	62.5	12.5	25.0
2. ขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น	พนักงาน	2.2	15.6	35.6	37.8	8.9
	เจ้าหน้าที่	-	16.7	29.2	37.5	16.7
	ผู้จัดการ	-	-	35.3	52.9	11.8
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	-	25.0	16.7	50.0	8.3
	ผู้อำนวยการ	-	25.0	37.5	37.5	-
3. ความซับซ้อนของระบบงาน	พนักงาน	-	24.4	28.9	40.0	6.7
	เจ้าหน้าที่	-	12.5	37.5	33.3	16.7
	ผู้จัดการ	-	-	47.1	47.1	5.9
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	-	16.7	25.0	41.7	16.7
	ผู้อำนวยการ	-	37.5	37.5	25.0	-
4. การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ	พนักงาน	-	2.2	42.2	37.8	17.8
	เจ้าหน้าที่	-	4.2	25.0	58.3	12.5
	ผู้จัดการ	-	5.9	41.2	52.9	-
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	-	8.3	16.7	50.0	25.0
	ผู้อำนวยการ	-	12.5	62.5	12.5	12.5
5. ระบบการควบคุมและช่วย เตือนงาน	พนักงาน	-	4.4	26.7	53.3	15.6
	เจ้าหน้าที่	-	6.2	31.2	50.0	12.5
	ผู้จัดการ	-	5.9	41.2	47.1	5.9
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	-	25.0	16.7	33.3	25.0
	ผู้อำนวยการ	-	37.5	37.5	25.0	-

จากตาราง 20 จะเห็นว่าร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ แยกตามประเภทของปัญหาและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย สามารถจำแนกรายละเอียดเป็นรายชื่อแยกตามปัญหาดังนี้

- ปัญหาข้อ 1 ความรู้ ความเข้าใจในระบบ มีระดับร้อยละความคิดเห็นแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ และผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับปานกลาง ส่วนตำแหน่งพนักงาน และผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับน้อย

- ปัญหาข้อ 2 ขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น มีระดับร้อยละความคิดเห็นแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ มีตำแหน่งพนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับน้อย ส่วนตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับปานกลางและน้อย

- ปัญหาข้อ 3 ความซ้ำซ้อนของระบบงาน มีระดับร้อยละความคิดเห็นแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ มีตำแหน่งพนักงาน และผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับน้อย ส่วนตำแหน่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับปานกลาง ส่วนตำแหน่งผู้จัดการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับปานกลางและน้อย ส่วนตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับมากและปานกลาง

- ปัญหาข้อ 4 การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ มีระดับร้อยละความคิดเห็นแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับน้อย ส่วนตำแหน่งพนักงาน และผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับปานกลาง

- ปัญหาข้อ 5 ระบบการควบคุมและช่วยเหลือพนักงาน มีระดับร้อยละความคิดเห็นแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ มีตำแหน่งพนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้จัดการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับน้อย ส่วนตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนใหญ่มองความคิดเห็นระดับมากและปานกลาง

4. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ดังนี้

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการดำเนินงานของระบบ
ติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้เสนอแนะ (คน)	ร้อยละ
1. ควรทำความเข้าใจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ต้องทำงานร่วมกัน	39	33.33
2. ควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ชัดเจน	33	28.21
3. ควรมีการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำระบบมาใช้ เมื่อพนักงานได้ทราบจะได้ยอมรับในระบบที่ธนาคารนำมาใช้	24	20.51
4. ควรจัดวางคนให้ตรงกับงาน โดยดูจากความรู้ความสามารถที่มีอยู่	21	17.95
รวม	117	100.00

จากตาราง 21 พบว่าพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ที่ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ จำนวน 117 คน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- ควรทำความเข้าใจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ต้องทำงานร่วมกัน มีพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 39 คน (ร้อยละ 33.33)

- ควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ชัดเจน มีพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 33 คน (ร้อยละ 28.21)

- ควรมีการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำระบบมาใช้ เมื่อพนักงานได้ทราบจะได้ยอมรับในระบบที่ธนาคารนำมาใช้ มีพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 24 คน (ร้อยละ 20.51)

- ควรจัดวางคนให้ตรงกับงาน โดยดูจากความรู้ความสามารถที่มีอยู่ มีพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ที่ให้ข้อเสนอแนะมีจำนวน 21 คน (ร้อยละ 17.95)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลด้านต้นทุน ได้แก่ ต้นทุนของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550
2. ข้อมูลด้านจำนวนคดี ได้แก่ จำนวนคดีที่ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษ ฝ่ายบริหารหนี้ ธนกิจขนาดย่อม และฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่งมาให้ทางฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ดำเนินคดีตามกฎหมาย ในช่วงระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2544 – วันที่ 30 มิถุนายน 2550
3. ข้อมูลด้านประสิทธิผล ได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย เกี่ยวกับประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย จำนวน 130 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลมี 2 แบบ ดังนี้

1. แบบบันทึก ซึ่งใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ ข้อมูลของธนาคาร ข้อมูลสถิติ และแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ซึ่งแบบบันทึกต้นทุนฝ่ายบริหารงานกฎหมายประกอบด้วย ต้นทุนคงที่ ต้นทุนแปรผัน และต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่

2. แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยใช้ในการเก็บข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ ด้านกฎหมายและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel 2003) และโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences Version 16.0 : SPSS) โดยการวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย กระทำโดยการคำนวณค่าต้นทุนต่อคดี/ปี โดยใช้สูตร

$$\text{ต้นทุนต่อคดี/ปี} = \frac{\text{ต้นทุนการดำเนินงานฝ่ายบริหารงานกฎหมาย}}{\text{จำนวนคดีภายใน 1 ปี}}$$

ต้นทุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น

- ต้นทุนคงที่ ได้แก่ ค่าเสื่อมราคาอาคาร เครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ ค่าใช้จ่ายการพนักงาน และค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย(ค่าเสื่อมราคา)
- ต้นทุนแปรผัน ได้แก่ ค่ายานพาหนะ ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

- ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่

เกณฑ์การวิเคราะห์มูลค่าต้นทุนต่อคดี/ปีที่คำนวณได้ แสดงถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ดังนี้

ต้นทุนต่อคดี/ปีมีค่าสูงกว่า \longrightarrow แสดงว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพต่ำกว่า

ต้นทุนต่อคดี/ปีมีค่าต่ำกว่า \longrightarrow แสดงว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงกว่า

2. การวิเคราะห์ประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ด้วยการใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งเป็น

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

2.2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการทำงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์

2.3 ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

1. ต้นทุนคงที่ ประกอบด้วยค่าใช้จ่าย 5 ส่วน ได้แก่ ค่าใช้จ่ายการพนักงาน เครื่องใช้สำนักงาน ค่าคอมพิวเตอร์ ค่าใช้จ่ายอาคาร และค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย(ค่าเสื่อมราคา) จะมีเฉพาะต้นทุนระบบใหม่ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ค่าใช้จ่ายที่สูงที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายการพนักงาน รองลงมาคือเครื่องใช้สำนักงาน ค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ และค่าเสื่อมราคาอาคาร ตามลำดับ จะแตกต่างกันเฉพาะค่าเสื่อมราคาค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีแต่ในต้นทุนระบบใหม่ รวมต้นทุนคงที่ระบบเดิมมูลค่า 40,774,105 บาท และต้นทุนคงที่ระบบใหม่มูลค่า 68,077,640 บาท สรุปว่าต้นทุนคงที่ระบบเดิมมีต้นทุนคงที่ต่ำกว่าต้นทุนคงที่ระบบใหม่ จำนวน 27,303,535 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 66.96 จากตาราง 7

2. ต้นทุนแปรผัน ประกอบด้วยค่าใช้จ่าย 3 ส่วน ได้แก่ ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย ค่าใช้จ่ายอื่นๆ และค่ายานพาหนะ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ค่าใช้จ่ายที่สูงที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย รองลงมาคือค่าใช้จ่ายอื่นๆ และค่ายานพาหนะ รวมต้นทุนแปรผันระบบเดิมมูลค่า 77,592,065 บาท และต้นทุนแปรผันระบบใหม่มูลค่า 205,764,977 บาท สรุปว่าต้นทุนแปรผันระบบเดิมมีต้นทุนแปรผันต่ำกว่าต้นทุนแปรผันระบบใหม่จำนวน 128,172,912 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 165.19 จากตาราง 8

3. ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่ ประกอบด้วย ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่ ซึ่งไม่มีต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายในระบบเดิม เนื่องจากเป็นช่วงที่ยังไม่มีโครงการระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ส่วนระบบใหม่นั้นมีต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่มูลค่า 276,625 บาท ซึ่งคำนวณจากอัตราดอกเบี้ยเงินฝากรวมธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบถัวเฉลี่ย สรุปได้ว่าต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่มีต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่สูงกว่าระบบเดิม จำนวน 276,625 บาท จากตาราง 6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

วิเคราะห์ประสิทธิภาพด้วยการคำนวณค่าต้นทุนต่อคดี/ปีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ระบบเดิมเปรียบเทียบกับค่าต้นทุนต่อคดี/ปีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

ค่าต้นทุนต่อคดี/ปีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมเท่ากับ 386,817.55 บาทต่อคดี/ปี แสดงถึงฝ่ายบริหารงานกฎหมายต้องใช้ต้นทุนจำนวน 386,817.55 บาทต่อคดี/ปี เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิม จากตาราง 13

ค่าต้นทุนต่อคดี/ปีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่เท่ากับ 183,480.08 บาทต่อคดี/ปี แสดงถึงฝ่ายบริหารงานกฎหมายต้องใช้ต้นทุนจำนวน 183,480.08 บาทต่อคดี/ปี เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ จากตาราง 13

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

วิเคราะห์ด้วยการใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แบ่งเป็น

3.1 สรุปผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

จากการแจกแบบสอบถามให้พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย จำนวน 130 คน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกด้วยตนเอง และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 130 ฉบับ โดยพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.50 เป็นเพศหญิง และเป็นเพศชายร้อยละ 41.50 ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.69 มีอายุในช่วง 20-35 ปี โดยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.38 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.46 และมีวงอายุ 45 ปีขึ้นไปเพียงร้อยละ 6.15 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 66.90 มีสถานภาพโสด และมีสถานภาพสมรสร้อยละ 33.10 ส่วนใหญ่ร้อยละ 75.40 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 23.80 มีตำแหน่งหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ร้อยละ 36.92 รองลงมา มีตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานร้อยละ 34.62 เป็นผู้จัดการร้อยละ 13.08 เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการร้อยละ 9.23 และเป็นผู้อำนวยการร้อยละ 6.15 ตามลำดับ จากตาราง 14

3.2 สรุปผลการวิจัยข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์

3.2.1 สรุปผลการวิจัยข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย วัตถุประสงค์แต่ละข้อนั้นมีคะแนน

อยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงตามลำดับคะแนนได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ข้อ 1, 8, 2, 11, 3, 5, 10, 9, 4, 6 และ 7 แต่เมื่อมีการหาค่าเฉลี่ยระดับคะแนนทั้งหมดแล้ว สรุปได้ว่าพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมายได้ในระดับมาก จากตาราง 15

เมื่อแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ สรุปได้ว่าทุกตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก ในวัตถุประสงค์ข้อ 1, 2 และ 11 ส่วนวัตถุประสงค์ข้อ 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และ 10 ทุกตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นทั้งระดับมาก ปานกลาง และน้อย สรุปได้ว่าตามตำแหน่งหน้าที่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมายได้ในระดับมาก ปานกลาง และน้อย จากตาราง 16

3.2.2 สรุปผลการวิจัยข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย วัตถุประสงค์แต่ละข้อนั้นมีคะแนนอยู่ในระดับมากทุกข้อ สามารถเรียงตามลำดับคะแนนได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ข้อ 4, 5, 1, 3 และ 2 แต่เมื่อมีการหาค่าเฉลี่ยระดับคะแนนทั้งหมดแล้ว สรุปได้ว่าพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายได้ในระดับมาก จากตาราง 17

เมื่อแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ สรุปได้ว่าทุกตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก ในวัตถุประสงค์ข้อ 3 และ 4 ส่วนวัตถุประสงค์ข้อ 1, 2, 3 และ 5 ทุกตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นทั้งระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง และน้อย สรุปได้ว่าตามตำแหน่งหน้าที่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายได้ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลางและน้อย จากตาราง 18

3.3 สรุปผลการวิจัยข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ สามารถแยกระดับคะแนนของปัญหาแต่ละข้อออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือปัญหาที่ได้คะแนนในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาข้อ 3 และ 2 (เรียงตามลำดับคะแนน) กลุ่มที่สองคือปัญหาที่ได้คะแนนในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาข้อ 1, 5 และ 4 (เรียงตามลำดับคะแนน) เมื่อมีการหาค่าเฉลี่ยระดับคะแนนทั้งหมดแล้ว สรุปได้ว่าพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่มีความคิดเห็นว่ เมื่อมีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายในระดับน้อย จากตาราง 19

เมื่อแบ่งตามตำแหน่งหน้าที่ สรุปได้ว่าทุกตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก ปานกลาง และน้อย สรุปได้ว่าตามตำแหน่งหน้าที่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความ

คิดเห็นว่าระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายในระดับมาก ปานกลางและน้อย จากตาราง 20

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย โดยใช้ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษานั้น สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

1. ต้นทุนคงที่ เป็นค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในการติดตามหนี้ด้านกฎหมาย จากการสังเกตจะเห็นว่าต้นทุนคงที่ระบบใหม่ เพิ่มขึ้นจากต้นทุนคงที่ระบบเดิม จำนวน 27,303,535 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 66.96 น่าจะเป็นเพราะมีการลงทุนในระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ อีกทั้งยังมีค่าใช้จ่ายการพนักงาน เครื่องใช้สำนักงาน และค่าเสื่อมราคาคอมพิวเตอร์ที่เพิ่มขึ้นน่าจะเป็นเพราะปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ต้องลงทุนและต้องใช้ง่ำล้งคนเพื่อรองรับปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น

2. ต้นทุนแปรผัน เป็นค่าใช้จ่ายของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในการติดตามหนี้ด้านกฎหมาย จากการสังเกตจะเห็นว่าต้นทุนแปรผันระบบใหม่ เพิ่มขึ้นจากต้นทุนแปรผันระบบเดิม จำนวน 128,172,912 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 165.19 น่าจะเป็นเพราะปริมาณคดีที่เพิ่มมากขึ้น และการที่ต้องบันทึกข้อมูลลูกหนี้ของเก่าที่มีอยู่ทั้งหมดเข้าระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ซึ่งต้องใช้ค่าบริการต่าง ๆ ทางด้านการบริหารข้อมูลสารสนเทศ และการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจึงทำให้ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเพิ่มขึ้น

3. ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่ เป็นค่าใช้จ่ายในการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ จากการเปรียบเทียบต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่ พบว่าระบบเดิมไม่มีค่าเสียโอกาสจากการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย เนื่องจากเป็นช่วงที่ยังไม่ได้มีการลงทุนในระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ส่วนระบบใหม่นั้นมีค่าเสียโอกาสจากการวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย เป็นช่วงที่มีการลงทุนในระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่

อภิปรายผลได้ว่าเมื่อเปรียบเทียบต้นทุนรวมของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย จะเห็นว่าต้นทุนรวมระบบใหม่มีต้นทุนรวมสูงกว่าต้นทุนรวมระบบเดิม จำนวน 155,753,072 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 131.59 แสดงว่าผลการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ทำให้ต้นทุนรวมของฝ่ายบริหารงานกฎหมายเพิ่มขึ้นจากระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิม เนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของต้นทุนค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ต้นทุนค่าเสียโอกาสจากการวางระบบใหม่ ที่เกิดจากระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ส่วนค่าใช้จ่ายการพนักงาน และ

ค่าธรรมเนียมและบริการจ่าย เกิดจากปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้นและการที่ต้องบันทึกข้อมูลลูกหนี้ของเก่าที่มีอยู่ทั้งหมดเข้าระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายต้องใช้กำลังคน และค่าบริการต่าง ๆ แต่ต้นทุนค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีการคิดค่าเสื่อมราคาเพียงแค่ 5 ปี เมื่อครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้วก็จะไม่มีต้นทุนค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายอีก ดังนั้นจึงส่งผลให้ต้นทุนรวมของฝ่ายบริหารงานกฎหมายลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ นราทิพย์ ชูติวงศ์ (2544 : 259) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการต้นทุนที่มีประสิทธิภาพนั้นเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการประหยัด และไม่ประหยัดต่อขนาด ซึ่งในระยะแรกของการขยายขนาดการผลิตนั้นจะใช้ปัจจัยการผลิตเพิ่มขึ้น แต่ในระยะต่อไปจะช่วยประหยัดเวลา และตัดทอนต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นลงได้อย่างมาก อันเป็นผลให้ต้นทุนลดต่ำลง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมและระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิม กับระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จากการคำนวณประสิทธิภาพของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิมมีค่าต้นทุนต่อคดี/ปี เท่ากับ 386,817.55 บาทต่อคดี/ปี และประสิทธิภาพของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่มีต้นทุนต่อคดี/ปี เท่ากับ 183,480.08 บาทต่อคดี/ปี สามารถอภิปรายผลได้ว่าระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่มีค่าต้นทุนต่อคดี/ปี ต่ำกว่าระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมายที่เพิ่มขึ้น และสามารถลดต้นทุนต่อคดี/ปีลงได้ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่นั้น มีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบเดิม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผล ปัญหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

1. ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมายมีระดับมาก และตำแหน่งหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แตกต่างกันโดยตำแหน่งพนักงาน และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมายส่วนใหญ่ในระดับมาก น่าจะเป็นเพราะระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายสามารถอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้ทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย

แต่ตำแหน่งผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แต่ในด้านการควบคุมและการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยรวมระดับผู้บริหารของฝ่ายบริหารงานกฎหมายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมายส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น และต้องใช้ค่าบริการต่างๆ ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจึงทำให้ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเพิ่มขึ้น

ดังนั้นสามารถอภิปรายผลโดยรวมได้ว่า พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่ามีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ทำให้ประสิทธิผลในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น บรรลุวัตถุประสงค์ของฝ่ายได้มากขึ้น และช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน ลดเวลาในการปรับปรุง ค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดย รวมถึงเทคนิคในทางระบบช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนได้ ทำให้เกิดการประหยัดจากขนาด (Economy of Scale) จากการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้

2. ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่มีระดับมาก และตำแหน่งหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย แตกต่างกันโดยตำแหน่งพนักงาน และเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย แยกตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ส่วนใหญ่มีระดับมาก น่าจะเป็นเพราะระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายสามารถอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้ทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย แต่ตำแหน่งผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ในแต่ละวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก แต่ในด้านระบบการควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโดยรวมระดับผู้บริหารของฝ่ายบริหารงานกฎหมายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้ระบบใหม่ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมายส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง น่าจะเป็นเพราะปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น และต้องใช้ค่าบริการต่างๆ ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจึงทำให้ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเพิ่มขึ้น

ดังนั้นสามารถอภิปรายผลโดยรวมได้ว่า พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่ามีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ทำให้ประสิทธิผลในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น บรรลุวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ และช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งาน ลดเวลาในการปรับปรุง

ค้นหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดย รวมถึงเทคนิคในทางระบบช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนได้ ทำให้เกิดการประหยัดจากขนาด (Economy of Scale) จากการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้

3. ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่มีระดับปานกลางเกี่ยวกับปัญหาความซ้ำซ้อนของระบบงาน และขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น น่าจะเป็นเพราะการมีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ทำให้การทำงานต้องมีข้อมูลในระบบให้ความละเอียด ครบถ้วน มากขึ้น ส่วนปัญหาด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับน้อย น่าจะเป็นเพราะพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในระบบ เพียงพอกับการทำงาน แต่ควรมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ เพื่อให้พนักงานมีชำนาญ และสามารถใช้งานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้นสามารถอภิปรายผลโดยรวมได้ว่า พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีความคิดเห็นว่ามีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ ทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และควรดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจในระบบ ด้านขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น ด้านความซ้ำซ้อนของระบบงาน ด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ และด้านระบบการควบคุมและช่วยเหลืองาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายให้สูงขึ้น

4. ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ สรุปได้ว่าควรทำความเข้าใจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ต้องทำงานร่วมกัน และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และควรมีการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำระบบมาใช้ เมื่อพนักงานได้ทราบจะได้ออมรับในระบบที่ธนาคารนำมาใช้ และควรจัดวางคนให้ตรงกับงาน โดยดูจากความรู้ความสามารถที่มีอยู่

ดังนั้นสามารถอภิปรายผลโดยรวมได้ว่า พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ใช้ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ เพื่อต้องการให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์เพิ่มมากขึ้น ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของโครงการระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. เนื่องจากผลของการศึกษาสรุปว่า ประสิทธิภาพของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่มีค่าต้นทุนต่อคดี/ปีต่ำกว่าระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมายที่เพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มว่าต้นทุนรวมของฝ่ายบริหารงานกฎหมายจะลดลงอีกเมื่อครบกำหนดระยะเวลาคิดค่าเสื่อมราคาค่าวางระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ แต่ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนผันแปรมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ดังนั้นควรดำเนินควบคุมและลดค่าใช้จ่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้สูงขึ้น และจากการศึกษาธนาคารควรให้ฝ่ายสนับสนุนสินเชื่อพิเศษ ฝ่ายบริหารหนี้ธนกิจขนาดย่อม และฝ่ายบริหารหนี้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ดำเนินงานติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เพื่อลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) และลดการตั้งสำรองค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ทำให้ธนาคารสามารถปล่อยสินเชื่อได้มากขึ้นจากการติดตามหนี้ ทำให้ธนาคารมีรายได้และสภาพคล่องมากขึ้น

2. เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า การมีระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่นั้น ทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ทั้งของฝ่ายบริหารงานกฎหมายและของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายในระดับมาก ส่วนปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายในระดับน้อย ดังนั้นธนาคารควรจะมีการปรับปรุง แก้ไขปัญหาความรู้ ความเข้าใจในระบบ ปัญหาขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น ปัญหาความซ้ำซ้อนของระบบงาน ปัญหาการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ ปัญหากระบวนการควบคุมและช่วยเหลือแรงงาน ที่เกิดขึ้นจากระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายระบบใหม่ และจากความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะควรทำความเข้าใจกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ต้องทำงานร่วมกัน ควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ควรมีการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำระบบมาใช้ เมื่อพนักงานได้ทราบจะได้ยอมรับในระบบที่ธนาคารนำมาใช้ ควรจัดวางคนให้ตรงกับงาน โดยดูจากความรู้ความสามารถที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมายเพิ่มมากขึ้น และจากการศึกษาจากตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกันน่าจะสรุปได้ว่า ควรแบ่งการฝึกอบรมระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายให้ตรงตามความรับผิดชอบของงาน เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และการพัฒนาระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายควรจัดตั้งคณะทำงานคอยประสานงานกับบริษัทผู้รับจ้างทำระบบเพื่อสอบถามไปยังพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น และควรมีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายในครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตของงานวิจัยและมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วน of ประสิทธิภาพที่สามารถประเมินผลให้อยู่ในรูปของมูลค่าเงินได้ เช่น เงินที่ได้รับชำระหนี้จากการขาย

ทอดตลาด ต้นทุนค่าเสียโอกาสในการได้รับชำระหนี้ หรือรายได้ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นต้น หรือเพิ่มเติมในส่วนของการศึกษาเชิงปริมาณ เช่น Benefit Cost Ratio Analysis

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เจริญ เจษฎาวัลย์. (2547). *การตรวจสอบการบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพฯ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2537). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดารา ชนะกุล. (2540). *การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ Modern Branch ธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสาขาขอนแก่น*. ภาคนิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทวีป ศิริรัศมี. (2544). *การวางแผนพัฒนาและประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนงานวิจัย (สกว.).
- ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย. (2546). *รายงานการศึกษาข้อมูลและระบบงานด้านกฎหมาย*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน).
- ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย. (2547). *User Manual*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน).
- ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย. (2547). *การปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย*. 2547. กรุงเทพฯ: ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน).
- ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน). (2550). *รายงานประจำปี 2550*. กรุงเทพฯ: ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน).
- ธนายุ โควสุวรรณ. (2543). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหนี้ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ (บบส.)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์). กรุงเทพฯ: คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นราทิพย์ ชุตินวงศ์. (2544). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลทิพย์ ควกุล. (2547). *เศรษฐศาสตร์การศึกษา*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตา ชูโต. (2538). *การประเมินโครงการ=Program Evaluation*. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- ประคอง วรรณสูตร. (2538). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ. (2538). *การวางแผนและการวิเคราะห์โครงการ*. 6. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- ปวีณา สุจริตธรรม. (2543). *การศึกษาความเป็นไปได้โครงการ Internet Banking ของธนาคารพาณิชย์ไทย*. ภาคนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญศรี ภู่อุทัย. (2534). *งบประมาณเพื่อการวางแผนและควบคุมผลกำไรสำหรับผู้บริหารและนักลงทุน*. เชียงใหม่: ชมพูการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2537) *เอกสารการสอน ชุดวิชา 60120 หลักเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 17. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2546). *สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2542). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวเรศ ทับพันธุ์. (2543). *การประเมินโครงการตามแนวทางเศรษฐศาสตร์*. 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งฤดี พงศ์เพชรดิถ. (2547). *การวิเคราะห์ต้นทุน – ประสิทธิภาพของโครงการระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ของธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เรณู สุขารมณ และคนองยุทธ กาญจนกุล. (2530). *การวัดและวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย*. เอกสารประกอบการอบรมสัมมนาเรื่องเศรษฐศาสตร์สาธารณสุข. กรุงเทพฯ: ศูนย์ประสานงานทางการแพทย์และสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข; หน้า 67-98.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2536). *หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วีระพล สุวรรณันท์. (2525). *การประเมินผลแผน-โครงการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรพัฒนา.
- ศรีเพชร เลิศพิเชษฐ; ศิรินันท์ ชลินทุ; และกาพกนก ช่วยชู. (2542). *หลักเศรษฐศาสตร์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วังอักษร.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2537). *ทฤษฎีการประเมิน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด แก้วสนธิ และภิรมย์ กมลรัตนกุล. (2534). *เศรษฐศาสตร์สาธารณสุข การวิเคราะห์และประเมินผลบริการสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพาดา สิริกุดตา. (2550). *การบัญชี 2*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- อนันต์ แก้วยานะ. (2543). *ประสิทธิผลการบริหารหลักสูตร ศึกษาเฉพาะกรณี : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (วิชาการบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง. (2546). *เศรษฐศาสตร์การจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. New York: Herper.

David C. Colander. (1998). *Microeconomics*.

Hanson, K. & Gilson, L. (1993). *Cost Resource Use and Financing Methodology for Basic Health services : A Practical Manual*. New York. UNICEF. P 50.

Stecher, brain M. (1987). *How To Focus An Evaluation*. California: SAGE Publications, Inc.

William N. Dun. (1994). *Public Policy Analysis : An Introduction*. Englewood Clieffs, NJ: Prentice Hall.

ภาคผนวก

แบบสอบถามพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
เรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ธนาคารยูโอบี จำกัด
(มหาชน)

ผู้วิจัย : นางสาวสายสุณีย์ กลยุทธสกุล นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับนำมาใช้ในการการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไข ระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย ของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถาม ตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ และขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะไม่ส่งผลเสียหายต่อตำแหน่งและหน้าที่ของผู้ตอบแต่อย่างใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์
- ตอนที่ 3 ปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมายและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน แต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

41-45 ปี

45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

อื่นๆ

4. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งหน้าที่

พนักงาน

เจ้าหน้าที่

ผู้จัดการ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานที่บรรลุตาม
วัตถุประสงค์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือข้อเท็จจริงมากที่สุด ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก
3 = ปานกลาง 2 = น้อย
1 = น้อยที่สุด

ข้อ 1. ประสิทธิผลในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารงานกฎหมาย

ลำดับ	วัตถุประสงค์	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
1.	เป็นศูนย์ข้อมูลลูกหนี้ดำเนินคดีและเป็นศูนย์กลางในการกำหนดนโยบายลูกหนี้ที่ได้รับอนุมัติดำเนินคดีแล้วทั้งหมด					
2.	ดำเนินการให้การดำเนินคดีลูกหนี้ของธนาคารมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในด้านความได้เปรียบทางคดีและความรวดเร็วในการดำเนินงาน					
3.	ดำเนินการเพื่อให้ธนาคารได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้จากการขายทรัพย์สินจำนองหรือทรัพย์สินที่ธนาคารสืบพบจากการดำเนินคดีล้มละลาย					
4.	ควบคุมการจ่ายเงินตามอัตราค่าจ้างและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เกี่ยวกับการดำเนินคดี เพื่อให้ธนาคารได้รับประโยชน์สูงสุด					
5.	บริหารและจัดการค่าใช้จ่ายดำเนินคดีของลูกหนี้ที่ถูกดำเนินคดีให้อยู่ในระเบียบและคำสั่งของธนาคาร					
6.	ลดค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับธนาคาร					
7.	บริหาร และจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศของฝ่าย					
8.	พัฒนาและปรับปรุงระบบการรายงานให้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อความสะดวกในการทำงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน					

ลำดับ	วัตถุประสงค์	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
9.	บริหาร และจัดการงานสารบรรณและงานทั่วไปของฝ่ายกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติของธนาคาร					
10.	ประสานงานภายในหน่วยงาน หน่วยงานอื่นของธนาคารที่เกี่ยวข้อง และสำนักงานทนายความ					
11.	ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงาน และนโยบายของธนาคาร					

ข้อ 2. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบติดตามหนี้ตามกฎหมาย

ลำดับ	วัตถุประสงค์	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
1.	พัฒนาการจัดเก็บเอกสารของงานคดี ให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน สามารถที่จะนำมาใช้ร่วมกันได้ภายในหน่วยงานต่างๆ ของธนาคาร					
2.	ระบบควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และป้องกันการเบิกจ่ายซ้ำซ้อนของผู้เบิก					
3.	การบันทึกข้อมูลงานต่างๆ ในส่วนของกฎหมายลงในระบบ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบกับข้อมูลที่ธนาคารมีอยู่					
4.	การนำข้อมูลที่บันทึกอยู่ในระบบมาประมวลผล และออกรายงานให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานภายในฝ่าย					
5.	การติดตามผลการดำเนินงานภายในหน่วยงานอย่างใกล้ชิด และสามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงาน รวมถึงให้ระบบมีการช่วยเตือนงานที่จะถึงกำหนดเวลา หรือสิ้นสุดที่กฎหมายกำหนดไว้					

ตอนที่ 3 ปัญหาในการดำเนินงานระบบติดตามหนี้ด้านกฎหมาย

ลำดับ	ปัญหา	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
1.	ความรู้ ความเข้าใจในระบบ					
2.	ขั้นตอนการทำงานที่เพิ่มขึ้น					
3.	ความซ้ำซ้อนของระบบงาน					
4.	การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ					
5.	ระบบการควบคุมและช่วยเตือนงาน					

ข้อเสนอแนะ

1.
2.
3.
4.
5.

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวสายสุนีย์ กลยุทธสกุล
วันเดือนปีเกิด	19 กันยายน 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	39/623 ซ.ประชาอุทิศ 125 ถ.ประชาอุทิศ แขวงทุ่งครุ เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานกฎหมาย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) 191 ถ.สาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	
- พ.ศ. 2543	บธ.บ. (การบัญชี) จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ
- พ.ศ. 2552	ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ