

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน โดยมี 2 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์ที่หนึ่ง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน และวัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน ซึ่งได้วางแนวทางการศึกษาไว้ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ลูกหนี้เงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนที่เป็นหนี้เสียของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือกเชียงใหม่ และสาขาลำพูน ทั้งสิ้น 110 ราย แบ่งเป็นสาขาประตูช้างเผือกเชียงใหม่ 70 ราย และสาขาลำพูน 40 ราย

2. เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน และสาขาประตูช้างเผือก ทั้งสิ้น 9 ราย แบ่งเป็นสาขาประตูช้างเผือกเชียงใหม่ 5 ราย และสาขาลำพูน 4 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ลูกหนี้เงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนที่เป็นหนี้เสียของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาประตูช้างเผือกเชียงใหม่ และสาขาลำพูน จำนวน 70 ราย แบ่งเป็นสาขาประตูช้างเผือกเชียงใหม่ 45 ราย และสาขาลำพูน 25 ราย โดยใช้วิธี Non-Probability Sampling และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

2. เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน และสาขาประตูช้างเผือก จำนวน 9 ราย แบ่งเป็นสาขาประตูช้างเผือกเชียงใหม่ 5 ราย และสาขาลำพูน 4 ราย

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษารุ่นนี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งรวบรวมมาจากแบบสอบถามสองชุด โดยที่ชุดแรกเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกหนี้เงินกู้ประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนที่เป็นหนี้เสีย ประกอบด้วย 4 ส่วน และชุดที่สองเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด

(มหาชน) สาขาประตู่ช้างเผือกเชียงใหม่ และสาขาลำพูน ประกอบด้วย 3 ส่วน (รายละเอียดแบบสอบถามในภาคผนวก)

3.3 วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากการออกแบบสอบถามกับ ลูกค้ำธนาคารที่เป็นหนี้เสียและเจ้าหนี้ที่สิ้นเชื่อของธนาคาร ดังนี้

1.1) แบบสอบถามสำหรับลูกค้ำธนาคาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงินประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย

- ระยะเวลาที่ทำสัญญา
- วงเงินกู้
- ระยะเวลาที่กู้มาถึงปัจจุบัน
- ภาระหนี้ค้างชำระ
- ภาระหนี้ในสถาบันการเงินอื่น
- วัตถุประสงค์ของการกู้
- ระยะเวลาที่เป็นหนี้จัดชั้น
- จำนวนครั้งที่เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ได้แก่

- การนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์
- การย้ายที่อยู่หรือเปลี่ยนงานหรือถูกเลิกจ้าง ทำให้ไม่สามารถรับภาระหนี้ที่มีอยู่ได้
- ความเจ็บป่วยหรือถึงแก่กรรม
- การใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ทำให้มีหนี้สินมาก
- การประเมินผลการประกอบการสูงเกินไป ทำให้ภาระเงินกู้ที่ต้องจ่ายต้องวัดสูงเกินความสามารถในการชำระหนี้
- ภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น

- การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารหรือทีมงานในกิจการ
- การทุจริตของผู้บริหารกิจการ

2. ปัจจัยภายในธนาคาร

- การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป
- การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม
- ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ
- การอำนวยการสินเชื่อของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี
- เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสนใจเนื่องจากเป็นลูกค้ารายย่อย

3. ปัจจัยภายนอก

- ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาหรือตกต่ำ
- จำนวนคู่แข่งขั้นทางธุรกิจเพิ่มขึ้น
- วัตถุดิบราคาสูงขึ้น
- การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล
- ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป
- เทคโนโลยีในการผลิตเปลี่ยนแปลงไป
- การเกิดภัยธรรมชาติ

ส่วนที่ 4 ทักษะคิดต่อปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภท
แบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย

- ลูกหนี้ไม่พอใจในบริการของเจ้าหน้าที่
- อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น
- กิจการประสบปัญหาด้านการหมุนเวียนกระแสเงินสดทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด
- การขาดเงินทุนในการขยายกิจการ
- กิจการล้มละลายเนื่องจากการทุจริตของผู้บริหาร
- การที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้เนื่องจากขาดรายได้ ถูกเลิกจ้าง เจ็บป่วย หรือถึงแก่กรรม
- การที่มีเจ้าหนี้หลายราย จึงจำเป็นต้องชำระหนี้รายอื่นๆ ก่อน
- การที่ไม่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ธนาคารให้เข้าใจถึงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

1.2) แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อายุงานในแผนกสินเชื่อ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกหนี้ที่ดูแล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้ ได้แก่

- การนำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์
- การย้ายที่อยู่หรือเปลี่ยนงานหรือถูกเลิกจ้าง ทำให้ไม่สามารถรับภาระหนี้ที่มีอยู่ได้
- ความเจ็บป่วยหรือถึงแก่กรรม
- การใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ทำให้มีหนี้สินมาก
- การประเมินผลการประกอบการสูงเกินไป ทำให้ภาระเงินกู้ที่ต้องจ่ายต้องวัดสูงเกินความสามารถในการชำระหนี้
- ภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น
- การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารหรือทีมงานในกิจการ
- การทุจริตของผู้บริหารกิจการ

2. ปัจจัยภายในธนาคาร

- การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป
- การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่ไม่เหมาะสม
- ระบบการติดตามและควบคุมหนี้ของธนาคารไม่มีประสิทธิภาพ
- การอำนวยการสินเชื่อของธนาคารที่ไม่มีการกลั่นกรองที่ดี
- เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความสนใจเนื่องจากเป็นลูกค้ารายย่อย

3. ปัจจัยภายนอก

- ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาหรือตกต่ำ
- จำนวนคู่แข่งขั้นทางธุรกิจเพิ่มขึ้น
- วัตถุดิบราคาสูงขึ้น
- การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล
- ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป
- เทคโนโลยีในการผลิตเปลี่ยนแปลงไป

- การเกิดภัยธรรมชาติ

ส่วนที่ 3 ทศนคติต่อปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภท

แบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย

- เจ้าหน้าที่ปล่อยสินเชื่อโดยไม่กลั่นกรอง
- เจ้าหน้าที่ประเมินราคาหลักทรัพย์สูงเกินไป
- ลูกหนี้ให้ข้อมูลไม่เป็นไปตามความเป็นจริง
- เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในการแก้ไขและติดตามทวงถามหนี้
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบจำนวนลูกหนี้ที่ดูแล
- เจ้าหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพในการติดตามหนี้
- ลูกหนี้อยู่ที่อยู่ออกไปไม่แจ้งแก่ทางธนาคารจึงไม่สามารถติดตามได้
- ลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือกับธนาคารในการแก้ไขหนี้

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่หนึ่ง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน โดยใช้ข้อมูลในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ของลูกค้านาคาร และข้อมูลในส่วนที่ 1 ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร มาพรรณนาหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 3 ของลูกค้านาคาร และส่วนที่ 2 ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร นำมาเรียงลำดับความสำคัญเพียง 5 ลำดับ ทั้งนี้ อันดับ 1 ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนของธนาคารกรุงศรีฯ มากที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับความสำคัญอันดับที่ 1 ถึง 5 ดังนี้

อันดับที่	ค่าคะแนน
1	5
2	4
3	3
4	2
5	1

นำค่าคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยที่ได้ค่าคะแนนรวมมากที่สุด ถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อเงินกู้ประเภทแบบมีกำหนด

ระยะเวลาใช้คืนของธนาคารกรุงศรีฯ ทั้งนี้จะพิจารณาปัจจัยที่ได้รับค่าคะแนนรวมมากที่สุดเพียง 5 อันดับแรก

วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืน โดยใช้ข้อมูลในส่วนของ 4 ของลูกค้ายานการ และข้อมูลในส่วนที่ 3 ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร นำมาเรียงลำดับความสำคัญเพียง 5 ลำดับ ทั้งนี้ อันดับ 1 ถือว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนของธนาคารกรุงศรีฯ มากที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับความสำคัญอันดับที่ 1 ถึง 5 ดังนี้

อันดับที่	ค่าคะแนน
1	5
2	4
3	3
4	2
5	1

นำค่าคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัญหาและอุปสรรค โดยปัญหาและอุปสรรคที่ได้ค่าคะแนนรวมมากที่สุด ถือว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้เกิดหนี้เสียสินเชื่อกู้ประเภทแบบมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนของธนาคารกรุงศรีฯ ทั้งนี้จะพิจารณาปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับค่าคะแนนรวมมากที่สุดเพียง 5 อันดับแรก