

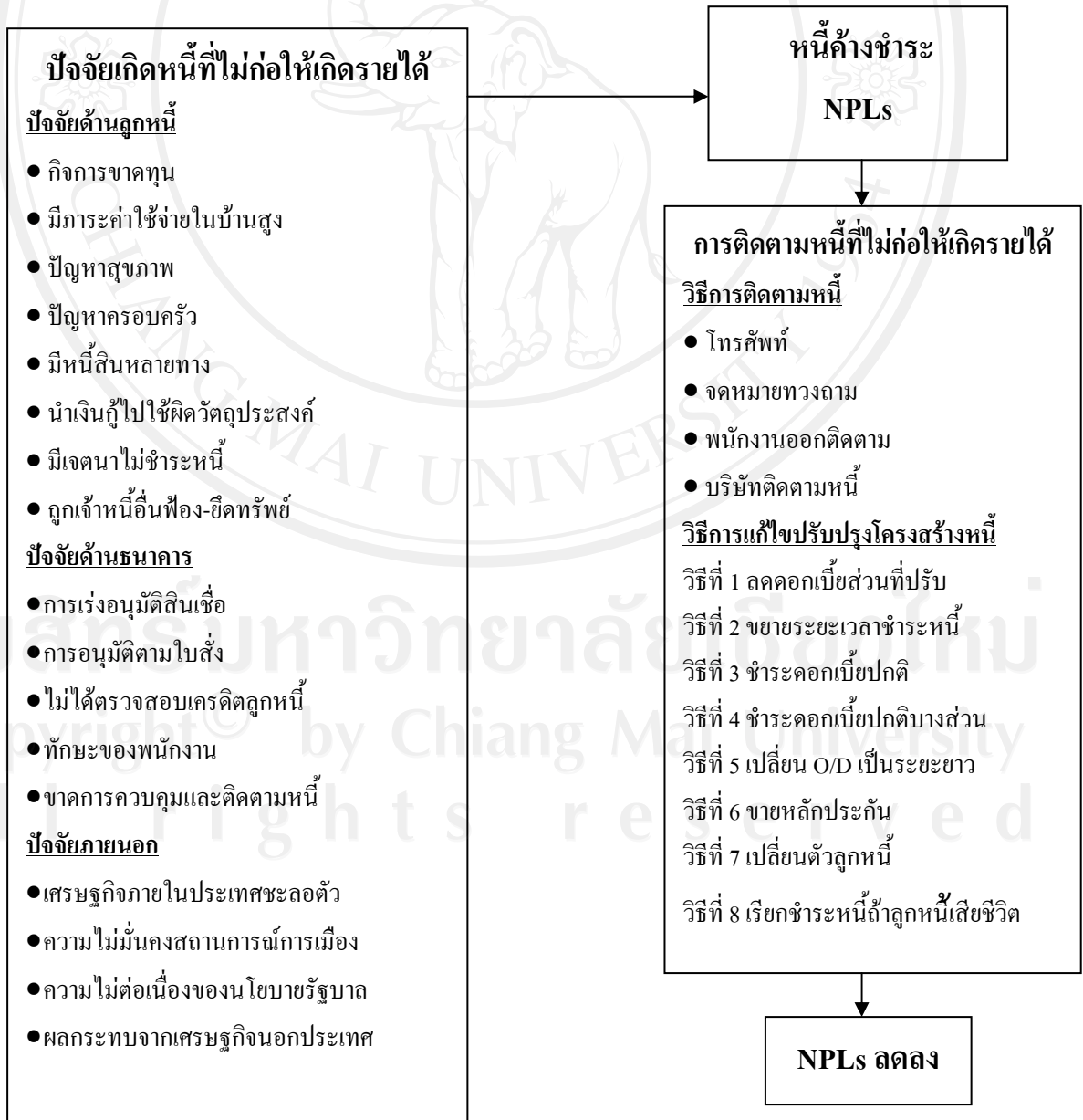
บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษาการติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินภาค 7 ได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของลูกค้าหนี้และวิธีการติดตามหนี้ของพนักงานติดตามหนี้ธนาคารออมสินภาค 7 โดยมีกรอบแนวคิดดังนี้



จากกรอบการศึกษาดังกล่าว ได้จำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระจนเป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เป็น 3 ส่วน คือ ปัจจัยด้านลูกหนี้ ปัจจัยด้านธนาคาร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก โดยอธิบายได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านลูกหนี้ ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกิดจากกิจกรรมขาดทุน จากการที่มีลูกหนี้ภาระใช้จ่ายในบ้านสูง จากปัญหาสุขภาพ จากปัญหาครอบครัว จากการมีหนี้สินหลายทาง จากการนำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ จากการมีเจตนาที่จะไม่ชำระหนี้ จากการที่ถูกเจ้าหน้าที่รายอื่นฟ้องร้องดำเนินคดียึดทรัพย์ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนส่งผลให้รายรับของลูกหนี้จากการประกอบกิจการลดลง หรือการที่ลูกหนี้มีรายได้ต่อครัวเรือนน้อย ทำให้ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายของครอบครัว ซึ่งมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมาก และสมาชิกนั้น ไม่มีรายได้ เช่น บุตรที่อยู่ในวัยศึกษา หรือพ่อแม่ที่อยู่ในวัยชรา เป็นต้น นอกจากนี้ ลูกหนี้บางรายอาจประสบกับปัญหาด้านสุขภาพ จากการเกิดอุบัติเหตุ จนไม่สามารถประกอบอาชีพได้ หรือประสบปัญหาครอบครัวหย่าร้าง ทำให้รายรับรวมของครอบครัวลดลง หรือลูกหนี้นำเงินกู้ที่แจ้งธนาคารไว้ว่าจะนำไปลงทุนค้าขายขยายกิจการ แต่นำเงินไปซื้อโทรศัพท์มือถือ หรือรถจักรยานยนต์ ซึ่งนอกจากจะไม่ก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นแล้ว ยังต้องมีภาระใช้จ่ายในการชำระเงินต้นและดอกเบี้ยคืนธนาคารเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ ลูกหนี้บางรายมีเจตนาที่จะไม่ชำระหนี้ เมื่อได้เงินกู้มาแล้วหลบหนี หรือลูกหนี้ถูกเจ้าหน้าที่ฟ้องร้องบังคับคดียึดทรัพย์ ทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ หรือต้องมีภาระชำระหนี้ตามคำพิพากษา ก่อน เหล่านี้ ล้วนเป็นปัจจัยทางด้านลูกหนี้ที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระจนเป็นเหตุให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

2) ปัจจัยด้านธนาคาร ประกอบด้วย ปัจจัยจากการเร่งอนุมัติสินเชื่อและอนุมัติสินเชื่อตามใบสั่ง อันเนื่องมาจากนโยบายรัฐบาลที่ให้ธนาคารออมสินเป็นแหล่งทุนให้กับประชาชนฐานราก หรือจากการที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้มีการอนุมัติสินเชื่อเป็นกรณีพิเศษ เป็นต้น จากปัจจัยที่พนักงานไม่ตรวจสอบเครดิตลูกหนี้ จากเครดิตบูโรหรือจากข้อมูลลูกหนี้ล้นละลาย จากปัจจัยที่พนักงานสินเชื่อขาดทักษะในการวิเคราะห์และไม่มีประสบการณ์ในการปล่อยสินเชื่อ หรือจากการขาดการควบคุมและติดตามหนี้ที่ทันทั่วถึงและต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยด้านธนาคารที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย การที่สภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศชะลอตัว หรือความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางการเมือง หรือความไม่ต่อเนื่องของนโยบายของรัฐบาล รวมไปถึงผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจภายนอกประเทศ ซึ่งผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายนอกดังกล่าว ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ดังนั้น การลดปัญหาหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ธนาคารต้องดำเนินการติดตามหนี้และหาวิธีแก้ไขหนี้ค้างชำระ เพื่อให้หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ลดลง โดยธนาคารออมสินได้กำหนดแนวทางการติดตามหนี้ 4 วิธี คือ

- 1) วิธีการติดตามหนี้ทางโทรศัพท์
- 2) วิธีการติดตามหนี้โดยจดหมายทวงถาม
- 3) วิธีการติดตามหนี้โดยพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออกไปพบลูกหนี้
- 4) วิธีการติดตามหนี้โดยว่าจ้างบริษัทติดตามหนี้

วิธีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 8 วิธี คือ

- วิธีที่ 1 ลดดอกเบี้ยส่วนที่ปรับ
- วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้
- วิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ
- วิธีที่ 4 ชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน
- วิธีที่ 5 เปลี่ยนเงินกู้เบิกเกินบัญชีเป็นเงินกู้ระยะยาว
- วิธีที่ 6 ขายหลักประกัน
- วิธีที่ 7 เปลี่ยนตัวลูกหนี้
- วิธีที่ 8 เรียกชำระหนี้ถ้าลูกหนี้เสียชีวิต

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ธนาคารออมสินภาค 7 รับผิดชอบการดำเนินงานในพื้นที่ 5 จังหวัดภาคเหนือตอนบน คือ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน เชียงราย และพะเยา ประกอบไปด้วยธนาคารออมสินสาขาที่ให้บริการด้านสินเชื่อจำนวน 43 สาขา ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาโดยทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 258 ตัวอย่าง จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจัดส่งแบบสอบถามให้สาขาทางไปรษณีย์ และพนักงานติดตามหนี้สาขาเป็นผู้พิจารณาในการแจกแบบสอบถามให้แก่ลูกหนี้เอง สาขาละ 5 ราย จำนวน 43 สาขา รวมกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้ค้างชำระทั้งสิ้น 215 ราย

2) กลุ่มพนักงานปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของธนาคารออมสินสาขา กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจัดส่งแบบสอบถามให้สาขาทางไปรษณีย์ และผู้จัดการสาขาเป็นผู้พิจารณามอบให้พนักงานติดตามหนี้สาขาเอง สาขาละ 1 ราย จำนวน 43 สาขา รวมกลุ่มตัวอย่างพนักงานทั้งสิ้น 43 ราย

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสินภาค 7 และ กลุ่มที่ 2 เป็นพนักงานติดตามหนี้ของธนาคารออมสินสาขาที่สังกัดธนาคารออมสินภาค 7 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ สิ่งตีพิมพ์ รายงานประจำปีของธนาคารออมสิน เอกสารประกอบการอบรมด้านการติดตามหนี้ของธนาคารออมสิน ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การค้นคว้าอิสระและงานวิจัยอื่น ๆ

3.4 วิธีการศึกษาและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยจัดทำแบบสอบถาม 2 ชุด

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อครัวเรือน และสมาชิกในครอบครัว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงิน ได้แก่ ประเภทสินเชื่อ วัตถุประสงค์ในการกู้ วงเงินที่กู้ ระยะเวลาที่กู้ เงินงวดที่ส่งชำระ จำนวนงวดที่ค้างชำระ ประวัติการแก้ไขหนี้ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขหนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ ได้แก่ ปัจจัยด้านลูกหนี้และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก โดยให้ลูกหนี้ให้ระดับความสำคัญ 3 ระดับ คือ

ระดับความสำคัญ

คะแนน

มาก

3

ปานกลาง

2

น้อย

1

และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแปลผลตามระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

ระดับความมีอิทธิพลต่อหนี้ค้างชำระ

2.50 – 3.00

มาก

1.50 – 2.49

ปานกลาง

1.00 – 1.49

น้อย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดตามหนี้ 4 วิธี และวิธีการแก้ไขหนี้ 8 วิธี โดยกำหนดให้ลูกหนี้เลือกได้เพียงข้อเดียว ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้

แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน อัตราเงินเดือน อายุการทำงานธนาคาร อายุการทำงานด้านสินเชื่อ และอายุการทำงานด้านติดตามหนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ได้แก่ ปัจจัยด้านลูกหนี้ ปัจจัยด้านธนาคาร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก โดยให้พนักงานติดตามหนี้ให้ระดับความสำคัญ 3 ระดับ คือ

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแปลผลตามระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความมีอิทธิพลต่อหนี้ค้างชำระ
2.50 – 3.00	มาก
1.50 – 2.49	ปานกลาง
1.00 – 1.49	น้อย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดตามหนี้และวิธีการแก้ไขหนี้

- การวางแผนการติดตามหนี้ ได้แก่ ผู้ควบคุมการติดตามหนี้ การประชุมก่อนติดตามหนี้ ตำแหน่งพนักงานที่ติดตามหนี้ และจำนวนพนักงานที่ติดตามหนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

- การเตรียมการก่อนออกติดตามหนี้ ได้แก่ การจัดเตรียมแฟ้มลูกหนี้ ประวัติการชำระหนี้ ประวัติการติดตามหนี้ การศึกษาคำสั่งเรื่องวิธีแก้ไขหนี้ การวางแผนการเดินทาง การวางแผนการเจรจาแก้ไขหนี้ และการปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนออกติดตามหนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

- วิธีการติดตามหนี้ ทั้ง 4 วิธี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

- วิธีการแก้ไขหนี้ 8 วิธี ในส่วนของพนักงานติดตามหนี้จะแตกต่างจากกลุ่มลูกหนี้ คือ กำหนดให้พนักงานเลือกแบบให้ลำดับความสำคัญทั้ง 8 วิธี แล้วเรียงอันดับ 1 – 8 ในการแปลผล

หาลำดับความสำคัญ ข้อที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดให้มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 และข้อที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด ให้มีความสำคัญอันดับที่ 8 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)

การเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

ความสำคัญอันดับที่ 1 มีค่าน้ำหนัก 8 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 2 มีค่าน้ำหนัก 7 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 3 มีค่าน้ำหนัก 6 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 4 มีค่าน้ำหนัก 5 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 5 มีค่าน้ำหนัก 4 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 6 มีค่าน้ำหนัก 3 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 7 มีค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 8 มีค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

- การเลือกกลุ่มลูกหนี้ที่จะติดตาม จำนวน 6 กลุ่ม เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ธนาคารออมสินแบ่งการค้ำชำระตามเกณฑ์การจัดชั้นหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย และกำหนดให้มีการรายงานหนี้ค้ำชำระเป็น 6 กลุ่มดังกล่าว จึงกำหนดให้พนักงานเลือกกลุ่มที่จะติดตามนี้เป็นแบบให้ลำดับความสำคัญ แล้วเรียงอันดับ 1 – 6 ในการแปลผลหาลำดับความสำคัญ ข้อที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดให้มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 และข้อที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด ให้มีความสำคัญอันดับที่ 6 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)

การเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

ความสำคัญอันดับที่ 1 มีค่าน้ำหนัก 6 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 2 มีค่าน้ำหนัก 5 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 3 มีค่าน้ำหนัก 4 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 4 มีค่าน้ำหนัก 3 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 5 มีค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 6 มีค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

- การเลือกบุคคลที่จะให้คำปรึกษา กำหนดให้พนักงานเลือกแบบให้ลำดับความสำคัญ แล้วเรียงอันดับ 1 – 4 ในการแปลผลหาลำดับความสำคัญ ข้อที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดให้มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 และข้อที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุด ให้มีความสำคัญอันดับที่ 4 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)

การเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

ความสำคัญอันดับที่ 1 มีค่าน้ำหนัก 4 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 2 มีค่าน้ำหนัก 3 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 3 มีค่าน้ำหนัก 2 คะแนน

ความสำคัญอันดับที่ 4 มีค่าน้ำหนัก 1 คะแนน

- การใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลนี้ค้างชำระและติดตามหนี้ ทำการวิเคราะห์โดยใช้
ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ ได้แก่ ปัญหาด้าน
ระเบียบคำสั่ง ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านลูกหนี้ ปัญหาด้านระบบศูนย์ข้อมูลติดตามหนี้ และ
ปัญหาด้านหน่วยงานสนับสนุน โดยให้พนักงานติดตามหนี้ให้ระดับความสำคัญ 3 ระดับ คือ

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มาก	3
ปานกลาง	2
น้อย	1

และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแปลผลตามระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความมีอิทธิพลต่อหนี้ค้างชำระ
2.50 – 3.00	มาก
1.50 – 2.49	ปานกลาง
1.00 – 1.49	น้อย

สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. ค่าอัตราร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)