

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีดำเนินการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้การศึกษาดังมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นลูกหนี้สินเชื่อที่มีคุณภาพหนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ณ สิ้นปีบัญชี 2552 (สิ้นสุด 30 มิถุนายน 2552) ที่เข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง โดยการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมจากแฟ้มข้อมูลลูกหนี้รายตัว รวมถึงจากระบบงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง จากจำนวนลูกหนี้ทั้งหมด 402 ราย ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสาขาที่มียอดค้ำเงินที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้สูงที่สุด 4 อันดับแรก ได้แก่ สาขาลำปาง สาขาแม่ทะ สาขาประจวบคีรีขันธ์ และสาขาวังเหนือ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) ซึ่งมีจำนวนลูกหนี้แยกตามสาขาเก็บตามสัดส่วนดังแสดงในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงร้อยละ จำนวนลูกหนี้ NPL และจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสาขา

รายชื่อสาขา	จำนวนลูกหนี้ NPL (ราย)	ร้อยละ (%)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)
สาขาลำปาง	143	35.6	71
สาขาแม่ทะ	66	16.4	33
สาขาประจวบคีรีขันธ์	153	38.0	76
สาขาวังเหนือ	40	10.0	20
รวม	402	100	200

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1). ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแฟ้มข้อมูลลูกหนี้รายตัว และจากระบบงานสินเชื่อของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง และส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลโดยมีการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด และคำถามปลายปิด โดยแบบสอบถามประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การกระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทของสินเชื่อ วัตถุประสงค์ที่ขอกู้ วงเงินกู้ หลักประกัน จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ และจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

- มาตรการที่ 1 ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไป หรือการปรับหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว
- มาตรการที่ 2 การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน
- มาตรการที่ 3 การลดอัตราดอกเบี้ย
- มาตรการที่ 4 ลดต้นเงินและ/หรือดอกเบี้ยค้างรับ
- มาตรการที่ 5 พักชำระดอกเบี้ยค้าง
- มาตรการที่ 6 รับโอนทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันในการชำระหนี้แทน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วยปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ด้านต่างๆ ดังนี้

ปัญหาด้านบุคลากรของธนาคาร

- พนักงานสินเชื่อบริการไม่ประทับใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ไม่ได้รับบริการบริการที่ทั่วถึงจากพนักงานสินเชื่อ
- พนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคาร, ขั้นตอนการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจนได้

- พนักงานสิ้นเชื่อขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เบื้องต้น
- พนักงานสิ้นเชื่อขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- ลูกหนี้ไม่เข้าใจมาตรการของทางธนาคารที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
- ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรการที่ทางธนาคารจัดให้เนื่องจากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้
- มาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน
- ไม่มีรายละเอียดหรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระหนี้ แจ้งให้ลูกหนี้ทราบ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการบังคับคดีที่ต้องชำระสูง เช่น ค่าทนายความ ค่าถอนการยึด เป็นต้น

ปัญหาด้านกระบวนการ

- ธนาคารเลือกใช้มาตรการที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้
- ขั้นตอนการขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช้เวลานาน
- การแจ้งผลการอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ล่าช้า

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- ธนาคารไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกหนี้ ทราบว่าธนาคารมีนโยบายให้ลูกหนี้สามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2). ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

แยกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว ประเภทของสินเชื่อ วัตถุประสงค์ที่ขอกู้ วงเงินกู้ หลักประกัน จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ และจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 วิธี

- วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เกิดขึ้นได้ โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอในรูปตารางพรรณนาประกอบ และ
- ใช้การทดสอบโดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร, ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ กับข้อมูลลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้โดยใช้วิธีทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-square Test)

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

- มาตรการที่ 1 ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไป หรือการปรับหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว
- มาตรการที่ 2 การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน
- มาตรการที่ 3 การลดอัตราดอกเบี้ย
- มาตรการที่ 4 ลดต้นเงินและ/หรือดอกเบี้ยค้างรับ
- มาตรการที่ 5 พักชำระดอกเบี้ยค้าง
- มาตรการที่ 6 รับโอนทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันในการชำระหนี้แทน

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้การกำหนดลำดับความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยกำหนดลำดับความพึงพอใจของแต่ละมาตรการและใช้มาตราส่วนแบบ Likert Scale กำหนดระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ได้แก่ มีความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยให้ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจมากที่สุด	5
ความพึงพอใจมาก	4
ความพึงพอใจปานกลาง	3
ความพึงพอใจน้อย	2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนความพึงพอใจของแต่ละมาตรการ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต เทียบกับเกณฑ์ตามตาราง และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยเพื่อหาระดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	ความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	ความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาจัดเรียงลำดับอีกครั้งแล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

วัตถุประสงค์ที่ 3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง

1) ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบด้วยปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ด้านต่างๆ ดังนี้

ปัญหาด้านบุคลากรของธนาคาร

- พนักงานสินเชื่อบริการไม่ประทับใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- ไม่ได้รับบริการที่ทั่วถึงจากพนักงานสินเชื่อ
- พนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคาร, ขั้นตอนการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจนได้
- พนักงานสินเชื่อขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เบื้องต้น

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

- ลูกหนี้ไม่เข้าใจมาตรการของทางธนาคารที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
- ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรการที่ทางธนาคารจัดให้เนื่องจากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้

- มาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน
- ไม่มีรายละเอียดหรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระหนี้ แจ้างให้ลูกหนี้ทราบ
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการบังคับคดีที่ต้องชำระสูง เช่นค่าทนายความ ค่าถอนการยึด เป็นต้น

ปัญหาด้านกระบวนการ

- ธนาคารเลือกใช้มาตรการที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้
- ขั้นตอนการขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช้เวลานาน
- การแจ้งผลการอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ล่าช้า

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- ธนาคารไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกหนี้ ทราบว่าธนาคารมีนโยบายให้ลูกหนี้สามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้

2) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยใช้การเรียงลำดับปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ โดยใช้มาตราส่วนแบบ Likert Scale กำหนดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ค่าคะแนนระดับความคิดเห็นดังนี้ ดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน
มีปัญหามากที่สุด	5
มีปัญหามาก	4
มีปัญหปานกลาง	3
มีปัญหาน้อย	2
มีปัญหาน้อยที่สุด	1

ทำการเก็บรวบรวมคะแนนของแต่ละปัญหาและอุปสรรค จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต เทียบกับเกณฑ์ตามตาราง และทำการจัดเรียงคะแนนเฉลี่ยหาระดับการให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยมีหลักเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหา
4.50 – 5.00	มีปัญหามากที่สุด
3.50 – 4.49	มีปัญหามาก
2.50 – 3.49	มีปัญหปานกลาง
1.50 – 2.49	มีปัญหาน้อย
1.00 – 1.49	มีปัญหาน้อยที่สุด

แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาจัดเรียงลำดับอีกครั้งแล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved