

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน เพื่อนำเสนอปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จ สามารถกำหนดขอบเขตของการศึกษา ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ประกอบด้วย

- คิดเห็นต่อคำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- ความเข้าใจความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน ความยุ่งยากซับซ้อนต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินทั้ง 8 วิธี
- ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จ
- ความคิดเห็นต่อปัญหาในการปฏิบัติงานตามคำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้
- ความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

วิธีการศึกษา

แหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการออกแบบสอบถามเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งบริหาร (ผู้ช่วยผู้จัดการ ฝ่ายสินเชื่อ) และพนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ ในเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1, 2 ต่อนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน รวมถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 เขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1 ประกอบด้วยธนาคารออมสินสาขาที่อยู่ภายใต้การดูแลจำนวน 9 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่ สาขาท่าแพ สาขาถนนทิพย์เนตร สาขาบวกรกหลวง สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาประตูช้างเผือก สาขาหนองหอย สาขาออยสะเก็ด สาขาสันกำแพง

ซึ่งมีพนักงานระดับบริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 10 คน พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อจำนวน 33 คน พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อในโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 9 คน 1.2 เขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 2 ประกอบด้วยธนาคารออมสินที่อยู่ภายใต้การดูแลจำนวน 10 สาขา คือ สาขาหางดง สาขาสารภี สาขาสันทราย สาขาแม่ใจ สาขาพร้าว สาขาแม่ริม สาขาแม่แตง สาขาเชียงดาว สาขาไชยปราการ สาขาฝาง ซึ่งมีพนักงานระดับบริหารที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 11 คน พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อจำนวน 22 คน พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อในโครงการธนาคารประชาชนจำนวน 10 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาจาก

- 2.1 หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติในการให้สินเชื่อ ส่วนที่ 5 การติดตามหนี้ และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามคำสั่งที่ 38/2542
- 2.2 หลักเกณฑ์การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารแห่งประเทศไทย
- 2.3 ข้อมูลจากวารสารประจำปี รายงานประจำปี ไตรมาส และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ขั้นตอนการศึกษา

1. ศึกษาวิธีปฏิบัติการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ 8 วิธี ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารออมสิน
2. รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อทราบความคิดเห็นของพนักงานสินเชื่อสาขาในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน รวมถึงปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามแนวทางของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จ
3. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลข้อมูลในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ตารางความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ขอบเขตประชากร : พนักงานสินเชื่อสาขาในระดับบริหาร (ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา) พนักงานสินเชื่อสาขาในระดับปฏิบัติการ และพนักงานสินเชื่อสาขาในระดับปฏิบัติการโครงการธนาคารประชาชน รวม 95 คนในเขตบริการสินเชื่อเชียงใหม่ 1, 2 จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษา

ตำแหน่ง	เขตบริการสินเชื่อบางใหม่ 1	เขตบริการสินเชื่อบางใหม่ 2
ผู้ช่วยผู้จัดการ	10	11
พนักงานปฏิบัติการ	33	22
พนักงานปฏิบัติการโครงการ ธนาคารประชาชน	9	10
รวม	52	43

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา : แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในธนาคาร อายุการทำงานด้านสินเชื่อ ระดับตำแหน่ง และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อคำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่

ช่วงที่ 1 ความหมายของการปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ช่วงที่ 2 ความเสี่ยงจากปัจจัยภายในที่มีผลกระทบต่อคำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้

ช่วงที่ 3 ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อคำสั่งปรับหนี้เกินกำหนดของลูกค้ำสินเชื่อของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 4 ความเข้าใจความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงาน ความยุ่งยากซับซ้อนต่อแนวทางการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน 8 วิธี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสินประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อปัญหาในการปฏิบัติงานตามคำสั่งปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของธนาคารออมสิน

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้เพิ่มเติม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ตารางความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

สำหรับลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ หรือเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบ Likert Scale จึงกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับเห็นด้วยมาก	ให้น้ำหนักคะแนน	5
ระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก	ให้น้ำหนักคะแนน	4
ระดับเห็นด้วย	ให้น้ำหนักคะแนน	3
ระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้น้ำหนักคะแนน	2
ระดับไม่เห็นด้วย	ให้น้ำหนักคะแนน	1

เกณฑ์การแปลผล ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลโดยพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณ อาศัยหลักของ Millers (1970) กำหนดขนาดของชั้นจากค่าคะแนนเฉลี่ยช่วงชั้น (Weight Mean Score) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

ซึ่งสามารถแบ่งช่วงคะแนนของระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	คะแนน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก
3.41 - 4.20	คะแนน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก
2.61 - 3.40	คะแนน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย
1.81 - 2.60	คะแนน มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.80	คะแนน มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย

ข้อมูลความเห็นแต่ละข้อที่ได้ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณจะแสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแยกเป็น 5 แนวทาง กล่าวคือ ความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยค่อนข้างมาก เห็นด้วยมาก เมื่อนำมาประมวลผลจะทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละตำแหน่งงานมีความเห็นในระดับใดต่อประเด็นปัญหานั้น