

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร การวิจัยครั้งนี้ แบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่ม

1) กลุ่มที่ 1 ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือลูกหนี้ค้างชำระของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่ ซึ่งมีการค้างชำระตั้งแต่ 2 งวดขึ้นไป ตามรายงานลูกหนี้ค้างชำระ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 784 ราย เหตุผลที่ผู้วิจัยได้ทำการเลือกที่จะศึกษาลูกหนี้ค้างชำระ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบางใหญ่ เนื่องจาก ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นธนาคารเฉพาะกิจที่มีวัตถุประสงค์ ส่งเสริมให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยลูกค้ำกลุ่มใหญ่ของธนาคารฯ เป็นผู้มีรายได้น้อย ถึงปานกลาง สาขาบางใหญ่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดนนทบุรี เป็นพื้นที่ชานเมืองที่มีแหล่งที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น มีหมู่บ้านจำนวนมาก และจำนวนลูกค้ำสินเชื่อที่ใช้บริการสาขาบางใหญ่ เป็นกลุ่มลูกค้ำเป้าหมายของธนาคาร และจากการที่มีจำนวนสินเชื่อที่สูงจึงทำให้มียอดการค้างชำระสูงตาม สาขาบางใหญ่มีบัญชีเงินกู้คงเหลือสูงเป็นอันดับ 7 และมีบัญชีที่เป็น NPL สูงเป็นอันดับที่ 5 ของฝ่ายสาขา กทม.และปริมณฑล ซึ่งมีจำนวนสาขาในฝ่าย จำนวน 30 สาขา

รายงานลูกหนี้ค้างชำระประกอบไปด้วยรายงาน 4 รายงาน คือ

1. รายงานลูกหนี้ใหม่ที่ทำนิติกรรมตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2549 ถึง 30 มิถุนายน 2550 จำนวน 32 ราย
2. รายงานลูกหนี้ค้าง 2 งวดขึ้นไป 25 ราย
3. รายงานลูกหนี้ค้าง มากกว่า 3 งวดขึ้นไป จำนวน 340 ราย
4. รายงานลูกหนี้สถานะเร่งรัดหนี้ จำนวน 387 ราย

2) กลุ่มที่ 2 ประชากรคือพนักงานปฏิบัติงานติดตามหนี้ ฝ่ายบริหารหนี้ สำนักงานใหญ่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวนทั้งหมด 24 คน ซึ่งปฏิบัติงานติดตามหนี้ค้างชำระของสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 30 สาขา และลูกหนี้ของสำนักงานใหญ่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 สายงาน มีพนักงานสายงานละ 4 คน และแต่ละสายงาน ดูแล 6 สาขา และมี 1 สายงานดูแลเฉพาะลูกค้ำของสำนักงานใหญ่

3) กลุ่มที่ 3 ประชากรคือผู้บริหารฝ่ายงานต่างๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้บริหาร 29 ฝ่ายงาน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ประชากรกลุ่มที่ 1 ลูกหนี้ค้างชำระ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550

1) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษาคั้งนี้กำหนดขึ้นตามสูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่พอดีของ YAMANE ในการประมาณความคลาดเคลื่อนจากค่าที่เป็นจริงไม่เกิน $\pm 5\%$

สำหรับประชากร จำนวน 784 ราย คำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 264 คน โดยมีรายละเอียดการคำนวณดังนี้คือ

$$Nop = \frac{N}{1 + NE^2}$$

โดยที่ Nop คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม สำหรับประชากร จำนวน N ราย

N คือ จำนวนประชากร ในที่นี้ คือ 784 ราย

E คือ ขนาดความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ผู้วิจัยยอมรับได้ ในที่นี้คือ $\pm 5\%$ เพราะฉะนั้น

$$\begin{aligned} Nop &= \frac{784}{(1+(784 \times (0.05)^2))} \\ &= 264 \text{ ราย} \end{aligned}$$

2) วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 1) กำหนดกรอบการสุ่ม (Sampling Frame) ในการวิจัยคั้งนี้ คือ จำนวนลูกหนี้ที่ค้างชำระทั้งหมดจำนวน 784 ราย โดยมีรายชื่อตามรายงานการติดตามหนี้ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 และใช้เลขที่ลำดับตามรายงานเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit)

2) ทำการสุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่เป็นตัวอย่างโดย โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 เรียงรายงานตามลำดับ โดยกำหนดชื่อรายงานให้เข้าใจง่ายขึ้น

รายงานลูกหนี้ใหม่ที่ทำนิติกรรมตั้งแต่ 30 ตุลาคม 2549 จำนวน 32 ราย = รายงาน ก

รายงานลูกหนี้ค้าง 2 งวดขึ้นไป 25 ราย = รายงาน ข

รายงานลูกหนี้ค้าง มากกว่า 3 งวดขึ้นไป จำนวน 340 ราย = รายงาน ค

รายงานลูกหนี้สถานะเร่งรัดหนี้ จำนวน 387 ราย = รายงาน ง

2.2 อ่านตัวเลขจาก รายงาน ก. เริ่มจากลำดับแรก ไปทีละ 3 ลำดับ เลือกตัวอย่างที่ลำดับที่ 3 คัดลอกไว้ เมื่อหมดจากรายงาน ก นับต่อเนื่องด้วยรายงาน ข โดยนับต่อเนื่องไปจนถึงรายงาน ง จนได้ตัวอย่าง ครบจำนวน 264 ราย จากการนับลำดับถ้ามี รายชื่อลูกค้าที่ซ้ำ จะเลือกลำดับถัดไปแทน แล้วเริ่มนับ 1 รายต่อไปใหม่

ประชากรกลุ่มที่ 2 ปฏิบัติงานติดตามหนี้ ฝ่ายบริหารหนี้ สำนักงานใหญ่

1) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงโดยเลือกพนักงานที่ปฏิบัติงานดูแล สาขาบางใหญ่ จำนวน 4 คน ซึ่งปฏิบัติงานในการติดตามหนี้ และการประណอมหนี้

ประชากรกลุ่มที่ 3 ผู้บริหารฝ่ายงานต่างๆ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

1) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง โดยเลือก ผู้บริหาร 4 ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับงาน ติดตามหนี้โดยตรง คือ

ผู้อำนวยการฝ่ายกิจการสาขา กทม.และปริมณฑล

ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมาย

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารหนี้

ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีเงินกู้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสัมภาษณ์ (Quentation) ซึ่งแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่ม ตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มจะแตกต่างกันตาม

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 มีทั้งลักษณะแบบปลายเปิด (open-ended) และปลายปิด (close-ended)

กำหนดโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ แบ่งเนื้อหาเป็น 7ส่วน ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้กู้
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสินเชื่อ
3. ข้อมูลทางการเงินของผู้กู้
4. ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการชำระเงิน
5. ข้อมูลการค้างชำระ
6. วิธีการแก้ไขการค้างชำระ

โดยตัวแปรจัดกลุ่มในแต่ละประเด็นดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ
2. อายุ
3. การศึกษา
4. อาชีพ

ข้อมูลสินเชื่อที่อยู่อาศัย

1. วงเงินสินเชื่อ
2. ประเภทการกู้
3. ระยะเวลาการกู้

สาเหตุของการค้างชำระ

1. สุขภาพ
2. การพักอาศัยหลักประกัน
3. ที่ตั้งหลักประกัน
4. วิธีการชำระเงิน
5. ความรู้ในการชำระ
6. ความรู้ในเมื่อมีการค้างชำระ
7. ความรู้ในเรื่องบังคับคดี

การประนอมหนี้

1. ข้อตกลงที่ใช้
2. การปฏิบัติตามข้อตกลง

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 แบบสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบ ปลายเปิด(open-ended) เพื่อให้มีการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง หรือเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 เนื่องจากแบบสัมภาษณ์สร้างขึ้นจากข้อมูลที่วิเคราะห์จากกลุ่มที่ 1

โดยกำหนดโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ เป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

1. สาเหตุของการเกิดการค้างชำระ
2. ปัญหาของการติดตามหนี้
3. มาตรการประนอมหนี้
4. แนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระ

กลุ่มตัวอย่างที่ 3 แบบสัมภาษณ์ มีลักษณะเป็นแบบ ปลายเปิด (open-ended) เพื่อต้องการความคิดเห็นที่เป็นบทสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก กลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 และแบบสัมภาษณ์สร้างขึ้นจากข้อมูลที่ได้จาก กลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

โดยกำหนดโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. แนวทางป้องกันและแก้ไขในส่วนของธนาคาร
2. แนวทางป้องกันและแก้ไขในส่วนของลูกหนี้
3. มาตรการประนอมหนี้

3.3 การรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จาก 3 แหล่งคือ

1. จากการศึกษาเอกสาร ตำราทางวิชาการ เอกสารรายงานจากหน่วยงาน สิ่งตีพิมพ์ต่างๆ
2. รายงานการติดตามหนี้ ของสาขาบางใหญ่ ณ วันที่ 30 มิ.ย. 2550 ในรายละเอียดของรายงานจะระบุลักษณะของสินเชื่อ เป็นการกู้ประเภทไหน วงเงิน ระยะเวลา ในแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 สามารถรวบรวมจากรายงานการติดตามหนี้ได้ครบถ้วน
3. รายงานลูกหนี้ที่มีการปรับโครงสร้างหนี้ ณ วันที่ 30 มิ.ย. 2550 สามารถตรวจสอบการทำประนอมหนี้ของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เคยทำประนอมหนี้ เคยทำประนอมหนี้มาตรการใดกับทางธนาคาร

3.3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ

กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ใช้แบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลข้อมูลทุติยภูมิ สอบถามถึงสาเหตุของการค้างชำระ และการทำข้อตกลงประนอมหนี้ตามมาตรการที่ธนาคารใช้ในการแก้ไขการค้างชำระ ข้อมูลทางการเงินของผู้กู้ โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์และบางรายที่ติดต่อไม่ได้ทางโทรศัพท์ สัมภาษณ์ตามที่อยู่ทางธนาคารฯ มีอยู่ การสัมภาษณ์ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองและผู้ร่วมงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการติดตามหนี้ ของธนาคารฯ แบบสัมภาษณ์ในส่วน ที่ 1 และ 2 รวบรวมจากข้อมูลของธนาคารฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ใช้แบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้น จากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมถึงสาเหตุของการค้างชำระ ปัญหาในการติดตามหนี้ค้างชำระ และแนวทางในการป้องกันแก้ไข การค้างชำระหนี้ที่อยู่อาศัย และปัญหาของมาตรการต่างๆที่ธนาคารใช้ในการแก้ไขหนี้ค้างชำระ ของลูกหนี้ที่ค้างชำระ โดยสัมภาษณ์พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 4 คน โดยสัมภาษณ์ด้วยตนเอง ด้วยการสนทนาตัวต่อตัว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่

มาจากความคิดเห็นส่วนตัวจริง ที่ได้จากประสบการณ์การทำงาน และเพื่อเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานอื่น ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงในการตอบการสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ 3 ใช้แบบสัมภาษณ์ ที่สร้างขึ้นจาก ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ 2 สอบถามความคิดเห็นในการเสนอแนวทางป้องกันและแก้ไข การค้างชำระ รวมถึงมาตรการต่างๆ ต่างที่ ธนาคารใช้ในการแก้ไขการค้างชำระ จะเน้นในการออกความคิดเห็นว่าจะนำไปใช้แก้ไขได้จริงหรือไม่ และสอบถามถึงมาตรการที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาเพิ่มเติม โดยสัมภาษณ์ผู้บริหาร 4 ฝ่ายงานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยออกหนังสือ ขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์และนัดวันสัมภาษณ์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากมีการรวบรวมแบบสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำตามลำดับ ทั้ง 3 ขั้นตอน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะแตกต่างกันในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 จะดำเนินการโดย

- 1) ตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องของแบบสัมภาษณ์
- 2) ออกแบบรหัสข้อมูล (Data coding form) สำหรับข้อมูลในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กู้ และ ในส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลสินเชื่อ ซึ่งจะทำการวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติ
- 3) วิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ชื่อ SPSS/PC วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ ในส่วนข้อมูลทั่วไป เรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ หาความสัมพันธ์กับการค้างชำระ และส่วนของสินเชื่อเช่นเดียวกัน กับ วงเงินกู้ ประเภทของที่อยู่อาศัย ระยะเวลาการกู้
- 4) ในส่วนของข้อมูลทางการเงินของผู้กู้ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการกู้ การชำระเงิน ข้อมูลการค้างชำระ วิธีการแก้ไขการค้างชำระ และความ ต้องการจาก ธนาคารฯ ใช้วิธีวิเคราะห์ โดยการบรรยายเพื่อสรุป ถึง สาเหตุของการค้างชำระ และปัญหาของการทำประนอมหนี้ และความ ต้องการของผู้กู้ในการที่จะให้ธนาคารช่วยแก้ไขการค้างชำระ

ขั้นตอนที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างที่ 2 จะดำเนินการโดย

รวบรวมจากแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากพนักงาน จำนวน 4 คน ใช้วิธี วิเคราะห์ โดยการบรรยาย โดยวิเคราะห์เรื่อง สาเหตุของการค้างชำระ ปัญหาของการติดตามหนี้ค้างชำระ และมาตรการใช้ในการประนอมหนี้

ขั้นตอนที่ 3 จากกลุ่มตัวอย่างที่ 3 จะดำเนินการโดย

รวบรวมแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 4 ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีวิเคราะห์โดยการบรรยาย และในขั้นตอนนี้ จะเป็นการวิเคราะห์ขั้นตอนสุดท้ายสรุปผลการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ แนวทางในการป้องกันและแก้ไขการค้างชำระหนี้ที่อยู่อาศัย

