

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มี 2 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์ที่หนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขา ลำปาง และวัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขา ลำปาง
2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขา ลำปาง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้กู้เงิน ในโครงการธนาคารประชาชนที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขา ลำปาง จังหวัดลำปาง โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จากผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ที่ใช้บริการของธนาคาร ออมสิน สาขา ลำปาง จำนวน 199 ราย

2. สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องด้าน โครงการธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สาขา ลำปาง ได้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 ราย

3.2 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีออกแบบสอบถามสองชุด ชุดแรกสำหรับผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ประกอบด้วย 3 ส่วน (ภาคผนวก) ชุดที่สอง สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน ประกอบด้วย 2 ส่วน (ภาคผนวก)

3.3 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง

1. ข้อมูลที่ใช้

1.1 แบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กู้ สอบถามรายละเอียดของผู้กู้ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านที่ 1 คุณสมบัติ ประวัติส่วนตัว และคุณสมบัติเฉพาะด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา จำนวนบุคคลที่อาศัยอยู่ในครอบครัว ประสบการณ์การทำงาน ด้านที่ 2 ความสามารถในการชำระหนี้ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน สมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้ ด้านที่ 3 หลักประกัน ได้แก่ ผู้ค้ำประกันการกู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ด้านที่ 4 การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของผู้กู้ ได้แก่ การใช้บริการเงินกู้ในระบบ การหันไปพึ่งพาเงินกู้ในระบบเมื่อได้รับเงินกู้ในโครงการฯ แล้ว ด้านที่ 5 วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการกู้ยืม ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่ขอกู้ ด้านที่ 6 ด้านตัวบุคคล ความรับผิดชอบ ความตั้งใจในการชำระหนี้ ได้แก่ จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินกับธนาคารออมสิน การใช้บริการฝากเงินนอกสถานที่ของธนาคารออมสิน การชำระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน จำนวนครั้งต่อเดือนในการติดต่อฝากเงินเพื่อชำระหนี้ให้กับธนาคาร ระยะห่างระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร

ส่วนที่ 2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ ในโครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง โดยให้เรียงลำดับความสำคัญเพียง 5 ลำดับ ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยทางด้านอายุ
2. ปัจจัยด้านสุขภาพ
3. ปัจจัยด้านจำนวนบุคคลที่อาศัยในครอบครัว
4. ปัจจัยด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน
5. ปัจจัยด้านประสบการณ์การประกอบอาชีพปัจจุบัน

6. ปัจจัยด้านระยะห่างระหว่างสถานประกอบการ กับธนาคารออมสิน
7. ปัจจัยด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้เงินของธนาคาร เช่น เงินงวด ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ย ฯ
8. ปัจจัยด้านการให้บริการของธนาคาร
9. ปัจจัยด้านสถานที่ของธนาคาร
10. ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ
11. ปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง
12. ปัจจัยด้านสถานที่ในการค้าขายต้องเปลี่ยนแปลง
13. ปัจจัยด้านภัยธรรมชาติ

1.2 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน ส่วนที่ 1

ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาระหนี้เงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชน ของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง โดยให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชนเรียงลำดับความสำคัญเพียง 5 ลำดับ ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อภาระหนี้เงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชน ประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยทางด้านอายุ
2. ปัจจัยด้านสุขภาพ
3. ปัจจัยทางด้านจำนวนบุคคลที่อาศัยในครอบครัว
4. ปัจจัยทางด้านภูมิลำเนาของผู้กู้
5. ปัจจัยทางด้านรายได้ของครอบครัวต่อเดือน
6. ปัจจัยทางด้านประสบการณ์การประกอบอาชีพปัจจุบัน
7. ปัจจัยด้านระยะห่างระหว่างสถานประกอบการ กับธนาคารออมสิน
8. ปัจจัยทางด้านหลักเกณฑ์การชำระหนี้เงินของธนาคาร เช่น เงินงวด ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ อัตราดอกเบี้ย ฯ
9. ปัจจัยทางด้านความสม่ำเสมอในการเดินบัญชีเงินฝากเมื่อกู้เงินแล้ว
10. ปัจจัยทางด้านผู้ค้ำประกันเงินกู้
11. ปัจจัยทางการให้บริการของธนาคาร
12. ปัจจัยทางด้านสถานที่ของธนาคาร

13. ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ
14. ปัจจัยด้านค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง
15. ปัจจัยด้านสถานที่ในการค้าขายต้องเปลี่ยนแปลง
16. ปัจจัยด้านภัยธรรมชาติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 แบบสอบถามสำหรับผู้เงิน

ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ เปรียบเทียบกับการค้างชำระหนี้เงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้เงินกู้

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยให้ผู้เงินในโครงการฯ เรียงลำดับความสำคัญเพียง 5 ลำดับ ทั้งนี้ อันดับ 1 ถือว่า เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชนมากที่สุด

โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับความสำคัญอันดับที่ 1 ถึง 5 ดังนี้

| อันดับที่ | ค่าคะแนน |
|-----------|----------|
| 1 | 5 |
| 2 | 4 |
| 3 | 3 |
| 4 | 2 |
| 5 | 1 |

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด ว่าเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้เงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ทั้งนี้จะพิจารณาปัจจัยที่ได้รับค่าคะแนนมากที่สุดเพียง 5 อันดับแรก หลังจากนั้นนำปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้เงินกู้ 5 อันดับแรกมาจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้กู้ โดยจำแนกตามการค้างชำระเงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้เงินกู้

2.2 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยให้เจ้าหน้าที่ฯ เรียงลำดับความสำคัญเพียง 5 ลำดับ ทั้งนี้ อันดับ 1 ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชนมากที่สุด

โดยกำหนดค่าคะแนนให้กับลำดับความสำคัญอันดับที่ 1 ถึง 5 ดังนี้

| อันดับที่ | ค่าคะแนน |
|-----------|----------|
| 1 | 5 |
| 2 | 4 |
| 3 | 3 |
| 4 | 2 |
| 5 | 1 |

นำค่าคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน ทั้งนี้จะพิจารณาปัจจัยที่ได้รับค่าคะแนนมากที่สุดเพียง 5 อันดับแรก

วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสินสาขาลำปาง

1. ข้อมูลที่ใช้

1.1 แบบสอบถามสำหรับผู้กู้เงินในส่วนที่ 3 สอบถามผู้กู้เงินในโครงการธนาคารประชาชน ที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาลำปาง จังหวัดลำปาง โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วยโดยแบ่งสาเหตุของปัญหาเป็น 3 สาเหตุ คือ ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร ปัญหาที่เกิดจากภายนอก ให้ลำดับความสำคัญของแต่ละสาเหตุของปัญหา เพียง 3 ลำดับ ดังต่อไปนี้

ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้

1. ปัญหาทางด้านเวลาว่างในการมาติดต่อธนาคาร
2. ระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร
3. ความเจ็บป่วย

4. ภาวะครอบครัวที่เพิ่มขึ้น
5. การย้ายที่อยู่ หรือย้ายสถานประกอบการ
6. การหวังผลเลิศในการประกอบการสูงเกินไป เป็นผลให้ภาระเงินงวดเกินความสามารถในการชำระหนี้

ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร

1. วงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ
2. อัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป
3. การบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคารไม่เพียงพอต่อความต้องการ
4. ไม่ได้ได้รับความสะดวกเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารมีงานมาก
5. เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสนใจเนื่องจากเป็นลูกค้ารายย่อย
6. สถานที่ในการให้บริการของธนาคารคับแคบ

ปัญหาที่เกิดจากภายนอก

1. ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา และตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลง ฯ
2. วัตถุดิบราคาสูงขึ้น
3. มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน
4. ค่านิยมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง
5. การเปลี่ยนแปลงสถานที่ค้าขายโดยไม่ได้เตรียมการล่วงหน้า
6. ภัยธรรมชาติ

1.2 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานฯ ในส่วนที่ 2 ประกอบไปด้วย รายละเอียดปัญหาที่มีผลกระทบต่อภาระหนี้สินเงินกู้ในโครงการธนาคารประชาชน โดยแบ่งสาเหตุของปัญหาเป็น 3 สาเหตุ คือ ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร ปัญหาที่เกิดจากภายนอก ให้ลำดับความสำคัญของแต่ละสาเหตุของปัญหาเพียง 3 ลำดับ ดังต่อไปนี้

ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้

1. เวลาว่างในการมาติดต่อธนาคาร
2. ระยะทางระหว่างสถานประกอบการกับธนาคาร
3. ความเจ็บป่วย

4. ภาระครอบครัวที่เพิ่มขึ้น
5. การย้ายที่อยู่ หรือย้ายสถานประกอบการ
6. การหวังผลเลิศในการประกอบการสูงเกินไป หรือทำการค้าเกินตัว เป็นผลให้
ภาระเงินงวดเกินความสามารถในการชำระหนี้
7. ลักษณะนิสัยการออมของผู้กู้
8. การใช้เงินผิดประเภทของผู้กู้ เช่น นำไปเก็งกำไร , บริโภคไม่ก่อให้เกิดรายได้
9. การใช้จ่ายเงินฟุ่มเฟือย
10. ความซื่อสัตย์ของผู้กู้

ปัญหาที่เกิดจากธนาคาร

1. วงเงินที่ให้กู้ไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ
2. อัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป
3. การบริการรับฝากนอกสถานที่ของธนาคาร มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ
4. ไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารมีงานมาก
5. เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสนใจเนื่องจากเป็นลูกค้านายย่อย
6. สถานที่ในการให้บริการของธนาคารคับแคบยานพาหนะในการปฏิบัติงาน
ไม่เหมาะสม และไม่เพียงพอ
7. การอำนวยความสะดวกของธนาคารที่ไม่มีการถนอมที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาด
ประสิทธิภาพ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ
8. ระบบการติดตาม และควบคุมหนี้ของธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพ

ปัญหาที่เกิดจากภายนอก

1. ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา และตกต่ำ รายได้ของบุคคลลดลง ฯ
2. วัตถุดิบราคาสูงขึ้น
3. มีผู้เข้ามาทำธุรกิจแข่งขัน
4. ค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลง
5. การเปลี่ยนแปลงสถานที่ค้าขายโดยไม่ได้เตรียมการล่วงหน้า
6. ภัยธรรมชาติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามสำหรับ ผู้กู้เงิน ในส่วนที่ 3

ให้ผู้กู้เงินในโครงการฯ เรียงลำดับความสำคัญเพียง 3 ลำดับของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ทั้ง 3 สาเหตุ ทั้งนี้ อันดับ 1 ถือว่า เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อ การชำระหนี้คืนเงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชนมากที่สุดของสาเหตุนั้นนั้น

โดยกำหนดคะแนนให้กับลำดับความสำคัญอันดับที่ 1 ถึง 3 ดังนี้

| อันดับที่ | ค่าคะแนน |
|-----------|----------|
| 1 | 3 |
| 2 | 2 |
| 3 | 1 |

นำค่าคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัญหา โดยปัญหาที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด ถือว่าเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อ การชำระหนี้คืนเงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชนของสาเหตุนั้นนั้น ทั้งนี้จะพิจารณาปัญหาที่ได้รับค่าคะแนนมากที่สุด เพียง 3 อันดับแรก

หลังจากนั้น นำปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการชำระหนี้มาจำแนกตามการค้างชำระหนี้เงินกู้และการไม่ค้างชำระหนี้เงินกู้

2.2 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านธนาคารประชาชน ส่วนที่ 2

ให้เจ้าหน้าที่ฯ เรียงลำดับความสำคัญเพียง 3 ลำดับของปัญหาที่มีผลกระทบต่อ การชำระหนี้คืนเงินกู้ทั้ง 3 สาเหตุ ทั้งนี้ อันดับ 1 ถือว่า เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อ การชำระหนี้คืนเงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชนมากที่สุดของสาเหตุนั้นนั้น

โดยกำหนดคะแนนให้กับลำดับความสำคัญอันดับที่ 1 ถึง 3 ดังนี้

| อันดับที่ | ค่าคะแนน |
|-----------|----------|
| 1 | 3 |
| 2 | 2 |
| 3 | 1 |

นำค่าคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัญหา โดยปัญหาที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุด ถือว่าเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อ การชำระหนี้คืนเงินกู้ใน โครงการธนาคารประชาชนของสาเหตุนั้นนั้น ทั้งนี้จะพิจารณาปัญหาที่ได้รับค่าคะแนนมากที่สุด เพียง 3 อันดับแรก