



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้การวิจัยมีความถูกต้องและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 ลูกหนี้สินเชื่อธนาคารประชาชนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') ทั้ง 16 สาขา ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1,377 คน (ธนาคารออมสิน. 2553 : 15)

1.2 พนักงานสินเชื่อธนาคารออมสิน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 16 สาขา สาขาละ 4 คน รวมเป็นจำนวน 64 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือลูกหนี้สินเชื่อธนาคารประชาชนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') ทั้ง 16 สาขาในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1,377 คน (ข้อมูลลูกหนี้ ทั้ง 16 สาขาในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา) คำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane (อภิรัตน์ จันตะณี. 2550 : 81) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ที่คลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง
 N = ขนาดประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อน

$$\text{เมื่อแทนค่า } n = \frac{1,377}{1+1,377 (0.05)^2}$$

$$n = 309.96 \text{ ราย}$$

ทางผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 310 ราย

ดังนั้นตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือจำนวนลูกหนี้สินเชื่อบริษัทมหาชนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') ทั้ง 16 สาขาในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และพนักงานธนาคารออมสิน 16 สาขา สาขาละ 4 คน รวมเป็นจำนวน 64 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive random sampling) โดยการเทียบหาขนาดที่เหมาะสมเพื่อกระจายข้อมูลตามสัดส่วน ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สาขา	ลูกหนี้ (NPLs')	กลุ่มตัวอย่าง (ลูกหนี้)	กลุ่มตัวอย่าง (พนักงาน)
คลองสวนพลู	200	47	4
ท่าเรือ (อย.)	156	36	4
บางปะอิน	26	6	4
ประตูน้ำพระอินทร์	64	14	4
เสนา	19	4	4
มหาราช	95	22	4
ภาชี	103	24	4
นครหลวง	83	18	4
เจ้าพรหม	94	22	4
ผักไห่	17	2	4
บางปะหัน	45	9	4



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

109

ตาราง 3 (ต่อ)

สาขา	ลูกหนี้ (NPLs')	กลุ่มตัวอย่าง (ลูกหนี้)	กลุ่มตัวอย่าง (พนักงาน)
อุทัย	153	35	4
วังน้อย	19	4	4
อยุธยา	228	52	4
บ้านแพรก	37	7	4
ลาดบัวหลวง	38	8	4
รวม	1,377	310	64

ที่มา : ธนาคารออมสิน. 2553 : 16

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

แบบสอบถามชุด 1 แบบสอบถามลูกหนี้สินเชื่อนาคารประชาชนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs') ทั้ง 16 สาขาในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

1.3 ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย คำถามประเภทต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

110

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้ เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนบุคคลในครอบครัวที่ไม่มีรายได้ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ปัจจุบันกรรมสิทธิ์ที่อยู่อาศัย อายุงาน กรรมสิทธิ์ในสถานที่ประกอบการ ลักษณะสถานที่ประกอบอาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้เงิน วงเงินที่ได้รับอนุมัติ ระยะเวลาในการกู้ยืม (ตามสัญญา) อายุการเป็นลูกหนี้เดิม บุคคลที่ใช้เป็นหลักประกัน ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการทำธุรกรรมต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับสินทรัพย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

แบบสอบถามชุด 2 : แบบสอบถามพนักงานสินเชื่อธนาคารประชาชน ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และเอกสารวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

2.3 ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย คำถามประเภทต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อธนาคารประชาชน ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารออมสิน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงการปฏิบัติการ เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ ความเสี่ยงด้านบุคลากร ความเสี่ยงด้านกระบวนการ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงด้านกฎหมาย จำนวน 4 ข้อ โดยมีการตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มีระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับการปฏิบัติงานมาก	4	คะแนน
มีระดับการปฏิบัติงานปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับการปฏิบัติงานน้อย	2	คะแนน
มีระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้พิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 4.99	หมายถึง ระดับความเสี่ยงมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง ระดับความเสี่ยงมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง ระดับความเสี่ยงปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง ระดับความเสี่ยงน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง ระดับความเสี่ยงน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ การพิจารณาค่าของกู้เงินสินเชื่อ การวิเคราะห์ การอนุมัติให้กู้เงินสินเชื่อ และการบันทึกข้อมูล การทำนิติกรรมสัญญาและการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล การจ่ายเงินกู้และการชำระเงินกู้ การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้ การติดตามหนี้และการรายงานผลการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ โดยมีการตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

มีระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับการปฏิบัติงานมาก	4	คะแนน
มีระดับการปฏิบัติงานปานกลาง	3	คะแนน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

112

มีระดับการปฏิบัติงานน้อย	2	คะแนน
มีระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 4.99	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติการบริหารความเสี่ยงน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับสถานภาพของลูกหนี้และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีผลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) สินเชื่อธนาคารประชาชน เป็นคำถามปลายเปิด

2. การทดสอบเครื่องมือ (Try out)

การทดสอบการใช้เครื่องมือ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาในการวิจัยไปทดลองหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังนี้

การหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามที่เรียบเรียงแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจแก้ไข โดยเน้นความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษา เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไข ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้วิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1974 : 355) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8083



การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยรวบรวมและศึกษาจากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บข้อมูลจากลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สินเชื่อประเภทธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 16 สาขา สาขาละ 4 คน รวมเป็น 64 คน และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมและค้นคว้ามาจากหนังสือเอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดสำนักงานสถิติแห่งชาติ ห้องสมุดของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม 2 ชุดคือ แบบสอบถามลูกหนี้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) และแบบสอบถามพนักงานสินเชื่อธนาคารประชาชน 16 สาขา โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามลูกหนี้สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ตอนที่ 1 ถึงตอนที่ 3 และชุดที่ 2 แบบสอบถามพนักงานสินเชื่อ ธนาคารประชาชน 16 สาขา ตอนที่ 1

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Mean sample) เพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามพนักงานสินเชื่อ ธนาคารประชาชน 16 สาขา ตอนที่ 2 และตอนที่ 3

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามพนักงานสินเชื่อ ธนาคารประชาชน 16 สาขา ตอนที่ 2 และตอนที่ 3

4. การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance) เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานจากแบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามพนักงานสินเชื่อ ธนาคารประชาชน 16 สาขา ของพนักงานสินเชื่อธนาคารประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งหากการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบสมมติฐานด้วย พบว่า มี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

114

ความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different)

5. One Way ANOVA (F-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับแบบสอบถามจากแบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามพนักงานสินเชื่อ ธนาคารประชาชน 16 สาขา ตอนที่ 2 และตอนที่ 3

6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความมีอิทธิพลระหว่างความเสี่ยงการปฏิบัติการกับการบริหารจัดการความเสี่ยงของธนาคารออมสิน

7. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบเชิงชั้น (Hierarchical regression analysis) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2552 : 157) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ และการบริหารจัดการความเสี่ยงกับหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของธนาคารออมสิน