

การวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช

นายณัฐ ไชยศรี¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) เพื่อศึกษาการวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาหลวง นครศรีธรรมราช จากประชากร 400 คน ใช้เครื่องมือที่ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ T-Test One-Way Analysis (F-test) และ Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : โครงการพักชำระหนี้ , ไวรัสโคโรนา 2019(COVID – 19)

¹นายณัฐ ไชยศรี หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ นครศรีธรรมราช

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ที่มีการแพร่ระบาดอย่างแพร่หลายทั้งต่างประเทศ และในประเทศ ส่งผลกระทบให้การดำเนินกิจการต่าง ๆ หรือการประกอบอาชีพประสบปัญหาโดยตรง หลายบริษัททยอยปิดตัวลง เนื่องจากไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ ทำให้เกิดสภาวะผู้คนตกงาน และขาดแคลนรายได้เป็นจำนวนมาก สถานการณ์ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2563 มีรายงานผู้ติดเชื้อสะสม 3,083 ราย ใน 68 จังหวัด (เพิ่มขึ้น 1 ราย) ไม่มีผู้ติดเชื้อรายใหม่จากภายในประเทศ (ติดต่อกันเป็นวันที่ 8) มีผู้ติดเชื้อในกลุ่มผู้ที่กลับจากต่างประเทศใน State quarantine เพิ่มขึ้น 1 ราย เสียชีวิตรวม 58 ราย (เพิ่มขึ้น 1 ราย) รักษาหายป่วยแล้ว 2,966 ราย (96.21%) (เพิ่มขึ้น 1 ราย) (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563)

ธนาคารที่เป็นแหล่งการเงินสำคัญของประชาชน ได้มีการวางแผนนโยบายเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาด้านการประกอบอาชีพภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) โดยได้มีโครงการส่งเสริมพักชำระหนี้ เพื่อให้ประชาชนได้มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ และชำระหนี้ที่ยังคงเดิม เนื่องจากผลกระทบของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)

ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีการสนับสนุนประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) เพื่อเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระในสถานะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ธนาคารออมสินมีโครงการพักชำระหนี้เนื่องจากผลกระทบ ล่าสุดปรับมาตรการช่วยเหลือจากที่เคยพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยจาก 3 เดือน เป็น 9 เดือน สำหรับผู้ใช้บริการลงทะเบียนใด ๆ ดังนั้นผู้ทำวิจัยเล็งเห็นว่าผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ส่งผลให้การดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของธนาคารออมสินเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบได้อย่างทั่วถึง และตรงตามเป้าหมายของโครงการที่จะช่วยลดปัญหาของผู้ที่ได้รับผลกระทบ และยังช่วยให้ประชาชนดำเนินชีวิตประจำวันต่อไปได้ อีกทั้งยังได้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ว่ามีประสิทธิภาพในการดำเนินการช่วยเหลือประชาชนได้ตรงกับความต้องการของโครงการ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช” เพื่อเพิ่มศักยภาพทั้งการให้บริการธนาคารออมสิน มีจุดแข็งมากยิ่งขึ้น และเพิ่มพูนความรู้และข้อมูลต่างๆเพื่อจะนำไปพัฒนาธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อวัดระดับความรู้ความเข้าใจของโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาการวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานงานวิจัย

1. ข้อมูลของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ ที่แตกต่างกัน
- 2 ความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้ คือ 1) ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา การวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน สาขานาหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่เข้าร่วมโครงการโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน สาขานาหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช 3) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสินสาขานาหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้ตารางพยากรณ์ของ (Taro Yamane) ซึ่งสามารถคำนวณได้ตัวอย่างจากประชากร 400 คน 4) วิธีการสุ่มตัวอย่าง จะใช้การสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling Method)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดด้านประชากรเป็นวิธีในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีหลักการและเป็นเหตุเป็นผล โดยเชื่อในหลักการที่ว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของมนุษย์สามารถดำเนินชีวิตตามกรอบที่สังคมได้กำหนดเป็นแม่บทไว้ และสังคมทั่วไปๆ จะทำหน้าที่ในการกำหนดให้บุคคลที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างถึง (กาญจนา แก้วเทพ, 2541 น. 363, อ้างถึงใน วชิรพันธ์ กิตติเกียรติ, 2556, น. 7) แต่ในขณะที่ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ใกล้เคียงกันก็ย่อมมีลักษณะทางพฤติกรรมและทัศนคติคล้ายคลึงกัน

การประเมินโครงการ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553) ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลพินิจ และหรือค่านิยมและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ค่าของกิจการใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และได้ให้ความหมาย การประเมินโครงการ ว่า หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ ในการปรับปรุงโครงการ และสารสนเทศในการตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ , สมคิด พรหมจ้อย (2553) ให้ความหมายที่สะท้อนถึงทั้ง วัตถุประสงค์และประเภทของการประเมินว่า การประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือ แผนงานนั้น ๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด การประเมินผลเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ กล่าวคือ โครงการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ได้ผลตาม วัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ เพียงใด สามารถทำได้ทั้งการประเมินก่อนเริ่มโครงการ การประเมินขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ และการประเมินผลโครงการ หลังจากการดำเนินงานได้สิ้นสุดแล้ว

การรับรู้ของผู้บริโภค หมายถึง วิธีการที่บุคคลรู้สึกและรู้สึก โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ส่วน (Sense) ตีความ (Interpret) และเข้าใจ (Comprehend) ถึงสิ่งเร้า (Stimuli) ต่าง ๆ ที่มีหลากหลาย (Arens , 2004) โดย การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ การเลือกจัดเก็บ ตีความข้อมูล และความคาดหวัง นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลจากลักษณะของสิ่งเร้า (Characteristic Stimulus) เช่น ขนาด สี สัน ความหนาแน่น และบริบทที่แวดล้อม และเกี่ยวข้องในขณะที่เห็นหรือได้ยิน (G. Belch & M. Belch , 2007)

ความรู้ความเข้าใจ สุนัน ศลโกสม (2542: 196) กล่าวว่าความหมายของความเข้าใจเป็นความสามารถในการเก็บ รวบรวมความรู้และขยายความรู้ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่จะมี

ความสามารถในด้านนี้ได้ ต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับต้องรู้ความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วน ที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ภาษาของตนเองได้

ประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่อง คัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ก็ยังมีความแตกต่างอยู่ใน ความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากันอยู่ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิผลนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในหัวข้อ การวัดประสิทธิผล โครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสรุปผลการวิจัย โดยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เข้าร่วม โครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้ตารางพยากรณ์ของ (Taro Yamane) ซึ่งสามารถคำนวณได้ตัวอย่างจากประชากร 400 คน คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อธนาคารออมสินสาขาหลวง นครศรีธรรมราช

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้ ตัวแปรตามคือการวัดประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)แบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง การวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรายละเอียดในแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลของโครงการพักรักษา

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 2 ข้อ ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับนั้นจะเป็นการอธิบายเพียงข้อมูลที่ได้รับรวมมาเท่านั้น 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ และ การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันให้เป็นปัจจัยเดียวกัน หรือรวมกลุ่มปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เข้าด้วยกัน

ผลการวิจัย

การวัดประสิทธิผลโครงการพักรักษาจากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครราชสีมา” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการสินเชื่อที่เข้าโครงการพักรักษาจากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน สาขานาหลวง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และสามารถสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้โดยนำเสนอประเด็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักรักษาของโครงการพักรักษาจากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครราชสีมา ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลโครงการพักรักษาจากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครราชสีมา ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และเป็นเพศชายจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาเป็นช่วงอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 150 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.50 และที่มีจำนวนน้อยอายุสูงกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.75 ส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 และน้อยที่สุดคือสถานภาพ แยกกันอยู่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ส่วนมากวุฒิ

การศึกษาจบปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 และจำนวนน้อยที่สุดจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน ร้อยละ 4.25 ส่วนมากประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และจำนวนน้อยที่สุดประกอบอาชีพห้างร้านจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาช่วงรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 และน้อยที่สุดมีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้ของโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้ของโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระดับความเข้าใจโครงการอยู่ในระดับมาก ระดับความเข้าใจของโครงการ ($\bar{x}=3.96$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้มากที่สุด คือ เรื่องโครงการพักชำระหนี้มีนโยบายช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ($\bar{x}=4.35$)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยอยู่ในระดับพอใจมากในโครงการพักชำระหนี้ ($\bar{x}=4.18$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.29$) การวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ ผลการวิจัยอยู่ในระดับพอใจมากสุดในโครงการพักชำระหนี้ ($\bar{x}=4.45$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{x}=4.58$) การวัดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยอยู่ในระดับพอใจมากสุดในโครงการพักชำระหนี้ ($\bar{x}=4.36$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}=4.48$)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อกันที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ ที่แตกต่างกัน 1) ความแตกต่างเรื่องเพศ พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับข้อมูลของประชากรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยใช้ค่าสถิติ T-test สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.15 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นประชากรที่มีเพศต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ 2) ความแตกต่างเรื่องอายุ พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับข้อมูลของประชากรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นประชากรที่มีอายุต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ 3) ความแตกต่างเรื่องสถานะภาพ พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับข้อมูลของประชากรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นประชากรที่มีสถานภาพต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ 4) ความแตกต่างเรื่องการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับข้อมูลของประชากรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นประชากรที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ 5) ความแตกต่างเรื่องอาชีพ พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับข้อมูลของประชากรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ โดยใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นประชากรที่มีอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ 6) การแตกต่างเรื่องรายได้ พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับข้อมูลของประชากรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อโดยใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ดังนั้นประชากรที่มีรายได้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ ที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้ ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ โดยใช้ค่าสถิติ Regression ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ข้อมูลของประชากรที่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ที่ต่างกัน แต่เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ผลกระทบต่อภาวะหนี้สินของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสนับสนุนกองพลทหารราบที่ 9 (นฤมล อินทะโหม , 2554) และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริโภค การเป็นหนี้ และคุณภาพชีวิตชาวประมงทะเลในตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช (เสาวนีย์ ณ นคร , 2557)

ความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้ของโครงการพักชำระหนี้จากผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ของธนาคารออมสิน จังหวัดนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งความเข้าใจเกี่ยวกับของโครงการพักชำระหนี้ ทั้งในด้าน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการพักชำระหนี้ ทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ ในจังหวัดสงขลา (วิวัฒน์ สิงห์โรจน์ , 2560)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอต่อธนาคารออมสิน จากผลการศึกษาพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลเรื่องอายุของผู้ใช้บริการที่มีอายุสูงกว่า 51 ปี ธนาคารควรให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้ใช้บริการกลุ่มนี้เป็นพิเศษเพราะกลุ่มเหล่านี้ธนาคารถือเป็นลูกค้ากลุ่มเปราะบางโดยธนาคารต้องมีการแนะนำเพื่อทำความเข้าใจของโครงการพักชำระหนี้ให้มากกว่ากลุ่มอื่นๆ , เรื่องสถานภาพของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหย่าร้าง ธนาคารควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการกลุ่ม

เพราะสาเหตุการหย่าร้างทั้งอาจถูกกดดันด้วยความเครียดจากครอบครัว ความไม่เข้าใจ นอกจากนี้เรื่องเงินๆ ทองๆ ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการหย่า ทำให้ธนาคารควรมีการทำความเข้าใจเรื่องโครงการพักชำระหนี้ให้กลุ่มเหล่านี้เข้าใจอย่างแท้จริง ว่าควรพักชำระอย่างไรและเมื่อหมดโครงการควรชำระเป็นอย่างไร ด้วย , เรื่องรายได้ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท เพราะเป็นกลุ่มของคนวัยทำงานที่เริ่มจะสร้างหนี้สิน เป็นช่วงรายได้ที่เป็นคนที่ทำงานประจำได้ประจำที่เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของ ธนาคาร และรวมถึงกลุ่มเริ่มแรกของวัยทำงานอาจเมื่อเกิดภาวะ โรคระบาดกลุ่มเริ่มทำงานอาจเปลี่ยนงานหรือตกงานได้อีก นอกจากกลุ่มรายได้เหล่านี้ก็ต้องทำความเข้าใจให้มากเพื่อป้องกันการเกิดหนี้ค้างได้ทั้งหมดโครงการพักชำระหนี้ , ธนาคารออมสินควรเพิ่มสื่อการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับธนาคารในเรื่องโครงการพักชำระหนี้หรือข้อมูลสำคัญในเรื่องที่จะมีการเรียกชำระเงินย้อนหลังมากกว่ายอดชำระเดิมที่เคยชำระในเวลาปกติดูได้จากผลการศึกษา เพราะว่าผู้เข้าร่วมโครงการบางกลุ่มยังไม่ทราบรายละเอียดการชำระหนี้ปกติตอนที่หมดโครงการพักชำระหนี้ควรชำระอย่างไรหรือจ่ายอีกเท่าไร

ข้อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโครงการพักชำระหนี้ควรเตรียมการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการของโครงการแต่ละแห่งเพื่อสามารถเตรียมความพร้อมให้กับผู้มาใช้บริการให้เกิดความเข้าใจในโครงการ 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโครงการพักชำระหนี้สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขโครงการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 1) ควรที่จะมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการในทุกๆ สาขาของธนาคารออมสิน เพื่อให้ทราบถึงความเข้าใจในโครงการพักชำระหนี้ในหลากหลายพื้นที่ที่แตกต่างออกไป เพื่อให้เกิดประสิทธิผลโครงการพักชำระหนี้ให้เป็นอย่างดี 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบโครงการพักชำระหนี้ระหว่างธนาคารออมสินกับสถาบันการเงินอื่นๆ ว่าแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ. (2541). ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่าง. อ้างถึงใน วชิรพันธ์ กิตติวิเกียรติ

กนกวรรณ สุขเสาร์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 7, 2564 จาก

<http://repository.cmu.ac.th/bitstream/6653943832/39438/3/FULL.pdf>

ชวาล แพร์ตกุล. (2516). เทคนิคการวัดผล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 20, 2563 จาก

<http://search.library.nsrul.ac.th/BibDetail.aspx?bibno=114070>

นฤมล อินทะโณม. (2554). ผลกระทบต่อภาวะหนี้สินของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสนับสนุน กองพลทหารราบที่ 9. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 12, 2563 จาก

http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Narumon_Intachom/fulltext.pdf

ภัทราภรณ์ แก้วจรรย์. (2558). ภาวะหนี้สินของพนักงานจ้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตหิรา จังหวัดชลบุรี. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 12, 2563 จาก

http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/56920827.pdf

วีรพัฒน์ สิงห์โรจน์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระหนี้ของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่เข้าร่วมโครงการพักชำระหนี้ ในจังหวัดสงขลา. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 7, 2564 จาก

<https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12202/4/420235.pdf>

เสาวนีย์ ณ นคร. (2557). พฤติกรรมการบริโภค การเป็นหนี้ และคุณภาพชีวิตชาวประมงทะเลใน ตำบล

สิชล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 12, 2563 จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/researchjournal-lru/article/view/80113>