

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาลูกหนี้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญเฉพาะผู้ที่เป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการ ที่มีเงินเดือนผ่านเข้าบัญชีออมทรัพย์ของธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ ประชากรคือ ลูกหนี้ที่กู้เงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ สาขาลำพูน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ณ สิ้นเดือนธันวาคม พ.ศ. 2550 จำนวน 2,948 ราย

กลุ่มตัวอย่างเลือกมาจากประชากรผู้ที่กู้เงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญ สาขาลำพูน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ขนาดของตัวอย่างกำหนดโดยสูตรของ Taro Yamane (อ้างในสถิติ วัชรพิศานันท์ : 2549) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

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

N = จำนวนประชากรที่มีวงเงินสินเชื่อกรุงเทพธนวิญกับธนาคารกรุงไทยของสาขาลำพูน

n = จำนวนตัวอย่างของลูกหนี้สินเชื่อกรุงเทพธนวิญ

e = ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 5%

สามารถหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{2,948}{1 + 2,948 (0.05^2)}$$

$$= 352$$

จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 352 ราย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่เป็นลูกหนี้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูปกติจำนวน 176 ราย และกลุ่มที่เป็นลูกหนี้ค้างชำระสินเชื่อกรุงไทยธนวิภูจำนวน 176 ราย ของธนาคารกรุงไทย สาขาลำพูน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน การเลือกตัวอย่างในแต่ละกลุ่มใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.2 ข้อมูลและการรวบรวมข้อมูล

- **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)** คือ ข้อมูลที่ได้รับจากใช้แบบสอบถามจากลูกค้ากลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่เป็นลูกหนี้และไม่เป็นลูกหนี้ที่มีวงเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู สาขาลำพูน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสินเชื่อ ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระคืนสินเชื่อ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะโดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กู้สินเชื่อที่สินเชื่อกรุงไทยธนวิภู ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพทางอาชีพ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน แหล่งเงินทุนสำรอง ภาระเลี้ยงดูในครอบครัว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู ประกอบด้วย วงเงินกู้ จำนวนสถาบันที่มีภาระหนี้ ระยะเวลาในการใช้ วัตถุประสงค์การขอกู้ สาเหตุการเลิกใช้บริการ การค้าประกัน การทำประกันชีวิตกลุ่ม

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้กู้สินเชื่อในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวิภู ในเขตอำเภอเมืองลำพูน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- ปัญหาด้านบุคลากรของธนาคาร (People) คือ พนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ผู้กู้ไม่ได้รับการบริการทั่วถึงจากพนักงาน พนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการใช้สินเชื่อกรุงไทยธนวิภูได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความลำเอียงในการอนุมัติสินเชื่อ พนักงานไม่ชี้แจงรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวกับสินเชื่อให้ครบถ้วน

- ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Product) คือ วงเงินกู้ที่อนุมัติไม่ตรงกับในสัญญา ค่าธรรมเนียมสัญญาเงินกู้สูง ค่าธรรมเนียมการทำประกันชีวิตกลุ่มสูง อัตราดอกเบี้ยขึ้นลงไม่แน่นอนตามตลาด การขาดผู้ค้ำประกันวงเงิน (กรณีไม่ใช่ตำแหน่งของตนเองค้ำประกัน) วงเงินที่ไม่ได้รับการอนุมัติน้อย

- ปัญหาด้านกระบวนการสินเชื่อของธนาคาร (Process) คือระยะเวลารอคิวงานในการยื่นคำขอกู้ ระยะเวลาในการอนุมัตินาน ธนาคารคิดอัตราดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง ขาดคู่มือแสดงวิธีใช้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ

- ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ ธนาคารไม่มีประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลต่างๆ ไปของสินเชื่อ ข้อมูลสินเชื่อไม่ตรงกับความเป็นจริงที่ธนาคารโฆษณา ขาดการประชาสัมพันธ์และติดตามหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสินเชื่อ

- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คือ ข้อมูลที่ได้รับจากการแหล่งค้นคว้าจากภายนอกธนาคาร และข้อมูลจากภายในทั้งระเบียบนโยบายแบบแผน กลยุทธ์ ผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลของธนาคาร

3.3 วิธีวิเคราะห์

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมทางการเงินของผู้กู้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ โดยวิธีเชิงพรรณนา (Quantitative) นำเสนออยู่ในรูปแบบร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระคืนเงินให้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏโดยใช้แบบจำลอง Logit model แสดงออกเป็นรูปสมการได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 + \beta_6 x_6 + \beta_7 x_7 + \beta_8 x_8 + \beta_9 x_9 + \beta_{10} x_{10} + \beta_{11} x_{11}$$

Y_i : คือ ความเป็นไปได้ในการชำระคืนสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏคืนให้กับธนาคาร

เมื่อ $Y = 1$ คือ ลูกหนี้ที่ค้างชำระสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏคืนให้กับธนาคารเกิน 3 เดือน

$Y = 0$ คือ ลูกหนี้ปกติที่ค้างชำระสินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏคืนให้กับธนาคารน้อยกว่า 3 เดือน

กว่า 3 เดือน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable): X คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระคืนเงินให้สินเชื่อกองทุนไทยธนวัฏ ที่ใช้ในการวิจัยมี 11 ตัวแปร ดังนี้

X_1 คือ อายุของลูกหนี้ที่กู้เงินสินเชื่อกับธนาคาร มีหน่วยเป็นปี

X_2 คือ เพศ ข้อมูลของเพศของผู้กู้ เป็นตัวแปรหุ่นกำหนดให้ X_2 เป็นดังนี้

1 เมื่อผู้กู้เป็นเพศชาย

0 เมื่อผู้กู้เป็นเพศหญิง

X_3 คือ สถานภาพสมรส มีหน่วยเป็นตัวแปรหุ่น กำหนดให้ X_3 เป็นดังนี้

1 เมื่อผู้กู้มีสถานภาพ โสด หย่าร้างและหม้าย

0 เมื่อผู้กู้มีสถานภาพ สมรส

X_4 คือ ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษาของผู้กู้ เป็นตัวแปรหุ่น กำหนดให้ X_4 เป็น

1 เมื่อผู้กู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

0 เมื่อผู้กู้มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีเป็นต้นไป

X_5 คือ สถานภาพทางอาชีพ เป็นตัวแปรหุ่น กำหนดให้ X_5 เป็น

1 เมื่อผู้กู้มีสถานภาพอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างประจำของรัฐ
ลูกจ้างประจำรัฐวิสาหกิจ

0 เมื่อผู้กู้มีสถานภาพอาชีพเป็นข้าราชการ

X_6 คือ จำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูในครอบครัว มีหน่วยวัดเป็นจำนวนคน

X_7 คือ รายได้ต่อเดือน ของผู้ขอเงินสินเชื่อกรุงไทยธนวิญที่ได้รับต่อเดือน มีหน่วยเป็นบาท

X_8 คือ แหล่งเงินทุนสำรอง มีหน่วยวัดเป็นจำนวนแห่ง

X_9 คือ ประสบการณ์ในการทำงาน มีหน่วยเป็นปี

X_{10} คือ วงเงินกู้ของผู้กู้สินเชื่อกรุงไทยธนวิญ มีหน่วยวัดเป็นบาท

X_{1i} คือ จำนวนสถาบันการเงินต่างๆที่ผู้กู้ยังคงมีภาระหนี้ มีหน่วยวัดเป็นจำนวนแห่ง

β_0 : ค่าคงที่

β_i : ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

โดยมีสมมุติฐานดังนี้

- อายุ แสดงถึงระดับวุฒิภาวะของผู้กู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการชำระเงินกู้คืน ยิ่งมีอายุมาก ยิ่งทำให้มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นตามวุฒิภาวะเท่านั้น แต่ในทางตรงกันข้ามผู้กู้ที่มีอายุน้อยจะทำให้ส่งผลค้างชำระเงินคืนสินเชื่อให้แก่ธนาคารได้

- เพศ แสดงถึงความรับผิดชอบต่อการชำระหนี้ของผู้กู้ ซึ่งในเพศชายอาจมีความรับผิดชอบและความรอบคอบน้อยกว่าเพศหญิงต่อการชำระเงินกู้คืนสินเชื่อคืนให้แก่ธนาคาร

- ประสบการณ์ในการทำงาน แสดงถึงความชำนาญในอาชีพของตนซึ่งมีผลต่อรายได้ ยังมีประสบการณ์ในการทำงานมากทำให้มีความมั่นคงในหน้าที่ แต่ถ้าผู้กู้สินเชื่อมีประสบการณ์ทำงานน้อยอาจจะส่งผลต่อความสามารถที่จะชำระเงินกู้คืนได้

- สถานภาพสมรส แสดงถึงความสามารถในการชำระเงินกู้คืนได้ เนื่องจากสถานภาพที่แตกต่างกันย่อมทำให้รายได้และรายจ่ายที่ต่างกัน โดยทั่วไปสามารถแบ่งออกเป็น โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย ซึ่งผู้ที่โสดนั้นมีความเสี่ยงสูงที่จะค้างชำระเงินกู้ให้แก่ธนาคาร

- รายได้ต่อเดือน แสดงถึงจำนวนเงินที่จะนำมาชำระเงินกู้ของธนาคาร ซึ่งรายได้จะเป็นส่วนในการพิจารณาที่สำคัญในการอนุมัติสินเชื่อ ดังนั้นถ้ารายได้ต่อเดือนของลูกหนี้มีน้อยจะส่งผลให้ความสามารถในการชำระหนี้สินมีน้อยตาม

- สถานภาพทางอาชีพ แสดงถึงความมั่นคงในสถานะภาพทางงานของตนเอง ซึ่งสามารถแบ่งได้ เช่น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ โดยสถานภาพทางอาชีพจะทำให้ได้รับรายรับที่แน่นอน และมีความมั่นคง ดังนั้นอาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการชำระเงินกู้คืนให้แก่ธนาคารได้

- วงเงินกู้ แสดงถึงวงเงินกู้ของผู้กู้สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ ถ้าววงเงินกู้มีปริมาณที่สูงอาจทำให้โอกาสการชำระหนี้คืนให้แก่ธนาคารเป็นไปได้ยากกว่าวงเงินที่ได้รับอนุมัติน้อย

- ระดับการศึกษาหรือวุฒิการศึกษา แสดงถึงระดับวุฒิภาวะซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถแบ่งออกเป็นหลายระดับคือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช ปวส ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยิ่งมีระดับการศึกษาน้อยอาจส่งผลทำให้เกิดการค้างชำระเงินกู้คืน

- แหล่งเงินทุนสำรอง แสดงถึงการหาเงินมาหมุนเวียนเพื่อชำระหนี้คืนให้กับธนาคารเมื่อถึงความจำเป็น ซึ่งผู้กู้สามารถนำเงินที่ได้รับจากแหล่งเงินทุนสำรองมาชำระหนี้คืนให้กับธนาคารได้ เช่น รายได้เสริม เงินออมสหกรณ์ออมทรัพย์ เงินฝาก แต่ถ้าไม่มีจะทำให้โอกาสในการค้างชำระหนี้สินเชื่อเพิ่มมากขึ้น

- จำนวนสถาบันการเงินต่างๆที่มีภาระหนี้ แสดงถึงผู้กู้สินเชื่อมีภาระผูกพันทางการเงินหรือเป็นลูกหนี้อยู่นอกเหนือจากธนาคารกรุงไทย อาจมีผลต่อการชำระหนี้คืน เนื่องจากผู้กู้ต้องหักรายได้ส่วนหนึ่งเพื่อชำระหนี้ จึงทำให้รายได้ส่วนหนึ่งไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้สินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ

- จำนวนบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูในครอบครัว แสดงถึงบุคคลที่รับภาระเลี้ยงดูถ้ามีจำนวนมากแสดงว่ามีภาระทางการเงินที่ต้องใช้จ่ายสูงมากขึ้นและมีผลกระทบต่อรายได้ เพราะรายได้ส่วนหนึ่งต้องใช้เลี้ยงดูบุคคลในครอบครัว ซึ่งมีผลต่อการชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร

3) วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการสินเชื่อกรุงไทยธนวัฏ ในเขตอำเภอเมืองลำพูน แบ่งได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรของธนาคาร (people) ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Product) ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการสินเชื่อของธนาคาร (Process) และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของธนาคาร (Promotion) โดยใช้วิธีมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวคิดของ Likert ซึ่งแบ่งระดับตามลำดับความเห็นเป็น 4 ระดับดังนี้

มีปัญหามาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
มีปัญหาปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
มีปัญหาน้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน
ไม่มีปัญหา	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ	0	คะแนน

หลังจากนั้นนำ ค่าที่ได้ มาหาค่าเฉลี่ยของลำดับความสำคัญปัญหา โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายในการหาค่าเฉลี่ยดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ยของปัญหา	ความหมาย
2.51 – 3.00	มีปัญหามาก
1.51 – 2.50	มีปัญหาปานกลาง
0.51 – 1.50	มีปัญหาน้อย
0 – 0.50	ไม่มีปัญหา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved