

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษานี้มี 2 วัตถุประสงค์ คือ วัตถุประสงค์ที่หนึ่ง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้สินเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และวัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้ายืมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

#### 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้มี 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มลูกค้ายืมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ลูกค้ายืมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธี Stratified Random Sampling โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างประชากรตามสาขา แล้วสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดจำนวนตัวอย่าง ตามสัดส่วนจำนวนลูกค้ายืมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 300 ราย

2. สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 22 ราย

#### 3.2 วิธีการเก็บข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้ใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีออกแบบสอบถามสองชุด ชุดแรกสำหรับ ลูกค้ายืมสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 2 ส่วน (ภาคผนวก) ชุดที่สอง สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้าน

สินเชื่อของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 1 ส่วน (ภาคผนวก)

### 3.3 วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษาแยกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### 1. ข้อมูลที่ใช้

ข้อมูลได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนที่ 1 สอบถามรายละเอียดของลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านสังคม และเศรษฐกิจของลูกค้าสินเชื่อ ที่เป็นปัจจัยที่อาจจะมีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) จำนวนบุคคลที่อุปการะ 4) ระดับการศึกษา 5) อาชีพ 6) ประสบการณ์การทำงาน 7) รายได้ 8) รายจ่าย 9) ขนาดครอบครัว 10) วงเงินกู้ 11) ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่เหลือ 12) ยอดหนี้คงเหลือ 13) ภาระหนี้ของลูกค้าหนี้กับสถาบันการเงินอื่น/เจ้าหนี้ภายนอก 14) การผ่อนชำระหนี้ 15) ราคาหลักประกัน ที่ใช้ในการขอสินเชื่อ

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยความถี่ค่าเฉลี่ยร้อยละ เปรียบเทียบกับการค้างชำระหนี้เงินกู้ และการไม่ค้างชำระหนี้เงินกู้ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธี Chi-square เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 15 ตัวแปร ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) จำนวนบุคคลที่อุปการะ 4) ระดับการศึกษา 5) อาชีพ 6) ประสบการณ์การทำงาน 7) รายได้ 8) รายจ่าย 9) ขนาดครอบครัว 10) วงเงินกู้ 11) ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่เหลือ 12) ยอดหนี้คงเหลือ 13) ภาระหนี้ของลูกค้าหนี้กับสถาบันการเงินอื่น/เจ้าหนี้ภายนอก 14) การผ่อนชำระหนี้ 15) ราคาหลักประกัน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ การชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โดยสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	สมมติฐาน
1) เพศ	Ho : เพศ ไม่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
2) อายุ	Ho : อายุ ไม่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
3) จำนวนบุคคลที่อุปการะ	Ho : จำนวนบุคคลที่อุปการะ ไม่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

ตัวแปรอิสระ(ต่อ)	สมมุติฐาน
4) ระดับการศึกษา	Ho : ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
5) อาชีพ	Ho : อาชีพ ไม่มีผลต่อการชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
6) ประสบการณ์ทำงาน	Ho : ประสบการณ์ทำงาน ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
7) รายได้	Ho : รายได้ ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
8) รายจ่าย	Ho : รายจ่าย ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
9) ขนาดของครอบครัว	Ho : ขนาดของครอบครัว ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
10) วงเงินกู้	Ho : วงเงินกู้ ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
11) ระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ที่เหลือ	Ho : ระยะเวลาในการผ่อนชำระหนี้ที่เหลือ ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
12) ยอดหนี้คงเหลือ	Ho : ยอดหนี้คงเหลือ ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
13) ภาระหนี้ของลูกหนี้กับสถาบันการเงินอื่น / เจ้าหนี้ภายนอก	Ho : ภาระหนี้ของลูกหนี้กับสถาบันการเงินอื่น/เจ้าหนี้ภายนอก ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
14) การผ่อนชำระหนี้	Ho : การผ่อนชำระหนี้ ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
15) ราคาหลักประกัน	Ho : ราคาหลักประกัน ไม่มีผลกระทบต่อชำระหนี้ค้ำเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ของผู้ขอสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

### 1. ข้อมูลที่ใช้

ข้อมูลได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และจากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ โดย สอบถามรายละเอียดจากกลุ่ม

ตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม เกี่ยวกับสาเหตุของปัญหา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 สาเหตุ คือ ปัญหาที่เกิดจากผู้กู้ ปัญหาที่เกิดจากรธนาคาร และ ปัญหาที่เกิดจากภายนอก ให้ลำดับความสำคัญของแต่ละสาเหตุของปัญหา เพียง 5 ลำดับ ดังต่อไปนี้

#### ปัญหาเกิดจากผู้กู้

- 1) เกิดปัญหาภายในครอบครัว เช่น ปัญหาชู้สาว, หย่าร้าง, แยกกันอยู่
- 2) ไม่มีความรู้ในการบริหาร และการประกอบธุรกิจดีพอ เนื่องจากเป็นธุรกิจใหม่ ขาดประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ
- 3) ประสบปัญหาทางการเงินเนื่องจาก มีหนี้สินภายนอกมาก
- 4) ประสบปัญหาขาดสภาพคล่อง มีรายได้ไม่เพียงพอ/รายได้ลดลง หรือมีค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มขึ้น
- 5) การคาดคะเนรายได้ในอนาคตที่คาดการณ์ไว้สูงเกินไป เช่น คาดการณ์ว่าเงินเดือนจะเพิ่มขึ้น 10% แต่แท้จริงแล้วอาจไม่เพิ่ม ทำให้การวางแผนการเงินอนาคตมีความผิดพลาด
- 6) ประสบปัญหาการย้ายที่อยู่ หรือสถานประกอบการทำให้ไม่สะดวกต่อการชำระหนี้ หรือให้ธนาคารหักเงินเดือนชำระหนี้
- 7) การใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ใช้สินค้านำราคาแพง
- 8) เจตนาบิดพลิ้วไม่ยอมชำระหนี้หรือนำเงินไปชำระหนี้ภายนอกก่อนนำเงินมาชำระหนี้

ธนาคาร

#### ปัญหาเกิดจากรธนาคาร

- 1) การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย ทำให้ผู้กู้รับภาระดอกเบี้ยที่สูงขึ้น
- 2) การประเมินราคาหลักทรัพย์ไม่เหมาะสม เช่น การประเมินราคาหลักทรัพย์ที่สูงเกินไป ทำให้ได้รับวงเงินกู้ไม่คุ้มกับมูลหนี้ เกินความจำเป็น หรือเกินความสามารถในการชำระหนี้
- 3) ระบบการติดตามและควบคุมของธนาคาร ไม่มีประสิทธิภาพ
- 4) การอำนวยความสะดวกของธนาคารไม่มีการถ่วงรอนที่ดี เช่น เจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ การดำเนินงานที่เน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ
- 5) ปัญหาในเรื่องการผ่อนชำระมากเกินไป ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้นเกินไป
- 6) การติดต่อกับธนาคารไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ

#### ปัญหาเกิดจากภายนอก

- 1) ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซา ตกต่ำ ส่งผลให้เกิดการชะลอตัวให้ทางธุรกิจและการจ้างงาน

น้อยลง

2) นโยบายของรัฐบาล เช่น การกำหนดการควบคุมราคาสินค้า ที่ส่งผลกระทบต่อความจำเป็นในการครองชีพของประชาชน

3) ค่านิยมและเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแฟชั่น หรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้ผู้บริโภคมีค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไป

4) ประสบปัญหาถูกเลิกจ้าง ทำให้รายได้ลดลง

5) ปัญหาจากภัยธรรมชาติ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด เช่น ไฟไหม้, ภัยจากน้ำท่วม, ไข้หวัดนก

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ให้ลูกค้าสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับความสำคัญเพียง 5 ลำดับ ของปัญหาที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้ ทั้ง 3 สาเหตุ ทั้งนี้ อันดับ 1 ถือว่าเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย มากที่สุดของสาเหตุนั้นๆ

โดยกำหนดคะแนนให้ลำดับความสำคัญ ลำดับ 1 ถึง 5 ดังนี้

ลำดับที่	ค่าคะแนน
1	5
2	4
3	3
4	2
5	1

นำค่าคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัญหาโดยปัญหาที่ได้คะแนนมากที่สุด ถือว่าเป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อการชำระหนี้คืนเงินกู้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของสาเหตุนั้นๆ ทั้งนี้จะพิจารณาปัญหาที่ได้รับค่าคะแนนมากที่สุดเพียง 3 ลำดับแรก