

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 วัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ และ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของลูกค้านาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้วางระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวกับธนาคารออมสินจำนวน 9 สาขา ของศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการช่างเผือก ประกอบด้วย สาขาเชียงใหม่ สันกำแพง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจวบคีรีขันธ์ คอยสะแกเค็ด บวกครกหลวง ท่าแพหนองหอย และถนนทิพย์เนตร จำนวน 1,567 ราย

กลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวกับธนาคารออมสิน 9 สาขา ๆ ละ 40 ราย รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 360 ราย

3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยการใช้สถิติแบบพรรณนามุ่งเน้นศึกษาตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว หรือเป็นการศึกษาว่าลูกค้าคิดว่าการธนาคารจะคำนึงถึงปัจจัยอะไรในการอนุมัติเงินสินเชื่อให้ผู้กู้ โดยกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัยประกอบด้วย 8 ปัจจัยสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้ ลูกค้าคิดว่าตนเองมีคุณสมบัติตรงตามที่ธนาคารกำหนดไว้ ประกอบด้วย สินเชื่อธุรกิจห้องแถวกำหนดคุณสมบัติผู้กู้ต้องเป็นเป็นบุคคลธรรมดาอายุ 20 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป มีสัญชาติไทย หรือเป็นนิติบุคคลที่มีสัญชาติไทย ในขณะที่ยื่นขอใช้บริการสินเชื่อ อาจมีธุรกิจอยู่แล้ว หรือต้องการเริ่มต้นดำเนินธุรกิจ

2. ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม ลูกค้าเห็นว่าวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดเป็นจำนวนที่เพียงพอสำหรับการนำเงินไปใช้สำหรับการประกอบธุรกิจ ซึ่งสินเชื่อธุรกิจห้องแถวกำหนดวงเงินกู้ต่อรายไม่เกิน 300,000 บาท ทั้งนี้จำนวนเงินที่อนุมัติให้แก่ผู้กู้ธนาคารจะพิจารณาจากเงื่อนไขหลัก

ประกันสินเชื่อหากใช้บุคคลค้ำประกันวงเงินที่สามารถอนุมัติได้จะต่ำคือ ไม่เกิน 100,000 บาท แต่ ถ้าใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ ธนาคารก็สามารถอนุมัติเงินสินเชื่อได้สูงถึง 300,000 บาท

3. ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ ถูกคำคิดว่าตนเองมีความสามารถชำระหนี้คืนนี้ให้กับธนาคารได้ตามระยะเวลาที่กำหนด คือ สามารถชำระคืนเงินกู้ได้ภายในระยะเวลา 5 ปี

4. ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน ถูกคำคิดว่าวัตถุประสงค์การกู้ยืมเงินของตนเองตรงกับที่ธนาคารกำหนด คือ สินเชื่อธุรกิจห้องแถวกำหนดให้อนุมัติเงินกู้แก่ผู้ยื่นขอสินเชื่อเพื่อนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย ประกอบด้วย การกู้ยืมเพื่อนำเงินไปใช้หมุนเวียนซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบ การกู้ยืมเงินเพื่อนำเงินไปใช้ในการลงทุนในอาคาร เครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิตสินค้าและบริการ การกู้ยืมเงินเพื่อซื้อยานพาหนะขนส่งสินค้าเพื่อนำเงินไปใช้สำหรับการหมุนเวียนจ้างแรงงาน และการกู้ยืมเงินเพื่อไปใช้ตามวัตถุประสงค์การดำเนินงานอื่นที่จำเป็นและเหมาะสมต่อการประกอบธุรกิจ

5. ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้ ถูกคำคิดว่าสามารถหาหลักประกันเงินกู้ไปค้ำประกันสินเชื่อได้ ธนาคารออมสินกำหนดให้ผู้ขอใช้บริการสินเชื่อสามารถใช้หลักประกันทั้งบุคคล และหลักทรัพย์ และหรือทั้งสองประเภทรวมกัน ดังนี้ หากใช้บุคคลค้ำประกัน ผู้ค้ำประกันต้องเป็นข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัท และมีรายได้ประจำตั้งแต่เดือนละ 8,000 บาทขึ้นไป และไม่เป็นผู้ค้ำประกันสินเชื่ออื่นของธนาคาร หากใช้ที่ดินหรือที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้างของผู้กู้หรือของบุคคลอื่น ที่ดินต้องเป็นที่ที่รถยนต์สามารถเข้าออกได้ ที่ดินต้องตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนที่มีความเจริญและมีสาธารณูปโภคพื้นฐาน นอกจากนี้ธนาคารออมสินกำหนดให้ผู้กู้ต้องทำประกันชีวิตแบบคุ้มครองสินเชื่อด้วย

6. ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ถูกคำคิดว่ามีความสามารถรับภาระดอกเบี้ยเงินกู้ตามอัตราที่ธนาคารกำหนดได้ คือ ธนาคารออมสินกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ไว้ 2 อัตรา คือ อัตราดอกเบี้ย MLR บวกเพิ่มร้อยละ 1.50 ต่อปี กรณีใช้บุคคลค้ำประกัน และอัตราดอกเบี้ย MLR กรณีใช้หลักทรัพย์ค้ำประกันสินเชื่อ

7. ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ ถูกคำคิดว่าสามารถนำหลักฐานไปประกอบการยื่นขอสินเชื่อ รวมทั้งคิดว่าขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารไม่ยุ่งยากหรือมีความซับซ้อนเกินไป คือ สินเชื่อธุรกิจห้องแถวจำเป็นต้องขอหลักฐานเอกสารจากผู้ขอกู้เพื่อนำไปประกอบการพิจารณา หากเอกสารหลักฐานไม่ครบก็จะทำให้การพิจารณาเงินกู้ล่าช้า เอกสารหลักฐานที่สำคัญของผู้กู้ดังนี้

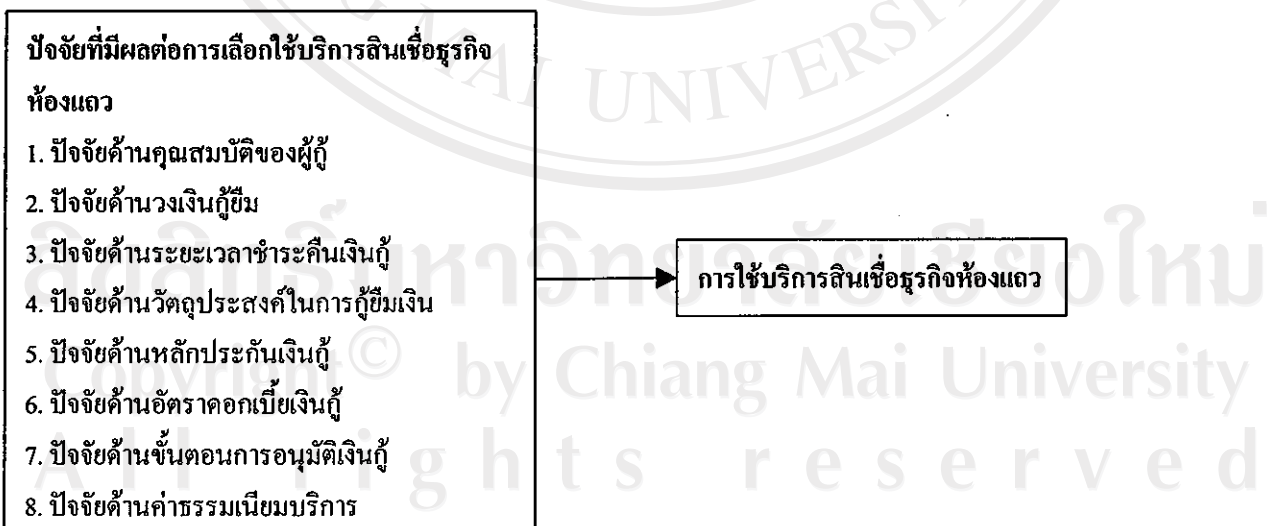
7.1 บุคคลธรรมดา คือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนบ้านของผู้กู้และคู่สมรส สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ ทะเบียนการค้า หรือเอกสารหลักฐานการค้าอื่นๆ ที่แสดงว่า

ประกอบธุรกิจ เช่น แบบแสดงรายการภาษีเงินได้ เป็นต้น สำเนาใบเสร็จเงินกู้หรือ Statement จากธนาคารที่ติดต่ออยู่ย้อนหลัง 6 เดือน หรือพร้อมสัญญาเงินกู้และจำนองอื่น และเอกสารหรือข้อมูลแสดงรายรับ-จ่ายของกิจการ หากใช้บุคคลค้าประกันก็ต้องนำเอกสารหลักฐานสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนบ้านผู้ค้าประกัน และคู่สมรสสำเนาใบสำคัญการจ่ายเงินเดือนผู้ค้าประกัน มาแสดง แต่ถ้าใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ผู้กู้ต้องนำสำเนาโฉนดที่ดินและเอกสารหลักประกันอื่นตามเกณฑ์ของธนาคาร

7.2 นิติบุคคลต้องมีหนังสือรายงานการประชุมที่มีมติให้กู้เงิน สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียน สำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านของผู้มีอำนาจ สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการ โรงงาน สำเนาใบเสร็จเงินกู้ หรือ Statement จากธนาคารที่ติดต่ออยู่ย้อนหลัง 6 เดือน พร้อมสัญญาเงินกู้และจำนอง และสำเนางบการเงินย้อนหลัง 3 ปี

8. ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ ลูกค้าคิดว่าสามารถรับภาระค่าธรรมเนียมบริการสินเชื่อที่ธนาคารกำหนดได้ คือ สินเชื่อธุรกิจห้องแถวกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมบริการในการให้บริการสินเชื่อ รายละเอียด 100 บาท ส่วนการประเมินหลักทรัพย์ การจำนองเพื่อค้ำประกันให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานรับผิดชอบ หรือหน่วยงานราชการกำหนด ทั้งนี้ผู้กู้ต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

จากรายละเอียดประกอบแนวคิด ผู้วิจัยเห็นว่ามียุทธศาสตร์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวของผู้กู้ และสามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน (ดูรายละเอียดแบบสอบถามในภาคผนวก)

3.4 วิธีการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามประกอบด้วยรายละเอียด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
5. การประกอบอาชีพหรือธุรกิจในปัจจุบัน
6. รายได้เฉลี่ยจากการประกอบอาชีพหรือธุรกิจต่อเดือน
7. ภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถวกับธนาคารออมสิน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการกู้ยืมสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ
 - 1.1 สถานภาพการกู้ยืมของลูกค้า
 - 1.2 การประกอบธุรกิจหรือธุรกิจที่ยื่นกู้สินเชื่อ
 - 1.3 การมีประสบการณ์ในการค้าขาย
 - 1.4 วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ
 - 1.5 หลักทรัพย์ค้ำประกันสินเชื่อ
 - 1.6 วัตถุประสงค์ในการกู้ยืมสินเชื่อธุรกิจห้องแถว
 - 1.7 การพึ่งพิงเงินกู้จากแหล่งอื่นเพื่อนำมาใช้ในธุรกิจ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ให้ลูกค้าผู้ตอบ

แบบสอบถามกำหนดความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ประกอบด้วย ปัจจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้กู้
- 2.2 ปัจจัยด้านวงเงินกู้ยืม
- 2.3 ปัจจัยด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้
- 2.4 ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน
- 2.5 ปัจจัยด้านหลักประกันเงินกู้
- 2.6 ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้
- 2.7 ปัจจัยด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้
- 2.8 ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร และปัญหาที่พบในระหว่างการกู้ยืมและการชำระหนี้คืน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านวัตถุประสงค์การกู้ยืม
 - 1.2 ด้านการให้บริการของพนักงานสินเชื่อ
 - 1.3 ด้านอัตราดอกเบี้ย
2. ปัญหาที่พบในระหว่างการกู้ยืมและการชำระหนี้คืน คำถามประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านเอกสารที่พบในขณะที่ขอใช้บริการสินเชื่อ
 - 2.2 ด้านพนักงานที่พบในขณะที่ขอใช้บริการยื่นคำร้องและอนุมัติเงินกู้
 - 2.3 ด้านการนำเงินกู้ยืมไปใช้ประโยชน์
 - 2.4 ด้านหนี้ค้างชำระ และมูลเหตุของปัญหา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามเสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปบันทึกเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามแต่ละส่วน คือ

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปตารางเป็นร้อยละ
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 วิธี คือ
 - 1) สภาพการกู้ยืม ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางเป็นร้อยละ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการห้องแถว นำลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการห้องแถว 1 2 3 4 และ 5 มาให้คะแนนตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

ลำดับที่	ค่าคะแนน
1	5
2	4
3	3
4	2
5	1

ทำการวิเคราะห์คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย แล้วนำค่าคะแนนที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยที่ได้ค่าคะแนนมากที่สุดถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการห้องแถวจากธนาคารออมสินมากที่สุด

3) การวิเคราะห์ด้านคุณสมบัติของผู้กู้ ด้านวงเงินกู้ยืม ด้านระยะเวลาชำระคืนเงินกู้ ด้านวัตถุประสงค์ในการกู้ยืมเงิน ด้านหลักประกันเงินกู้ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ด้านขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้ และด้านค่าธรรมเนียมบริการ จำแนกตามวงเงินสินเชื่อของลูกค้า ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางร้อยละ

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางเป็นร้อยละ