

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งกระบวนการศึกษา ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 การกำหนดปัญหา โดยศึกษาบทบาทในการให้สินเชื่อด้านที่อยู่อาศัยของธนาคารออมสิน ที่ผ่านมาจากข้อมูลยอดคงเหลือของการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคารออมสิน และสถาบันการเงินอื่น ด้านที่อยู่อาศัย

3.2 การศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ศึกษาจาก ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแหล่งที่มา และการใช้ไปของเงินทุนด้านที่อยู่อาศัยของสถาบันการเงิน ความเสี่ยงและประสิทธิภาพ ทั้งที่เกี่ยวกับเงื่อนไขการให้กู้ และการบริการเกี่ยวกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย จากเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง

3.3 การศึกษาข้อมูลของธนาคารออมสิน ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธนาคารออมสิน ข้อมูลสถิติ และจากระเบียบคำสั่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย ของธนาคาร

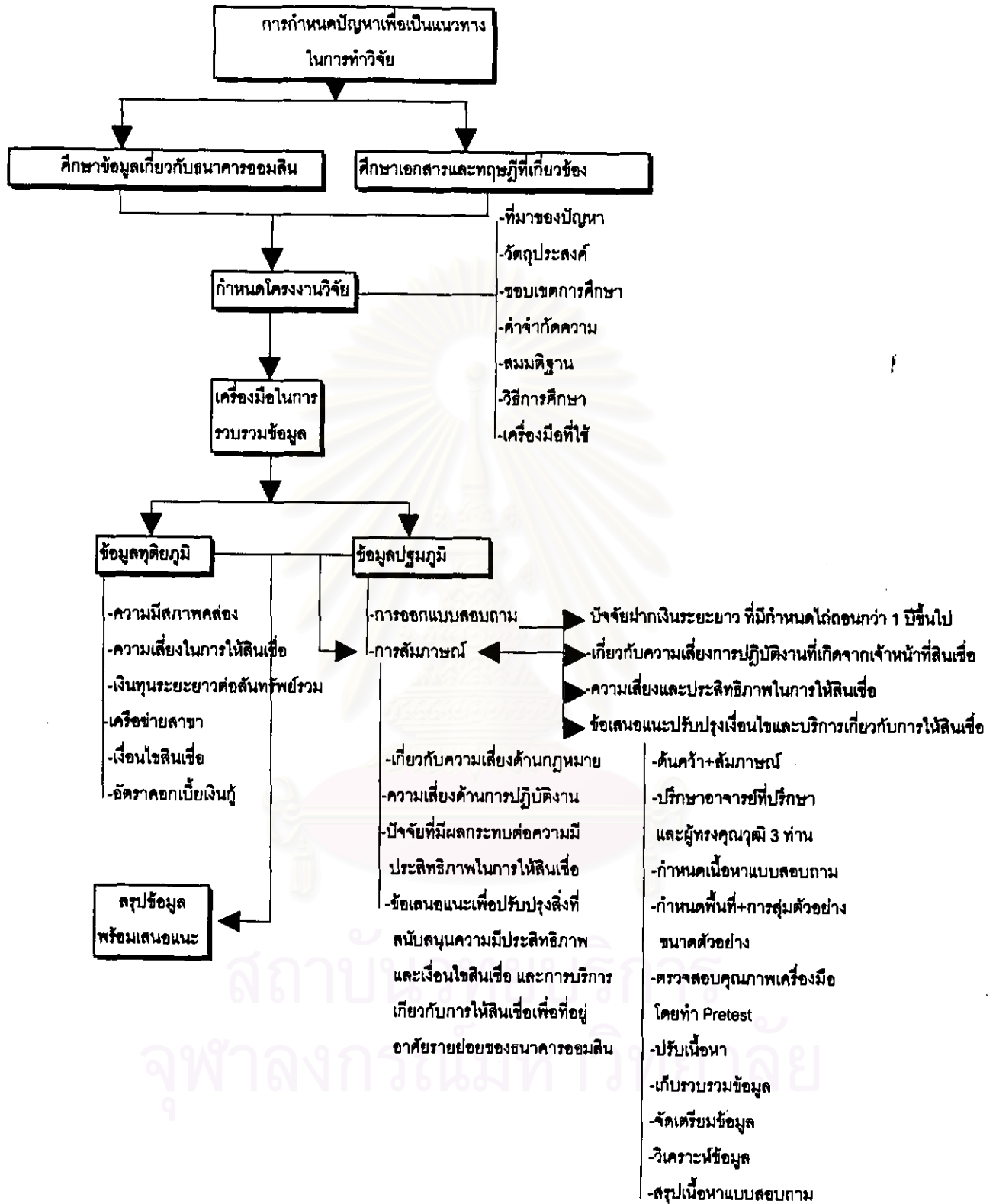
3.4 การกำหนดโครงการวิจัย ในขั้นนี้ประกอบด้วย ส่วนที่มาของปัญหา, วัตถุประสงค์, ขอบเขตการศึกษา, คำจำกัดความ, สมมติฐาน, วิธีการศึกษา, เครื่องมือที่ใช้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.5 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

3.5.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ข้อมูลตัวแปร เกี่ยวกับปัจจัยที่ สนับสนุนความมีประสิทธิภาพจากจุดอ่อนจุดแข็งของสถาบันการเงิน ที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัย ความเสี่ยงสภาพคล่อง, ความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ และเงื่อนไขสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ดังต่อไปนี้

- 1) ตัวแปรเกี่ยวกับเงินทุนระยะยาว ได้แก่ สัดส่วนหนี้สินระยะยาว และเงินกองทุนต่อสินทรัพย์รวม ของสถาบันการเงิน ในปี 2536-2540
- 2) ตัวแปรเกี่ยวกับเครือข่าย ได้แก่ จำนวนเครือข่ายสาขาของแต่ละสถาบันการเงิน ในปี 2536-2541
- 3) ความเสี่ยงสภาพคล่อง จากอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อรวมต่อเงินฝาก และอัตราส่วนเงินให้สินเชื่อรวมต่อเงินฝากและเงินกู้ของธนาคารออมสิน ในปี 2536-2540
- 4) ความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ จากอัตราส่วนยอดเงินกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของบัญชีที่ค้างชำระต่อ ยอดเงินกู้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรวม ในปี 2538-2541
- 5) ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย เกี่ยวกับระยะเวลาการให้กู้, อัตราดอกเบี้ยเงินกู้, สัดส่วนวงเงินกู้ต่อมูลค่าหลักประกัน ของธนาคารออมสิน และสถาบันการเงินอื่น ในปี 2541

แผนภูมิที่ 3.1 วิธีดำเนินการวิจัย



ข้อมูลทั่วไป	รายการ	ลูกค้า	
		ธนาคารออมสิน	สถาบันการเงินอื่น
เพศ	1. ชาย	45	35
	2. หญิง	55	65
อายุ	1. ต่ำกว่า 30 ปี	21	20
	2. 31-40 ปี	56	54
	3. 41-50 ปี	15	21
	4. 50 ปีขึ้นไป	8	5
สถานภาพครอบครัว	1. โสด	42	34
	2. สมรส	56	59
	3. หม้าย/หย่า	1	5
	ไม่ตอบ	1	0
อาชีพ	1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	49	31
	2. พนักงานบริษัทเอกชน	31	36
	3. เกษตรกร	2	0
	4. ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว	13	30
	5. อื่น ๆ	5	3
ระดับการศึกษา	1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	8	9
	2. มัธยมศึกษาตอนปลาย	16	17
	3. อนุปริญญา/เทียบเท่า	6	18
	4. ระดับปริญญาตรี	65	49
	5. สูงกว่าปริญญาตรี	4	7
ไม่ตอบ	1	0	
รายได้ต่อเดือน	1. 6,000-10,000 บาท	14	10
	2. 10,001-15,000 บาท	22	22
	3. 15,001-20,000 บาท	6	17
	4. 20,000 บาทขึ้นไป	53	49
	ไม่ตอบ	5	2
ประเภทที่อยู่อาศัย ที่อยู่ระหว่างผ่อนชำระ	1. บ้านเดี่ยว	36	24
	2. บ้านแฝด	6	2
	3. ทาวน์เฮาส์	47	69
	4. คอนโดมิเนียม	7	5
	5. อื่น ๆ	2	0
ไม่ตอบ	2	0	

### 3.5.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ข้อมูลที่ได้รับจากการออกแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

#### 3.5.2.1. การออกแบบสอบถาม

1) แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ , ปัจจัยการเลือกฝากเงินระยะยาวเกินกว่า 1 ปี และ ประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อ โดยพิจารณาจากความพึงพอใจ จากผลที่ได้รับจากเงื่อนไขสินเชื่อและบริการเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย ในช่วงเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2542 โดยเป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิด (open-ended) และปลายปิด (close-ended) กับกลุ่มประชากรเป้าหมายอันได้แก่ ลูกค้ำสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของ สถาบันการเงินอื่น , ลูกค้ำสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของ ธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่สินเชื่อ โดยมีข้อมูลทั่วไปตามตารางที่ 3.1 และตารางที่ 3.2

#### 2) วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

(1) ลูกค้ำสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของสถาบันการเงินอื่น เนื่องจากไม่ทราบขนาดประชากรที่แน่นอน ของลูกค้ำสินเชื่อในแต่ละสถาบันการเงินต่าง ๆ จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quato Sampling) ซึ่งมีการกำหนดคุณสมบัติประชากรกลุ่มดังกล่าว ตามความหมายของลูกค้ำที่กล่าวข้างต้น ในเขตกรุงเทพมหานคร ณ ธันวาคม 2541 อย่างไรก็ตามการสุ่มตัวอย่างดังกล่าว อาจทำให้เกิดความลำเอียง จึงได้มีการตรวจสอบเครื่องมือ โดยการทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 20 ชุด ซึ่งจากการทดสอบ เห็นว่าข้อมูลไม่มีการกระจายกันมาก และเพื่อให้การวิจัยกับกลุ่มดังกล่าว มีความเชื่อถือมากขึ้น จึงได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

(2) ลูกค้ำสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน และเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เนื่องจากทราบข้อมูลจำนวนที่แน่นอน จึงเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีใช้ตารางสุ่ม (The Table of Random Number Method) ดังนี้

1. เปิดตารางสุ่มตัวอย่างจากหนังสือ
2. กลับตาแล้วใช้ปากกาขีดตัวเลขในตารางสุ่ม
3. หลังจากนั้นใช้วิธีโยนเหรียญ 2 ครั้ง โดยกำหนดว่า ถ้าได้หัว

ทั้งสองครั้ง เลือกเดินไปทางขวา ถ้าได้ก้อยทั้งสองครั้ง เลือกเดินไปทางซ้าย ถ้าได้หัวครั้งแรก และก้อยครั้งที่สอง เลือกเดินข้างบน และถ้าได้ก้อยครั้งแรก และหัวครั้งที่สอง เลือกเดินข้างล่าง ถ้าได้หมายเลขซ้ำ หรือหมายเลขที่ไม่ปรากฏในกรอบของการสุ่มตัวอย่าง ก็ข้ามหมายเลขนั้นไป โดยทำอย่างนี้จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

โดยกลุ่มทั้งสอง มีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ดังนี้

(1) ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของธนาคารออมสิน มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% และมีระดับความคลาดเคลื่อน ( $e$ )  $\pm 10\%$  ได้จำนวนกลุ่มลูกค้าธนาคารออมสิน ( $S$ ) = 98 คน จากจำนวนประชากร ( $N$ ) เท่ากับ 5,163 คน เพื่อความสะดวกในการศึกษา ได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็น 100 คน

(2) เจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน มีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% และมีระดับความคลาดเคลื่อน ( $e$ )  $\pm 10\%$  จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ( $S$ ) = 52 คน จากจำนวนประชากร ( $N$ ) เท่ากับ 110 คน

ทั้งกลุ่มที่ 2) และ 3) มีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$N_{Op} = (N) / (1 + NE^2)$$

$N_{Op}$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม สำหรับประชากรจำนวน  $N$  คน

$N$  คือ จำนวนประชากร

$E$  คือ ขนาดของความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ คือ  $\pm 10\%$

3) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม ทำโดยสอบถามความน่าเชื่อถือโดยการสอบถามจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน คือ

1. คุณไพโรจน์ ศิริวราสาสน์ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ในงานด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย
2. คุณภาวิษฐ์ รัตโรดม ซึ่งเป็นอาจารย์ ที่เชี่ยวชาญในงานด้านการวิจัยในเชิงสถิติ
3. คุณคณิต เต็มผลทรัพย์ ซึ่งเป็นที่ปรึกษาสินเชื่อ ธนาคารออมสิน พร้อมทั้ง ได้มีการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) กับกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงินอื่น , กลุ่มลูกค้านักธนาคารออมสิน กลุ่มละ 20 ชุด และกลุ่มเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน จำนวน 11 ชุด โดยคิดเป็นร้อยละ 10 ของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ในการนี้ได้เปิดโอกาส ให้ วิจารณ์ปรากฏว่า ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

4) การแจกแบบสอบถาม แต่ละกลุ่มดังนี้

(1) ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของ สถาบันการเงินอื่น แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และแจกผ่านผู้ช่วยวิจัย 5 ท่าน รวม 100 ชุด

(2) ลูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของ ธนาคารออมสิน แจกแบบสอบถาม โดยผ่านเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เป็นผู้ไปแจกให้ โดยแบบสอบถาม 1 ชุดต่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อ 1 คน จำนวนที่แจกทั้งสิ้น 100 ชุด

(3) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ แจกแบบสอบถาม โดยส่งทางไปรษณีย์ที่หน่วยงาน ที่เจ้าหน้าที่เหล่านั้น ทำงานอยู่ รวม 52 ชุด

5) การรวบรวมข้อมูล รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

(1) ถูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของ สถาบันการเงินอื่น แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง หลังจากนั้นไม่เกิน 1 เดือน สำหรับส่วนที่เหลือที่ผ่านผู้ช่วยวิจัย ให้ผู้ช่วยรวบรวม โดยไม่เกิน 1 เดือน โดยแบบสอบถามได้รับทั้งสิ้น 100 ชุด ตามจำนวนที่ต้องการ

(2) ถูกค้าสินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อยของ ธนาคารออมสิน แจกแบบสอบถาม โดยให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน เป็นผู้รวบรวมพร้อมจัดส่งทางไปรษณีย์ ได้รับ 100 ชุด แบบสอบถามทุกชุดสมบูรณ์

(3) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ได้รับ 52 ชุด แบบสอบถามทุกชุดสมบูรณ์

6) การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ป้อนรหัสลงในโปรแกรม SPSS For Window Version 6.0 แล้วทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

- 1) การแจกแจงความถี่ ห้าร้อยละ (Percentage)
- 2) วิธีความสำคัญเฉลี่ย โดยใช้ค่าดัชนีความสำคัญตามลำดับ (Index Value)

8) สรุปผลแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ มาสรุปผลการวิจัย

3.5.2.2. การสัมภาษณ์ โดยมีการทดสอบความน่าเชื่อถือของบทสัมภาษณ์ จากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ดังที่กล่าวข้างต้น หลังจากนั้นจึงดำเนินการสัมภาษณ์ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับ ความเสี่ยงในการดำเนินงาน , ความเสี่ยงจากกฎหมายและนโยบายรัฐ , ประสิทธิภาพในการให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยรายย่อย , ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความมีประสิทธิภาพ และข้อเสนอแนะ โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการเงินเพื่อที่อยู่อาศัย ระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไป ที่เกี่ยวข้องกับงานสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยเลือกจำนวนผู้บริหารร้อยละ 20 ขึ้นไปของแต่ละประเภทสถาบันการเงิน ยกเว้นธนาคารออมสินในฐานะ ที่เป็นสถาบันหลักในการศึกษาครั้งนี้ และธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินของรัฐ ที่มีบทบาทในด้านที่อยู่อาศัยโดยตรง รวมจำนวน 23 ท่าน ดังตารางที่ 3.3 โดยได้รับคำตอบ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ที่ไม่แตกต่างจากผู้ให้สัมภาษณ์ท่านอื่น ๆ และแตกต่างจากทฤษฎีที่อ้างอิงมาก จึงเห็นว่าเป็นจำนวนที่เพียงพอที่จะนำมาอ้างอิงได้

3.6 สรุปผลและเสนอแนะครั้งสุดท้าย นำผลที่ได้รับจากการศึกษาทั้งหมด มาทำการสรุปผลพร้อมเสนอแนะ

ตารางที่ 3.2 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารออมสิน :

ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคารออมสิน	ค่าตอบ	ร้อยละ	จำนวน เจ้าหน้าที่
เพศ	ชาย	40.4	21
	หญิง	59.6	31
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	28.8	15
	ระหว่าง 31-40ปี	67.3	35
	ระหว่าง 41-50ปี	3.8	2
	50 ปีขึ้นไป		
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	9.6	5
	ปริญญาตรี	86.5	45
	สูงกว่าปริญญาตรี	1.9	1
	ปริญญาโท	1.9	1
	สูงกว่าปริญญาโท		
ตำแหน่ง	ระดับ 4-5	65.4	34
	ระดับ 6-7	30.8	16
	ระดับ 8 ขึ้นไป	3.8	2

หมายเหตุ : ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หมายถึงการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต

ตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละประเภทสถาบันการเงินเพื่อที่อยู่อาศัย

ประเภทสถาบันการเงิน	จำนวนสถาบันการเงิน	จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์
ธนาคารพาณิชย์	13	3
ธนาคารอาคารสงเคราะห์	1	3
ธนาคารออมสิน	1	6
บริษัทประกันชีวิต **	14	3
บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	11	3
บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	24	5
รวมทั้งสิ้น	76	23

หมายเหตุ : \*\* บริษัทประกันชีวิต มีจำนวนทั้งสิ้น 28 แห่ง โดยไม่รวมบริษัทประกันชีวิต ที่เพิ่งเปิดดำเนินการใน ปี 2540 และไม่มีการปิดดำเนินการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 12 แห่ง เหลือจำนวนบริษัทที่นำมา คำนวณหาจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ 14 แห่ง

ที่มา : กรณีของธนาคารพาณิชย์, บริษัทเครดิตฟองซิเอร์, บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย และกรณีของบริษัทประกันชีวิต มาจาก วารสาร 20 ปี กรมการประกันภัย