



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

ของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 1. ไม่ถึง 20 ปี	<input type="checkbox"/> 2. 20 - 30 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 41 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> 5. 51 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	<input type="checkbox"/> 4. ปวส./ อนุปริญญา
<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. ปริญญาโทขึ้นไป
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> 2. รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้างห้างร้าน บริษัทเอกชน	<input type="checkbox"/> 4. อิสระ (เสนอขาย ประกัน หรือ MLM)
<input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ(ระบุ).....	
5. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 3,000	<input type="checkbox"/> 2. 3,001 - 6,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 6,001 - 9,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 9,001 - 12,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 12,001 - 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. 15,001 บาทขึ้นไป
6. ปัจจุบันท่านใช้บริการธนาคารทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ด้านเงินฝาก
<input type="checkbox"/> 2. รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับประกอบอาชีพ
<input type="checkbox"/> 3. รับคำปรึกษาในการประกอบอาชีพเสริม
<input type="checkbox"/> 4. สินเชื่อเพื่อไปลงทุนประกอบอาชีพ
<input type="checkbox"/> 5. สินเชื่ออื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ความถี่ในการใช้บริการด้านต่างๆ กับธนาคารมากน้อยเพียงใด

- () 1. ทุกวัน () 2. 1-2 ครั้ง/สัปดาห์
 () 3. 1-2 ครั้ง/เดือน () 4. อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นการใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อของโครงการธนาคารประชาชน โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบหรือช่องว่างระบุให้ตรงกับความรู้สึหรือความคิดเห็นของท่าน และขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. ความถี่ในการฝากเงินของท่านกับโครงการธนาคารประชาชน

- () 1. สัปดาห์ละครั้ง () 2. สองสัปดาห์ครั้ง
 () 3. เดือนละครั้ง () 4. อื่นๆ (ระบุ).....

2. สถานะการกู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชนของท่าน

- () 1. กู้ยืมในฐานะสมาชิกโครงการ () 2. กู้ยืมแทนบุตรซึ่งเป็นสมาชิกโครงการ
 () 3. อื่นๆ (ระบุ)

3. ท่านเคยยื่นกู้เงินกับโครงการธนาคารประชาชนมาแล้วกี่ครั้ง

- () 1. 1 ครั้ง () 2. 2-3 ครั้ง
 () 3. มากกว่า 3 ครั้ง

4. ข้อใดคือวัตถุประสงค์ในการกู้เงินจากโครงการธนาคารประชาชนของท่าน

- () 1. เพื่อนำเงินไปให้หมุนเวียนสำหรับการประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพเสริม
 () 2. เพื่อนำเงินไปประกอบอาชีพเสริม
 () 3. เพื่อนำเงินไปใช้สำหรับการสร้างอาชีพอิสระ
 () 4. อื่นๆ (ระบุ)

5. สถานภาพการชำระคืนสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนของท่าน

- () 1. ชำระได้ตามปกติ () 2. มีปัญหาค้างชำระ 1-3 เดือน
 () 3. มีปัญหาค้างชำระมากกว่า 3 เดือน

6. ท่านคิดว่าการดำเนินโครงการธนาคารประชาชนแต่ละด้านมีผลดีมากน้อยเพียงใด

การดำเนินงาน	ผลดีจากบริการสินเชื่อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสมาชิก					
1. การแนะนำอย่างเป็นระบบ					
2. การแนะนำให้สร้างกลุ่มอาชีพ					
3. ติดตามการใช้เงินกู้ให้ตรงวัตถุประสงค์					
4. การออกรับเงินฝากนอกสถานที่					
5. ติดตามสมาชิกที่ยังไม่กู้ยืมเงินจากโครงการ					
6. จัดหาเอกสารแนะนำอาชีพ					
7. การเผยแพร่ความสำเร็จจากการกู้ยืมเงิน					
8. จัดกิจกรรมเชิดชูเกียรติแก่ผู้ที่ตั้งใจ					
ด้านการพัฒนาอาชีพ					
1. การออกแบบสอบถามตรงกับอาชีพที่สนใจ					
2. จัดฝึกอบรมอาชีพให้แก่สมาชิก					
3. การสร้างความร่วมมือกับหน่วยราชการอื่น					
4. การให้ความรู้ด้านการรวมกลุ่ม					
5. การอบรมหลักสูตรการตลาด					
6. การอบรมหลักสูตรการบริหารธุรกิจ					
ด้านการแยกพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ					
1. ตามฐานะผู้กู้					
2. ตามประเภทธุรกิจ					
3. ตามลักษณะอุปนิสัย					
4. ตามประเภทหลักประกัน					
5. ตามประสบการณ์ทางธุรกิจของผู้กู้					
6. ตามเงินทุนของผู้กู้					
7. การเข้มงวดอนุมัติเงินกู้ตามภาวะเศรษฐกิจ					

การดำเนินงาน	ผลดีจากบริการสินเชื่อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพัฒนาบุคลากรของธนาคาร					
1. จัดการอบรม/สัมมนาทำให้พนักงานมีความรู้เป็นอย่างดี					
2. จัดให้พนักงานแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน อย่างสม่ำเสมอ					
3. จัดพัฒนาบุคลิกภาพให้แก่พนักงาน					
4. พัฒนาพนักงานให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิก					
5. จัดให้พนักงานออกไปเยี่ยมเยียนสมาชิกบ่อยครั้ง					
6. ให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้เกี่ยวกับอาชีพหลากหลายขึ้น					

7. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการธนาคารประชาชนในแต่ละเรื่องในระดับใด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ ธนาคารประชาชน	ระดับความคิดเห็น (เห็นด้วยระดับใด)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ส่งเสริมให้สมาชิกรักการออมทรัพย์					
2. ส่งเสริมให้สมาชิกมีวินัยทางการเงิน					
3. ส่งเสริมให้สมาชิกมีความรู้ในวิชาชีพ					
4. ส่งเสริมให้สมาชิกมีทักษะในวิชาชีพ					
5. ส่งเสริมให้สมาชิกมีอาชีพหลัก					
6. ส่งเสริมให้สมาชิกมีอาชีพเสริม					
7. ส่งเสริมให้สมาชิกมีแหล่งทุนสำหรับการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น					
8. ช่วยผลักดันไม่ให้สมาชิกไปกู้ยืมเงิน นอกระบบซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยสูง					
9. อื่นๆ (ระบุ).....					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและความต้องการสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของท่านที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของโครงการธนาคารประชาชน โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบ

1. ปัญหาที่ท่านพบหลังสมัครเป็นสมาชิกโครงการธนาคารประชาชน

- () 1. ไม่สามารถหาเงินเพื่อนำฝากได้สม่ำเสมอ
- () 2. ยังไม่มีเป้าหมายเกี่ยวกับอาชีพอิสระชัดเจน
- () 3. ขาดความถนัดเกี่ยวกับงานในอาชีพอิสระแม้จะมีความสนใจ
- () 4. ขาดความมั่นใจในการประกอบอาชีพอิสระ
- () 5. ไม่มั่นใจว่าจะสามารถได้เงินกู้ตามจำนวนที่ต้องการ
- () 6. ไม่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมอาชีพที่ธนาคารจัดขึ้น
- () 7. อื่นๆ (ระบุ).....

2. ปัญหาที่ท่านพบในขณะที่ขอใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน

- () 1. เขียนโครงการเพื่อขอสินเชื่อไม่เป็น
- () 2. ธนาคารให้กลับไปแก้ไขโครงการที่ขอสินเชื่อหลายครั้ง
- () 3. การพิจารณาอนุมัติเงินกู้เป็นไปด้วยความล่าช้า
- () 4. การพิจารณาประเมินมูลค่าหลักประกันเงินกู้ต่ำกว่าความเป็นจริง
- () 5. เงื่อนไขการขอสินเชื่อเข้มงวดทำให้ไม่สามารถหาบุคคลค้ำประกันได้ง่าย
- () 6. ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อสูงเกินไป
- () 7. พนักงานธนาคารไม่ให้ความสนใจเพราะเห็นว่าเป็นลูกค้ารายย่อย
- () 8. พนักงานธนาคารให้บริการแบบไม่เต็มใจ
- () 9. พนักงานธนาคารขาดความรู้ความเข้าใจสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนที่ชัดเจน
- () 10. สถานที่ให้บริการสินเชื่อไม่เป็นสัดส่วน
- () 11. อื่นๆ (ระบุ).....

3. ปัญหาที่พบหลังจากได้รับเงินกู้ไปใช้ประโยชน์ (ตอบได้หลายข้อ)

- () 1. ธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมายจากสาเหตุ
 - () 1.1 ขาดประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ
 - () 1.2 ไม่ได้ทำการวางแผนธุรกิจให้ดีก่อนดำเนินงาน
 - () 1.3 การนำเงินมาลงทุนไม่เป็นไปตามแผน
 - () 1.4 สภาพเศรษฐกิจไม่อำนวยสำหรับการดำเนินธุรกิจ
 - () 1.5 วงเงินที่ได้รับอนุมัติไม่สอดคล้องกับความต้องการ

- () 1.6 มีคู่แข่งชั้นซึ่งทำธุรกิจลักษณะเดียวกัน
- () 1.7 ต้นทุนการดำเนินงานเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม
- () 1.5 อื่นๆ (ระบุ)
- () 2. ปัญหาการชำระหนี้เงินกู้ (ไม่สามารถนำเงินฝากเข้าบัญชีสำหรับชำระคืนเงินกู้ได้อย่างสม่ำเสมอ) เนื่องจากสาเหตุ
- () 2.1 ภาวะทางเศรษฐกิจ
- () 2.2 ภาวะของครอบครัวเพิ่มขึ้น
- () 2.3 มีรายจ่ายในการผ่อนชำระสินค้าเพิ่มขึ้น
- () 2.4 ประสบอุบัติเหตุ
- () 2.5 มีค่าใช้จ่ายของครอบครัวเพิ่มมากขึ้น
- () 2.6 ประสบปัญหาภัยธรรมชาติ
- () 2.7 อื่นๆ (ระบุ).....
- () 3. หันไปกู้ยืมเงินนอกระบบทำให้แผนที่กำหนดไว้ผิดพลาด
- () 4. นำเงินที่รับอนุมัติไปจ่ายเงินกู้นอกระบบจนหมด
- () 5. ใช้เงินกู้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์
- () 6. ย้ายที่อยู่หรือย้ายสถานประกอบการ
- () 7. อื่นๆ (ระบุ)
4. ท่านต้องการให้ธนาคารปรับปรุงหรือให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้หลายข้อ)
- () 1. ด้านพนักงานธนาคาร
- () 1.1 ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่ให้บริการแก่ลูกค้า
- () 1.2 ทำความเข้าใจรายละเอียดโครงการให้ชัดเจนกว่าเดิม
- () 1.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ
- () 1.4 อื่นๆ (ระบุ)
- () 2. ด้านให้คำปรึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ
- () 2.1 ควรให้คำปรึกษาอาชีพเป็นกลุ่มๆ แล้วแต่ความสนใจ
- () 2.2 ควรมีการสอบถามความต้องการเกี่ยวกับอาชีพที่สนใจจากสมาชิก
- () 2.3 ควรนำวิทยากรที่มีประสบการณ์มาให้คำแนะนำอาชีพ
- () 2.4 จัดฝึกอบรมด้านการตลาดให้แก่สมาชิกบ่อยๆ
- () 2.5 จัดฝึกอบรมด้านการบริหารให้แก่สมาชิกบ่อยๆ

- () 2.6 จัดหาแหล่งรับซื้อสินค้าจากสมาชิก
- () 2.7 จัดหาพี่เลี้ยงไว้คอยให้คำแนะนำธุรกิจให้แก่สมาชิกตลอดเวลา
- () 2.7 อื่นๆ (ระบุ)
- () 3. ด้านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
 - () 3.1 พิจารณาพฤติกรรมส่วนตัวด้านการใช้จ่ายของผู้กู้
 - () 3.2 พิจารณาความเป็นไปได้ของธุรกิจที่จะนำเงินไปลงทุน
 - () 3.3 พิจารณาด้านการแข่งขันของธุรกิจ
 - () 3.4 กำหนดกรรมวิธีการประเมินหลักทรัพย์ให้รัดกุมยิ่งขึ้น
 - () 3.5 ควรพิจารณาเงินทุนของสมาชิก
 - () 3.6 ควรกำหนดอัตราดอกเบี้ยตามความเสี่ยงของธุรกิจ
 - () 3.7 อื่นๆ (ระบุ)
- () 4. ด้านการชำระหนี้และการแก้ไขปัญหาการค้างชำระหนี้
 - () 4.1 ควรรับฟังเหตุผลของสมาชิกที่ค้างชำระมากขึ้น
 - () 4.2 ควรมีมาตรการพักชำระหนี้แก่สมาชิกที่ประสบปัญหาภัยธรรมชาติ
 - () 4.3 พนักงานธนาคารควรออกไปเยี่ยมเยียนสมาชิกผู้กู้บ่อยครั้ง
 - () 4.4 อื่นๆ (ระบุ)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางพัชรี ต้นทเมืองยศ
วัน เดือน ปีเกิด	17 พฤษภาคม 2499
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) บัญชี จากสถาบันราชมงคลวิทยาลัยเขตเทคนิค ภาคพายัพ พ.ศ. 2520 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต เอกวิทยาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช พ.ศ. 2528
ประวัติการทำงาน	ปี 2521 – 2524 พนักงานจัดเก็บรายได้ 2 กองคลัง เทศบาลนครเชียงใหม่ ปี 2524 – 2533 พนักงานปฏิบัติงาน ระดับ 3 ธนาคารออมสิน สาขาเชียงใหม่ ปี 2533 – 2543 พนักงานปฏิบัติงาน ระดับ 4 – 7 สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาลำพูน สาขาแพร่ และสาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2543 – ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ระดับ 8 ธนาคารออมสิน สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved