



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สำนักเขตลำปาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเอกสารประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกหนี้ , ความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักเขตลำปาง จึงใคร่ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลตามความจริง ข้อมูลดังกล่าวนี้จะถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

จิราภรณ์ ชียะสืบ

ผู้วิจัย

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเขียนคำตอบในช่องว่าง.....ที่กำหนดให้ตามข้อเท็จจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หมายเลขบัญชีเงินกู้.....

1.อายุ

() 1. 25-30 ปี

() 2. 31-35 ปี

() 3. 36-40 ปี

() 4. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

2.สถานภาพการสมรส

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หม้าย () 4. หย่าร้าง

3.ภาวะการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวจำนวน.....คน

4.ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก

5.อาชีพปัจจุบัน

- () 1. เกษตรกร () 2. ธุรกิจส่วนตัว /ค้าขาย
() 3. รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน () 4. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000.00 บาท () 2. 10,001.00 – 20,000.00 บาท
() 3. 20,001.00 – 30,000.00 บาท () 4. 30,001.00 – 40,000.00 บาท
() 4. 40,001.00 – 50,000.00 บาท () 5. ตั้งแต่ 50,000.00 บาท ขึ้นไป

7.วัตถุประสงค์ที่ขอกู้

- () 1. เพื่อทำการเกษตร
() 2. เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในธุรกิจ/การค้า
() 3. เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย
() 4. เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล เช่น ซื้อรถยนต์ เป็นต้น
() 5. เพื่อนำไปชำระหนี้เจ้าหนี้เดิม
() 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8.ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มกู้จนถึงปัจจุบัน

- () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 2 - 3 ปี
() 3. 4 - 5 ปี () 4. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

9.ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้

- () 1. มากกว่า 1 เดือน ถึง 3 เดือน () 2. มากกว่า 3 เดือน ถึง 6 เดือน
() 3. มากกว่า 6 เดือน ถึง 12 เดือน () 4. มากกว่า 12 เดือน

10.จำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร

- () 1. ไม่เคย () 2. 1 ครั้ง
() 3. 2 ครั้ง () 4. 3 ครั้งขึ้นไป

11.สาเหตุการค้างชำระเงินกู้ฯเนื่องจากปัญหาด้านรายได้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ถูกลดเงินเดือนค่าจ้าง
- () 2. รายได้พิเศษลดลง
- () 3. ถูกออกจากงาน/เลิกจ้าง
- () 4. กิจการที่ทำอยู่มีรายได้ลดลง
- () 5. อื่น ๆ (ระบุ).....

12.สาเหตุการค้างชำระเงินกู้ฯเนื่องจากปัญหาด้านรายจ่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ถูกย้ายที่ทำงานทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น
- () 2. มีรายจ่ายในการผ่อนสินค้าเพิ่มขึ้น
- () 3. มีค่าใช้จ่ายในการศึกษาบุตรเพิ่มขึ้น
- () 4. มีค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของตนเองหรือคนในครอบครัว
- () 5. อุบัติเหตุ / ความเจ็บป่วย หรือ ถึงแก่กรรม
- () 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

13.ปัจจัยใดเป็นเหตุผลประกอบที่ท่านค้างชำระหนี้เงินกู้ฯกับธนาคาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ปัญหาด้านครอบครัว
- () 2. ถูกฟ้องให้ชำระหนี้อื่น
- () 3. ย้ายไปประกอบธุรกิจที่จังหวัดอื่น
- () 4. ภาวะทางเศรษฐกิจ
- () 5. รัฐบาลเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อยๆ
- () 6. เกิดภัยธรรมชาติ
- () 7. อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

มาตรการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มาตรการที่ 1 ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไปหรือการปรับหนี้ระยะสั้น เป็นหนี้ระยะยาว					
มาตรการที่ 2 การผ่อนผันลดเงินงวดในการผ่อนชำระเท่ากับดอกเบี้ยรายเดือน					
มาตรการที่ 3 การลดอัตราดอกเบี้ย					
มาตรการที่ 4 ลดต้นเงินและ/หรือดอกเบี้ยค้างรับ					
มาตรการที่ 5 พักชำระดอกเบี้ยค้าง					
มาตรการที่ 6 รับโอนทรัพย์สินที่เป็นหลักประกันในการชำระหนี้แทน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของลูกค้าที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

ท่านประสบปัญหาในแต่ละด้านต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ในคำตอบที่ท่านเลือกและเห็นว่าเป็นคำตอบที่ดีที่สุด

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาด้านบุคลากรของธนาคาร (People)					
- พนักงานสินเชื่อบริการไม่ประทับใจ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
- ไม่ได้รับบริการที่ทั่วถึงจากพนักงานสินเชื่อ					
- พนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคารให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจนได้					

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- พนักงานสิ้นเชื่อขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เบื้องต้น					
- พนักงานสิ้นเชื่อขาดความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการให้บริการ					
- อื่นๆ ระบุ.....					
ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (Production)					
- ลูกหนี้ไม่เข้าใจมาตรการของทางธนาคารที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้					
- มาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความยุ่งยากซับซ้อน หลายขั้นตอน					
- มาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้มีความยุ่งยากซับซ้อน หลายขั้นตอน					
- ไม่มีรายละเอียดหรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขการชำระหนี้ แจ้งให้ลูกหนีทราบ					
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการบังคับคดีที่ต้องชำระสูง เช่น ค่าทนายความ ค่าถอนการยึด เป็นต้น					
- อื่นๆ ระบุ.....					
ปัญหาด้านกระบวนการ (Process)					
- ธนาคารเลือกใช้มาตรการที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้					
- ขั้นตอนการขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช้ระยะเวลาเวลานาน					
- การแจ้งผลการอนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ล่าช้า					
ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
- ธนาคารไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกหนี้ ทราบว่ามีนโยบายให้ลูกหนี้สามารถปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวจิราภรณ์ ชยะสืบ
วัน เดือน ปี เกิด	9 กันยายน 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนลำปางกัลยาณี ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์สถิติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546
ประวัติการทำงาน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปี 2548 - ปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด สาขาลำปาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved