

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**ภาคผนวก**

## ภาคผนวก (ก)

แบบสอบถาม : สำหรับพนักงานติดตามเรียกเก็บหนี้

โครงการวิจัยเรื่อง : ประสิทธิภาพของมาตรการการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ กบส.

กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด สำนักงานเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย X ลงในหัวข้อที่ท่านเลือก

1. ท่านคิดว่าการเกิดหนี้มีปัญหามากหรือน้อยนั้น มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพิจารณาสินเชื่อใช่หรือไม่
  1. ( ) ใช่
  2. ( ) ไม่ใช่ (ถ้าตอบไม่ใช่ข้ามไปตอบข้อ 3)
  
2. หากใช่ ท่านคิดว่ามีสาเหตุอะไรที่ทำให้การพิจารณาสินเชื่อเกิดความผิดพลาด และเกิดหนี้มีปัญหามากที่สุด
  1. ( ) ลูกหนี้ปิดบังข้อมูล/ให้ข้อมูลเท็จ
  2. ( ) ประสิทธิภาพและความรู้ของผู้พิจารณา
  3. ( ) ความคุ้นเคยกับลูกหนี้เป็นการส่วนตัว เกิดความเกรงใจในการซักถามข้อมูล
  4. ( ) ระเบียบและวิธีในการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารมีจุดอ่อนและข้อบกพร่อง
  5. ( ) การพิจารณาจากหลักประกันแทนที่จะพิจารณาจากความสามารถในการชำระหนี้
  6. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
  
3. หลังจากการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้แล้ว ท่านคิดว่าปัจจัยใดที่จะทำให้เกิดหนี้มีปัญหามากที่สุด (ตอบได้เกิน 1 ข้อ)
  1. ( ) จักรวรรเงินไม่เหมาะสม/ไม่เพียงพอ
  2. ( ) การให้สินเชื่อไม่ตรงกับวัตถุประสงค์
  3. ( ) การให้สินเชื่อไม่มีคุณภาพ
  4. ( ) ขาดการควบคุมและติดตามที่ดี
  5. ( ) แก้ปัญหาไม่ทันเหตุการณ์
  6. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. มาตรการการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ข้อใดดังต่อไปนี้ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อการแก้ไขหนี้ที่ท่านดูแลอยู่
1. ( ) ลดเงินต้น และ/หรือลดดอกเบี้ยรับรู้รายได้ และ/หรือดอกเบี้ยไม่รับรู้รายได้
  2. ( ) ลดอัตราดอกเบี้ย
  3. ( ) ขยายเวลาชำระหนี้
  4. ( ) ปรับหนี้ระยะสั้นเป็นระยะยาว
  5. ( ) ให้ระยะเวลาปลอดหนี้เงินต้น และ/หรือดอกเบี้ย
  6. ( ) รับโอนสินทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน
  7. ( ) รับโอนสินทรัพย์ที่ไม่ได้เป็นหลักประกัน
  8. ( ) ดำเนินคดีตามกฎหมาย
5. ท่านคิดว่าสถานการณ์ในครอบครัวของคุณนี้เป็นปัญหาต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช่หรือไม่ใช่
1. ( ) ใช่
  2. ( ) ไม่ใช่ (ถ้าตอบไม่ใช่ ให้ข้ามไปตอบข้อ 7)
6. จากข้อ 5 ปัญหาภายในครอบครัวของคุณนี้ที่ท่านพบมากที่สุดคือ
1. ( ) มีปัญหาผู้สาว
  2. ( ) หย่าร้าง
  3. ( ) แยกกันอยู่
  4. ( ) ตาย
  5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. ท่านคิดว่าลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้หรือแก้ไขหนี้เพราะอะไร
1. ( ) หลบหนี/ย้ายที่อยู่
  2. ( ) ชำระหนี้อื่นก่อน
  3. ( ) เหนียวหนี้
  4. ( ) กู้แทนผู้อื่น
  5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านคิดว่าลูกหนี้ไม่เห็นความสำคัญของภาระหนี้ที่อยู่กับ กบส. เพราะอะไร
1. ( ) ดอกเบี้ยของ กบส. ถูกกว่าจึงมุ่งแต่จะชำระหนี้ภายนอกที่ดอกเบี้ยสูงกว่า
  2. ( ) หลักทรัพย์ประกันเป็นของผู้อื่น จึงไม่สนใจที่จะชำระหนี้
  3. ( ) รอขายหลักทรัพย์
  4. ( ) รอแหล่งเงินกู้จากที่อื่นเพื่อชำระหนี้
  5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. ท่านคิดว่าความไม่จริงใจที่จะชำระหนี้ของลูกหนี้มีส่วนสำคัญต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช่หรือไม่ใช่
1. ( ) ใช่
  2. ( ) ไม่ใช่ (ถ้าตอบไม่ใช่ ให้ข้ามไปตอบข้อ 11)
10. จากข้อ 9 ถ้าใช่ ความไม่จริงใจในการชำระหนี้ของลูกหนี้เกิดจาก
1. ( ) ปกปิดข้อมูล
  2. ( ) นำเงินไปลงทุนในกิจการอื่น
  3. ( ) ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์
  4. ( ) เหนียวหนี้
  5. ( ) เจตนาที่จะโกงตั้งแต่เริ่มกู้
  6. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....
11. ท่านคิดว่าลูกหนี้ประสบปัญหาในด้านความสามารถในการชำระหนี้เพราะ (ตอบได้เกิน 1 ข้อ)
1. ( ) ตาย
  2. ( ) มีหนี้สินมาก
  3. ( ) รายได้ลดลง/รายได้ไม่เพียงพอ
  4. ( ) ไม่มีรายได้/ตกงาน
  5. ( ) เจ็บป่วย
  6. ( ) ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย
  7. ( ) ใช้เงินผิดวัตถุประสงค์
  8. ( ) มีสัดส่วนเงินกู้และเงินลงทุนสูงเกินไป
  9. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. ท่านคิดว่าหลักประกันหนี้มีส่วนสำคัญต่อการปรับปรุง โครงสร้างหนี้ ใช่หรือไม่

1. ( ) ใช่
2. ( ) ไม่ใช่ (ถ้าตอบไม่ใช่ ให้ข้ามไปตอบข้อ 14)

13. ท่านคิดว่าหลักประกันหนี้มีส่วนสำคัญต่อการปรับปรุง โครงสร้างหนี้และไม่แข็งแรงเพราะ

1. ( ) เป็นหลักทรัพย์ที่ไม่มีสภาพคล่อง
2. ( ) เป็นหลักทรัพย์ที่เสื่อมสภาพ ไม่มีราคา
3. ( ) หลักทรัพย์มีราคาใกล้เคียงกับภาระหนี้ ไม่คุ้มภาระหนี้
4. ( ) เป็นมูลค่าต่ำประกัน
5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ท่านคิดว่าผลกระทบที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจ มีส่วนสำคัญต่อการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เนื่องจาก

1. ( ) มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย
2. ( ) มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐ
3. ( ) มีการจำกัดการให้สินเชื่อบางประเภท
4. ( ) เกิดจากภาวะปัญหาทางการเงินภายในประเทศ
5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. หากท่านคิดว่าท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงานตามมาตรการการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ของ กบส. ปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุอะไร

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

16. ท่านมีวิธีการและแนวทางที่จะแนะนำเพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามมาตรการการปรับปรุง  
โครงสร้างนี้อย่างไร เพื่อให้มาตรการการปรับปรุงโครงสร้างนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกหนี้  
และ กบส. อย่างสูงสุด

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

17. ท่านคิดว่ามาตรการการปรับปรุง โครงสร้างนี้ของ กบส. จะสามารถช่วยให้เกิดประสิทธิผลต่อ  
การแก้ไขหนี้หรือไม่ อย่างไร

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

## ภาคผนวก (ข)

## แบบสอบถาม : สำหรับลูกค้าของ BAM

โครงการวิจัยเรื่อง : ประสิทธิภาพของมาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ กบส.

กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด สำนักงานเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย X ลงในหัวข้อที่ท่านเลือก

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าของ กบส.

## 1. เพศ

1. ( ) ชาย
2. ( ) หญิง

## 2. อายุ

1. ( ) ต่ำกว่า 20 ปี
2. ( ) 21-30 ปี
3. ( ) 31-40 ปี
4. ( ) 41-50 ปี
5. ( ) 51-60 ปี
6. ( ) 61 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพการสมรส

1. ( ) โสด
2. ( ) สมรส
3. ( ) หม้าย
4. ( ) หย่าร้าง
5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 4. กรณีสมรสท่านมีบุตร..... คน

## 5. อายุบุตรแต่ละคน (อายุ)

1. ( ) บุตรคนแรกอายุ..... ปี
2. ( ) บุตรคนที่ 2 อายุ..... ปี
3. ( ) บุตรคนที่ 3 อายุ..... ปี
4. ( ) บุตรคนที่ 4 อายุ..... ปี
5. ( ) บุตรคนที่ 5 อายุ..... ปี
6. ( ) บุตรคนที่ 6 อายุ..... ปี

## 6. ปัจจุบันท่านมีบุคคลในครอบครัวที่เป็นภาระเลี้ยงดูหรือไม่

1. ( ) มี
2. ( ) ไม่มี (ถ้าตอบข้อนี้ ให้ข้ามไปตอบข้อ 8)

## 7. กรณีที่มี ท่านต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเลี้ยงดูโดยประมาณเดือนละ.....บาท

## 8. นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในข้อ 7 แล้ว ท่านต้องมีภาระค่าใช้จ่ายในด้านอื่นอีกหรือไม่

1. ( ) มี
2. ( ) ไม่มี (ถ้าตอบข้อนี้ ให้ข้ามไปตอบข้อ 10)

## 9. กรณีที่มี ท่านมีค่าใช้จ่ายดังกล่าวประมาณเดือนละ.....บาท

## 10. ระดับการศึกษา

1. ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ( ) ปริญญาตรี
3. ( ) ปริญญาโท
4. ( ) ปริญญาเอก
5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....



## 11. อาชีพ

1. ( ) รับราชการ
2. ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ
3. ( ) รับจ้าง หรือลูกจ้างบริษัท
4. ( ) นักธุรกิจ หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 12. รายได้ต่อเดือนของท่าน

1. ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. ( ) 10,001-20,000 บาท
3. ( ) 20,001-30,000 บาท
4. ( ) 30,001-40,000 บาท
5. ( ) 40,001-50,000 บาท
6. ( ) ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป

## 13. รายได้ต่อเดือนของกลุ่มสมรส (กรณีมีสถานภาพสมรส)

1. ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท
2. ( ) 10,001-20,000 บาท
3. ( ) 20,001-30,000 บาท
4. ( ) 30,001-40,000 บาท
5. ( ) 40,001-50,000 บาท
6. ( ) ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป

## 14. บ้านพักที่อยู่อาศัยของท่านในปัจจุบัน

1. ( ) ของตนเอง มูลค่าประมาณ.....บาท
2. ( ) เช่า ค่าเช่าเดือนละประมาณ.....บาท
3. ( ) ของตนเองแต่อยู่ในระหว่างการผ่อนชำระเดือนละประมาณ.....บาท
4. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. ท่านเป็นลูกค้าประเภทใดของ กบส.

1. ( ) บุคคลธรรมดา
2. ( ) นิติบุคคล

ส่วนที่ 2 สาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืน กบส. ได้

16. เกิดปัญหาภายในครอบครัว

1. ( ) ปัญหาผู้สาว
2. ( ) หย่าร้าง
3. ( ) แยกกันอยู่
4. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

17. ไม่มีความรู้ในเรื่องการบริหารและประกอบธุรกิจดีพอเนื่องจาก

1. ( ) เป็นธุรกิจใหม่
2. ( ) ขาดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ
3. ( ) รับช่วงกิจการมาจากผู้อื่น
4. ( ) ทำธุรกิจหลายประเภทจนไม่มีเวลาพอ
5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

18. ท่านมีปัญหาในเรื่องการเงินและไม่สามารถที่จะผ่อนชำระหนี้ของ กบส. ได้เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) มีหนี้สินภายนอกมาก
2. ( ) รายได้ไม่เพียงพอ/รายได้ลดลง
3. ( ) ไม่มีรายได้/ตกงาน
4. ( ) เจ็บป่วย ไม่สามารถทำงานได้
5. ( ) ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้อง
6. ( ) คิดว่าดอกเบี้ยของ กบส. ถูกกว่าที่อื่น จึงชำระหนี้ภายนอกที่ดอกเบี้ยสูงกว่า
7. ( ) รอการขายหลักประกันเอาเงินมาชำระหนี้
8. ( ) รอแหล่งเงินกู้จากที่อื่นเพื่อนำเงินมาชำระหนี้ของ กบส.
9. ( ) ไม่ได้ใช้เงินที่ขอกู้เนื่องจากกู้เงินแทนผู้อื่น
10. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

19. ผลกระทบที่ท่านได้รับเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองบ่อย
2. ( ) มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐ
3. ( ) มีการจำกัดการให้สินเชื่อบางประเภท
4. ( ) เกิดจากภาวะปัญหาทางการเงินภายในประเทศ
5. ( ) อื่นๆ โปรดระบุ.....

20. ท่านพอใจการแก้ไขนี้จากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของ กบส. หรือไม่ หรือหากท่านสามารถ  
ต่อรองเงื่อนไขการชำระหนี้กับ กบส. ได้ ท่านต้องการให้ กบส. ทำอย่างไร

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....
- 9.....
- 10.....

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-สกุล	นางสาวอัญชุลี เรืองยุทธการณ
วัน เดือน ปีเกิด	7 สิงหาคม 2497
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงใหม่
การศึกษา	พ.ศ. 2516 จบมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนสตรีวัฒโนทัยพายัพ พ.ศ. 2521 จบการศึกษาบริหารธุรกิจบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2521-2541 ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การจำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2542-ปัจจุบัน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด สำนักงานเชียงใหม่