



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม ชุดที่ 1 สำหรับลูกค้า

## เรื่อง

## การติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารออมสินภาค 7

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการงานค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามสัญญา จนเป็นเหตุให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) และวิธีการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ซึ่งผลการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

## ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน ( )

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. สถานภาพการสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หย่าร้าง

( ) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ

.....

5. อาชีพของท่าน

( ) ค้าขายแผงลอย

( ) ข้าราชการ

( ) ค้าขายห้องแถว

( ) ลูกจ้างประจำ/ พนักงานบริษัท

( ) ค้าขายเจ้าของธุรกิจ

( ) อื่น ๆ .....

6. รายได้ต่อครัวเรือน

( ) ต่ำกว่า 15,000 บาท

( ) 15,000 – 20,000 บาท

( ) 20,001 – 25,000 บาท

( ) 25,001 – 30,000 บาท

( ) 30,001 – 35,000 บาท

( ) ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป

7. สมาชิกในครอบครัวท่าน จำนวน..... คน

## ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้เงิน

คำชี้แจง : ให้ข้อมูลและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( )

1. ท่านกู้เงินครั้งนี้กับธนาคารออมสิน เป็นสินเชื่อประเภทใด
 

<input type="checkbox"/> เกษะ	<input type="checkbox"/> สวัสดิการ	<input type="checkbox"/> ธุรกิจ
<input type="checkbox"/> ธนาคารประชาชน	<input type="checkbox"/> ห้องแถว	<input type="checkbox"/> ไทรทอง
<input type="checkbox"/> พัฒนาอาชีพ	<input type="checkbox"/> พัฒนาชนบท	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....
2. วัตถุประสงค์ที่ท่านระบุไว้ในคำขอกู้เงินในครั้งนี้เพื่อ
 

<input type="checkbox"/> ซื้อบ้าน สร้างบ้าน ต่อเติมบ้าน
<input type="checkbox"/> เพื่อใช้จ่ายเกี่ยวกับการอุปโภค - บริโภค
<input type="checkbox"/> เพื่อลงทุนค้าขาย ขยายกิจการ
<input type="checkbox"/> เพื่อชำระหนี้สินอื่น
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....
3. วงเงินที่ท่านกู้ในครั้งนี้ ..... บาท
4. ระยะเวลาที่กู้ในครั้งนี้ .....ปี
5. จำนวนเงินงวดที่ต้องส่งชำระในครั้งนี้เป็นงวดรายเดือน งวดละ .....บาท
6. ท่านมีหนี้ที่ค้างชำระกับธนาคารออมสินมาแล้ว จำนวน.....งวด
7. ท่านเคยได้รับการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหนี้มาก่อนหรือไม่
 

<input type="checkbox"/> เคย	<input type="checkbox"/> ไม่เคย
------------------------------	---------------------------------
8. ท่านได้รับคำแนะนำในการแก้ไขหนี้ค้างชำระ จากพนักงานของธนาคารมากน้อยเพียงใด
 

<input type="checkbox"/> ดี	<input type="checkbox"/> ปานกลาง	<input type="checkbox"/> น้อย	<input type="checkbox"/> ไม่ได้รับคำแนะนำเลย
-----------------------------	----------------------------------	-------------------------------	--
9. ท่านยินดีให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ร่วมกับพนักงานของธนาคารหรือไม่
 

<input type="checkbox"/> ให้ความร่วมมือ	<input type="checkbox"/> ไม่ให้ความร่วมมือ
---	--
10. หากท่านไม่สามารถชำระหนี้เงินต้นพร้อมดอกเบี้ยคืนธนาคารได้ ท่านปฏิบัติอย่างไร
 

<input type="checkbox"/> รับผิดชอบธนาคารเพื่อขอคำแนะนำ	<input type="checkbox"/> รอให้ธนาคารมาพบเพื่อช่วยแก้ไข
<input type="checkbox"/> อยู่เฉย ๆ ถ้ามีเงินจึงติดต่อชำระหนี้ภายหลัง	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญที่ท่านเห็นด้วย

ปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>ปัจจัยด้านลูกหนี้</b>			
1. กิจการขาดทุน			
2. มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูง			
3. ประสบปัญหาด้านสุขภาพ			
4. ประสบปัญหาครอบครัว หย่าร้าง / คู่สมรสเสียชีวิต			
5. มีหนี้สินหลายทาง			
6. นำเงินที่กู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์			
7. มีเจตนาไม่ชำระหนี้			
8. ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้องดำเนินคดี หรือยึดทรัพย์			
<b>ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก</b>			
1. สภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศชะลอตัว			
2. ความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางการเมือง			
3. นโยบายรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยและไม่มีความต่อเนื่อง			
4. ผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจภายนอกประเทศ			

ตอนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดตามหนี้และวิธีการแก้ไขหนี้ของธนาคารออมสิน

1) ท่านได้รับการติดตามหนี้จากธนาคารออมสิน วิธีใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) ทางโทรศัพท์ ความถี่.....ครั้ง / เดือน  
 ( ) ทางจดหมายทวงถาม ความถี่.....ครั้ง / เดือน  
 ( ) พนักงานของธนาคารออกมาพบ ความถี่.....ครั้ง / เดือน  
 ( ) บริษัทติดตามหนี้ ความถี่.....ครั้ง / เดือน

2) วิธีการแก้ไขหนี้ที่ท่านเคยแก้ไขกับธนาคาร หรือวิธีแก้ไขหนี้ที่ท่านต้องการ (เลือกได้เพียงข้อเดียว)

- ( ) วิธีที่ 1 ลดดอกเบี้ยส่วนที่ปรับ ( ) วิธีที่ 5 เปลี่ยน O/D เป็นระยะยาว  
 ( ) วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ ( ) วิธีที่ 6 ขายหลักประกัน  
 ( ) วิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ ( ) วิธีที่ 7 เปลี่ยนตัวลูกหนี้  
 ( ) วิธีที่ 4 ชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน ( ) วิธีที่ 8 เรียกชำระหนี้กรณีลูกหนี้เสียชีวิต

## แบบสอบถาม ชุดที่ 2 สำหรับพนักงานธนาคาร

### เรื่อง

### การติดตามหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ของธนาคารออมสินภาค 7

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการงานค้นคว้าแบบอิสระ ในระดับปริญญาโท คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถส่งชำระหนี้ได้ตามสัญญา จนเป็นเหตุให้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) และวิธีการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ซึ่งผลการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

#### ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนตัวทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( )

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ..... ปี

3. สถานภาพการสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หย่าร้าง

( ) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) ปริญญาโท

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

( ) ผู้จัดการสาขา

( ) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ

( ) พนักงานปฏิบัติการด้านสินเชื่อ ระดับ.....

6. เงินเดือน

( ) ต่ำกว่า 15,000 บาท

( ) 15,000 – 20,000 บาท

( ) 20,001 – 25,000 บาท

( ) 25,001 – 30,000 บาท

( ) 30,001 – 35,000 บาท

( ) ตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป

7. อายุการทำงานธนาคาร..... ปี

8. อายุการทำงานด้านสินเชื่อ.....ปี

9. อายุการทำงานด้านติดตามหนี้.....ปี

ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความสำคัญที่ท่านเห็นด้วย

บทบาทตามภาระหน้าที่	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>ปัจจัยด้านลูกหนี้</b>			
1. กิจการขาดทุน			
2. มีภาระใช้จ่ายในครอบครัวสูง			
3. ประสบปัญหาด้านสุขภาพ			
4. ประสบปัญหาครอบครัว หย่าร้าง / คู่สมรสเสียชีวิต			
5. มีหนี้สินหลายทาง			
6. นำเงินที่กู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์			
7. มีเจตนาไม่ชำระหนี้			
8. ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้องดำเนินคดี หรือยึดทรัพย์			
<b>ปัจจัยภายในของธนาคาร</b>			
1. การเร่งอนุมัติสินเชื่อทำให้การวิเคราะห์สินเชื่อผิดพลาด			
2. การอนุมัติสินเชื่อตามใบสั่ง (จากผู้บังคับบัญชา / ข้าราชการการเมือง)			
3. พนักงานไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับตัวลูกหนี้ก่อน (ข้อมูลเครดิตบูโร และ ข้อมูลบุคคลล้มละลาย)			
4. พนักงานขาดทักษะและประสบการณ์ด้านสินเชื่อ			
5. พนักงานไม่ได้ควบคุมและติดตามหนี้อย่างทันทั่วทั้งที่			
6. การติดตามหนี้ไม่ต่อเนื่องทำให้ปัญหาหนี้ค้างรุนแรงขึ้น			
<b>ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก</b>			
1. สภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศชะลอตัว			
2. ความไม่มั่นคงของสถานการณ์ทางการเมือง			
3. นโยบายรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และ ไม่มีความต่อเนื่อง			
4. ผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจภายนอกประเทศ			

**ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดตามหนี้และวิธีแก้ไขหนี้ของธนาคารออมสิน**

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( )

**1. การวางแผนการติดตามหนี้ของสาขา**

1.1 ใครเป็นผู้ควบคุมดูแลติดตามหนี้

( ) ตนเอง ( ) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ( ) ผู้จัดการสาขา

1.2 ใครคือพนักงานที่ทำหน้าที่ติดตามหนี้ในสาขาของท่าน

( ) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ ( ) พนักงานทุกตำแหน่ง

1.3 มีการประชุมทีมงานสาขาเพื่อวางแผนก่อนการติดตามหนี้

( ) ทุกครั้ง ( ) อาทิตย์ละครั้ง ( ) เดือนละครั้ง ( ) ไม่ประชุม

1.4 จำนวนพนักงานติดตามหนี้ในสาขาของท่าน.....คน

1.5 สิ่งที่ท่านเตรียมการเมื่อติดตามหนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

..... เพิ่มลูกหนี้ค้างชำระ .....ประวัติการชำระหนี้ (สช.18)

..... ประวัติการติดตามหนี้เดิม ..... วางแผนการเจรจา

..... ศึกษาวิธีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ตามคำสั่ง ..... วางแผนการเดินทาง

..... ปรึกษาผู้บังคับบัญชาก่อนปฏิบัติงาน ..... ไม่ต้องเตรียมการก็ติดตามหนี้ได้

**2. วิธีการติดตามหนี้และความถี่ในการติดตามหนี้ ที่ท่านปฏิบัติ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)**

( ) ทางโทรศัพท์ ความถี่.....ครั้ง / เดือน

( ) ทางจดหมายทวงถาม ความถี่.....ครั้ง / เดือน

( ) พนักงานของธนาคารออกมาพบ ความถี่.....ครั้ง / เดือน

( ) บริษัทติดตามหนี้ ความถี่.....ครั้ง / เดือน

**3. วิธีการแก้ไขหนี้ที่ท่านใช้เพื่อแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระให้แก่ลูกหนี้ ให้เรียงลำดับ 1 - 8**

(อันดับ 1 = วิธีที่ใช้แก้ไขปัญหานี้ค้างชำระมากที่สุด, อันดับ 8 = วิธีที่ใช้แก้ไขปัญหานี้ค้างชำระน้อยที่สุด)

( ) วิธีที่ 1 ลดดอกเบี้ยส่วนที่ปรับ ( ) วิธีที่ 5 เปลี่ยน O/D เป็นระยะยาว

( ) วิธีที่ 2 ขยายระยะเวลาชำระหนี้ ( ) วิธีที่ 6 ขายหลักประกัน

( ) วิธีที่ 3 ชำระดอกเบี้ยปกติ ( ) วิธีที่ 7 เปลี่ยนตัวลูกหนี้

( ) วิธีที่ 4 ชำระดอกเบี้ยปกติบางส่วน ( ) วิธีที่ 8 เรียกชำระหนี้กรณีลูกหนี้เสียชีวิต

4. กลุ่มลูกหนี้ค้างชำระที่ท่านเลือกเพื่อติดตามหนี้ ให้เรียงลำดับ 1 - 6  
(อันดับ 1 = ลูกหนี้ที่ท่านเลือกติดตามหนี้มากที่สุด, อันดับ 6 = ลูกหนี้ที่ท่านเลือกติดตามหนี้ น้อยที่สุด)
- ( ) กลุ่มลูกหนี้ปกติ (ค้างไม่เกิน 1 เดือน)
  - ( ) กลุ่มลูกหนี้ที่กล่าวถึงเป็นพิเศษ (ค้างเกิน 1 - 3 เดือน)
  - ( ) กลุ่มลูกหนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน (ค้างเกิน 3 - 6 เดือน)
  - ( ) กลุ่มลูกหนี้สงสัย (ค้างเกิน 6 - 12 เดือน)
  - ( ) กลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ (ค้างเกิน 12 - 24 เดือน)
  - ( ) กลุ่มลูกหนี้สงสัยจะสูญ (ค้างเกิน 24 เดือน)
5. หากท่านพบเจอปัญหาในการติดตามหนี้ ท่านจะปรึกษาใคร ให้เรียงลำดับ 1 - 4  
(อันดับ 1 = บุคคลที่ท่านปรึกษามากที่สุด, อันดับ 4 = บุคคลที่ท่านปรึกษาน้อยที่สุด)
- ( ) ผู้จัดการสาขา
  - ( ) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
  - ( ) เพื่อนพนักงานสาขาที่มีความชำนาญ
  - ( ) หน่วยงานส่วนกลางที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบริหารและพัฒนาหนี้, ฝ่ายกฎหมาย
6. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับระบบศูนย์ข้อมูลหนี้ค้างชำระและติดตามหนี้
- ( ) มีประโยชน์ แต่ใช้งานยาก
  - ( ) ไม่มีประโยชน์
  - ( ) อยากให้ปรับปรุงให้ใช้งานง่ายขึ้น
  - ( ) ต้องการให้ยกเลิก
7. การใช้ระบบศูนย์ข้อมูลหนี้ค้างชำระและติดตามหนี้
- ( ) เคยใช้
  - ( ) ไม่เคยใช้
8. การใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลหนี้ค้างชำระและติดตามหนี้ในปัจจุบัน
- ( ) ยังใช้ระบบฯ นี้อยู่
  - ( ) ไม่ได้ใช้ระบบฯ นี้แล้ว



**ตอนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้**

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเห็นด้วยของท่านมากที่สุด

ปัญหาและอุปสรรค	มาก	ปานกลาง	น้อย
<b>ด้านระเบียบคำสั่ง</b>			
1. ปริมาณของคำสั่งที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีมากเกินไป			
2. คำสั่งมีการสื่อสารเนื้อหาที่เข้าใจความยาก			
3. แนวทางปฏิบัติงานตามคำสั่งไม่ชัดเจน			
4. คำสั่งล่าสมัย ไม่ทันเหตุการณ์			
<b>ด้านบุคลากร</b>			
1. จำนวนพนักงานที่ติดตามหนี้ไม่เพียงพอ (ปริมาณหนี้ที่ต้องติดตามมีมาก)			
2. พนักงานไม่มีความชำนาญในการติดตามหนี้			
3. พนักงานขาดความรู้และทักษะในการติดตามหนี้			
4. พนักงานขาดกำลังใจในการติดตามหนี้			
5. พนักงานได้รับการอบรมน้อยเกินไป			
<b>ด้านลูกหนี้</b>			
1. ลูกหนี้ไม่มีความจริงใจที่จะแก้ไขหนี้			
2. ลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้			
3. ลูกหนี้มีเจตนาที่จะไม่ชำระหนี้			
4. ลูกหนี้ไม่มีความสามารถที่จะชำระหนี้ได้			
<b>ด้านระบบงาน</b>			
1. ระบบศูนย์ข้อมูลติดตามหนี้ฯ ใช้งานยาก			
2. ไม่มีการใช้งานระบบศูนย์ข้อมูลติดตามหนี้ฯ			
<b>ด้านหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง</b>			
1. ไม่มีการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจในการทำงาน			
2. ไม่ได้รับการสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวก			
3. ปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน			

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางวรรณ เมษะมาน
วัน เดือน ปีเกิด	22 ตุลาคม 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2527 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2537
ประสบการณ์	พ.ศ. 2532 พนักงานควบคุมการผลิต บริษัทมูราตะ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ. 2552 พนักงานปฏิบัติการระดับ 7 ธนาคารออมสินภาค 7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved