

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค
(Alpha Coefficient of Cronbach) โดยรวมและรายด้าน

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
ปัจจัยภายนอกธนาคาร	.77
ปัจจัยภายในธนาคาร	.80
ปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้	.81
รวม	.87

Item-Total Statistics

ปัจจัยภายนอกธนาคาร	Scale			
	Scale Mean	Variance if	Corrected	Cronbach's
	if Item Deleted	Item Deleted	Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
การเมืองมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	28.47	23.085	.289	.770
ผลกระทบจากปัญหาความแตกแยกทางการเมือง	28.53	22.464	.352	.762
ราคาน้ำมันแพงทำให้ต้นทุนสินค้าสูงขึ้นกำไรลดลง	27.67	19.126	.642	.715
ผลกระทบจากสภาพดินฟ้าอากาศ เช่น เกิดภัยธรรมชาติ	28.70	23.321	.307	.767
จำนวนคู่แข่งทางการค้ามีเพิ่มมากขึ้น	28.37	20.585	.562	.731
ราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ทำให้กำไรลดลง	27.80	17.545	.576	.731
ค่านิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป	28.20	21.407	.457	.747
เทคโนโลยีเปลี่ยนไป	28.83	24.144	.400	.760
ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซารายได้ของบุคคลลดลง	27.57	21.909	.558	.737

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	9

Item-Total Statistics

ปัจจัยภายในธนาคาร	Scale			
	Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เงินงวดผ่อนชำระสูงเกินไป	31.37	39.206	.376	.796
การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป	31.37	38.309	.466	.786
วงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ	30.90	37.748	.445	.789
ระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไป	30.20	39.476	.364	.797
ธนาคารไม่ได้อธิบายรายละเอียดของสัญญา	31.37	32.378	.674	.758
พนักงานขาดความสนใจในการติดตาม	31.40	35.559	.601	.770
ไม่ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อที่ธนาคาร	30.07	37.720	.500	.783
สถานที่ในการให้บริการคับแคบ	30.63	38.585	.500	.783
พนักงานของธนาคารประพฤติตนไม่เหมาะสม	30.43	39.013	.502	.784
ธนาคารอยู่ห่างจากสถานที่ประกอบกิจการ	30.97	38.309	.365	.799

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	10

Item-Total Statistics

ปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้	Scale			
	Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขาดทุนจากการประกอบกิจการ	38.43	59.909	.349	.810
ค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น	36.90	66.300	.185	.816
ไม่มีเวลามาติดต่อธนาคาร	38.60	67.145	.244	.812
มีภาระหนี้สินเพิ่มสูงขึ้นทำให้มีภาระ ต้องผ่อนชำระหลายทาง	37.07	55.995	.669	.778
ขาดประสบการณ์ในการประกอบ ธุรกิจ	38.33	55.747	.599	.783
นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์	38.70	55.459	.532	.791
กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เอง	36.80	65.062	.549	.802
มีการลงทุนเกินตัว ธุรกิจจึงขาดสภาพ คล่อง	39.17	60.557	.416	.801
ปัญหาครอบครัวของลูกหนี้ เช่น การ หย่าร้าง	37.03	57.620	.667	.781
ลาออกจากงาน/ตงงาน/รายได้ลดลง	37.43	57.426	.612	.784
ซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อน ทำให้มีภาระ ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้น	38.43	60.047	.296	.818
นำเงินไปชำระหนี้ นอกกระบบ	37.77	54.806	.586	.784

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	12

Item-Total Statistics

รวม	Scale			
	Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การเมืองมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	104.10	245.472	.161	.874
ผลกระทบจากปัญหาความแตกแยก ทางการเมือง	104.17	245.454	.157	.874
ราคาน้ำมันแพงทำให้ต้นทุนสินค้า สูงขึ้นกำไรลดลง	103.30	238.838	.322	.871
ผลกระทบจากสภาพดินฟ้าอากาศ เช่น เกิดภัยธรรมชาติ	104.33	237.195	.512	.868
จำนวนคู่แข่งทางการค้ามีเพิ่มมากขึ้น	104.00	240.000	.333	.871
ราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ทำให้กำไรลดลง	103.43	225.426	.548	.865
ค่านิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป	103.83	240.144	.327	.871
เทคโนโลยีเปลี่ยนไป	104.47	244.602	.372	.871
ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซารายได้ของ บุคคลลดลง	103.20	233.890	.707	.865
เงินงวดผ่อนชำระสูงเกินไป	104.47	242.395	.219	.873
การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูง เกินไป	104.47	241.775	.247	.873
วงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อ ความต้องการ	104.00	231.310	.517	.867
ระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไป	103.30	240.424	.285	.872
ธนาคารไม่ได้อธิบายรายละเอียดของ สัญญา	104.47	224.326	.570	.865
พนักงานขาดความสนใจในการติดตาม ไม่ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อที่ ธนาคาร	104.50	232.190	.480	.867
	103.17	237.937	.358	.870

Item-Total Statistics (ต่อ)

รวม	Scale			
	Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สถานที่ในการให้บริการกับแคบ	103.73	234.340	.534	.867
พนักงานของธนาคารประพฤติตนไม่ เหมาะสม	103.53	242.809	.261	.872
ธนาคารอยู่ห่างจากสถานที่ประกอบ กิจการ	104.07	235.857	.355	.871
ขาดทุนจากการประกอบกิจการ	104.50	228.603	.463	.868
ค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น	102.97	244.861	.188	.874
ไม่มีเวลามาติดต่อธนาคาร	104.67	246.575	.220	.873
มีภาระหนี้สินเพิ่มสูงขึ้นทำให้มีภาระ ต้องผ่อนชำระหลายทาง	103.13	225.223	.656	.863
ขาดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ	104.40	228.869	.489	.867
นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์	104.77	233.840	.318	.873
กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เอง	102.87	243.016	.484	.870
มีการลงทุนเกินตัว ธุรกิจจึงขาดสภาพ คล่อง	105.23	231.702	.484	.867
ปัญหาครอบครัวของลูกหนี้ เช่น การ หย่าร้าง	103.10	230.921	.570	.865
ลาออกจากงาน/ตงงาน/รายได้ลดลง	103.50	231.776	.492	.867
ซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อน ทำให้มีภาระ ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้น	104.50	232.948	.320	.873
นำเงินไปชำระหนี้ในระบบ	103.83	223.385	.574	.864

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	31

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของสินเชื่อนโยบายรัฐธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อ นโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อ นโยบายรัฐของธนาคารออมสินเขตเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และจำแนกตามข้อมูลการกู้เงินประเภทที่กำหนดระยะเวลาใช้คืน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จึงใคร่ขอความกรุณาและสละเวลาตอบแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างยิ่ง

น.ส.ชวลีกร กนธวงศ์

รายละเอียดแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ข้อมูลการกู้เงิน
 - ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ
 - ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสินเชื่อนโยบายรัฐที่ตอบแบบสอบถาม
2. สินเชื่อ นโยบายรัฐ หมายถึง สินเชื่อ โครงการธนาคารประชาชน หรือสินเชื่อแก้ไขหนี้ภาคประชาชน หรือสินเชื่อธุรกิจห้องแถว
3. คำว่า พนักงาน หมายถึง พนักงานของสาขาธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดเพชรบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างหรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- | | | สำหรับนักศึกษา |
|---|---|----------------|
| 1. เพศ | | [] X1 |
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง | |
| 2. อายุ.....ปี | | [] X2 |
| 3. สถานภาพ | | [] X3 |
| <input type="checkbox"/> โสด | <input type="checkbox"/> แต่งงาน | |
| <input type="checkbox"/> หม้าย | <input type="checkbox"/> หย่าร้าง | |
| 4. ระดับการศึกษา | | [] X4 |
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | <input type="checkbox"/> ปวศ. / อนุปริญญา | |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 5. อาชีพ | | [] X5 |
| <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ | |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง | |
| <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> รับจ้าง | |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... | | |
| 6. รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท | | [] X6 |

ส่วนที่ 2 ลักษณะข้อมูลการกู้เงินประเภทมีกำหนดระยะเวลาใช้คืนในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

คำชี้แจง : กรุณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องว่างหรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

7. ท่านได้ใช้บริการสินเชื่อประเภทใดของธนาคาร [] X7
 สินเชื่อธนาคารประชาชน/ฉบับปล้น สินเชื่อแก้ไขหนี้ภาคประชาชน
 สินเชื่อห้องแถว
8. ท่านได้นำเงินกู้ที่ได้รับจากธนาคารออมสินไปใช้ประโยชน์ด้านใด [] X8
 เพื่อนำไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในกิจการค้าขาย
 เพื่อนำไปใช้ลงทุนในการตั้งกิจการใหม่/ขยายกิจการ
 เพื่อนำไปใช้ชำระหนี้เจ้าหนี้เดิม
 อื่นๆ ระบุ.....
9. หลักประกันที่ท่านใช้ในการค้ำประกันเงินกู้ [] X9
 ที่ดินว่างเปล่า บ้านพร้อมที่ดิน
 บัญชีเงินฝาก/สลาก/พันธบัตร บุคคล
10. ระยะเวลาของสัญญาเงินกู้.....เดือน [] X10
11. ระยะเวลาที่กู้มาถึงปัจจุบัน.....เดือน [] X11
12. วงเงินกู้ที่ท่านได้รับจากธนาคาร.....บาท [] X12
13. ผ่อนชำระเงินกู้เดือนละ.....บาท [] X13
14. ปัจจุบันท่านมียอดเงินกู้คงเหลือ.....บาท [] X14
15. นอกจากธนาคารออมสินแล้วท่านมีภาระหนี้สินที่ต้องผ่อนชำระอีกหรือไม่ [] X15
 มี ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 19)

16. นอกจากธนาคารออมสินแล้วท่านมีภาระที่ต้องผ่อนชำระหนี้ดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] X16

<input type="checkbox"/>	ธนาคารอื่น ๆ	<input type="checkbox"/>	บัตรเครดิต
<input type="checkbox"/>	สหกรณ์การเกษตร/เครดิตยูเนียน	<input type="checkbox"/>	เงินกู้นอกระบบ
<input type="checkbox"/>	ผ่อนรถ/สินค้ำกับบริษัทต่าง ๆ	<input type="checkbox"/>	โรงรับจำนำ
<input type="checkbox"/>	อื่น ๆ โปรดระบุ.....		

17. จำนวนเงินทั้งหมดที่ท่านเป็นหนี้ที่อื่นอยู่จำนวนบาท [] X17

18. ท่านมีภาระที่ต้องผ่อนชำระหนี้ที่อื่น เดือนละ.....บาท [] X18

19. ขณะนี้ท่านได้รับการติดตามทวงถามจากธนาคารออมสินโดยวิธีใด [] X19

ยังไม่ได้รับการติดตามทวงถาม

ได้รับการติดตามทวงถามจากธนาคาร โดยวิธี

<input type="checkbox"/>	โทรศัพท์
<input type="checkbox"/>	ได้รับจดหมายเตือนจากธนาคาร
<input type="checkbox"/>	พนักงานของธนาคารออกติดตามถึงตัว
<input type="checkbox"/>	ได้รับจดหมายเร่งรัดหนี้จากทนาย

อยู่ระหว่างการฟ้องร้อง/ศาลพิพากษาแล้ว

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระสินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน เขตเพชรบุรี

คำชี้แจง : ท่านเห็นว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระของผู้กู้เงินที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ตามกำหนด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การแปรผล

5	หมายถึง	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหามากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหามาก
3	หมายถึง	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหากลาง
2	หมายถึง	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาน้อย
1	หมายถึง	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด

ลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					สำหรับ ผู้ศึกษา
	5	4	3	2	1	
ปัจจัยภายนอกธนาคาร						
1. การเมืองมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย การบริหารงานจึงไม่ชัดเจน และไม่ต่อเนื่อง						[] A1
2. ผลกระทบจากปัญหาความแตกแยกทางการเมือง บ้านเมืองไม่สงบ ประชาชนไม่มั่นใจในระบบเศรษฐกิจจึงใช้จ่ายอย่างประหยัด						[] A2
3. ราคาน้ำมันแพงทำให้ต้นทุนสินค้าสูงขึ้น กำไรลดลง						[] A3
4. ผลกระทบจากสภาพดินฟ้าอากาศ เช่น เกิดภัยธรรมชาติ						[] A4
5. จำนวนคู่แข่งทางการค้ามีเพิ่มมากขึ้น						[] A5
6. ราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้น ทำให้กำไรลดลง						[] A6
7. ค่านิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ชอบซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าแทนการซื้อจากตลาดสด						[] A7
8. เทคโนโลยีเปลี่ยนไป เช่น คอมพิวเตอร์เข้ามา มีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภค						[] A8
9. ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซารายได้ของบุคคลลดลงทำให้กำลังซื้อลดลง						[] A9

(ต่อ)

ลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					สำหรับ ผู้ศึกษา
	5	4	3	2	1	
ปัจจัยภายในธนาคาร						
1. เงินงวดผ่อนชำระสูงเกินไป						[] B1
2. การเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ยที่สูงเกินไป						[] B2
3. วงเงินที่อนุมัติไม่มีความเหมาะสมต่อความต้องการ						[] B3
4. ระยะเวลาในการผ่อนชำระสั้นเกินไป						[] B4
5. ธนาคารไม่ได้อธิบายรายละเอียดของสัญญา กู้ และวิธีการผ่อนชำระ						[] B5
6. พนักงานขาดความสนใจในการติดตาม ทวงถามเมื่อหนี้ถึงกำหนดชำระ						[] B6
7. ไม่ได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อที่ธนาคาร						[] B7
8. สถานที่ในการให้บริการคับแคบ						[] B8
9. พนักงานของธนาคารประพฤติตนไม่เหมาะสม เช่น ใช้อาวุธไม่สุภาพ						[] B9
10. ธนาคารอยู่ห่างจากสถานที่ประกอบกิจการ จึงไม่สะดวกในการเดินทางไปชำระหนี้						[] B10
ปัจจัยที่เกิดจากลูกหนี้						
1. ขาดทุนจากการประกอบกิจการ						[] C1
2. ค่าใช้จ่ายในครอบครัวเพิ่มสูงขึ้น						[] C2
3. ไม่มีเวลามาติดต่อธนาคาร จึงได้ฝากเงินให้ญาติ/เพื่อน มาชำระหนี้แทน แต่นำเงินไปใช้ส่วนตัว						[] C3
4. มีภาระหนี้สินเพิ่มสูงขึ้นทำให้มีภาระต้องผ่อนชำระหลายทาง						[] C4
5. ขาดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจ						[] C5
6. นำเงินไปใช้ผิดวัตถุประสงค์						[] C6
7. กู้เงินแต่ไม่ได้ใช้เอง						[] C7

(ต่อ)

ลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดหนี้ค้างชำระ	ระดับความสำคัญของปัจจัย					สำหรับ ผู้ศึกษา
	5	4	3	2	1	
8. มีการลงทุนเกินตัว ธุรกิจจึงขาดสภาพคล่อง						[] C8
9. ปัญหาครอบครัวของลูกหนี้ เช่น การหย่าร้าง						[] C9
10. ลาออกจากงาน/ตกงาน/รายได้ลดลง						[] C10
11. ซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อน ทำให้มีภาระด้าน ค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้น						[] C11
12. นำเงินไปชำระหนี้ในระบบ						[] C12

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการด้านสินเชื่อนโยบายรัฐ พร้อมให้ข้อเสนอแนะเพื่อธนาคารจะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงระบบการให้บริการของธนาคารให้ดียิ่งขึ้น

1. ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการสินเชื่อนโยบายรัฐ

1.1 ด้านเอกสารที่ใช้ในการขอกู้

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านการอนุมัติเงินกู้

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านการติดตามหนี้

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะของท่านด้านการให้บริการสินเชื่อ โยบายรัฐ

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้*****