

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม □□□

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับลูกหนี้

### เรื่อง

ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงการปฏิบัติการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของ  
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลใน  
แบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียว

โดยข้อมูลที่ท่านให้จะนำมาใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกหนี้

คำชี้แจง: โปรดพิจารณารายการข้อคำถาม แล้วใส่เครื่องหมาย “ ✓ ” ลงในช่อง

ตรงกับข้อที่ท่านต้องการเลือกเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

20-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  51 ปี ขึ้นไป

3. อาชีพ

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  เกษตรกร

4. สถานภาพสมรส

โสด  สมรส  
 หม้าย/หย่าร้าง

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า  ปริญญาตรีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท  10,001-20,000 บาท  
 20,001 -30,000 บาท  30,001 บาทขึ้นไป

## อนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการในการเลือกพิจารณาสินเชื่อ

คำชี้แจง: โปรดพิจารณารายการข้อคำถาม แล้วใส่เครื่องหมาย “ ✓ ” ลงในช่อง

ตรงกับข้อที่ท่านต้องการเลือกเพียงข้อเดียว

### 1. บริษัทสินเชื่อรถยนต์ที่เคยใช้บริการ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. บมจ.ธนาคารธนชาติ          | <input type="checkbox"/> 2. บจก. กสิกร ลิสซิ่ง         |
| <input type="checkbox"/> 3. บมจ. ธนาคารทีสโก้         | <input type="checkbox"/> 4. บจก. จีอีแคปิตอล ออโต้ลิส  |
| <input type="checkbox"/> 5. บมจ. เงินทุนสินอุตสาหกรรม | <input type="checkbox"/> 6. บมจ. ไทยพาณิชย์ลิสซิ่ง     |
| <input type="checkbox"/> 7. บจก. โตโยต้าลิสซิ่ง       | <input type="checkbox"/> 8. บมจ.อยุธยาแคปิตอล ออโต้ลิส |
| <input type="checkbox"/> 9. บจก. อีซูซูลิสซิ่ง        | <input type="checkbox"/> 10. บจก. สอนต้าลิสซิ่ง        |
| <input type="checkbox"/> 11. อื่น ๆ โปรดระบุ .....    |  |

### 2. ยี่ห้อรถยนต์ที่นำมาใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงิน

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เบนซ์     | <input type="checkbox"/> 2. บีเอ็มดับเบิลยู        |
| <input type="checkbox"/> 3. โตโยต้า   | <input type="checkbox"/> 4. สอนต้า                 |
| <input type="checkbox"/> 5. อีซูซุ    | <input type="checkbox"/> 6. นิสสัน                 |
| <input type="checkbox"/> 7. มิตซูบิชิ | <input type="checkbox"/> 12. อื่น ๆ โปรดระบุ ..... |

### 3. การหาข้อมูลก่อนการใช้บริการสินเชื่อ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีการหาข้อมูลเลย       | <input type="checkbox"/> 2. มีการหาข้อมูลบ้าง |
| <input type="checkbox"/> 3. มีการหาข้อมูลอย่างละเอียด |   |

### 4. สิ่งที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. บุคคลใกล้ชิด (เพื่อน/ครอบครัว) | <input type="checkbox"/> 2. ชื่อเสียงของบริษัท |
| <input type="checkbox"/> 3. การโฆษณาทางวิทยุ               | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานของบริษัท   |
| <input type="checkbox"/> 5. หนังสือพิมพ์                   | <input type="checkbox"/> 6. โบปปลิวแผ่นพับ     |

## 5. เหตุผลที่ใช้บริการสินเชื่อรถแลกเงินกับเกียรตินาคิน

- 1. เป็นลูกค้าของธนาคารอยู่แล้ว
- 2. ความน่าเชื่อถือของธนาคาร
- 3. ความสะดวกในการมาใช้บริการ
- 4. อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าบริษัทอื่น ๆ
- 5. ค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อต่ำ
- 6. ระเบียบและเงื่อนไขในการขอสินเชื่อไม่ยุ่งยาก
- 7. มีสถานที่ที่สะดวกในการติดต่อทำให้การส่งชำระทำได้ง่าย
- 8. การให้บริการของพนักงาน
- 9. มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ
- 10. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## 6. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับจากการใช้บริการสินเชื่อ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 100,000 บาท        | <input type="checkbox"/> 2. 100,001 - 200,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 200,001 - 400,000 บาท      | <input type="checkbox"/> 4. 400,001 - 600,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. ตั้งแต่ 600,001 บาท ขึ้นไป |   |

## 7. วงการชำระเงินที่ได้รับอนุมัติสินเชื่อ

- |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 12 งวด | <input type="checkbox"/> 2. 24 งวด |
| <input type="checkbox"/> 3. 36 งวด | <input type="checkbox"/> 4. 48 งวด |
| <input type="checkbox"/> 5. 60 งวด | <input type="checkbox"/> 6. 72 งวด |

## 8. ความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้

- 1. ไม่เคยผิดนัดชำระหนี้
- 2. เคยผิดนัดชำระหนี้

**ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงของเกียรตินาคิน**

**คำชี้แจง :** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องการปฏิบัติงาน

โดยพิจารณาจากเกณฑ์ โดยมีตัวเลือกและตอบได้ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด 4 หมายถึง ความคิดเห็นมาก 3 หมายถึง ความคิดเห็นปานกลาง  
2 หมายถึง ความคิดเห็นน้อย 1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด

การบริหารจัดการความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>การพิจารณาค่าขอู้เงินสินเชื่อ</b>					
1. ให้คำแนะนำชี้แจงการขอู้/เงื่อนไขหลักเกณฑ์การกู้แก่ผู้ขอู้					
2. ตรวจสอบข้อมูลเครดิต(credit Bureau)ผู้กู้					
3. สัมภาษณ์ผู้ขอู้ตามแบบสัมภาษณ์การขอู้					
4. ตรวจสอบเอกสารประกอบการขอู้กับต้นฉบับ					
5. ตรวจสอบสถานที่ทำงาน/สถานที่ประกอบการของผู้กู้					
<b>การวิเคราะห์ การอนุมัติใหู้้เงินสินเชื่อ และการบันทึกข้อมูล</b>					
1. ประเมินความเสี่ยงผู้ขอู้จากระบบงานCredit Scoring					
2. ตรวจสอบความสม่ำเสมอในการฝากเงิน					
3. พิจารณาความจำเป็นในการใช้เงินตามวัตถุประสงค์ในการขอู้					
4. พิจารณาความสามารถในการชำระคืนธนาคารของผู้กู้					
5. ตรวจสอบการกำหนดและเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย					
<b>การทำนิติกรรมสัญญา การประกัน และการประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล</b>					
1. จัดทำหนังสือยินยอมให้หักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระหนี้สำหรับผู้กู้และสำหรับผู้รับประกัน					
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของนิติกรรมสัญญา					
3. จัดให้ผู้กู้ทำประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล					
4. เป็นสินเชื่อระยะสั้นระยะเวลาส่งชำระไม่เกิน 3 ปี					
5. ธนาคารกำหนดเงื่อนไขการออมเงินอย่างสม่ำเสมอไม่น้อยกว่า 2 เดือน					

การบริหารจัดการความเสี่ยง	ระดับการปฏิบัติงาน				
	1	2	3	4	5
<b>การจ่ายเงินกู้ และการชำระเงินกู้</b>					
1. จ่ายเงินกู้โดยผ่านบัญชีเงินฝากของผู้กู้					
2. จ่ายเงินกู้หลังจากมีการอนุมัติจ่ายเงินกู้แล้ว					
3. ให้ผู้กู้ลงนามรับเงินต่อหน้า พนักงานเทลเลอร์					
4. การชำระเงินกู้ให้ผู้กู้ชำระโดยตรงกับ พนักงานเทลเลอร์					
5. พนักงานสินเชื่อบันทึกรายการในระบบงานเครื่องคอมพิวเตอร์					
<b>การจัดเก็บเอกสารประกอบการกู้</b>					
1. มีการเก็บเอกสารของลูกค้าไว้เป็นอย่างดี และสามารถตรวจสอบได้					
2. จัดเก็บเอกสารประกอบการขอกู้ไว้ในตู้เก็บเอกสารที่ปลอดภัยไม่สามารถเปิดเผย โดยแจ้งให้ลูกค้าทราบ					
3. เอกสารประกอบการขอกู้ที่ไม่ผ่านการอนุมัติ จะถูกทำลายทิ้ง โดยทางธนาคารจะแจ้งให้ทราบ					
4. มีการเรียกเก็บเอกสารตามกำหนดก่อนหลัง					
<b>การติดตามหนี้ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. ตรวจสอบรายงานหนี้ค้างชำระทุกเดือน					
2. พนักงานติดตามหนี้ตามที่ได้รับมอบหมาย					
3. ส่งจดหมายติดตามหนี้ค้างชำระ 1-3 เดือน					
4. ธนาคารมีการติดตามผลการชำระหนี้โดยการส่งเอกสารให้กับลูกหนี้ทุกเดือน					
5. ธนาคารมีการรายงานผลการชำระหนี้ให้กับลูกหนี้ทุกเดือน หลังจากชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อและการบริหารความเสี่ยงการ  
ปฏิบัติการฝ่ายสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม