



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

(Factors Affecting the Installment Loans of Non-bank's customers)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ และ เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลและทำความเข้าใจถึงพฤติกรรมต่างๆ ของผู้บริโภคอีกทั้งจะสามารถใช้เพื่อกำหนดนโยบาย และวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ที่ต้องการค้นคว้าได้เป็นอย่างดี

คำถามในครั้งนี้จะถูกนำไปวิเคราะห์ในเชิงทางวิชาการเท่านั้นไม่ได้แสดงถึงรายละเอียดเป็นรายบุคคล/องค์กรและมิได้เกี่ยวข้องเพื่อผลประโยชน์ต่อบริษัทเอกชนแต่อย่างใด

การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

โปรดพิจารณาแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() อายุไม่เกิน 20 ปี () 21-30 ปี () 31-40 ปี
() 41-50 ปี () 51-60 ปี () มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพการสมรส

() โสด () สมรส () หย่าร้าง/ม่าย

4. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส.
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- () ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัท / ห้างร้านเอกชน
 () ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย () เกษตรกร
 () แม่บ้าน () นักเรียน / นักศึกษา
 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ของท่าน และคู่สมรส (ถ้ามี) รวมกันเฉลี่ยต่อเดือน

- () น้อยกว่า 10,000 บาท () 10,001-20,000 บาท
 () 20,001-30,000 บาท () 30,001-40,000 บาท
 () 40,001-50,000 บาท () มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

7. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกสินเชื่อผ่อนชำระสินค้าของท่าน

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1-3 ปี () 4-6 ปี
 () 7-10 ปี () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

8. วงเงินที่ท่านได้รับอนุมัติในการใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสินค้า

- () ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001 - 20,000 บาท
 () 20,001 - 30,000 บาท () 30,001 - 40,000 บาท
 () 40,001 - 50,000 บาท () 50,001 บาทขึ้นไป

9. ประเภทสินค้าที่ท่านเลือกซื้อครั้งนี้โดยใช้สินเชื่อผ่อนชำระสินค้า (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

() เครื่องใช้ไฟฟ้า

() โทรทัศน์ ราคาบาท อัตราดอกเบี้ยเงินกู้%

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด เงินผ่อนต่องวดบาท

() ตู้เย็น ราคา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้%

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด เงินผ่อนต่องวดบาท

() เครื่องซักผ้า ราคา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้%

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด เงินผ่อนต่องวดบาท

() เครื่องเสียง ราคา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้%

ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด เงินผ่อนต่องวดบาท

- () คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ฟ่วง ราคา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้%
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด เงินผ่อนต่องวดบาท
- () อื่นๆ เช่น เครื่องเล่นซีดี ดีวีดี เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ราคา
อัตราดอกเบี้ยเงินกู้% ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด
เงินผ่อนต่องวดบาท
- () โทรศัพท์มือถือ ราคา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้%
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด เงินผ่อนต่องวดบาท
- () กล้องถ่ายรูป ราคา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้%
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด เงินผ่อนต่องวดบาท
- () เฟอร์นิเจอร์และของตกแต่งบ้าน ราคา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้%
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด เงินผ่อนต่องวดบาท
- () ประดับยนต์ ราคา อัตราดอกเบี้ยเงินกู้%
ระยะเวลาในการผ่อนชำระ.....งวด เงินผ่อนต่องวดบาท

10. สินเชื่อประเภทอื่นๆของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่ท่านได้ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () สินเชื่อเงินสด จากแหล่งเงินกู้ใด.....
- () สินเชื่อรถจักรยานยนต์ จากแหล่งเงินกู้ใด.....
- () สินเชื่อรถยนต์ จากแหล่งเงินกู้ใด.....
- () สินเชื่อเพื่อการศึกษา จากแหล่งเงินกู้ใด.....
- () ไม่ได้ใช้บริการสินเชื่อประเภทอื่น

11. ท่านเคยผัดนัดชำระค่าผ่อนชำระสินค้ากับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารหรือไม่

() เคย ถ้าเคย โปรดระบุสาเหตุมาจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () มีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินอื่นๆ
- () รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในครัวเรือน
- () มีภาระหนี้อื่นๆ
- () ลืม
- () ไม่มีเวลาไปชำระ
- () ไม่ได้รับใบแจ้งยอดการชำระเงิน
- () อื่นๆ(โปรดระบุ).....

() ไม่เคย

12. ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารอื่นหรือธุรกิจอื่นก่อนที่จะเปลี่ยนย้ายมาใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารที่ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระครั้งนี้หรือไม่

- () เคย ถ้า เคย โปรดระบุสาเหตุการย้าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () เงื่อนไขของอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า
 - () ให้บริการพิเศษเหนือพิเศษกว่าบริษัทอื่นๆ เช่น การลดค่าธรรมเนียม ฯลฯ
 - () การอนุมัติวงเงินที่มากกว่า
 - () การอนุมัติวงเงินผ่อนชำระที่มากกว่า
 - () ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ
 - () มีเทคโนโลยีด้านบริการที่ดีกว่า
 - () ความเชื่อถือในองค์กรดีเยี่ยม
 - () พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่า
 - () มีสาขาในการให้บริการมากกว่า
 - () อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- () ไม่เคย

13. บุคคลใดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารมากที่สุด

- () บุคคลในครอบครัว/คนใกล้ชิด
- () คำแนะนำของการโฆษณา
- () คำแนะนำของพนักงานขายจากร้านค้าสมาชิก
- () เพื่อน/ญาติ พี่น้อง
- () ตัดสินใจด้วยตนเอง
- () อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

14. กรุณาระบุความสำคัญของปัจจัยที่ให้อิทธิพลของท่านในการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสินค้า (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่กำหนดให้ตามที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง

ลักษณะของปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
<p>1. เงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขั้นตอนในการสมัครไม่ยุ่งยาก - เอกสารที่ใช้ในการสมัครมีน้อย - ระยะเวลาในการอนุมัติสินเชื่อสั้น - วงเงินอนุมัติสินเชื่อสูง - เงินงวดผ่อนชำระขั้นต่ำมีความเหมาะสม - ระยะเวลาในการผ่อนชำระยาวนาน <p>2. ค่าธรรมเนียมและอัตราดอกเบี้ย</p> <ul style="list-style-type: none"> - อัตราดอกเบี้ยผ่อนชำระมีความเหมาะสม - การคิดดอกเบี้ยปรับเมื่อมีการผิดนัดชำระมีความเหมาะสม - ค่าธรรมเนียมในการดำเนินงานที่ชำระล่วงหน้ามีความเหมาะสมหลังจากมีการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ <p>3. การให้บริการของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้านค้าสมาชิกมีจำนวนมาก - พนักงานมีการชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างชัดเจน - การมีช่องทางในการผ่อนชำระที่หลากหลาย - การมีระบบสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ - การมีระบบสมัครสมาชิกผ่านอินเทอร์เน็ต - การมีระบบสมัครสมาชิกทางไปรษณีย์ <p>4. การส่งเสริมการตลาดของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - การมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น อัตราดอกเบี้ย 0% - การคิดส่วนลดต่างจากยอดชำระ กรณีลูกค้ามีประวัติการชำระดี ตรงเวลา 			

ลักษณะของปัจจัย	ระดับความสำคัญของปัจจัย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
<ul style="list-style-type: none"> - การจัดรายการจับรางวัลให้แก่สมาชิกอย่างต่อเนื่อง - การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา การแจ้งข่าวสารผ่านใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 			
5.คำแนะนำชักชวน <ul style="list-style-type: none"> - การได้รับคำแนะนำจากพนักงานขายของร้านค้าสมาชิก - การได้รับคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ 			

15. สื่อการโฆษณาทางใดที่ให้อิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสินค้าของท่านมากที่สุด

- () ข่าวสารจากบุคคลอื่น () คลื่นวิทยุ () หนังสือพิมพ์
 () ใบปลิว/แผ่นพับ () ป้ายโฆษณา () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

17. ในความคิดของท่านอยากให้สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระสินค้าอย่างไร นอกเหนือจากที่เป็นอยู่ปัจจุบัน

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาย สมทบ มาเทพ
วัน เดือน ปีเกิด	11 สิงหาคม 2522
อายุ	29 ปี
ที่อยู่	8/3 ม.5 ต.บ้านกลาง อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2544 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี สาขาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2545 – 2546 พนักงานการตลาด ธุรกิจสินเชื่อบ่อนชำระ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ พ.ศ.2547 – 2548 ผู้ช่วยหัวหน้างานการตลาด ธุรกิจสินเชื่อบ่อนชำระ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ พ.ศ.2548 – 2549 หัวหน้างานการตลาด ธุรกิจสินเชื่อบ่อนชำระ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ พ.ศ.2549 – 2550 ผู้จัดการเขตภาคเหนือตอนบน ธุรกิจสินเชื่อบ่อนชำระ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ พ.ศ.2550 – 2551 ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ธุรกิจสินเชื่อบ่อนชำระ บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พ.ศ.2551–ปัจจุบัน ผู้จัดการสาขานครสวรรค์ บริษัท ซีดี คอร์ป ลิสซิ่ง (ไทยแลนด์) จำกัด