

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง

โครงสร้างตลาดของธุรกิจสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกันและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ระดับปริญญาโท ตามหลักสูตร
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ข้อมูลของท่านมีความสำคัญ
ต่อความสำเร็จของงานวิจัย ข้อมูลจากแบบสอบถามทุกประการจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ผลของ
การวิจัยจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องหน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 – 25 ปี

() 26 – 30 ปี

() 31 – 35 ปี

() 36 – 40 ปี

() 41 – 45 ปี

() 46 – 50 ปี

() 51 – 60 ปี

() 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () โสด () สมรส () หย่า

4. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (รวมตัวท่าน)

- () คนเดียว () 2 คน
() 3 คน () 4 คน
() 5 คน () มากกว่า 5 คนขึ้นไป

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษา, ปวช. ปวส.
() อนุปริญญา () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () ปริญญาเอก

6. อาชีพ

- () ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน
() กิจการส่วนตัว () ค้าขาย
() รับจ้างทั่วไป () อื่นๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือนของท่าน (บาท / เดือน)

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 () 10,001 – 15,000
() 15,001 – 20,000 () 20,001 – 25,000
() ตั้งแต่ 25,001 ขึ้นไป

8. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว (บาท / เดือน)

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 () 10,001 – 20,000
() 20,001 – 30,000 () 30,001 – 40,000
() 40,001 – 50,000 () ตั้งแต่ 50,001 ขึ้นไป

9. แหล่งรายได้ของท่านมาจากที่ทาง

..... ทาง

10. ท่านมักจะออมเงินของท่านในรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ ฝากธนาคาร | ☐ ลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ |
| ☐ ลงทุนในทองคำ | ☐ ซื้อตราสารทุน |
| ☐ ซื้อตราสารหนี้ | ☐ ซื้อประกันชีวิต |
| ☐ ลงทุนในกองทุนรวม | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

11. ค่าใช้จ่ายต่อเดือนของท่าน

- | | |
|---|--|
| ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 | ☐ 5,001 – 10,000 |
| ☐ 10,001 – 15,000 | ☐ 15,001 – 20,000 |
| ☐ 20,001 – 25,000 | ☐ 25,001 – 30,000 |
| ☐ 30,001 – 35,000 | ☐ 35,001 – 40,000 |
| ☐ ตั้งแต่ 40,001 ขึ้นไป | |

12. รายจ่ายของท่านมีประกอบด้วยอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อและเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย โดย 1 คือ มากที่สุด)

- | | |
|---|---|
| ☐ ผ่อนบ้าน | ☐ ผ่อนรถ |
| ☐ เช่าบ้าน | ☐ ค่าใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภค |
| ☐ เลี้ยงดูบิดา มารดา | ☐ เลี้ยงดูบุตร |
| ☐ เครื่องแต่งกาย / เครื่องประดับ | ☐ การศึกษา |
| ☐ การท่องเที่ยว | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

13. กรณีที่รายได้ของท่านไม่เพียงพอกับรายจ่าย ท่านจะทำอย่างไร

- | | |
|--|--|
| ☐ ลดการใช้จ่ายลง (ข้ามไปทำส่วนที่ 2) | ☐ กู้ยืม |
| ☐ นำเงินออมออกมาใช้ (ข้ามไปทำส่วนที่ 2) | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |
- (ข้ามไปทำส่วนที่ 2)

14. แหล่งของการกู้ยืม

- | | |
|---|---|
| ☐ กู้ยืมจากสถาบันการเงิน | ☐ กู้ยืมจากญาติพี่น้อง |
| ☐ กู้ยืมจากบุคคลอื่น | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน

- ท่านเคยใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน (ไม่มีหลักทรัพย์ หรือบุคคลค้ำประกัน) กับธนาคาร / บริษัท หรือ บุคคลทั่วไป หรือไม่ (ถ้าไม่เคย ไม่ต้องทำข้อต่อไป)
☐ เคย ☐ ไม่เคย
- ท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน ที่ออกโดยสถาบันการเงิน / บริษัท / บุคคลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และเรียงตามลำดับความถี่ในการใช้ 1- 5 โดย 1 คือ ถิ่นมากที่สุด และ 5 คือ น้อยที่สุด)

☐ ซิตีแบงก์	☐ เพลสซ้อยส์
☐ สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด	☐ จีอี แคปปิตอล เพอร์ซันนัลโลน
☐ HSBC	☐ เอไอจี
☐ กรุงศรี	☐ อีซีบาย
☐ กสิกรไทย	☐ อีออน
☐ ไทยพาณิชย์	☐ คิวิกแคช
☐ นครหลวงไทย	☐ แคปปิตอล โอเค
☐ ทหารไทย	☐ เซทเทเลม
☐ ไทยธนาคาร	☐ บัตรกรุงศรี
☐ ยูโอบี	☐ บัตรกรุงไทย
☐ ธนชาต	☐ นอกระบบ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....	

3. เหตุผลในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกับที่ดังกล่าวเพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อและเรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ 1 – 5 โดย 1 คือเหตุผลที่สำคัญที่สุด)

- | | |
|--|--|
| ☐ อัตราดอกเบี้ย | ☐ วงเงินสินเชื่อ |
| ☐ ความรวดเร็วในกระบวนการอนุมัติ | ☐ ระยะเวลาในการชำระคืน |
| ☐ มีสาขาในการให้บริการมาก | ☐ การให้บริการที่ดีของพนักงาน |
| ☐ ความมีชื่อเสียงของธนาคาร / บริษัท | ☐ เอกสารที่ใช้ประกอบมีน้อย |
| ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

4. รูปแบบการกู้

- | | |
|---|--|
| ☐ O/D | ☐ เงินก้อน |
| ☐ ซื้อสินค้าผ่อนชำระ | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

5. ปัจจุบันท่านใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน กี่แห่ง

5.1 ธนาคาร

- | | |
|---------------------------------|---|
| ☐ 1 แห่ง | ☐ 2 แห่ง |
| ☐ 3 แห่ง | ☐ มากกว่า 3 แห่ง |

5.2 บริษัท/สถาบันที่มีใช้ธนาคาร

- | | |
|---------------------------------|---|
| ☐ 1 แห่ง | ☐ 2 แห่ง |
| ☐ 3 แห่ง | ☐ มากกว่า 3 แห่ง |

5.3 นอกระบบ

- | | |
|---------------------------------|---|
| ☐ 1 แห่ง | ☐ 2 แห่ง |
| ☐ 3 แห่ง | ☐ มากกว่า 3 แห่ง |

6. จำนวนเงินที่ท่านได้รับอนุมัติโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง

.....บาท

7. ระยะเวลาในการผ่อนชำระ

- | | |
|---|--|
| ☐ 6 เดือน | ☐ 9 เดือน |
| ☐ 12 เดือน | ☐ 24 เดือน |
| ☐ 30 เดือน | ☐ 36 เดือน |
| ☐ 48 เดือน | ☐ 60 เดือน |
| ☐ มากกว่า 60 เดือน | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

8. อัตราดอกเบี้ยที่ท่านจ่าย (หากมีมากกว่า 1 แห่ง โปรดระบุตามจำนวนแห่ง)

(ธนาคาร/บริษัท/นอกระบบ)

-% ต่อ.....(.....)
-% ต่อ.....(.....)
-% ต่อ.....(.....)
-% ต่อ.....(.....)

9. เหตุผลที่ท่านตัดสินใจที่จะใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน
- ☐ ใช้จ่ายมากกว่ารายได้
- ☐ ต้องการเงินก้อน
- ☐ นำไปใช้จ่ายฉุกเฉิน
- ☐ การอนุมัติที่รวดเร็ว
- ☐ ระยะเวลาในการชำระคื้นนาน
- ☐ มีสาขาให้บริการมาก
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

10. บริการหลังการขายแบบใดที่ท่านชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อและเรียงลำดับความสำคัญ ตั้งแต่ 1 – 3 โดย 1 คือเหตุผลที่สำคัญที่สุด)

- () โทรเตือนให้ชำระหนี้ก่อนวันครบกำหนดชำระ
- () การส่ง sms เตือนให้ชำระหนี้ทางโทรศัพท์
- () การนำเสนอสิทธิพิเศษต่างๆ ทางโทรศัพท์
- () การได้รับคะแนนสะสมเพื่อแลกซื้อสินค้า
- () ได้รับสิทธิใช้วงเงินสินเชื่อเพิ่ม โดยไม่ต้องส่งเอกสารอีกครั้ง
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. พฤติกรรมการทวงถามหนี้แบบใดที่ท่านไม่ชอบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อและเรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ 1 – 3 โดย 1 คือเหตุผลที่สำคัญที่สุด)

- () โทรเตือนในวันที่ครบกำหนดชำระ
- () โทรเตือนก่อนวันครบกำหนดชำระ
- () การทวงถามบ่อยๆ เมื่อเลยกำหนดชำระแล้ว
- () การส่งพนักงานมาทวงถามที่ทำงาน
- () การข่มขู่
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

12. หากท่านกู้สินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันได้แล้ว แต่ไม่มีเงินจ่ายชำระ ท่านจะทำอย่างไร

- () Refinance
- () กู้นอกระบบมาชำระ
- () เจรจาขอประนอมหนี้
- () ไม่ชำระหนี้
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

13. ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน แต่ละครั้ง ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ

- () ตัดสินใจเอง
- () เพื่อนหรือคนในครอบครัวแนะนำ
- () พนักงานผู้ให้บริการ
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน กับแต่ละแห่ง ท่านจะพิจารณาปัจจัยใดในการตัดสินใจ (เรียงลำดับมากไปน้อย 1,2,3,4,5)

- () เงื่อนไขของผู้สมัคร เช่น รายได้ขั้นต่ำ อายุงาน
- () ธนาคารพาณิชย์ / บริษัทที่ให้บริการเป็นที่รู้จัก
- () การโฆษณา
- () อัตราดอกเบี้ย / ค่าธรรมเนียม
- () การผ่อนชำระแบบลดต้นลดดอก
- () การส่งเสริมการตลาด เช่น ของแถม
- () ความรวดเร็วในการอนุมัติ / การโอนเงินเข้าบัญชี
- () การให้บริการของพนักงาน
- () สาขาที่ให้บริการมีจำนวนมาก
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

15. การโฆษณาของสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกันมีผลต่อการตัดสินใจของท่านหรือไม่

- () มีผล
- () ไม่มีผล

16. ทราบข้อมูลสินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () โทรศัพท์
- () หนังสือพิมพ์
- () แผ่นพับ
- () นิตยสาร
- () เพื่อน / คนในครอบครัว
- () พนักงานติดต่อโดยตรง
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ผนวก ข

พระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พุทธศักราช 2475

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้ให้เรียกว่าพระราชบัญญัติห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา พุทธศักราช 2475

มาตรา 2 ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้เมื่อครบสามเดือนนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา 3 บุคคลใด

(ก) ให้บุคคลอื่นยืมเงินโดยคิดดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือ

(ข) เพื่อปิดบังการเรียกดอกเบี้ยเกินอัตราท่านบัญญัติไว้ในกฎหมาย บังอาจกำหนดข้อความอันไม่จริงในเรื่องจำนวนเงินกู้หรืออื่น ๆ ไว้ในหนังสือ สัญญา หรือตราสาร ที่เปลี่ยนมือได้ หรือ

(ค) นอกจากดอกเบี้ย ยังบังอาจกำหนดจะเอาหรือรับเอาซึ่งกำไรอื่น เป็นเงินหรือ สิ่งของ หรือโดยวิธีเพิกถอนหนี้ หรืออื่น ๆ จนเห็นได้ชัดว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากเกินส่วนอันสมควรตามเงื่อนไขแห่งการกู้ยืม

ท่านว่าบุคคลนั้นมีความผิดฐานเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา ต้องระวาง โทษจำคุกไม่เกิน หนึ่งปี หรือปรับไม่เกินพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 4 บุคคลใดโดยรู้อยู่แล้ว ได้มาแม้จะได้เปล่าซึ่งสิทธิที่จะเรียกร้องจากบุคคลอื่น อันผิดบัญญัติที่กล่าวไว้ใน มาตรา ก่อน และใช้สิทธินั้น หรือ พยายามถือเอาประโยชน์แห่งสิทธินั้น ท่านว่าบุคคลนั้นมีความผิดต้องระวางโทษ ดังที่บัญญัติไว้ในมาตราก่อนนั้น

ประกาศมา ณ วันที่ 26 ตุลาคม พุทธศักราช 2475

ที่มา : <http://www.kodmhai.com/m4/m4-20/h5/m1-4.html#4>

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

กระแสดรณศิลป์. ตลาดสินค้าส่วนบุคคลไร้หลักประกันแข่งเดือด : แหล่งรายได้ใหม่ผู้ประกอบการ.
ปีที่ 9 ฉบับที่ 1464, 2546.

ประสาร ไตรรัตน์วรกุล และณัฐ ตาปนันทน์. แชร์ม้อย แชร์ลูกโซ่ แชร์ขอนแก่น แชร์ลำปาง แชร์
พัทลุง : เหล่านี้คืออะไร. กรุงเทพฯ, ฝ่ายวิชาการ ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2528.

ภราดร ปรีดาศักดิ์. หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

วิไลวรรณ วรรณนิธิกุล. เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรมและเศรษฐศาสตร์ต้นทุน. 1 เล่ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์ไทย
วัฒนาพานิชย์ จำกัด, 2544.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
พิพัฒนศึกษา, 2538.

เอกสารอื่นๆ

โชติชัย สุวรรณภรณ์, นวพร สุทธาชีพ, ธรรมฤทธิ์ คุณศิริ และ มนูญ พุทวงศ์. แนวทางการ
พัฒนาธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่มีธนาคาร (Non – bank). เอกสารประกอบการสัมมนา
ณ ห้องประชุมป๋วย อึ๊งภากรณ์ ชั้น 7 สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง,
2548.

ดาเรศ วีระพันธ์. "ผลของการกระจุกตัวที่มีต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ไทย." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.

ประดิษฐ์ กิตติฤกษ์กุล, ปาริชาติ อัสวกุล, พรพรรณ ธรรมธาดา, อรุณศรี สรรพแพทย์พิศาล และนุจรี วศินะเมฆนทร์. "พฤติกรรมการใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคล จากผู้ประกอบการธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันในกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)." การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.

พรทิพย์ หูลไพรรัตน์. "กลยุทธ์การตลาดในการแข่งขันของธุรกิจบัตรเครดิต." เศรษฐศาสตร์ มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

พิมพ์พร เหมพิพัฒน์. "ลักษณะตลาดสินเชื่อบุคคล/เงินสดและพฤติกรรมการใช้." เศรษฐศาสตร์ มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.

พิศิษฐ์ อำพันเพ็ญโรจน์. "พฤติกรรมการใช้เครดิตส่วนบุคคลของพนักงานผู้ใช้ผลิตภัณฑ์เครดิตส่วนบุคคลในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร." ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.

อัญญารัตน์ ภูงศ์เจริญ. "การเปรียบเทียบกลยุทธ์การแข่งขันสินเชื่อส่วนบุคคลของสถาบันการเงินไทยและบริษัทที่ไม่ใช่สถาบันการเงินไทย." เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2546.

Book

Phillip Kotler, Marketing Management, 10th edition. New Jersey : Prentice Hall International, Inc., 2000.