ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก

เลขที่แบบสอบถาม [ ][ ][ ]

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำไปใช้ประกอบการวิจัยของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และในโอกาสนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

<u>รายละเอียดแบบสอบถาม</u>

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองพบ จากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมายถูก (✓) ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2. อายุ

1. ( ) ไม่เกิน 25 ปี 2. ( ) 26 - 35 ปี
3. ( ) 36 - 40 ปี 4. ( ) 41 - 50 ปี
5. ( ) มากกว่า 50 ปี

3. ประเภทของกิจการ

1. ( ) เจ้าของคนเดียว 2. ( ) ห้างหุ้นส่วนจำกัด
3. ( ) บริษัทจำกัด 4. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____

4. ตำแหน่ง

1. ( ) เจ้าของกิจการ / หุ้นส่วนผู้จัดการ 2. ( ) กรรมการผู้จัดการ
3. ( ) ผู้จัดการ 4. ( ) พนักงานขาย
5. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

5. ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ

1. ( ) น้อยกว่า 1 ปี 2. ( ) 1 - 5 ปี
3. ( ) 6 - 10 ปี 4. ( ) มากกว่า 10 ปี

6. เงินทุนจดทะเบียนของกิจการ

1. ( ) ไม่เกิน 1,000,000 บาท 2. ( ) 1,000,001 - 2,000,000 บาท
3. ( ) 2,000,001 - 5,000,000 บาท 4. ( ) 5,000,001 - 10,000,000 บาท
5. ( ) 10,000,000 บาท ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

7. ยอดขายรถยนต์มือสองโดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการประมาณเท่าใด

1. ( ) ไม่เกิน 500,000 บาท
2. ( ) 500,001 - 1,000,000 บาท
3. ( ) 1,000,001 - 3,000,000 บาท
4. ( ) 3,000,001 - 5,000,000 บาท
5. ( ) 5,000,000 บาท ขึ้นไป

8. สถานที่ตั้งของกิจการ

1. ( ) ถนนสันกู่เหล็ก
2. ( ) ถนนรัตนโกสินทร์
3. ( ) ถนนอัษฎาธร
4. ( ) ถนนสนามกีฬา
5. ( ) ถนนช้างเผือก
6. ( ) ถนนมหิดล
7. ( ) ถนนแยกราม 2
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

9. ประเภทของรถยนต์มือสองที่จำหน่ายได้มากที่สุด

1. ( ) รถเก๋งญี่ปุ่น
2. ( ) รถเก๋งยุโรป
3. ( ) รถเก๋งเกาหลี
4. ( ) รถนั่งออฟโรด
5. ( ) รถกระบะบรรทุกญี่ปุ่น
6. ( ) รถกระบะบรรทุกยุโรป
7. ( ) รถตู้
8. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

10. ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่ง ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) เจ้าของกิจการ / หุ้นส่วนผู้จัดการ 2. ( ) กรรมการผู้จัดการ
3. ( ) ผู้จัดการ 4. ( ) พนักงานขาย
5. ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____

11. กรุณาใส่เครื่องหมายถูก (✓) ในกรอบสี่เหลี่ยม (☐) หน้าชื่อบริษัทลิสซิ่งที่ท่านใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อ และระบุความถี่ของการใช้บริการของบริษัทลิสซิ่งนั้น(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริษัทลิสซิ่งที่ท่านใช้บริการในปัจจุบัน	ความถี่ของการใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ☐ บริษัท จีอี แคปปิตอล ออโต้ลิส จำกัด (มหาชน)					
2. ☐ บริษัท เชียงใหม่พัฒนสินลิสซิ่ง จำกัด					
3. ☐ บริษัท เชียงใหม่ไพบูลย์ลิสซิ่ง จำกัด					
4. ☐ บริษัท เชียงใหม่แลนด์ลิสซิ่ง จำกัด					
5. ☐ บริษัท ทวีเฮงลิสซิ่ง จำกัด					
6. ☐ บริษัท ธนโชคลิสซิ่ง จำกัด					
7. ☐ บริษัท นิ่มซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด					
8. ☐ บริษัท มิตรสินด่วน จำกัด					
9. ☐ บริษัท มิตรเอื้ออารีย์ จำกัด					
10. ☐ บริษัท วิริยะลิสซิ่ง จำกัด					
11. ☐ บริษัท วีระลิสซิ่ง จำกัด					
12. ☐ บริษัท สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)					
13. ☐ บริษัท สินปราณีลิสซิ่ง จำกัด					
14. ☐ บริษัท สินพัฒนา จำกัด					
15. ☐ บริษัท อินทรลิสซิ่ง กรุ๊ป เชียงใหม่ จำกัด					
16. ☐ บริษัท เอส บี แกรนด์ อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด					
17. ☐ บริษัท เอส พี ศรีภูมิ (1999) จำกัด					
18. ☐ บริษัท เอส วี ร่วมทุน จำกัด					
19. ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)_____					

12. ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อจากบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มากน้อยเพียงใด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทลิสซิ่ง	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม					
1. ระดับความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นของรถยนต์มือสอง					
2. การเลือกซื้อรถยนต์ยี่ห้อ และประเภทต่าง ๆ ของผู้บริโภค					
3. การที่ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองมอบหมายให้ดีลเลอร์เป็นผู้จัดหาบริษัทรับจัดไฟแนนซ์ให้					
4. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ					
5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่าง ๆ					
2. ปัจจัยภายในองค์การ					
ปัจจัยด้านการตลาด					
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ					
1.2 การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน					
1.3 การเป็นบริษัทชั้นนำจากส่วนกลางที่ขยายสาขามาสู่ภูมิภาค					
1.4 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ					
1.5 การเป็นผู้นำด้านความทันสมัยในการให้บริการ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทลิสซิ่ง	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
2 ด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ					
2.2 ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้					
2.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ)ที่เหมาะสม					
3 ด้านสถานที่					
3.1 ทำเลที่ตั้งของบริษัทใกล้สถานประกอบการ ไป-มาสะดวก					
3.2 มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก					
3.3 บริษัทลิสซิ่งตั้งอยู่ใกล้กับธนาคารที่จะต้องนำเช็ครถจัดไฟแนนซ์ไปขึ้นเงิน					
4 ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ					
4.2 การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ					
4.3 คำแนะนำจากบุคคลอื่น เช่น คนสนิท หรือ คู่ค้า					
4.4 บริษัทให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ค่าีเบทแก่ดีลเลอร์ในอัตราที่สูง					
4.5 การมีโปรโมชั่นให้ค่านำจัดพิเศษแก่ดีลเลอร์ เช่น ถ้าส่งรถมาจัดไฟแนนซ์กับบริษัท 2 คัน จะได้รับค่านำจัดพิเศษ 1,000 บาท เป็นต้น					
4.6 มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่างๆ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทลิสซิ่ง	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
5. ด้านบุคคล					
5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ					
5.2 พนักงานสินเชื่อได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดี					
5.3 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
6. ด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่					
6.2 การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลการอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียว และการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค เป็นต้น					
6.3 มีพนักงานสินเชื่อเพียงพอและพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
6.4 มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย					
6.5 มีระบบและนโยบายการทำงานที่ได้มาตรฐาน					
6.6 นโยบายของบริษัทลิสซิ่งในการเลือกจัดไฟแนนซ์ให้รถบางลักษณะและลูกค้าบางกลุ่ม					
6.7 เงื่อนไขในการบังคับทำประกันภัยประเภท 1					
6.8 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น					
6.9 พื้นที่ให้บริการตรวจสอบสินเชื่อครอบคลุมกว้างขวางทั้งจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทลิสซิ่ง	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
6.10 การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไข					
7. สิ่งนำเสนอทางกายภาพ					
7.1 ได้รับการยอมรับ และเชื่อถือในวงการลิสซิ่ง เช่น การได้รับรางวัลว่าเป็นบริษัทลิสซิ่งดีเด่น เป็นต้น					
7.2 ป้ายชื่อของบริษัทลิสซิ่งมีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ					
7.3 บุคลิกภาพ และการแต่งกายของพนักงานสินเชื่อ					
7.4 ลักษณะการออกแบบนามบัตรของพนักงานสินเชื่อ					
7.5 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
7.6 มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ					
7.7 สถานที่ทำการกว้างขวาง					
7.8 สถานที่มีการตกแต่งสวยงาม และทันสมัย					
7.9 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย					
7.10 บรรยากาศของสถานที่ดี ไม่แออัด					
7.11 สถานที่สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
7.12 มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือพิมพ์ไว้บริการ					
3. ปัจจัยระหว่างบุคคล					
1. การที่ดีลเลอร์รู้จัก และสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง					
2. การที่ดีลเลอร์รู้จัก และสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้บริหารบริษัทลิสซิ่ง					

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทลิสซิ่ง	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญปานกลาง	สำคัญน้อย	สำคัญน้อยที่สุด
4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล					
1. พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และพูดจาสุภาพ					
2. พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้					
3. อายุของพนักงานสินเชื่อ					
4. การศึกษาของพนักงานสินเชื่อ					
ปัจจัยด้านอื่น ๆ					
1. ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ใช้บริการสินเชื่อกับบริษัทลิสซิ่งอยู่ก่อนแล้ว และต้องการจะใช้บริการกับบริษัทเดิม					
2. ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์เจาะจงบริษัทลิสซิ่งที่ต้องการใช้บริการ					
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ)_____ _____ _____					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองพบ จากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

11. ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อจากบริษัทลิสซิ่ง ท่านพบปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ปัญหาในการเลือกใช้บริษัทลิสซิ่ง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม					
1. ระดับความต้องการซื้อที่ลดต่ำลงของรถยนต์มือสอง					
2. การเลือกซื้อรถยนต์ยี่ห้อ และประเภทต่าง ๆ ของผู้บริโภค					
3. การที่ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองมอบหมายให้ดีลเลอร์เป็นผู้จัดหาบริษัทรับจัดไฟแนนซ์ให้					
4. สภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ					
5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่าง ๆ					
2. ปัญหาภายในองค์การ					
ปัญหาด้านการตลาด					
1. ด้านผลิตภัณฑ์					
1.1 ภาพพจน์ และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี					
1.2 ฐานะทางการเงินของบริษัทไม่มั่นคง					
1.3 การเป็นบริษัทลิสซิ่งท้องถิ่นซึ่งไม่ได้มาจากส่วนกลาง					
1.4 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ					
1.5 บริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ					
2. ด้านราคา					
2.1 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูง					
2.2 ระยะเวลา หรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ					
2.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ(ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ) ไม่เหมาะสม					

ปัญหาในการเลือกใช้บริษัทลิสซิ่ง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสถานที่					
3.1 ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลจากสถานประกอบการ อีกทั้งยังไป-มาไม่สะดวก					
3.2 บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ					
3.3 บริษัทลิสซิ่งตั้งอยู่ห่างไกลกับธนาคารที่จะต้องนำเช็ครถจัดไฟแนนซ์ไปขึ้นเงิน					
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
4.1 การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่ชัดเจน และไม่ดึงดูดความสนใจ					
4.2 ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ					
4.3 ขาดคำแนะนำจากบุคคลอื่น					
4.4 บริษัทให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ค่ารีเบทแก่ดีลเลอร์ในอัตราที่ต่ำ และไม่ได้มาตรฐาน					
4.5 การไม่มีโปรโมชั่นให้ค่านำจัดพิเศษแก่ดีลเลอร์ เช่น ถ้าส่งรถมาจัดไฟแนนซ์กับบริษัท 2 คัน จะได้รับค่านำจัดพิเศษ 1,000 บาท เป็นต้น					
4.6 บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วย แจกในโอกาสพิเศษต่างๆ					
5. ด้านบุคคล					
5.1 พนักงานสินเชื่อขาดความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ					
5.2 พนักงานสินเชื่อไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดีพอ					
5.3 พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ปัญหาในการเลือกใช้บริษัทลิสซิ่ง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ด้านกระบวนการให้บริการ					
6.1 บริษัทลิสซิ่งไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่					
6.2 การบริการที่ล่าช้า ไม่ตรงตามความต้องการ					
6.3 พนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอ ทำให้ขาดความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
6.4 บริษัทลิสซิ่งไม่มีการพัฒนา หรือปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัย เมื่อเทียบกับคู่แข่ง					
6.5 บริษัทลิสซิ่งมีระบบและนโยบายการทำงานที่ไม่ได้มาตรฐาน					
6.6 นโยบายของบริษัทลิสซิ่งในการเลือกจัดไฟแนนซ์ให้รถบางลักษณะ และลูกค้าบางกลุ่ม					
6.7 เงื่อนไขการบังคับทำประกันภัยประเภท 1					
6.8 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความความยืดหยุ่น					
6.9 พื้นที่ให้บริการตรวจสอบสินเชื่อไม่กว้างขวาง เช่น กำหนดพื้นที่ในอำเภอเมือง และอำเภอใกล้เคียงเท่านั้น					
6.10 เงื่อนไขการนำเช็ครถจัดไฟแนนซ์ไปขึ้นเงิน เช่น รับเช็คตอนเช้าแต่บริษัทให้นำไปขึ้นเงินได้ตอนบ่าย เป็นต้น					
7. สิ่งนำเสนอทางกายภาพ					
7.1 ไม่ได้รับการยอมรับ และเชื่อถือในวงการลิสซิ่ง					
7.2 ป้ายชื่อของบริษัทลิสซิ่งไม่สวยงาม ดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ					
7.3 บุคลิกภาพ และการแต่งกายของพนักงานสินเชื่อ					
7.4 ลักษณะการออกแบบนามบัตรของพนักงานสินเชื่อ					
7.5 สถานที่จอดรถคับแคบ และไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
7.6 ไม่มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ					
7.7 สถานที่ทำการคับแคบ					

ปัญหาในการเลือกใช้บริษัทลิสซิ่ง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.8 สถานที่ทำการตกแต่งไม่สวยงาม และขาดความทันมัย					
7.9 บริษัทไม่มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย					
7.10 บรรยากาศของสถานที่ไม่ดี แออัด					
7.11 สถานที่ไม่สะอาด และขาดความเป็นระเบียบ					
7.12 ไม่มีทีวีให้ชม ไม่มีน้ำดื่ม และหนังสือพิมพ์ไว้บริการ					
3. ปัญหาระหว่างบุคคล					
1. การที่ดีลเลอร์ไม่รู้จัก และไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง					
2. การที่ดีลเลอร์ไม่รู้จัก และไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับผู้บริหารบริษัทลิสซิ่ง					
4. ปัญหาเฉพาะบุคคล					
1. พนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีพูดจาไม่สุภาพ และไม่มีความเป็นกันเอง					
2. พนักงานสินเชื่อขาดความซื่อสัตย์ และขาดความน่าเชื่อถือ					
3. อายุของพนักงานสินเชื่อ					
4. การศึกษาของพนักงานสินเชื่อ					
อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____ _____					

12. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัทลิสซิ่ง นอกเหนือจากข้อมูลข้างต้นอย่างไรบ้าง

_____

_____

_____

_____

_____

ภาคผนวก ข

การทดสอบสมมติฐาน

1. ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวน

<u>ส่วนที่ 1</u> การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ

ตารางที่ 88 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อมกับสถานที่ตั้งของกิจการ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ค่า Significant	ความหมาย
1. ระดับความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นของรถยนต์มือสอง	0.150	ไม่แตกต่าง
2. การเลือกซื้อรถยนต์ยี่ห้อ และประเภทต่างๆ ของผู้บริโภค	0.733	ไม่แตกต่าง
3. การที่ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองมอบหมายให้ดีลเลอร์เป็นผู้จัดหาบริษัทรับจัดไฟแนนซ์ให้	0.707	ไม่แตกต่าง
4. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	0.234	ไม่แตกต่าง
5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ	0.006*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 89 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์การกับสถานที่ตั้งของกิจการ

ปัจจัยภายในองค์การ	ค่า Significant	ความหมาย
ปัจจัยด้านการตลาด		
1. ด้านผลิตภัณฑ์		
1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ	0.777	ไม่แตกต่าง
1.2 การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน	0.342	ไม่แตกต่าง
1.3 การเป็นบริษัทชั้นนำจากส่วนกลางที่ขยายสาขามาสู่ภูมิภาค	0.002*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
1.4 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ	0.049*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
1.5 การเป็นผู้นำด้านความทันสมัยในการให้บริการ	0.907	ไม่แตกต่าง
2. ด้านราคา		
2.1 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ	0.405	ไม่แตกต่าง
2.2 ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้	0.480	ไม่แตกต่าง
2.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ(ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม	0.673	ไม่แตกต่าง
3. ด้านสถานที่		
3.1 ทำเลที่ตั้งของบริษัทใกล้สถานประกอบการ ไป-มา สะดวก	0.595	ไม่แตกต่าง
3.2 มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก	0.180	ไม่แตกต่าง
3.3 บริษัทลิสซิ่งตั้งอยู่ใกล้กับธนาคารที่จะต้องนำเช็ครถจัดไฟแนนซ์ไปขึ้นเงิน	0.104	ไม่แตกต่าง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด		
4.1 การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	0.688	ไม่แตกต่าง
4.2 การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	0.233	ไม่แตกต่าง
4.3 คำแนะนำจากบุคคลอื่น เช่น คนสนิทหรือ คู่ค้า	0.907	ไม่แตกต่าง
4.4 บริษัทให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ ค่ารีเบท แก่ดีลเลอร์ในอัตราที่สูง	0.313	ไม่แตกต่าง
4.5 การมีโปรโมชั่นให้ค่านำจัดพิเศษแก่ดีลเลอร์ เช่น ถ้าส่งรถมาจัดไฟแนนซ์กับบริษัท2คันจะได้รับค่าจัดพิเศษ 1,000 บาท เป็นต้น	0.317	ไม่แตกต่าง
4.6 มีของขวัญ ของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษต่างๆ	0.763	ไม่แตกต่าง
5. ด้านบุคคล		
5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ	0.122	ไม่แตกต่าง
5.2 พนักงานสินเชื่อได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดี	0.535	ไม่แตกต่าง
5.3 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	0.789	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 89 (ต่อ)

ปัจจัยภายในองค์การ	ค่า Significant	ความหมาย
6. ด้านกระบวนการให้บริการ		
6.1 มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่	0.453	ไม่แตกต่าง
6.2 การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียว และการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค เป็นต้น	0.984	ไม่แตกต่าง
6.3 มีพนักงานสินเชื่อเพียงพอและพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	0.056	ไม่แตกต่าง
6.4 มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	0.679	ไม่แตกต่าง
6.5 มีระบบและนโยบายการทำงานที่ได้มาตรฐาน	0.433	ไม่แตกต่าง
6.6 นโยบายของบริษัทลิสซิ่งในการเลือกจัดไฟแนนซ์ให้รถบางลักษณะ และลูกค้าบางกลุ่ม	0.575	ไม่แตกต่าง
6.7 เงื่อนไขในการบังคับทำประกันภัยประเภท 1	0.500	ไม่แตกต่าง
6.8 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	0.803	ไม่แตกต่าง
6.9 พื้นที่ให้บริการตรวจสอบสินเชื่อครอบคลุมกว้างขวางทั้งจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง	0.323	ไม่แตกต่าง
6.10การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไข	0.336	ไม่แตกต่าง
7. สิ่งนำเสนอทางกายภาพ		
7.1 ได้รับการยอมรับ และเชื่อถือในวงการลิสซิ่ง เช่นการได้รับรางวัลว่าเป็นบริษัทลิสซิ่งดีเด่น เป็นต้น	0.964	ไม่แตกต่าง
7.2 ป้ายชื่อของบริษัทลิสซิ่งมีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ	0.776	ไม่แตกต่าง
7.3 บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานสินเชื่อ	0.680	ไม่แตกต่าง
7.4 ลักษณะการออกแบบนามบัตรของพนักงานสินเชื่อ	0.605	ไม่แตกต่าง
7.5 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	0.301	ไม่แตกต่าง
7.6 มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ	0.890	ไม่แตกต่าง
7.7 สถานที่ทำการกว้างขวาง	0.956	ไม่แตกต่าง
7.8 สถานที่มีการตกแต่งสวยงาม และทันสมัย	0.980	ไม่แตกต่าง
7.9 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	0.176	ไม่แตกต่าง
7.10มีบรรยากาศของสถานที่ดี ไม่แออัด	0.520	ไม่แตกต่าง
7.11สถานที่สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	0.430	ไม่แตกต่าง
7.12มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือพิมพ์ไว้บริการ	0.807	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 90 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำคัญของปัจจัยระหว่างบุคคลกับสถานที่ตั้งของกิจการ

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ค่า Significant	ความหมาย
1. การที่ดีลเลอร์รู้จัก และสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง	0.770	ไม่แตกต่าง
2. การที่ดีลเลอร์รู้จัก และสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้บริหารบริษัทลิสซิ่ง	0.279	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 91 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำคัญของปัจจัยเฉพาะบุคคลกับสถานที่ตั้งของกิจการ

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	ค่า Significant	ความหมาย
1. พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และพูดจาสุภาพ	0.694	ไม่แตกต่าง
2. พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือชื่อสัตย์ และไว้ใจได้	0.215	ไม่แตกต่าง
3. อายุของพนักงานสินเชื่อ	0.568	ไม่แตกต่าง
4. การศึกษาของพนักงานสินเชื่อ	0.341	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 92 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่นๆ กับสถานที่ตั้งของ กิจการ

ปัจจัยด้านอื่นๆ	ค่า Significant	ความหมาย
1. ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ใช้บริการสินเชื่อกับบริษัทลิสซิ่งอยู่ก่อนแล้ว และต้องการจะใช้บริการกับบริษัทเดิม	0.317	ไม่แตกต่าง
2. ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์เจาะจงบริษัทลิสซิ่งที่ต้องการใช้บริการ	0.215	ไม่แตกต่าง

<u>ส่วนที่ 2</u> การวิเคราะห์ความแปรปรวนความถี่ของปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองพบ จากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ

ตารางที่ 93 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความถี่ของปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น กับสถานที่ตั้งของกิจการ

ปัญหาสิ่งแวดล้อม	ค่า Significant	ความหมาย
1. ระดับความต้องการซื้อที่ลดต่ำลงของรถยนต์มือสอง	0.445	ไม่แตกต่าง
2. การเลือกซื้อรถยนต์ยี่ห้อ และประเภทต่างๆ ของผู้บริโภค	0.997	ไม่แตกต่าง
3. การที่ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองมอบหมายให้ดีลเลอร์เป็นผู้จัดหาบริษัทรับจัดไฟแนนซ์ให้	0.839	ไม่แตกต่าง
4. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	0.154	ไม่แตกต่าง
5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ	0.013*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 94 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความถี่ของปัญหาภายในองค์การ กับสถานที่ตั้งของกิจการ

ปัญหาภายในองค์การ	ค่า Significant	ความหมาย
<u>ปัญหาด้านการตลาด</u>		
1. ด้านผลิตภัณฑ์		
1.1 ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี	0.824	ไม่แตกต่าง
1.2 ฐานะทางการเงินของบริษัทไม่มั่นคง	0.537	ไม่แตกต่าง
1.3 การเป็นบริษัทลิสซิ่งท้องถิ่นซึ่งไม่ได้มาจากส่วนกลาง	0.659	ไม่แตกต่าง
1.4 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามความต้องการ	0.409	ไม่แตกต่าง
1.5 บริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ	0.725	ไม่แตกต่าง
2. ด้านราคา		
2.1 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูง	0.341	ไม่แตกต่าง
2.2 ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ	0.726	ไม่แตกต่าง
2.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ(ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ไม่เหมาะสม	0.548	ไม่แตกต่าง
3. ด้านสถานที่		
3.1 ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลจากสถานประกอบการ อีกทั้งยังไป-มาไม่สะดวก	0.528	ไม่แตกต่าง
3.2 บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ	0.830	ไม่แตกต่าง
3.3 บริษัทลิสซิ่งตั้งอยู่ห่างไกลกับธนาคารที่จะต้องนำเช็ครถจัดไฟแนนซ์ไปขึ้นเงิน	0.510	ไม่แตกต่าง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด		
4.1 การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่ชัดเจนและไม่ดึงดูดความสนใจ	0.894	ไม่แตกต่าง
4.2 ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	0.996	ไม่แตกต่าง
4.3 ขาดคำแนะนำจากบุคคลอื่น	0.844	ไม่แตกต่าง
4.4 บริษัทให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ ค่ารีเบท แก่ดีลเลอร์ในอัตราที่ต่ำและไม่ได้มาตรฐาน	0.779	ไม่แตกต่าง
4.5 การไม่มีโปรโมชั่นให้ค่านำจัดพิเศษแก่ดีลเลอร์ เช่น ถ้าส่งรถมาจัดไฟแนนซ์กับบริษัท2คันจะได้รับค่าจัดพิเศษ 1,000 บาท เป็นต้น	0.179	ไม่แตกต่าง
4.6 บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษต่างๆ	0.085	ไม่แตกต่าง
5. ด้านบุคคล		
5.1 พนักงานสินเชื่อขาดความรู้ ความชำนาญและความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ	0.641	ไม่แตกต่าง
5.2 พนักงานสินเชื่อไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดีพอ	0.459	ไม่แตกต่าง
5.3 พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา	0.318	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 94 (ต่อ)

ปัญหาภายในองค์การ	ค่า Significant	ความหมาย
6. ด้านกระบวนการให้บริการ		
6.1 บริษัทลิสซิ่งไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่	0.717	ไม่แตกต่าง
6.2 การให้การบริการที่ล่าช้า ไม่ตรงตามความต้องการ	0.610	ไม่แตกต่าง
6.3 พนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอทำให้ขาดความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	0.938	ไม่แตกต่าง
6.4 บริษัทลิสซิ่งไม่มีการพัฒนา หรือปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.906	ไม่แตกต่าง
6.5 บริษัทลิสซิ่งมีระบบและนโยบายการทำงานที่ไม่ได้มาตรฐาน	0.996	ไม่แตกต่าง
6.6 นโยบายของบริษัทลิสซิ่งในการเลือกจัดไฟแนนซ์ให้รถบางลักษณะ และลูกค้าบางกลุ่ม	0.870	ไม่แตกต่าง
6.7 เงื่อนไขในการบังคับทำประกันภัยประเภท 1	0.616	ไม่แตกต่าง
6.8 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น	0.191	ไม่แตกต่าง
6.9 พื้นที่ให้บริการตรวจสอบสินเชื่อไม่กว้างขวางเช่น กำหนดพื้นที่ในอำเภอเมือง อำเภอใกล้เคียงเท่านั้น	0.426	ไม่แตกต่าง
6.10เงื่อนไขการนำเช็ครถจัดไฟแนนซ์ไปขึ้นเงินเช่น รับเช็คตอนเช้าแต่บริษัทให้นำไปขึ้นเงินได้ตอนบ่ายเป็นต้น	0.937	ไม่แตกต่าง
7. สิ่งน่าสนอทางกายภาพ		
7.1 ไม่ได้รับการยอมรับ และเชื่อถือในวงการลิสซิ่ง	0.915	ไม่แตกต่าง
7.2 ป้ายชื่อของบริษัทลิสซิ่งไม่สวยงามดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ	0.690	ไม่แตกต่าง
7.3 บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานสินเชื่อ	0.976	ไม่แตกต่าง
7.4 ลักษณะการออกแบบนามบัตรของพนักงานสินเชื่อ	0.137	ไม่แตกต่าง
7.5 มีสถานที่จอดรถคับแคบและไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	0.626	ไม่แตกต่าง
7.6 ไม่มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ	0.965	ไม่แตกต่าง
7.7 สถานที่ทำการคับแคบ	0.871	ไม่แตกต่าง
7.8 สถานที่ทำการตกแต่งไม่สวยงาม และขาดความทันสมัย	0.782	ไม่แตกต่าง
7.9 บริษัทไม่มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	0.544	ไม่แตกต่าง
7.10มีบรรยากาศของสถานที่ไม่ดี แออัด	0.746	ไม่แตกต่าง
7.11สถานที่ไม่สะอาด และขาดเป็นระเบียบ	0.127	ไม่แตกต่าง
7.12ไม่มีทีวีให้ชม ไม่มีน้ำดื่ม และมีหนังสือพิมพ์ไว้บริการ	0.629	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 95 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความถี่ของปัญหาระหว่างบุคคล กับสถานที่ตั้งของกิจการ

ปัญหาระหว่างบุคคล	ค่า Significant	ความหมาย
1. การที่ดีลเลอร์รู้จัก และสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง	0.808	ไม่แตกต่าง
2. การที่ดีลเลอร์รู้จัก และสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้บริหารบริษัทลิสซิ่ง	0.648	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 96 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนความถี่ของปัญหาเฉพาะบุคคล กับสถานที่ตั้งของกิจการ

ปัญหาเฉพาะบุคคล	ค่า Significant	ความหมาย
1. พนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี พูดจาไม่สุภาพ และไม่มีความเป็นกันเอง	0.628	ไม่แตกต่าง
2. พนักงานสินเชื่อขาดความซื่อสัตย์ และขาดความน่าเชื่อถือ	0.635	ไม่แตกต่าง
3. อายุของพนักงานสินเชื่อ	0.228	ไม่แตกต่าง
4. การศึกษาของพนักงานสินเชื่อ	0.745	ไม่แตกต่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

2. ตารางการวิเคราะห์ T-Test

<u>ส่วนที่ 1</u> การวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของกิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล และกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

ตารางที่ 97 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อม กับประเภทของกิจการ

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ค่า Significant	ความหมาย
1. ระดับความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นของรถยนต์มือสอง	0.848	ไม่แตกต่าง
2. การเลือกซื้อรถยนต์ยี่ห้อ และประเภทต่างๆ ของผู้บริโภค	0.091	ไม่แตกต่าง
3. การที่ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองมอบหมายให้ดีลเลอร์เป็นผู้จัดหาบริษัทรับจัดไฟแนนซ์ให้	0.045*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
4. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	0.312	ไม่แตกต่าง
5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ	0.849	ไม่แตกต่าง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 98 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์การกับประเภทของกิจการ

ปัจจัยภายในองค์การ	ค่า Significant	ความหมาย
ปัจจัยด้านการตลาด		
1. ด้านผลิตภัณฑ์		
1.1 บริษัทมีชื่อเสียงมานาน และมีความน่าเชื่อถือ	0.712	ไม่แตกต่าง
1.2 การเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงทางการเงิน	0.944	ไม่แตกต่าง
1.3 การเป็นบริษัทชั้นนำจากส่วนกลางที่ขยายสาขามาสู่ภูมิภาค	0.818	ไม่แตกต่าง
1.4 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ	0.941	ไม่แตกต่าง
1.5 การเป็นผู้นำด้านความทันสมัยในการให้บริการ	0.311	ไม่แตกต่าง
2. ด้านราคา		
2.1 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ	0.974	ไม่แตกต่าง
2.2 ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้	0.666	ไม่แตกต่าง
2.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ(ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ที่เหมาะสม	0.398	ไม่แตกต่าง
3. ด้านสถานที่		
3.1 ทำเลที่ตั้งของบริษัทใกล้สถานประกอบการ ไป-มา สะดวก	0.351	ไม่แตกต่าง
3.2 มีสาขาหลายแห่งทำให้ติดต่อได้สะดวก	0.491	ไม่แตกต่าง
3.3 บริษัทลิสซิ่งตั้งอยู่ใกล้กับธนาคารที่จะต้องนำเช็ครถจัดไฟแนนซ์ไปขึ้นเงิน	0.578	ไม่แตกต่าง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด		
4.1 การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	0.934	ไม่แตกต่าง
4.2 การมีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	0.129	ไม่แตกต่าง
4.3 คำแนะนำจากบุคคลอื่น เช่น คนสนิทหรือ คู่ค้า	0.453	ไม่แตกต่าง
4.4 บริษัทให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ ค่ารีเบท แก่ดีลเลอร์ในอัตราที่สูง	0.574	ไม่แตกต่าง
4.5 การมีโปรโมชั่นให้ค่านำจัดพิเศษแก่ดีลเลอร์ เช่น ถ้าส่งรถมาจัดไฟแนนซ์กับบริษัท2คันจะได้รับค่าจัดพิเศษ 1,000 บาท เป็นต้น	0.377	ไม่แตกต่าง
4.6 มีของขวัญ ของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษต่างๆ	0.884	ไม่แตกต่าง
5. ด้านบุคคล		
5.1 พนักงานสินเชื่อมีความชำนาญและมีความรู้ ความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ	0.528	ไม่แตกต่าง
5.2 พนักงานสินเชื่อได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดี	0.145	ไม่แตกต่าง
5.3 พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	0.166	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 98 (ต่อ)

ปัจจัยภายในองค์การ	ค่า Significant	ความหมาย
6. ด้านกระบวนการให้บริการ		
6.1 มีการให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่	0.513	ไม่แตกต่าง
6.2 การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ เช่น การทราบผลอนุมัติสินเชื่อภายในวันเดียว และการไม่ต้องรอนานเมื่อไปรับเช็ค เป็นต้น	0.993	ไม่แตกต่าง
6.3 มีพนักงานสินเชื่อเพียงพอและพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	0.432	ไม่แตกต่าง
6.4 มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	0.218	ไม่แตกต่าง
6.5 มีระบบและนโยบายการทำงานที่ได้มาตรฐาน	0.472	ไม่แตกต่าง
6.6 นโยบายของบริษัทลิสซิ่งในการเลือกจัดไฟแนนซ์ให้รถบางลักษณะ และลูกค้าบางกลุ่ม	0.526	ไม่แตกต่าง
6.7 เงื่อนไขในการบังคับทำประกันภัยประเภท 1	0.619	ไม่แตกต่าง
6.8 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	0.822	ไม่แตกต่าง
6.9 พื้นที่ให้บริการตรวจสอบสินเชื่อครอบคลุมกว้างขวาง ทั้งจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง	0.990	ไม่แตกต่าง
6.10การจ่ายเช็ครถจัดไฟแนนซ์ที่สามารถนำไปขึ้นเงินได้ทันที โดยไม่มีเงื่อนไข	0.062	ไม่แตกต่าง
7. สิ่งนำเสนอทางกายภาพ		
7.1 ได้รับการยอมรับ และเชื่อถือในวงการลิสซิ่ง เช่นการได้รับรางวัลว่าเป็นบริษัทลิสซิ่งดีเด่น เป็นต้น	0.445	ไม่แตกต่าง
7.2 ป้ายชื่อของบริษัทลิสซิ่งมีความสวยงามดูน่าเชื่อถือ	0.665	ไม่แตกต่าง
7.3 บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานสินเชื่อ	0.442	ไม่แตกต่าง
7.4 ลักษณะการออกแบบนามบัตรของพนักงานสินเชื่อ	0.759	ไม่แตกต่าง
7.5 มีสถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	0.795	ไม่แตกต่าง
7.6 มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ	0.472	ไม่แตกต่าง
7.7 สถานที่ทำการกว้างขวาง	0.864	ไม่แตกต่าง
7.8 สถานที่มีการตกแต่งสวยงาม และทันสมัย	0.989	ไม่แตกต่าง
7.9 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	0.581	ไม่แตกต่าง
7.10มีบรรยากาศของสถานที่ดี ไม่แออัด	0.729	ไม่แตกต่าง
7.11สถานที่สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	0.897	ไม่แตกต่าง
7.12มีทีวีให้ชม มีน้ำดื่ม และมีหนังสือพิมพ์ไว้บริการ	0.323	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 99 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยระหว่างบุคคลกับประเภทของกิจการ

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ค่า Significant	ความหมาย
1. การที่ดีลเลอร์รู้จัก และสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง	0.270	ไม่แตกต่าง
2. การที่ดีลเลอร์รู้จัก และสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้บริหารบริษัทลิสซิ่ง	0.495	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 100 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยเฉพาะบุคคลกับประเภทของกิจการ

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	ค่า Significant	ความหมาย
1. พนักงานสินเชื่อมีมนุษย์สัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และพูดจาสุภาพ	0.153	ไม่แตกต่าง
2. พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือชื่อสัตย์ และไว้ใจได้	0.125	ไม่แตกต่าง
3. อายุของพนักงานสินเชื่อ	0.011*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
4. การศึกษาของพนักงานสินเชื่อ	0.050*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 101 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่นๆ กับประเภทของกิจการ

ปัจจัยด้านอื่นๆ	ค่า Significant	ความหมาย
1. ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ใช้บริการสินเชื่อกับบริษัทลิสซิ่งอยู่ก่อนแล้วและต้องการจะใช้บริการกับบริษัทเดิม	0.903	ไม่แตกต่าง
2. ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์เจาะจงบริษัทลิสซิ่งที่ต้องการใช้บริการ	0.932	ไม่แตกต่าง

<u>ส่วนที่ 2</u> การวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองพบ จากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของกิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล และกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

ตารางที่ 102 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาสิ่งแวดล้อม กับประเภทของกิจการ

ปัญหาสิ่งแวดล้อม	ค่า Significant	ความหมาย
1. ระดับความต้องการซื้อที่ลดต่ำลงของรถยนต์มือสอง	0.070	ไม่แตกต่าง
2. การเลือกซื้อรถยนต์ยี่ห้อ และประเภทต่างๆ ของผู้บริโภค	0.006*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
3. การที่ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองมอบหมายให้ดีลเลอร์เป็นผู้จัดหาบริษัทรับจัดไฟแนนซ์ให้	0.125	ไม่แตกต่าง
4. ภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ	0.491	ไม่แตกต่าง
5. อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ	0.245	ไม่แตกต่าง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 103 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาภายในองค์การ กับประเภทของกิจการ

ปัญหาภายในองค์การ	ค่า Significant	ความหมาย
<u>ปัญหาด้านการตลาด</u>		
1. ด้านผลิตภัณฑ์		
1.1 ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี	0.102	ไม่แตกต่าง
1.2 ฐานะทางการเงินของบริษัทไม่มั่นคง	0.037*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
1.3 การเป็นบริษัทลิสซิ่งท้องถิ่นซึ่งไม่ได้มาจากส่วนกลาง	0.031*	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
1.4 การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามความต้องการ	0.725	ไม่แตกต่าง
1.5 บริษัทไม่มีความทันสมัยด้านการให้บริการ	0.297	ไม่แตกต่าง
2. ด้านราคา		
2.1 อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูง	0.462	ไม่แตกต่าง
2.2 ระยะเวลาหรือจำนวนงวดในการผ่อนชำระหนี้ไม่ตรงตามความต้องการ	0.522	ไม่แตกต่าง
2.3 อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ(ค่าโอนรถ ค่าตรวจสอบ ค่าทำสัญญา และค่าธรรมเนียมอื่นๆ) ไม่เหมาะสม	0.314	ไม่แตกต่าง
3 ด้านสถานที่		
4.1 ทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลจากสถานประกอบการ อีกทั้งยังไป-มา ไม่สะดวก	0.128	ไม่แตกต่าง
4.2 บริษัทมีสาขาไม่เพียงพอทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อ	0.176	ไม่แตกต่าง
4.3 บริษัทลิสซิ่งตั้งอยู่ห่างไกลกับธนาคารที่จะต้องนำเช็ครถจัดไฟแนนซ์ไปขึ้นเงิน	0.091	ไม่แตกต่าง
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด		
4.1 การโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ ไม่ชัดเจน และไม่ดึงดูดความสนใจ	0.396	ไม่แตกต่าง
4.2 ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ	0.143	ไม่แตกต่าง
4.3 ขาดคำแนะนำจากบุคคลอื่น	0.885	ไม่แตกต่าง
4.4 บริษัทให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ ค่ารีเบท แก่ดีลเลอร์ในอัตราที่ต่ำและไม่ได้มาตรฐาน	0.330	ไม่แตกต่าง
4.5 การไม่มีโปรโมชั่นให้ค่านำจัดพิเศษแก่ดีลเลอร์ เช่น ถ้าส่งรถมาจัดไฟแนนซ์กับบริษัท2คันจะได้รับค่าจัดพิเศษ 1,000 บาท เป็นต้น	0.138	ไม่แตกต่าง
4.6 บริษัทไม่มีของขวัญ ของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษต่างๆ	0.577	ไม่แตกต่าง
5. ด้านบุคคล		
5.1 พนักงานสินเชื่อขาดความรู้ ความชำนาญและความสามารถในสิ่งที่ให้บริการ	0.453	ไม่แตกต่าง
5.2 พนักงานสินเชื่อไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดีพอ	0.250	ไม่แตกต่าง
5.3 พนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา	0.637	ไม่แตกต่าง

ตารางที่103 (ต่อ)

ปัญหาภายในองค์การ	ค่า Significant	ความหมาย
6. ด้านกระบวนการให้บริการ		
6.1 บริษัทลิสซิ่งไม่มีนโยบายให้บริการสินเชื่อ และทำสัญญานอกสถานที่	0.468	ไม่แตกต่าง
6.2 การให้การบริการที่ล่าช้า ไม่ตรงตามความต้องการ	0.587	ไม่แตกต่าง
6.3 พนักงานสินเชื่อมีไม่เพียงพอทำให้ขาดความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	0.617	ไม่แตกต่าง
6.4 บริษัทลิสซิ่งไม่มีการพัฒนา หรือปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.246	ไม่แตกต่าง
6.5 บริษัทลิสซิ่งมีระบบและนโยบายการทำงานที่ไม่ได้มาตรฐาน	0.364	ไม่แตกต่าง
6.6 นโยบายของบริษัทลิสซิ่งในการเลือกจัดไฟแนนซ์ให้รถบางลักษณะ และลูกค้าบางกลุ่ม	0.699	ไม่แตกต่าง
6.7 เงื่อนไขในการบังคับทำประกันภัยประเภท 1	0.780	ไม่แตกต่าง
6.8 ระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น	0.721	ไม่แตกต่าง
6.9 พื้นที่ให้บริการตรวจสอบสินเชื่อไม่กว้างขวางเช่น กำหนดพื้นที่ในอำเภอเมือง อำเภอใกล้เคียงเท่านั้น	0.654	ไม่แตกต่าง
6.10 เงื่อนไขการนำเช็คมาจัดไฟแนนซ์ไปขึ้นเงินเช่น รับเช็คตอนเช้าแต่บริษัทให้นำไปขึ้นเงินได้ตอนบ่ายเป็นต้น	0.395	ไม่แตกต่าง
7. สิ่งนำเสนอทางกายภาพ		
7.1 ไม่ได้รับการยอมรับ และเชื่อถือในวงการลิสซิ่ง	0.335	ไม่แตกต่าง
7.2 ป้ายชื่อของบริษัทลิสซิ่งไม่สวยงามดูแล้วไม่น่าเชื่อถือ	0.362	ไม่แตกต่าง
7.3 บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานสินเชื่อ	0.987	ไม่แตกต่าง
7.4 ลักษณะการออกแบบนามบัตรของพนักงานสินเชื่อ	0.595	ไม่แตกต่าง
7.5 มีสถานที่จอดรถคับแคบและไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	0.402	ไม่แตกต่าง
7.6 ไม่มีที่ให้นั่งรอระหว่างรอรับบริการ	0.776	ไม่แตกต่าง
7.7 สถานที่ทำการคับแคบ	0.786	ไม่แตกต่าง
7.8 สถานที่ทำการตกแต่งไม่สวยงาม และขาดความทันสมัย	0.498	ไม่แตกต่าง
7.9 บริษัทไม่มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	0.432	ไม่แตกต่าง
7.10 มีบรรยากาศของสถานที่ไม่ดี แออัด	0.227	ไม่แตกต่าง
7.11 สถานที่ไม่สะอาด และขาดเป็นระเบียบ	0.912	ไม่แตกต่าง
7.12 ไม่มีทีวีให้ชม ไม่มีน้ำดื่ม และมีหนังสือพิมพ์ไว้บริการ	0.788	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 104 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาระหว่างบุคคล กับประเภทของกิจการ

ปัญหาระหว่างบุคคล	ค่า Significant	ความหมาย
1. การที่ดีลเลอร์ไม่รู้จัก และไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง	0.662	ไม่แตกต่าง
2. การที่ดีลเลอร์ไม่รู้จัก และไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับผู้บริหารบริษัทลิสซิ่ง	0.277	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 105 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาเฉพาะบุคคล กับประเภทของกิจการ

ปัญหาเฉพาะบุคคล	ค่า Significant	ความหมาย
1. พนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี พูดจาไม่สุภาพ และไม่มีความเป็นกันเอง	0.112	ไม่แตกต่าง
2. พนักงานสินเชื่อขาดความซื่อสัตย์ และขาดความน่าเชื่อถือ	0.123	ไม่แตกต่าง
3. อายุของพนักงานสินเชื่อ	0.195	ไม่แตกต่าง
4. การศึกษาของพนักงานสินเชื่อ	0.229	ไม่แตกต่าง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ภาคผนวก ค

ลักษณะการเช่าแบบลิสซิ่ง

1. สัญญาเช่าแบบลิสซิ่ง[29]

สัญญาเช่าแบบลิสซิ่งต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรลงลายมือชื่อผู้เช่าและผู้ให้เช่า และต้องกำหนดเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้โดยชัดแจ้ง ได้แก่

1. รายละเอียดของสินทรัพย์ที่ให้เช่า เช่น ชนิด รุ่น หมายเลข

2. ราคาเช่าตามสัญญาต้องไม่เกินมูลค่าทุนของสินทรัพย์ให้เช่า รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวกับสินทรัพย์ที่ให้เช่าและดอกเบี้ย ราคาค่าเช่ารายงวด และราคาเงินสดของสินทรัพย์ที่ให้เช่า

3. หลักเกณฑ์การจ่ายค่าเช่า สำหรับการชำระเงินค่าเช่า ผู้เช่าจะเรียกเก็บเป็นรายเดือนเท่ากันทุกงวด และทุกครั้งที่มีการเรียกเก็บเงินค่าเช่าก็จะมีการเรียกเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มร้อยละ 7 อีกด้วย ทั้งนี้การผ่อนชำระค่าเช่าจะต้องกระทำทุกเดือน

4. วิธีการคำนวณค่าเช่า โดยทั่วไปจะใช้วิธีลดต้นลดดอก (Declining Method) ซึ่งเป็นการคำนวณโดยอาศัยหลักของการคำนวณมูลค่าปัจจุบัน (Present Value) โดยคิดดอกเบี้ยจากยอดเงินต้น คงเหลือสุทธิในแต่ละงวดการคำนวณหาเงินต้นที่ต้องผ่อนชำระในแต่ละงวดจะเป็นไปตามหลักการที่ว่าเงินค่าเช่าที่ต้องผ่อนชำระนั้นจะต้องนำไปหักชำระดอกเบี้ยที่เกิดขึ้นในงวดนั้นก่อน จากนั้นจึงนำส่วน ที่เหลือไปชำระเงินต้น ซึ่งในงวดสุดท้ายหลังจากชำระดอกเบี้ยแล้วจะต้องสามารถชำระคืนเงินต้น ได้พอดี การคำนวณโดยวิธีนี้ จึงส่งผลให้จำนวนดอกเบี้ยที่ชำระคืนในงวดแรกๆ สูง แต่จำนวนเงินต้น ที่ชำระคืนต่ำ จำนวนดอกเบี้ยจะลดลงเรื่อยๆ ในงวดต่อๆ ไป ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

ค่าเช่าต่องวด = เงินต้น* (อัตราดอกเบี้ยต่องวด/1 –(1 + อัตราดอกเบี้ยต่องวด) - จำนวนงวด)

---

[29] วรศักดิ์ ทุมมานนท์, ระบบบัญชีลิสซิ่ง, (กรุงเทพฯ : บริษัทไอโอนิคอินเตอร์เทรดรีซอสเซสจำกัด, 2540), หน้า 6-8.

5. กำหนดเวลาเช่าและการต่อสัญญาเช่า (ถ้ามี) ต้องมีระยะเวลาตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกินอายุการใช้งานของสินทรัพย์ที่ให้เช่า เว้นแต่สินทรัพย์ที่ให้เช่าเป็นสินทรัพย์ที่ยึดมาจากผู้เช่ารายอื่น ระยะเวลาการเช่าอาจไม่ถึง 3 ปีก็ได้

6. ผู้เช่าไม่อาจบอกเลิกสัญญาเช่าได้ฝ่ายเดียว

7. การส่งมอบ การตรวจตรา การเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษา การสูญหาย ความเสียหาย ความชำรุดบกพร่องและค่าใช้จ่ายอื่น ตลอดจนการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ที่ให้เช่า

8. การประกันภัย การรับผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย ผู้เช่าต้องเอาประกันภัยสินทรัพย์ไว้เต็มมูลค่าของสินทรัพย์ที่ให้เช่า โดยยกผลประโยชน์ให้แก่ผู้ให้เช่าตลอดกำหนดระยะเวลาเช่า

9. การผิดนัด การคิดเบี้ยปรับ และการโอนสิทธิของผู้เช่า ในกรณีที่ผู้เช่าผิดนัดไม่ชำระค่าเช่างวดใดงวดหนึ่ง ผู้ให้เช่าจะเรียกเบี้ยปรับจากผู้เช่าก็ได้ โดยต้องระบุให้ชัดแจ้งในสัญญาเช่า และเบี้ยปรับดังกล่าวจเมื่อคิดเป็นอัตราส่วนกับยอดเงินและระยะเวลาที่ผิดนัดแล้วต้องไม่เกินกว่าอัตรา ดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมที่ผู้ให้เช่าพึงเรียกเก็บได้ตามกฎหมายในขณะทำสัญญาเช่า เมื่อผู้เช่าผิดนัดไม่ชำระค่าเช่าสองงวดติด ๆ กัน หรือเมื่อผู้เช่ากระทำผิดสัญญาในข้อที่เป็นส่วนสำคัญ ถ้าผู้ให้เช่าจะบอกเลิกสัญญา ผู้ให้เช่าจะต้องการบอกเลิกสัญญาพร้อมด้วยเหตุผลเป็นหนังสือให้ผู้เช่าทราบก่อนไม่น้อยกว่า 30 วัน ในหนังสือบอกเลิกสัญญานั้น ให้ระบุด้วยว่าหากผู้เช่าชำระเงินรายงวดที่ค้างหรือหากแก้ไขการผิดสัญญาในข้อที่เป็นส่วนสำคัญแล้วแต่กรณีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญา ให้การบอกเลิกสัญญานั้นเป็นอันระงับสิ้นไป ในกรณีที่ผู้เช่าผิดนัดไม่ชำระค่างวดสองงวดติดๆ กันเมื่อผู้เช่าชำระเงินดังกล่าวให้แก่ผู้เช่าภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญา ให้การบอกเลิกสัญญานั้นเป็นอันระงับสิ้นไป ในกรณีที่ผู้เช่ากระทำผิดสัญญาในข้อที่เป็นส่วนสำคัญ หากผู้เช่าสามารถแก้ไขให้เป็นที่พอใจแก่ผู้เช่าภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือบอกเลิกสัญญา ให้การบอกเลิกสัญญานั้นเป็นอันระงับสิ้นไป ผู้ให้เช่าต้องยอมให้ผู้เช่าโอนสิทธิและหน้าที่ตามสัญญาเช่าให้แก่บุคคลอื่น ซึ่งมีคุณสมบัติที่จะเป็นผู้เช่าได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้กำหนดเวลาเช่าต้อง ไม่เกินกว่าระยะเวลาที่เหลืออยู่ตามสัญญาเช่าเดิม แต่ห้ามมิให้ผู้เช่านำสินทรัพย์ที่เช่าไปให้เช่าช่วง

อนึ่ง ผู้ให้เช่าต้องให้สำเนาสัญญาเช่าดังกล่าวจำนวน 1 ชุด ต่อเจ้าพนักงานประเมินภายใน 15 วัน นับแต่วันทำสัญญา

2. ประเภทสินทรัพย์ที่ให้เช่าแบบลิสซิ่ง[30]

สินทรัพย์ที่ให้เช่าแบบลิสซิ่งต้องเป็นสินทรัพย์ที่ผู้ให้เช่าซื้อมาเพื่อการให้เช่าแบบลิสซิ่งแก่ผู้เช่าโดยเฉพาะ และต้องไม่เป็นสินทรัพย์ที่ผ่านการใช้งานมาแล้ว แต่ไม่รวมถึงสินทรัพย์ที่ได้มาจากการผิดสัญญาให้เช่าสินทรัพย์ แบบลิสซิ่ง หรือเป็นสินทรัพย์ที่ให้เช่าโดยการต่ออายุสัญญาเช่าเดิมโดยทั่วไปสินทรัพย์ที่ให้เช่าแบบลิสซิ่งได้แก่

1. เครื่องจักรและอุปกรณ์โรงงาน
2. เครื่องคอมพิวเตอร์
3. อุปกรณ์การขนส่งและยานพาหนะ
4. อุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ในสำนักงาน
5. เครื่องอัดรูปและอุปกรณ์ถ่ายรูป
6. เครื่องจักร เครื่องมือก่อสร้าง
7. อุปกรณ์ขนถ่ายวัตถุดิบ
8. เครื่องอำนวยความสะดวกในโรงแรม
9. อุปกรณ์การพิมพ์และเครื่องพิมพ์
10. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์
11. สังหาริมทรัพย์อื่นๆ

3. ขั้นตอนการให้เช่าแบบลิสซิ่ง[31]

1. ผู้เช่า ตรวจสอบราคาและหาผู้จำหน่ายทรัพย์สินที่ต้องการเช่า
2. ผู้เช่าแจ้งความจำนงในการเช่าทรัพย์สินกับบริษัทผู้ให้เช่า
3. ผู้ให้เช่าจะวิเคราะห์ฐานะการเงินของกิจการผู้เช่าและดำเนินการจัดทำสัญญาเช่าลิสซิ่งระหว่างผู้เช่าและผู้ให้เช่าตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกัน
4. ผู้ให้เช่าจะทำใบสั่งซื้อและสัญญาซื้อขายทรัพย์สินนั้นกับผู้จำหน่ายทรัพย์สินนั้น
5. เมื่อผู้ให้เช่าได้รับทรัพย์สิน ผู้จำหน่ายจะวางบิลใบแจ้งหนี้เพื่อเรียกเก็บเงิน
6. ผู้ให้เช่าจะชำระเงินค่าซื้อสินทรัพย์ที่ให้เช่าแก่ผู้จำหน่าย

---

[30] เรื่องเดียวกัน, หน้า 8.

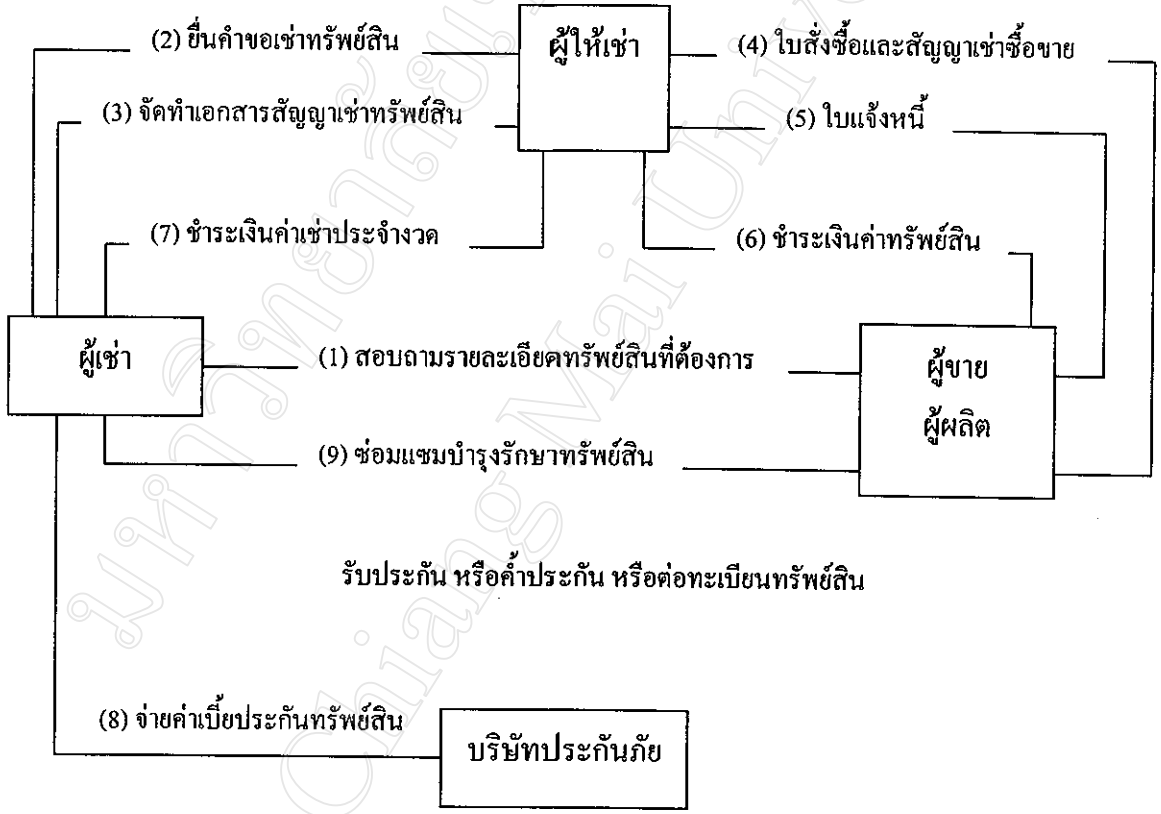
[31] เรื่องเดียวกัน, หน้า 9.

7. ก่อนจะส่งมอบสินทรัพย์สินที่เช่า จะให้ผู้เช่าทำการชำระค่าเบี้ยประกันโดยยกผลประโยชน์ให้แก่ผู้ให้เช่า ผู้เช่าจะชำระเงินค่างวดตามสัญญาเช่า โดยปกติแล้วนิยมเรียกเก็บเช็คล่วงหน้าจากผู้เช่า

8. ผู้เช่าจะต้องชำระค่าเบี้ยประกันทุกปีเป็นการต่ออายุประกันภัยทรัพย์สิน

9. ผู้เช่ามีหน้าที่ซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพย์สิน ตลอดจนรับประกัน หรือค้ำประกัน หรือต่อทะเบียนทรัพย์สินนั้น

10. เมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่าซื้อ ผู้เช่าจะต้องแจ้งความจำนงไปยังผู้ให้เช่าว่าจะเช่าทรัพย์สินนั้นต่อไป หรือซื้อทรัพย์สินนั้น หรือไม่ประสงค์จะเช่าต่อไปอีก



ภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนระบบการเช่าแบบลิสซิ่ง[32]

[32] เรื่องเดียวกัน, หน้า 10.

4. กฎหมายเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์[33]

คณะกรรมการว่าด้วยสัญญามีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้า หรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้ตามมาตรา 35 ทวิ แห่งพรบ. คุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ประกอบกับมาตรา 3 มาตรา 4 และมาตรา 5 แห่งพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญา พ.ศ. 2542 ได้ประกาศกำหนดให้การประกอบธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาโดยกำหนดให้สัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภคนั้น ต้องมีข้อความเป็นภาษาไทยที่สามารถเห็นและอ่านได้ชัดเจน โดยมีขนาดตัวอักษรสูงไม่น้อยกว่า 2 มิลลิเมตรและได้กำหนดให้ใช้ข้อความในสัญญา โดยต้องมีสาระสำคัญและ เงื่อนไขต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนได้กำหนดว่าสัญญาเช่าซื้อที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับ ผู้บริโภคต้องไม่ใช้ข้อสัญญาที่มีลักษณะหรือความหมายทำนองเดียวกันตามที่กฎหมายระบุไว้ด้วย และให้ประกาศฉบับนี้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 90 วัน นับแต่วันประกาศใช้ในกิจจานุเบกษาเป็นต้นไปโดยมีรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ส่วน สรุปได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ต้องใช้ข้อสัญญาที่มีสาระสำคัญและเงื่อนไขตามที่กฎหมายกำหนดให้ใช้ จำนวน 13 ข้อโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ต้องระบุสภาพของสินทรัพย์ที่เช่าซื้อ
2. ต้องระบุเรื่องการโอนกรรมสิทธิ์
3. ต้องระบุเรื่องการคิดเบี้ยปรับ
4. ต้องระบุเรื่องการกักชำระหนี้สินอื่น
5. ต้องระบุเรื่องการบอกเลิกสัญญา
6. ต้องระบุเรื่องการยึดทรัพย์สินที่เช่าซื้อ
7. ต้องระบุเรื่องการจำหน่ายทรัพย์สินเช่าซื้อที่ยึดคืน
8. ต้องระบุเรื่องการรับประกัน
9. ต้องระบุเรื่องความรับผิดกรณีชำรุดบกพร่อง
10. ต้องระบุเรื่องการประกันภัย

---

[33] สถาบันพัฒนาธุรกิจเช่าซื้อ BCM, บทวิเคราะห์ผลกระทบจากกฎหมายเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์, (กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาธุรกิจเช่าซื้อ BCM, 2542) หน้า 20-21.

11. ต้องระบุเรื่องการคิดค่าติดตาม

12. ต้องระบุเรื่องการส่งคำบอกกล่าว

13. ต้องระบุเรื่องการชำระปิดบัญชี

ข้อกำหนดอย่างน้อย 13 ข้อข้างต้นนี้กฎหมายกำหนดว่าต้องมี แต่ผู้ประกอบการอาจกำหนดให้มีข้อความในสัญญาให้มากกว่านี้ก็ได้ แต่ต้องไม่ขัดกับข้อกำหนด 13 ข้อนี้ และไม่ขัดต่อพรบ. ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมด้วย และห้ามใช้ข้อความต้องห้ามในส่วนที่ 2 ด้วย

ส่วนที่ 2 ต้องไม่ใช้ข้อสัญญาที่มีลักษณะหรือความหมายทำนองเดียวกันตามที่กฎหมายห้ามไว้ จำนวน 5 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

1. ห้ามระบุเรื่องการยกเว้นความรับผิดกรณีชำรุดบกพร่องและการรอนสิทธิ
2. ห้ามระบุเรื่องผลักภาระเสียภาษีอากรให้ผู้เช่าซื้อ
3. ห้ามระบุเรื่องการเปลี่ยนแปลงผู้ค้ำประกัน
4. ห้ามระบุเรื่องให้รับผิดกรณีสูญหาย
5. ห้ามระบุเรื่องให้รับผิดชำระค่าเช่าซื้อส่วนที่ขาด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

5. ความแตกต่างระหว่างการเช่า (Hire) การเช่าซื้อ (Hire Purchase) และลิสซิ่ง (Leasing)[34]

ตารางที่ 106 แสดงการเปรียบเทียบการให้เช่าทรัพย์สินในรูปแบบต่างๆ

ลักษณะ	การเช่า	การเช่าซื้อ	ลิสซิ่ง
1. ชนิดของสินทรัพย์	สินทรัพย์ทั่วไป	สินทรัพย์ทั่วไป เช่น เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องกลเฉพาะอย่าง	สินทรัพย์เฉพาะอย่าง
2. วงเงินสินเชื่อ (คิดเป็นร้อยละของมูลค่าสินทรัพย์)	ไม่มี	70-80%	100%
3. เงินวางประกัน	ไม่มี	มี	มี/ไม่มี
4. สินค้าคงคลังของผู้ให้เช่า	มี	มี/ไม่มี	ไม่มี
5. วัตถุประสงค์ของการเช่า	ใช้สินทรัพย์ชั่วคราว	เป็นเจ้าของสินทรัพย์	ใช้สินทรัพย์ระยะยาว
6. ผู้ให้เช่า	บุคคล/นิติบุคคล	บุคคล/นิติบุคคล	นิติบุคคล
7. ผู้เช่า	บุคคล/นิติบุคคล	บุคคล/นิติบุคคล	นิติบุคคล
8. หน้าที่การบำรุงรักษาและซ่อมแซม	ผู้ให้เช่า	ผู้เช่าซื้อ	ผู้เช่า/ผู้ให้เช่า (ตามข้อตกลงกัน)
9. การรับผิดชอบในการสูญหาย	ผู้ให้เช่า	ผู้เช่าซื้อ	ผู้เช่า
10. การยกเลิกสัญญา	เมื่อใดก็ได้ (ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบอกเลิกสัญญา)	ผู้เช่าซื้อบอกเลิกโดยส่งมอบสินทรัพย์คืน	ผู้เช่าบอกเลิกฝ่ายเดียวไม่ได้
11. การปฏิบัติเมื่อหมดสัญญาผู้ให้เช่า	ต้องคืนสินทรัพย์ให้ผู้เช่าซื้อ	โอนกรรมสิทธิ์สินทรัพย์ต่อได้	ขอซื้อหรือเช่า
12. ประกันภัย	ไม่มีข้อกำหนด	ไม่มีข้อกำหนด	ส่วนมากมักกำหนดให้ผู้เช่าเป็นผู้ทำประกัน
13. กรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์	ผู้ให้เช่า	ผู้ให้เช่า	ผู้ให้เช่า

[34] วรศักดิ์ ทุมมานนท์, ระบบบัญชีลิสซิ่ง, (กรุงเทพฯ : บริษัทไอโอนิคอินเตอร์เทรดรีซอสเซสจำกัด, 2540), หน้า 12-15.

6. ความแตกต่างระหว่างธุรกิจลิสซิ่ง เช่าซื้อ และเงินกู้ยืม[35]

ตารางที่ 107 แสดงการเปรียบเทียบธุรกิจลิสซิ่ง เช่าซื้อ และเงินกู้ยืม

ลักษณะ	ลิสซิ่ง	เช่าซื้อ	เงินกู้ยืม
1. วงเงินสินเชื่อ (เป็นร้อยละของมูลค่าทุนของ สินทรัพย์)	100%	70-80%	60-80%
2. ระยะเวลาตามสัญญา	3-5 ปี	1-5 ปี	3-5 ปี
3. อัตราค่าเช่า/ดอกเบี้ย	คงที่	คงที่	ขึ้นลงตามสภาวะตลาดเงิน
4. หลักทรัพย์ค้ำประกันอื่น	ไม่มี	ไม่มี	อสังหาริมทรัพย์
5. การขออนุมัติการลงทุนในทรัพย์สิน	ไม่ต้อง	ต้อง	ต้อง
6. จำนวนค่าใช้จ่ายรายเดือน	เท่ากันทุกเดือน	เดือนแรกๆ สูงกว่าเดือนหลังๆ	เดือนแรกๆ สูงกว่าเดือนหลังๆ และขึ้นกับสภาวะตลาดเงินด้วย

---

[35] สมเดช โรจน์คุรีเสถียร, การบัญชีธุรกิจลิสซิ่ง เช่าซื้อและผ่อนชำระ, (กรุงเทพฯ : บริษัทดีไลท์ จำกัด, 2539), หน้า 83.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาววชิราภรณ์ ขันแก้วผาบ

วัน เดือน ปี เกิด 1 ตุลาคม 2517

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนส่วนบุญโญปถัมภ์ลำพูน ปีการศึกษา 2535
สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาสาตรบัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2539

ประสบการณ์การทำงาน หัวหน้าฝ่ายการเงิน บริษัท อิทรลิสซิ่งกรุ๊ป (1995) จำกัด
สาขาสันป่าตอง พ.ศ. 2541 – 2544
หัวหน้าฝ่ายการเงินบริษัท อิทรลิสซิ่งกรุ๊ป เชียงใหม่ จำกัด
พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University