

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 ประกอบกิจการประเภทที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (กิจการเจ้าของคนเดียว และอื่นๆ) คิดเป็นร้อยละ 78.33 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 ดำเนินธุรกิจมา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีเงินทุนจดทะเบียน 2,000,001-5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 500,001-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.70 สถานที่ประกอบการจะตั้งอยู่บนถนนสันกำแพง ถนนรัตนโกสินทร์ ถนนอภัยภูธร ถนนสนามกีฬา ถนนช้างเผือก ถนนมหิดลและถนนแยกราช 2 และประเภทรถยนต์มือสองที่จำหน่ายได้มากที่สุดเป็นรถเก๋งญี่ปุ่นคิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาเป็นรถกระบะบรรทุกญี่ปุ่นคิดเป็นร้อยละ 31.70 (ตารางที่ 1-9)

กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเจ้าของกิจการ/หุ้นส่วนผู้จัดการเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่ง คิดเป็นร้อยละ 83.30 (ตารางที่ 10)

กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อของบริษัท จีอี แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) รองลงมาเป็น บริษัท วิริยะลิสซิ่ง จำกัด บริษัท ธนโชคลิสซิ่ง จำกัด และบริษัท มิตรเอื้ออารีย์ จำกัด ตามลำดับ ส่วนบริษัทที่ผู้ประกอบการธุรกิจใช้บริการน้อยที่สุดคือ บริษัท เงินทุน ทิสโก้ จำกัด(มหาชน) บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด(มหาชน) และบริษัท เชียงใหม่ แลนด์ ลิสซิ่ง จำกัด (ตารางที่ 11)

ถ้าจำแนกสถานประกอบการออกเป็นตามถนนต่างๆ จะได้ว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่มีกิจการอยู่บริเวณถนนสันกำแพง ส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท เชียงใหม่

พัฒนสินลิสซิ่ง จำกัด และบริษัท วิริยะลิสซิ่ง จำกัด รองลงมาเป็นบริษัท มิตรเอื้ออารีย์ จำกัด บริษัท สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด(มหาชน) และบริษัท อินทลิสซิ่ง กรุ๊ป เชียงใหม่ จำกัด ส่วนบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการเลย คือ บริษัทเงินทุน เกียรตินาคนิ จำกัด(มหาชน) บริษัทเงินทุน ทิสโก้จำกัด (มหาชน) (ตารางที่12)

ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีกิจการอยู่บริเวณถนนรัตนโกสินทร์ส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด(มหาชน) รองลงมาเป็นบริษัท วิริยะลิสซิ่ง จำกัด บริษัท เชียงใหม่พัฒนสินลิสซิ่ง จำกัด และบริษัท ธน โชนลิสซิ่ง จำกัด ตามลำดับ ส่วนบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการเลย คือ บริษัท สินพัฒนา จำกัด (ตารางที่ 13)

ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีกิจการอยู่บริเวณถนนอักษะส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท วิริยะลิสซิ่ง จำกัด รองลงมาเป็นบริษัท สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด(มหาชน) บริษัท จีอี แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) และบริษัท ธน โชนลิสซิ่ง จำกัด ตามลำดับ ส่วนบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการเลยคือ บริษัทเงินทุน ทิสโก้ จำกัด(มหาชน) และบริษัท เงินทุน ธนชาติ จำกัด(มหาชน) (ตารางที่ 14)

ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีกิจการอยู่บริเวณถนนสนามกีฬาส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท ธน โชนลิสซิ่ง จำกัด บริษัท วิริยะลิสซิ่ง จำกัด และบริษัท เอส พี ศรีภูมิ(1999) จำกัด รองลงมาเป็นบริษัท จีอี แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) บริษัท เชียงใหม่พัฒนสินลิสซิ่งจำกัด บริษัท ทวีเฮงลิสซิ่ง จำกัด บริษัท มิตรเอื้ออารีย์ จำกัด บริษัท วิริยะลิสซิ่ง จำกัด และบริษัท สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด(มหาชน) ตามลำดับ ส่วนบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการเลยคือ บริษัทเงินทุน เกียรตินาคนิ จำกัด(มหาชน) บริษัทเงินทุน ทิสโก้ จำกัด(มหาชน) และบริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด(มหาชน) (ตารางที่ 15)

ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีกิจการอยู่บริเวณถนนช้างเผือกส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท มิตรเอื้ออารีย์ จำกัด รองลงมาเป็นบริษัท จีอีแคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) บริษัท เชียงใหม่พัฒนสินลิสซิ่ง จำกัด บริษัท เชียงใหม่ไพบูลย์ลิสซิ่ง จำกัด บริษัท นุ่มซี่เส็ง ลิสซิ่งจำกัด บริษัท สินปราชญ์ลิสซิ่ง จำกัด และบริษัท อินทลิสซิ่ง กรุ๊ป เชียงใหม่ จำกัด (ตารางที่ 16)

ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีกิจการอยู่บริเวณถนนมหิดลส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท ธน โชนลิสซิ่ง จำกัด รองลงมาเป็นบริษัท เชียงใหม่พัฒนสินลิสซิ่ง จำกัด บริษัท เงินทุน ธนชาติ จำกัด(มหาชน) บริษัท จีอี แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) บริษัท ทวีเฮงลิสซิ่งจำกัด บริษัท มิตรเอื้ออารีย์ จำกัด บริษัท เอส พี ศรีภูมิ(1999) และบริษัท เอสวี ร่วมทุน จำกัด ตามลำดับ (ตารางที่ 17)

ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีกิจการอยู่บริเวณถนนแยกราช 2 ส่วนใหญ่จะใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัท จีอี แคปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) รองลงมาเป็นบริษัท อินทริสซิ่ง กรุ๊ป เชียงใหม่ จำกัด และบริษัท มิตรเอื้ออารีย์ จำกัด ตามลำดับ ส่วนบริษัทที่ไม่เคยใช้บริการเลยคือ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด(มหาชน) และบริษัท เอส บี แกรนด์ อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด (ตารางที่ 18)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิซซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิซซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ทั้งหมดที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิซซิ่ง โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคคลเป็นอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยภายในองค์กรด้านราคา ปัจจัยภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยเฉพาะบุคคล ปัจจัยด้านอื่นๆ ปัจจัยภายในองค์กรด้านสถานที่ ปัจจัยภายในองค์กรด้านส่งเสริมการตลาด และปัจจัยภายในองค์กรด้านสิ่งนำเสนอกายภาพ ตามลำดับ (ตารางที่ 30) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจเห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทลิซซิ่ง โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคคล ปัจจัยภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยภายในองค์กรด้านราคา ปัจจัยภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยเฉพาะบุคคล และปัจจัยด้านอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.28 4.18 4.13 4.01 3.86 3.85 3.83 และ 3.54 ตามลำดับ (ตารางที่ 30) มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคคล ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ พนักงานสินเชื่อมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (ตารางที่ 24)

ปัจจัยภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ตารางที่ 25)

ปัจจัยภายในองค์การด้านราคา ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ตารางที่ 21)

ปัจจัยภายในองค์การด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ตารางที่ 20)

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (ตารางที่ 19)

ปัจจัยระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ การที่คิลเลอร์รู้จักและสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (ตารางที่ 27)

ปัจจัยเฉพาะบุคคล ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (ตารางที่ 28)

ปัจจัยด้านอื่นๆ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ ลูกค้าที่ซื่อสัตย์ใช้บริการสินเชื่อกับบริษัทลิสซิ่งอยู่ก่อนแล้ว และต้องการใช้บริการกับบริษัทเดิม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 (ตารางที่ 29)

ปัจจัยภายในองค์การด้านสถานที่ ปัจจัยภายในองค์การด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยภายในองค์การด้านสิ่งนำเสนอภายนอกภาพ มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่ง เฉลี่ย 3.38 3.33 และ 3.29 ตามลำดับ (ตารางที่ 30) มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยภายในองค์การด้านสถานที่ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ ท่าเลที่ตั้งของบริษัทใกล้สถานประกอบการ ไป-มาสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 (ตารางที่ 22)

ปัจจัยภายในองค์การด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ บริษัทให้คำแนะนำจัดไฟแนนซ์/ค่ารีเบทแก่คิลเลอร์ในอัตราที่สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (ตารางที่ 23)

ปัจจัยภายในองค์การด้านสิ่งนำเสนอภายนอกภาพ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับ 1 คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (ตารางที่ 26)

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างตามสถานที่ตั้งของกิจการ และประเภทของกิจการ

ระดับความสำคัญของปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่งจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 42) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า มีปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ เพียงปัจจัยเดียว แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 88: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 65) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า มีปัจจัยการที่ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มือสองมอบหมายให้คิลเลอร์เป็นผู้จัดหาบริษัทรับจัดไฟแนนซ์ให้เพียงปัจจัยเดียว แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 97: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ ลิสซิ่ง จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 43) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า มีปัจจัยการเป็นบริษัทชั้นนำจากส่วนกลางที่ขยายสาขามาสู่ภูมิภาค และปัจจัยการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการแตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 89: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 66) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 98: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กรด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่งจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัย

ภายในองค์การด้านราคา อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่า สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 44) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 89: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์การด้านราคา อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่า สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 67) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 98: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์การด้านสถานที่ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทิสซิ่ง จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์การด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ปัจจัยทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สถานประกอบการ ไป-มาสะดวก สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 45) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 89: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์การด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ปัจจัยทำเลที่ตั้งของบริษัทใกล้สถานประกอบการ ไป-มาสะดวก สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 68) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 98: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์การด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทิสซิ่ง จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์การด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ปัจจัยบริษัทให้คำแนะนำไฟแนนซ์/ค่ารีเบต แก่คัสโตเมอร์ในอัตราที่สูง สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 46) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 89: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์การด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยบริษัทให้คำแนะนำไฟแนนซ์/ค่ารีเบตแก่คัสโตเมอร์ในอัตราที่สูง สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 69) และจากการวิเคราะห์

T-Test พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 98: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์การด้านบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริษัท ลิสซิ่ง จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์การด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยพนักงานสินเชื่อบริการที่มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 47) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 89: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์การด้านบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยกิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้ปัจจัย พนักงานสินเชื่อบริการที่มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา สำคัญอันดับ 1 ส่วนกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้ปัจจัยพนักงานสินเชื่อบริการที่มีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในสิ่ง ที่ให้บริการ สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 70) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 98: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์การด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริษัท ลิสซิ่ง จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์การด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และตรงตามความต้องการ สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 48) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 89: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์การด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลาและตรงตามความต้องการ สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 71) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 98: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์การด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริษัท ลิสซิ่ง จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้

ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ปัจจัยมีอุปสรรค และเครื่องมือที่ทันสมัย สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 49) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 89: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้ปัจจัยมีอุปสรรคและเครื่องมือที่ทันสมัย สำคัญอันดับ 1 ส่วนกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้ปัจจัยสถานที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 72) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 98: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยระหว่างบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทิสซิ่ง จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยการที่คิลเลอร์รู้จักและสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อบริษัททิสซิ่ง สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 50) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 90: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยการที่คิลเลอร์รู้จักและสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อบริษัททิสซิ่ง สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 73) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่าทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 99: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยเฉพาะบุคคล ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทิสซิ่ง จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยพนักงานสินเชื่อบริษัททิสซิ่งมีความเป็นกันเองและพูดจาสุภาพ สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 51) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 91: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการธุรกิจที่

จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจการทั้งสองประเภท ให้ปัจจัยพนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ และไว้ใจได้ สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 74) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า มีปัจจัยด้านอายุของพนักงานสินเชื่อ และการศึกษาของพนักงานสินเชื่อแตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 100: ภาคผนวก ข)

ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทิสซิ่ง จำกัด ตามสถานที่ตั้งของกิจการ พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ใช้บริการสินเชื่อกับบริษัททิสซิ่งอยู่ก่อนแล้วและต้องการจะใช้บริการกับบริษัทเดิม สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 52) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 92: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก โดยให้ปัจจัยลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ใช้บริการสินเชื่อกับบริษัททิสซิ่งอยู่ก่อนแล้วและต้องการจะใช้บริการกับบริษัทเดิม สำคัญอันดับ 1 (ตารางที่ 75) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัจจัยในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 101: ภาคผนวก ข)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองพบ จากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัททิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

3.1 ปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองพบ จากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัททิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 รองลงมาได้แก่ ปัญหาภายในองค์กรด้านราคา ปัญหาภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาภายในองค์กรด้านบุคคล ปัญหาภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาระหว่างบุคคล ปัญหาภายในองค์กรด้านสถานที่ ปัญหาเฉพาะบุคคล ปัญหาภายใน องค์กรด้านการส่งเสริมการตลาด และปัญหาภายในองค์กรด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ตารางที่ 41) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจเห็นว่า ปัญหาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัญหาสิ่งแวดลอม และปัญหาภายในองค์กรด้านราคา โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.80 และ 3.71 (ตารางที่ 41) มีรายละเอียดดังนี้

ปัญหาสิ่งแวดลอม ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 (ตารางที่ 31)

ปัญหาภายในองค์กรด้านราคา ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 (ตารางที่ 33)

สำหรับปัญหาที่ผู้ประกอบการ ธุรกิจพบ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาภายในองค์กรด้านบุคคล ปัญหาระหว่างบุคคล ปัญหาภายในองค์กรด้านสถานที่ ปัญหาเฉพาะบุคคล ปัญหาภายในองค์กรด้านการส่งเสริมการตลาด และปัญหาภายในองค์กรด้านสิ่งนำเสนอภายนอกภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.38 3.31 3.24 3.22 3.17 3.02 2.99 และ 2.83 (ตารางที่ 41) มีรายละเอียด ดังนี้

ปัญหาภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 (ตารางที่ 33)

ปัญหาภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องระเบียบขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยากและขาดความยืดหยุ่น เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 (ตารางที่ 37)

ปัญหาภายในองค์กรด้านบุคคล ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องพนักงานสินเชื่อ ไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 (ตารางที่ 36)

ปัญหาระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องการที่คิลเลอร์ไม่รู้จัก และไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 (ตารางที่ 39)

ปัญหาภายในองค์กรด้านสถานที่ ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องทำเลที่ตั้งของบริษัท ไกลสถานประกอบการ อีกทั้งยังไป- มาไม่สะดวก เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (ตารางที่ 34)

ปัญหาเฉพาะบุคคล ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องพนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดยาไม่สุภาพ และไม่มีความเป็นกันเอง เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 (ตารางที่ 40)

ปัญหาภายในองค์กรด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องบริษัทให้คำแนะนำไฟแนนซ์/ ค่ายรถแก๊สเลอร์ในอัตราที่ต่ำ และไม่ได้มาตรฐาน เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 (ตารางที่ 35)

ปัญหาภายในองค์กรด้านสิ่งนำเสนอภายนอก ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่า เรื่องสถานที่จอดรถคับแคบและไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และบรรยากาศของสถานที่ไม่ดีแออัด เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 (ตารางที่ 38)

3.2 ปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองพบ จากการให้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างตามสถานที่ตั้งของกิจการ และประเภทของกิจการ

ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่พบจากการให้บริการสินเชื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก โดยให้เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันต่างๆ เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 54) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า มีปัญหาอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ เพียงปัญหาเดียว แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 93: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก โดยให้เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันต่างๆ เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 77) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า มีปัญหาการเลือกซื้อรถยนต์ ยี่ห้อ และประเภทต่างๆ ของผู้บริโภค เพียงปัญหาเดียว แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 102: ภาคผนวก ข)

ปัญหาภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากการให้บริการสินเชื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามความต้องการ เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 55) และจากการ

วิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 94: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้เรื่องฐานะทางการเงินของบริษัทไม่มั่นคง เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 ส่วนกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้เรื่องการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสมและไม่ตรงตามความต้องการ เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 78) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า มีปัญหาด้านฐานะทางการเงินของบริษัทไม่มั่นคง และการเป็นบริษัทลิสซิ่งท้องถิ่นซึ่งไม่ได้มาจากส่วนกลาง แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 103: ภาคผนวก ข)

ปัญหาภายในองค์กรด้านราคาที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์กรด้านราคา อยู่ในระดับมาก โดยให้เรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูง เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 56) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 94: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์กรด้านราคา อยู่ในระดับมาก โดยให้เรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูง เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 79) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่าทุก ปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 103: ภาคผนวก ข)

ปัญหาภายในองค์กรด้านสถานที่ ที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์กรด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ไกลจากสถานประกอบการ อีกทั้งยังไป-มาไม่สะดวก เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 57) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่าทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 94: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์กรด้านสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องทำเลที่ตั้งของ

บริษัทอยู่ไกลจากสถานประกอบการ อีกทั้งยังไป-มาไม่สะดวก เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 80) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 103: ภาคผนวก ข)

ปัญหาภายในองค์การด้านการส่งเสริมการตลาด ที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์การด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องบริษัทให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ค่าริเบทแก่ดีลเลอร์ในอัตราที่ต่ำไม่ได้มาตรฐาน เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 58) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 94: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์การด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้เรื่อง ไม่มีพนักงานออกไปแนะนำการให้บริการ เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 ส่วนกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้เรื่องบริษัทให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ค่าริเบทแก่ดีลเลอร์ในอัตราที่ต่ำไม่ได้มาตรฐาน เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 81) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 103: ภาคผนวก ข)

ปัญหาภายในองค์การด้านบุคคล ที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์การด้านบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องพนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 59) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 94: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์การด้านบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องพนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 82) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 103: ภาคผนวก ข)

ปัญหาภายในองค์การด้านกระบวนการให้บริการ ที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายใน

องค์การด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยากและขาดความยืดหยุ่น เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 60) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 94: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์การด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้เรื่องบริษัทลิสซิ่งไม่มีการปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยเมื่อเทียบกับคู่แข่ง เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 ส่วนกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้เรื่องการให้บริการที่ล่าช้าไม่ตรงตามความต้องการ และเรื่องระเบียบขั้นตอนเงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยากและขาดความยืดหยุ่น เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 83) และจากการ T-Test พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 103: ภาคผนวก ข)

ปัญหาภายในองค์การด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อบริษัทจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์การด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องสถานที่ไม่สะอาดและขาดความเป็นระเบียบ เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 61) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 94: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาภายในองค์การด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลให้เรื่องมีบรรยากาศของสถานที่ไม่ดีแออัด เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 ส่วนกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้เรื่องสถานที่จอร์จคัปปและไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 84) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 103: ภาคผนวก ข)

ปัญหาระหว่างบุคคล ที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อบริษัทจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาระหว่างบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องการที่คิลเลอร์ไม่รู้จักและไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่งเป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 62) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 95: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาระหว่างบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องการที่ตีลเลอร์ไม่รู้จักและไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 85) และจากการวิเคราะห์ T-Test พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 104: ภาคผนวก ข)

ปัญหาเฉพาะบุคคล ที่พบจากการใช้บริการสินเชื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้เรื่องการที่พนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาไม่สุภาพและ ไม่มีความเป็นกันเอง เป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 63) และจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามสถานที่ตั้งของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 96: ภาคผนวก ข)

สำหรับการจำแนกตามประเภทของกิจการพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัญหาเฉพาะบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง โดยกิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้เรื่องการที่พนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาไม่สุภาพ และ ไม่มีความเป็นกันเองเป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 ส่วนกิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้เรื่องพนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาไม่สุภาพและ ไม่มีความเป็นกันเอง และเรื่องพนักงานสินเชื่อขาดความซื่อสัตย์ และขาดความน่าเชื่อถือเป็นปัญหาที่พบอันดับ 1 (ตารางที่ 86) และจากการ T-Test พบว่า ทุกปัญหาในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 105: ภาคผนวก ข)

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ได้นำแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาประกอบการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดหาเงินทุนระยะสั้น

การจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนระยะสั้น เป็นการจัดหาเงินทุนเพื่อใช้สำหรับความต้องการใช้ระยะสั้น การตัดสินใจเลือกแหล่งเงินทุนระยะสั้น ผู้บริหารงานการเงินจะต้องคำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้ คือ ต้นทุน ผลกระทบต่อลำดับความน่าเชื่อถือ ความเชื่อถือได้ ข้อจำกัด และความยืดหยุ่น

เมื่อพิจารณาจากปัจจัยภายในองค์กรด้านราคา พบว่า ในการตัดสินใจเลือกแหล่งเงินทุนระยะสั้น กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยให้ความสำคัญมากในเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระค่า (ตารางที่ 21)

2. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อของตลาดองค์กร และ แนวความคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อที่เป็นองค์กรธุรกิจประกอบด้วย 4 กลุ่มใหญ่ คือ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยเฉพาะบุคคล และปัจจัยด้านอื่นๆ

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการให้ความสำคัญมาก คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญอันดับ 1 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศ (ตารางที่ 19) ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้จะส่งผลต่อการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง และ ไปจะ สอดคล้องกับแนวความคิดการให้เช่าสินทรัพย์แบบลิสซิ่งในเรื่องปัจจัยกำหนดอัตราค่าเช่า ซึ่งค่าเช่าส่วนที่เป็นดอกเบี้ย โดยปกติเป็นการกำหนดอัตราดอกเบี้ยแบบคงที่ ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยจะคำนึงถึงอัตราดอกเบี้ยในท้องตลาด ซึ่งโดยปกติ

อัตราที่นำมาใช้จะสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยของธนาคาร เพราะบริษัทลิสซิ่งได้กู้เงินจากธนาคารมาให้สินเชื่อก่อตั้ง

ขณะเดียวกันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการพบมากเป็นอันดับ 1 คือ ด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ เช่นกัน (ตารางที่ 31) แสดงว่าในด้านสิ่งแวดล้อมนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่ง คือ ปัจจัยด้านอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ

2. ปัจจัยภายในองค์กร

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการให้ความสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาภาพรวมทุกปัจจัยแล้วพบว่า ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่งของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจะพิจารณาจากปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคคลเป็นอันดับ 1 (ตารางที่ 30) ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการในการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง โดยการให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ได้แก่สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น ความพร้อมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่จะให้บริการตลอดเวลา ความรวดเร็วในขั้นตอนการทำสัญญาพร้อมตรวจสอบ และการทราบผลอนุมัติสินเชื่ออย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการให้ความสำคัญควบคู่ไปด้วย ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ และอัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรติ ผาทอง ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการกู้ยืมเงินจากบริษัทลิสซิ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีส่วนช่วยส่งเสริมด้านการตลาดให้ธุรกิจลิสซิ่งดำเนินไปได้ด้วยดีคือ ปัจจัยด้านการให้บริการสินเชื่อ เช่นอัตราดอกเบี้ย วงเงินกู้ การอนุมัติที่รวดเร็ว รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกรวรรณ วัฒนชัย ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์นั่งในจังหวัดเชียงใหม่” สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการสินเชื่อเช่าซื้อ ได้แก่ ราคาประเมินรถยนต์นั่ง จำนวนวงวดการชำระหนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอัตราดอกเบี้ยเรียกเก็บ

สำหรับปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการให้ความสำคัญในอันดับรองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ตามลำดับ (ตารางที่ 30)

สำหรับปัญหาภายในองค์กรที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการพบมากที่สุด คือ ปัญหาด้านราคาเกี่ยวกับเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูง รองลงมา คือ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ เกี่ยวข้องกับการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ และ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ เกี่ยวกับเรื่องระเบียบ ขั้นตอน เงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยาก และขาดความยืดหยุ่น ส่วนปัญหาภายในองค์กรด้านบุคคลกลับพบไม่มากนัก (ตารางที่ 41)

เมื่อพิจารณาทั้งปัจจัยและปัญหาภายในองค์กรจะพบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่ง คือ การให้บริการที่รวดเร็ว การอนุมัติ วงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ และอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ

3. ปัจจัยระหว่างบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยระหว่างบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการให้ความสำคัญมาก คือ การที่คิลเลอร์รู้จักและสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อ และการที่คิลเลอร์รู้จักและสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้บริหารของบริษัทลิสซิ่ง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของทั้งสองปัจจัยแล้ว พบว่า ปัจจัยทั้งสองมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน (ตารางที่ 27) แสดงว่าถ้าพนักงานสินเชื่อและผู้บริหารมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคิลเลอร์ โอกาสที่จะได้งานก็มีมากขึ้น

สำหรับปัญหาระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการพบปัญหาด้านนี้ในระดับที่ไม่มากนัก ซึ่งจะสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการในเรื่องการตลาดภายใน (Internal Marketing) ที่ว่า การตลาดภายในของบริษัทจะรวมถึงการฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานขายบริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการ โดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยเฉพาะบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 คือ การที่พนักงานสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ และไว้ใจได้ รองลงมา คือ การที่พนักงานสินเชื่อมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และพูดจาสุภาพ (ตารางที่ 28) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นคุณสมบัติหลักที่พนักงานสินเชื่อทุกคนควรมี

สำหรับปัญหาเฉพาะบุคคล กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการพบปัญหาด้านนี้ในระดับที่ไม่มากนัก ซึ่งจะสอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ว่า บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

5. ปัจจัยด้านอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยอื่นๆ ที่กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 คือ ลูกค้าที่ซื่อสัตย์ใช้บริการ สินเชื่อกับบริษัทลิสซิ่งอยู่ก่อนแล้ว และต้องการใช้บริการกับบริษัทเดิม รองลงมา คือ ลูกค้าจะจงบริษัทลิสซิ่งที่ต้องการใช้บริการ (ตารางที่ 29)

5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

ประเภทรถยนต์ที่กลุ่มตัวอย่างจำหน่ายได้มากที่สุดคือ รถเก๋งญี่ปุ่น รองลงมาคือ รถกระบะบรรทุกญี่ปุ่น

บริษัทลิสซิ่งที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อมากที่สุด 3 อันดับแรก (ตารางที่ 11) คือ

1. บริษัท จีอี แคปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน)
2. บริษัท วิริยะลิสซิ่ง จำกัด
3. บริษัท ธน โขลลิสซิ่ง จำกัด และ บริษัท มิตรเอื้ออารีย์ จำกัด

บริษัทที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อเพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ในแบบสอบถามมี 3 ราย ซึ่งเป็นบริษัทเงินทุนจำกัด(มหาชน) คือ

1. บริษัทเงินทุน เกียรตินาคิน จำกัด(มหาชน)
2. บริษัทเงินทุน ทิสโก้ จำกัด(มหาชน)
3. บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด(มหาชน)

สาเหตุหลักที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการจากบริษัทเงินทุนจำกัด(มหาชน) คือ ให้อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำกว่าบริษัทลิสซิ่งท้องถิ่นค่อนข้างมาก

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของทุกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 30) พบว่า ปัจจัยที่มีคะแนนสูง 3 อันดับแรก คือ

1. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ
2. การอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการ
3. อัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำ

จะสังเกตได้ว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระต่ำเป็นอันดับหนึ่ง แต่จะให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการมากกว่า

กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักในด้านทำเลที่ตั้งของบริษัทลิสซิ่ง

กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญมากต่อการที่บริษัทลิสซิ่งมีโปรแกรมชั้นให้คำแนะนำพิเศษแก่คัสโตเมอร์

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนรัตน โกสินทร์ ถนนอัษฎาธร และถนนแยกราช 2 ให้ความสำคัญ กับปัจจัยภายในองค์การด้านบุคคลเป็นอันดับ 1 (ตารางที่ 53)

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนช่างเผือก ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์การด้านราคาเป็น อันดับ 1 (ตารางที่ 53)

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนมหิดลให้ความสำคัญกับปัจจัยระหว่างบุคคลเป็นอันดับ 1 (ตารางที่ 53)

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนสนามกีฬาให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์การด้านราคา และ ด้านบุคคลเป็นอันดับ 1 (ตารางที่ 53)

ในกลุ่มปัจจัยสิ่งแวดล้อม เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ สำคัญ สำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์การด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัด ไฟแนนซ์ สำคัญสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์การด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ สำคัญที่สุด สำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์การด้านสถานที่ ไม่มีความแตกต่างกันตามทำเลที่ตั้ง

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์การด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องค่านำจัดไฟแนนซ์/ค่าริเบท สำคัญสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์การด้านบุคคล เรื่องความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา ของพนักงานสินเชื่อ สำคัญสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์การด้านกระบวนการให้บริการ เรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ สำคัญสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์การด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ไม่มีความแตกต่างกันตาม ทำเลที่ตั้ง

ในกลุ่มปัจจัยระหว่างบุคคล เรื่องการรู้จักและสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของ บริษัทลิสซิ่ง สำคัญสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัจจัยเฉพาะบุคคล เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ และความซื่อสัตย์ ของพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง สำคัญสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัจจัยอื่นๆ เรื่องการที่ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์ใช้บริการสินเชื่อกับบริษัทลิสซิ่งอยู่ ก่อนแล้วและต้องการจะใช้บริการกับบริษัทเดิม สำคัญสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ใน ทำเลใด

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนสันคูเหล็ก ถนนอัญญาธร ถนนสนามกีฬา และถนนแยกราช 2 พบปัญหาภายในองค์กรด้านราคา เป็นอันดับ 1 (ตารางที่ 64)

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนรัตนโกสินทร์ และถนนมหิดล พบปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับ 1 (ตารางที่ 64)

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนช้างเผือก พบปัญหาภายในองค์กรด้านสถานที่ เป็นอันดับ 1 (ตารางที่ 64)

ในกลุ่มปัญหาสิ่งแวดล้อม เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ขอจัดไฟแนนซ์ เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านสถานที่ เรื่องทำเลที่ตั้งของบริษัทลิสซิ่ง เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องการให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ค่ารีเบท เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านบุคคล เรื่องพนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันตามทำเลที่ตั้ง

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ไม่มีความแตกต่างกันตามทำเลที่ตั้ง

ในกลุ่มปัญหาระหว่างบุคคล เรื่องการไม่รู้จัก และไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะอยู่ในทำเลใด

ในกลุ่มปัญหาเฉพาะบุคคล ไม่มีความแตกต่างกันตามทำเลที่ตั้ง

กิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคคล เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา ตามลำดับ (ตารางที่ 76)

กิจการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ให้ความสำคัญทั้งปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคคล และด้านกระบวนการให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านราคา (ตารางที่ 76)

ในกลุ่มของปัจจัยสิ่งแวดล้อม เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ สำคัญมากสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ สำคัญมากที่สุดสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์กรด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ย สำคัญมากที่สุดสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์กรด้านสถานที่ เรื่องการทำเลที่ตั้งของบริษัทอยู่ใกล้สถานประกอบการ ไป-มา สะดวก สำคัญสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์กรด้านการส่งเสริมการตลาด เรื่องการให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ ค้ำริเบท สำคัญมากสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคคล ไม่มีความแตกต่างกันตามประเภทของกิจการ

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการ เรื่องการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และตรงตามความต้องการ สำคัญมากที่สุดสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัจจัยภายในองค์กรด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการ

ในกลุ่มปัจจัยระหว่างบุคคล เรื่องการรู้จัก และสนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง สำคัญมากสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัจจัยเฉพาะบุคคล เรื่องความซื่อสัตย์ของพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง สำคัญมากสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัจจัยอื่นๆ เรื่องการที่ถูกค้าที่ซื้อรถยนต์ใช้บริการสินเชื่อกับบริษัทลิสซิ่งอยู่ก่อนแล้ว และต้องการจะใช้บริการกับบริษัทเดิม สำคัญมากสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

กิจการที่ไม่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล พบปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ปัญหาภายในองค์กรด้านราคา และด้านผลิตภัณฑ์ ตามลำดับ (ตารางที่ 87)

กิจการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล พบปัญหาภายในองค์กรด้านราคา เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 87)

ในกลุ่มปัญหาสิ่งแวดล้อม เรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ เป็นปัญหาที่พบมาก สำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่ไม่เหมาะสม และไม่ตรงตามความต้องการ เป็นปัญหาที่พบบ่อยมาก สำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านราคา เรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระ เป็นปัญหาที่พบบ่อยมาก สำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านสถานที่ เรื่องทำเลที่ตั้งของบริษัทลิสซิ่ง เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการ

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านบุคคล เรื่องพนักงานสินเชื่อไม่มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ตลอดเวลา เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการ เรื่องระเบียบ ขั้นตอนเงื่อนไขในการทำสัญญาที่ยุ่งยากและขาดความยืดหยุ่น เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัญหาภายในองค์กรด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ไม่แตกต่างกันตามประเภทของกิจการ

ในกลุ่มปัญหาระหว่างบุคคล เรื่องการไม่รู้จักและไม่สนิทสนมคุ้นเคยกับพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่ง เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

ในกลุ่มปัญหาเฉพาะบุคคล เรื่องพนักงานสินเชื่อไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พูดยาไม่สุภาพ และไม่มีความเป็นกันเอง เป็นปัญหาที่พบสำหรับกิจการส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใด

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสอง ในการเลือกใช้บริการสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

บริษัทลิสซิ่งควรปรับอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของสถาบันการเงินต่างๆ และควรคำนึงถึงสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศควบคู่ไปด้วย เช่น ถ้าภาวะเงินเฟ้อสูง บริษัทลิสซิ่งควรปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ย และถ้าภาวะเงินฝืด ก็ควรปรับลดอัตราดอกเบี้ย

บริษัทลิสซิงควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการอนุมัติสินเชื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของตลาดรถยนต์มือสอง เช่น ถ้ารถยนต์มือสองมีราคาสูงขึ้น บริษัทลิสซิงควรจะปรับในเรื่องยอดจัดไฟแนนซ์ให้เหมาะสมกับราคารถยนต์มือสองในตลาดขณะนั้น นอกจากนี้อาจจะพิจารณาขยายระยะเวลาการผ่อนชำระให้ยาวออกไปด้วย

2. ปัจจัยภายในองค์กร

1. ด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากในเรื่องการอนุมัติวงเงินสินเชื่อ/ยอดจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และตรงตามความต้องการ แต่มีบางกรณีที่ลูกค้าที่ซื้อรถยนต์มีเงินค่างวดต่ำ ทำให้ต้องการยอดจัดไฟแนนซ์ที่สูงเกินกว่าที่บริษัทลิสซิงจะสามารถจัดไฟแนนซ์ให้ได้ จึงเกิดปัญหาที่ว่า คีลเลอร์ก็ไม่สามารถขายรถคันดังกล่าวได้เร็ว ดังนั้นบริษัทลิสซิงควรพิจารณาถึงความสามารถในการผ่อนชำระของลูกค้าก่อนที่จะรับ หรือปฏิเสธยอดจัดไฟแนนซ์

2. ด้านราคา

จากการศึกษา พบว่า ปัญหาในเรื่องอัตราดอกเบี้ยในการผ่อนชำระสูงเป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการพบมาก ดังนั้น บริษัทลิสซิงควรเน้นกลยุทธ์ด้านราคา โดยกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อให้สามารถทำกำไรได้ และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและไม่รู้สึกว่าเขาเปรียบมากเกินไป นอกจากนี้สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามคือการคิดค่าเบี้ยปรับค้างชำระค้างงวด ก็ควรอยู่ในเกณฑ์ที่เป็นธรรมด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการธุรกิจค้ารถยนต์มือสองด้วยเช่นกัน

3. ด้านสถานที่

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งของบริษัทลิสซิงค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น เนื่องจากบริษัทลิสซิงส่วนใหญ่จะมีพนักงานสินเชื่อออกไปให้บริการนอกสถานที่เป็นประจำอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามบริษัทลิสซิงก็ไม่ควรมองข้ามปัจจัยนี้ โดยเฉพาะในเรื่องทำเลที่ตั้งของบริษัท ควรตั้งอยู่ใกล้กับย่านธุรกิจซื้อขายรถยนต์มือสอง ซึ่งอาจทำได้โดยการขยายสาขาออกไป

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในเรื่องการให้ค่านำจัดไฟแนนซ์/ค่ารีเบตที่คีลเลอร์จะได้รับจากบริษัทลิสซิง ดังนั้นบริษัทลิสซิงควรหาข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่านำจัดจากคู่แข่งในตลาด แล้วจึงมากำหนดอัตราค่านำจัดไฟแนนซ์ที่เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับแก่คีลเลอร์

5. ด้านบุคคล

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการไม่พบปัญหาด้านบุคคลมากนัก แต่ก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มากพอสมควร โดยผู้ประกอบการต้องการให้พนักงานสินเชื่อบริการได้ตลอดเวลา ติดต่อได้ง่าย ดังนั้นบริษัทลิสซิ่งควรเน้นกลยุทธ์ด้านบุคคล โดยมีการจัดสรรพนักงานสินเชื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ และต้องมีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีความชำนาญในสิ่งที่ให้บริการ เพื่อที่จะให้เกิดการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ

บริษัทลิสซิ่งควรจะมีพนักงานสินเชื่อออกไปเดินตลาดเป็นประจำตามย่านธุรกิจ ค้ารถยนต์มือสองต่างๆ

6. ด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษา พบว่า ในการนำรถ ไปจัดไฟแนนซ์กับบริษัทลิสซิ่ง สิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการคือ การทราบผลการอนุมัติสินเชื่อที่รวดเร็วที่สุด ดังนั้นบริษัทลิสซิ่งควรเน้นกลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีการจัดลำดับขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน สำหรับในขั้นตอนการทำสัญญา และตรวจสอบนั้น บริษัทลิสซิ่งควรพยายามให้มีความกระชับ โดยลดขั้นตอนบางอย่างที่ไม่จำเป็นลง รวมทั้งเงื่อนไขในการทำสัญญาจะต้องไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น แต่ก็ต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและเป็นไปได้ เพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

7. ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสิ่งนำเสนอทางกายภาพน้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ อีกทั้งปัญหาที่พบบกน้อยกว่าปัญหาด้านอื่นๆ ด้วย อย่างไรก็ตามบริษัทลิสซิ่งก็ไม่ควรละเลยปัจจัยด้านนี้ โดยควรจัดสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ และมีที่จอดรถเพียงพอ รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

ผู้ประกอบการไม่ควรจะพิจารณาเพียงความจำเป็นในการเข้ามาติดต่อกับบริษัทลิสซิ่ง แต่ควรคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการเข้ามาติดต่อ โดยจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ สะดวกในการเข้า-ออก จัดสถานที่ทำการให้กว้างขวาง สะอาด และเป็นระเบียบ นอกจากนี้ควรคำนึงถึงประสิทธิภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ เพราะสิ่งเหล่านี้มีส่วนช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับบริษัทด้วย

3. ปัจจัยระหว่างบุคคล

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากกับปัจจัยระหว่างบุคคล ในขณะที่พบปัญหาด้านนี้ไม่มากนัก ดังนั้นบริษัทลิสซิ่งควรเน้นกลยุทธ์ปัจจัยระหว่างบุคคล โดยทั้งผู้บริหารและพนักงานสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่งควรสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยกับดีลเลอร์ และต้อง

รักษาความสัมพันธ์ที่ดีนั้นไว้ให้นานที่สุด ซึ่งอาจทำได้โดยการที่บริษัทลิสซิ่งจัดให้มีการออกไปพบผู้ประกอบการค้ารถยนต์มือสอง หรือจัดกิจกรรมที่สามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

4. ปัจจัยเฉพาะบุคคล

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากกับปัจจัยเฉพาะบุคคล ในขณะที่พบปัญหาด้านนี้ไม่มากนัก ดังนั้นบริษัทลิสซิ่งควรจะเริ่มจากการคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาเป็นพนักงานสินเชื่อ โดยจะต้องเป็นคนที่มีความสัมพันธ์เหล่านี้ คือ มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการศึกษา พบว่า กิจกรรมที่ตั้งอยู่บนถนนหลักให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กรด้านกระบวนการให้บริการเป็นอันดับ 1 ดังนั้นบริษัทลิสซิ่งที่ต้องการเจาะตลาดกิจการที่ตั้งอยู่บนถนนดังกล่าว ควรเน้นที่การบริการที่รวดเร็ว โดยในขั้นตอนการทำงานควรให้มีความชัดเจน กระชับ และยืดหยุ่น

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนรัตนโกสินทร์ ถนนอัยยภวธร และถนนแยกราช 2 ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคคลเป็นอันดับ 1 ดังนั้นบริษัทลิสซิ่งที่ต้องการเจาะตลาดกิจการที่ตั้งอยู่บนถนนดังกล่าว ควรเน้นที่พนักงานสินเชื่อที่มีความรู้ ความสามารถ และมีมนุษยสัมพันธ์

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนช้างเผือกและถนนสนามกีฬา ให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กรด้านราคาเป็นอันดับ 1 ดังนั้นบริษัทลิสซิ่งที่ต้องการเจาะตลาดกิจการที่ตั้งอยู่บนถนนดังกล่าว ควรเน้นที่อัตรา ดอกเบี้ย ระยะเวลาในการผ่อนชำระ และอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่เหมาะสม และเป็นธรรม นอกจากนี้กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนสนามกีฬา ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กรด้านบุคคลเป็นอันดับ 1 ด้วย ดังนั้นบริษัทลิสซิ่งที่ต้องการเจาะตลาดกิจการที่ตั้งอยู่บนถนนดังกล่าว ควรเน้นที่พนักงานสินเชื่อที่มีความรู้ ความสามารถ และมีมนุษยสัมพันธ์

กิจการที่ตั้งอยู่บนถนนมหิดล ให้ความสำคัญกับปัจจัยระหว่างบุคคลเป็นอันดับ 1 ดังนั้นบริษัทลิสซิ่งที่ต้องการเจาะตลาดกิจการที่ตั้งอยู่บนถนนดังกล่าว ควรเน้นที่การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างดีลเลอร์กับบริษัทลิสซิ่ง

5.5 ข้อจำกัดของการศึกษา

จากการออกไปสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าของหรือผู้ประกอบการของสถานประกอบการบางแห่งมักไม่อยู่ ทำให้ต้องสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ประกอบการ ซึ่งข้อมูลที่ได้อาจจะไม่สมบูรณ์เท่ากับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโดยตรง