



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ลักษณะของธุรกิจลิสซิ่ง

### 1. ลักษณะทั่วไปของการประกอบกิจการลิสซิ่งในประเทศไทย

ลักษณะของการประกอบธุรกิจลิสซิ่งในประเทศไทยนั้น ส่วนใหญ่มักจะดำเนินการทั้งทางด้านเช่าซื้อ (Hire Purchase) สินเชื่อระยะยาว (Leasing) สินเชื่อแฟกตอริง (Factoring) และการให้เช่ารถยนต์ และรถเชิงพาณิชย์ อย่างเช่น รถครน เป็นต้น ซึ่งจะมีสินค้าหลัก ได้แก่รถยนต์ทุกประเภท และเครื่องจักรโรงงาน รวมถึงอุปกรณ์ในการอุตสาหกรรม การประกอบธุรกิจลิสซิ่งได้ในประเทศไทย ต้องมีใบอนุญาตจากกระทรวงพาณิชย์ ส่วนการทำธุรกิจเช่าซื้อจะได้รับใบอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย

การทำธุรกิจลิสซิ่งในประเทศไทยสามารถแบ่งแยกธุรกิจได้ 5 ประเภทดังนี้

1. Commercial Leasing หมายถึง การให้บริการเช่าสินทรัพย์ทุกประเภทสำหรับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล ที่มีความต้องการจะใช้ทรัพย์สินนั้นๆ ทั้งรถยนต์ เครื่องจักร อุปกรณ์ การผลิต อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องใช้สำนักงาน และสินเชื่อคงคลัง (การจำนำวัตถุดิบเพื่อการผลิต หรือสินค้าสำเร็จรูปที่รอการขาย)

2. Fleeting Leasing หมายถึง การให้บริการเช่ายานพาหนะ พวกรถยนต์ที่ทำให้ผู้เช่าปลอดภาระการผูกพันในการเช่าทรัพย์สิน อาทิ ภาระที่เป็นเจ้าของ ภาระในการผ่อนชำระ ภาระการบำรุงรักษา ภาระในการทำประกันภัย ละภาระในการจอดและต่อทะเบียนรถยนต์ ซึ่งส่วนมากบริษัทลิสซิ่งพวกนี้ มักจับลูกค้ากลุ่มบริษัทที่ใช้รถยนต์จำนวนมากๆ โดยบริษัทลิสซิ่งจะเข้าไปจัดซื้อรถยนต์ไปจนถึงการรับรถยนต์ที่เช่าคืน และขายทิ้งรถยนต์ที่เช่าเมื่อหมดอายุสัญญา

3. Factoring Leasing เป็นการปล่อยสินเชื่อเพื่อการพาณิชย์ในระยะสั้น และระยะกลาง ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจและอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอนซึ่งจะเริ่มด้วยการหาวัตถุดิบไปสู่วolumeการผลิตและจำหน่าย โดยการทำสินเชื่อแฟกตอริงนั้น จะมีกระบวนการเริ่มด้วยการเข้าไปซื้อสิทธิและโอนสิทธิหนี้การค้า เมื่อมีผู้ต้องการขาย คือเป็นการซื้อลดสัญญาการค้าจากธุรกรรมที่มีการตกลงว่าจะจ่ายหรือชำระกัน การทำธุรกิจแฟกตอริงนี้มีไม่มากนัก เนื่องจากมีความเสี่ยง และฐานะของลูกค้าเปลี่ยนแปลงได้บ่อย อีกทั้งปัจจัยแวดล้อมภายนอกยังมีอิทธิพลกระทบได้ตลอดเวลา แม้จะมีการวิเคราะห์แล้วก็ตาม และที่สำคัญความต้องการสินเชื่อแฟกตอริงก็มีไม่มากนัก

4. Hire Purchase เป็นการทำการเช่าซื้อสินทรัพย์ส่วนใหญ่จะมีการกำหนดระยะเวลาการเช่าซื้อไว้ตั้งแต่ 12 เดือนจนถึง 48 เดือน โดยในสัญญาจะระบุการผ่อนชำระเป็นรายเดือนบวกกับอัตราดอกเบี้ยต่อปี และจะกำหนดว่าเมื่อถึงกำหนดแล้ว ผู้เช่าซื้อต้องรับโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน

ไป ซึ่งก็คือการผ่อนชำระจนครบ และกรรมสิทธิ์ตกเป็นของผู้เช่าซื้อ การเช่าซื้อสินทรัพย์นั้นส่วนใหญ่บริษัทลิสซิ่งจะเน้นการปล่อยสินเชื่อรถยนต์ บางบริษัทอนุมัติสินเชื่อสำหรับรถยนต์ใหม่เท่านั้น แต่บางบริษัทจะปล่อยสินเชื่อเฉพาะรถยนต์มือสอง ซึ่งจะมีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าเป็นเท่าตัว แต่ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงสูงควบคู่กันด้วย

#### 5. การให้เช่ารถยนต์ การบริการให้เช่ารถยนต์จะขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละบริษัท

ปัญหาที่ทำให้ธุรกิจลิสซิ่งในประเทศไทยยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควรเนื่องจากยังขาดความรู้ความเข้าใจด้านบัญชีและภาษีอากร ซึ่งในปัจจุบันลิสซิ่งที่จดทะเบียน และเป็นสมาชิกสมาคมลิสซิ่งไทย มีเพียง 30 รายเท่านั้น นอกนั้นไม่ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทลิสซิ่งโดยตรง ส่วนใหญ่แล้วมักจะทำการควบคู่ไปกับการเช่าซื้อ (Hire Purchase) และบางแห่งดำเนินการเช่าซื้อเพียงอย่างเดียว ในเมื่อปี พ.ศ. 2535 กรมสรรพากรได้นำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มเข้ามาใช้ภายในประเทศไทย กิจการที่ดำเนินธุรกิจลิสซิ่งจึงได้รับผลประโยชน์ในด้านภาษีมูลค่าเพิ่มค่อนข้างมากกว่าธุรกิจเช่าซื้อ ผู้เช่าซื้อรถยนต์นั่งไม่เกิน 10 คน ภาษีซื้อที่เกิดจากการเช่ารถยนต์จากบริษัทลิสซิ่งสามารถขอคืนหรือนำไปบันทึกเป็นเครดิตของภาษีขายได้ จึงทำให้กิจการนิติบุคคลหลายๆแห่ง ได้ความสนใจในการซื้อทรัพย์สินโดยวิธีลิสซิ่งมากยิ่งขึ้น

ในทางกฎหมายการให้เช่าสินทรัพย์แบบลิสซิ่งถือเป็นเอกเทศสัญญาที่คู่สัญญาจะตกลงกำหนดเงื่อนไขการให้เช่าเป็นอย่างใดก็ได้ การบังคับตามกฎหมายจะขึ้นอยู่กับสัญญาที่ตกลงกันได้ เว้นแต่กรณีที่ได้ตกลงกันได้ก็ให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการให้เช่ามาใช้ เช่นมาใช้บังคับในทางธุรกิจการให้เช่าสินทรัพย์แบบลิสซิ่งซึ่งถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการสินเชื่อในรูปของการให้เช่าสินทรัพย์ แทนที่จะให้สินเชื่อในรูปแบบเงินสด

การพิจารณาคัดเลือกลูกค้าจะคำนึงถึงความสามารถของลูกค้าในการใช้สินทรัพย์ที่เช่าในการก่อให้เกิดรายได้เพียงพอที่จะจ่ายค่าเช่าโดยไม่คำนึงถึงตลาดของกิจการของลูกค้าหรือปัจจัยหลักทรัพย์ค้ำประกันดังเช่นการปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงิน แต่เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายจากการให้สินเชื่อสัญญาระยะยาว ผู้ให้เช่าจึงมักกำหนดมาตรฐานในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไว้ว่า นอกจากผู้เช่าจะต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมที่แสดงให้เห็นว่าสามารถที่จะชำระหนี้สินคืนได้ครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ยังต้องมีหลักประกันต่อไปนี้ด้วยคือ

1. บุคคลค้ำประกัน ซึ่งอาจเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลก็ได้
2. ผู้ขอใช้บริการที่ขอสินเชื่อกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์จะเป็นของบริษัทผู้ให้เช่าจนกว่าบริษัทจะได้รับชำระหนี้คืนครบถ้วนตามสัญญา ซึ่งในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อบริษัทจะพิจารณามูลค่าในอนาคตกของทรัพย์สินที่ขอสินเชื่อว่าสามารถรองรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแก่

บริษัทในกรณีและผู้เช่าไม่ชำระหนี้คืนตามสัญญาหรือไม่ ทั้งนี้ หากสินทรัพย์ที่ขอเช่าเป็นสินทรัพย์ที่  
ต้องการจดทะเบียนกรรมสิทธิ์ตามกฎหมายสินทรัพย์นั้นจะต้องจดทะเบียนในชื่อของบริษัท และ  
เอกสารประกอบการจดทะเบียนดังกล่าวจะต้องเก็บไว้ที่บริษัทด้วย

การถือกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์เอาไว้เป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการผูกพันผู้ให้เช่า  
ชำระหนี้ตามสัญญาเท่านั้น บริษัทมิได้มีเป้าหมายที่จะยึดทรัพย์ดังกล่าวแต่อย่างใด

3. การจัดทำประกันภัยสินทรัพย์ที่ขอสินเชื่อ โดยปกติบริษัทจะกำหนดให้ผู้เช่าทำ  
ประกันภัยสินทรัพย์ที่ขอสินเชื่อทุกรายการ ในวงเงินที่ไม่น้อยกว่าวงเงินสินเชื่อโดยผู้เช่าจะเป็นผู้  
ชำระค่าเบี้ยประกันภัย และระบุให้บริษัทเป็นผู้รับผลประโยชน์

## 2. ประโยชน์จากการเช่าแบบลิสซิ่ง

ผู้เช่าจะได้รับประโยชน์จากการเช่าแบบลิสซิ่ง สามารถจำแนกได้เป็น 12 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้กิจการมีทางเลือกในการใช้สินทรัพย์ของกิจการไว้ว่าจะเป็นการซื้อ เช่า หรือเช่า  
ซื้อ ก็ตามมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้น เป็นการลดความเสี่ยงในด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้าง  
เร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ รถยนต์ เป็นต้น

2. ช่วยให้กิจการเลือกใช้งินลงทุนหมุนเวียนของกิจการได้อย่างเต็มที่ เป็นการแบ่งเบา  
ภาระการใช้งินลงทุน โดยไม่ต้องนำมาใช้เต็มจำนวน และเงินทุนไม่ไปจมอยู่ในสินทรัพย์มากเกินไป

3. กิจการมีโอกาสในการเลือกหรือต่อรองเงื่อนไขในการเช่าสินทรัพย์ได้ตามความเหมาะสม  
และมีโอกาสในการตัดสินใจเลือกได้ดียิ่งขึ้น

4. การเลือกเช่าแบบลิสซิ่งผู้เช่าจะได้รับวงเงินค่อนข้างสูงกว่าการเลิกใช้สินเชื่อโดยวิธีอื่น  
มีลักษณะค่อนข้างผ่อนปรนยืดหยุ่นได้

5. ผู้เช่าสามารถเลือกระยะเวลาเช่าทรัพย์สินได้ตั้งแต่ 3 - 5 ปี โดยไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพย์สิน  
สินจนหมดอายุ หรือราคาซากของทรัพย์สิน

6. ในการเช่าแบบลิสซิ่งจะเป็นการเช่าในรูปแบบนิติบุคคลเท่านั้น และค่าเช่าจะเป็น  
จำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงตลอดอายุการเช่าทรัพย์สินนั้น

7. การเช่าแบบลิสซิ่งไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่จะพิจารณาที่ตัวองค์กรมากกว่า  
ผิดกับการใช้สินเชื่อประเภทอื่นที่ยุ่งยาก และมีขั้นตอนมาก และยังต้องนำหลักทรัพย์มาค้ำประกัน  
อีกด้วย

8. ผู้เช่ามีสิทธิในการเลือกซื้อหรือไม่ซื้อสินทรัพย์นั้นเมื่อสัญญาเช่าสิ้นสุดลง

9. การเช่าแบบลิสซิ่งเป็นการเช่าทรัพย์สินประเภทหนึ่ง ไม่ถือเป็นหนี้สินของกิจการ ทำให้ฐานะทางการเงินของผู้เช่าทรัพย์สินไม่มีการเปลี่ยนแปลง

10. เมื่อผู้เช่าดำเนินงานอยู่ในรูปของกิจการ และทำการเช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่ง ค่าเช่าถือเป็นค่าใช้จ่าย จะนำไปคำนวณกำไรสุทธิได้ทั้งจำนวนที่จ่ายไปในแต่ละงวดบัญชี

11. การเช่าแบบลิสซิ่งเป็นกิจการให้บริการซึ่งต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งจะได้รับประโยชน์จากภาษีซื้อเมื่อกิจการได้จ่ายค่าเช่าแต่ละงวด

12. เมื่อกิจการจ่ายค่าเช่าทรัพย์สินแบบลิสซิ่งไม่ต้องมีการหักภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายตามประกาศกรมสรรพากรที่ ท.ป.34/2534

### 3. ข้อแตกต่างระหว่างการเช่าแบบลิสซิ่ง กับการให้เช่า และการเช่าซื้อ

การเช่าแบบลิสซิ่งมีความแตกต่างจากการให้เช่า และการเช่าซื้อโดยทั่วไป ในประเด็นที่สำคัญคือ การเช่าแบบลิสซิ่งมีการอนุมัติวงเงินเชื่อให้ถึง 100% ของมูลค่าสินทรัพย์ ซึ่งมากกว่าการให้เช่าซื้อ มีการผ่อนผันให้มี หรือไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันก็ได้ ผู้เช่าและผู้ให้เช่าจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น และการเช่าแบบลิสซิ่ง เมื่อถึงกำหนดแล้วผู้เช่าจะรับซื้อโอนกรรมสิทธิ์สินทรัพย์นั้นๆ หรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับสัญญาที่ทำไว้ตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งในการเช่าซื้อโดยทั่วไปเมื่อถึงกำหนดจะต้องรับซื้อสินทรัพย์นั้นไป สำหรับข้อแตกต่างในประเด็นอื่นๆ ได้แสดงรายละเอียดในตาราง ดังนี้

ตาราง แสดงความแตกต่าง ระหว่างการเช่า และการเช่าซื้อโดยทั่วไป กับการเช่าแบบลิสซิ่ง

ลักษณะ	การเช่า	การเช่าซื้อ	การเช่าแบบลิสซิ่ง
1. ชนิดของสินทรัพย์	สินทรัพย์ทั่วไป	สินทรัพย์ทั่วไป เช่น เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องจักรกลเฉพาะอย่าง	สินทรัพย์เฉพาะอย่าง
2. วงเงินสินเชื่อ (คิดเป็นร้อยละของมูลค่าสินทรัพย์)	ไม่มี	70-80%	100%
3. เงินวางประกัน	ไม่มี	มี	มี/ไม่มี
4. สิณค้ำคองคลังของผู้ให้เช่า	มี	มี/ไม่มี	ไม่มี
5. วัตถุประสงค์ของการเช่า	ใช้สินทรัพย์ชั่วคราว	เป็นเจ้าของสินทรัพย์	ใช้สินทรัพย์ระยะยาว

ตาราง (ต่อ)

ลักษณะ	การเช่า	การเช่าซื้อ	การเช่าแบบลิสซิ่ง
6. ผู้ให้เช่า	บุคคล/นิติบุคคล	บุคคล/นิติบุคคล	นิติบุคคล
7. ผู้เช่า	บุคคล/นิติบุคคล	บุคคล/นิติบุคคล	นิติบุคคล
8. การคิดค่าเช่า ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา	คิดต้นทุนเฉลี่ยโดยรวมจากผู้เช่ารายแรก	คิดต้นทุนทั้งหมดจากค่าจัดการค่าสินทรัพย์	คิดต้นทุนทั้งหมด เช่น ค่าดอกเบี้ยจากผู้เช่ารายแรก
9. การจ่ายเงินของผู้เช่า	ค่าเช่าถือเป็นค่าใช้จ่าย	ค่าเช่าถือเป็นส่วนหนึ่งของราคาซื้อ	ค่าเช่าถือเป็นค่าใช้จ่าย
10. หน้าที่การบำรุงรักษาและซ่อมแซม	ผู้ให้เช่า	ผู้เช่าซื้อ	ผู้เช่า/ผู้ให้เช่า (ตามข้อตกลง)
11. การรับผิดชอบในการสูญหาย	ผู้ให้เช่า	ผู้เช่าซื้อ	ผู้เช่า
12. การยกเลิกสัญญา	เมื่อใดก็ได้ (ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งบอกเลิกสัญญา)	ผู้เช่าซื้อบอกเลิกโดยส่งมอบสินทรัพย์คืน	ผู้เช่าบอกเลิกฝ่ายเดียวไม่ได้
13. การปฏิบัติเมื่อหมดสัญญาผู้ให้เช่า	ต้องคืนสินทรัพย์ให้ผู้เช่าซื้อ	โอนกรรมสิทธิ์สินทรัพย์ต่อได้	ขอซื้อหรือขอเช่า
14. ประกันภัย	ไม่มีข้อกำหนด	ไม่มีข้อกำหนด	ส่วนมากมักกำหนดให้ผู้เช่าเป็นผู้ทำประกัน
15. กรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์	ผู้ให้เช่า	ผู้ให้เช่า (โอนสินทรัพย์โดยอัตโนมัติ)	ผู้ให้เช่า (โอนเมื่อซื้อขาย)
16. โอนสิทธิ์การเช่า	ทำไม่ได้แต่ตกลงยกเว้นได้	ตามแต่จะทำตามสัญญาตกลงกัน	ทำได้แต่ต้องโอนแก่บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ประกาศกรมสรรพากรกำหนด
17. เช่าช่วง	ทำไม่ได้แต่ตกลงยกเว้นได้	ตามแต่จะทำสัญญาตกลงกัน	ทำไม่ได้
18. การบันทึกสินทรัพย์	ผู้เช่า	ผู้เช่าซื้อ	ผู้ให้เช่า
19. การบันทึกหนี้สิน	ไม่ต้องบันทึก	ผู้เช่าซื้อ	ไม่ต้องบันทึก

ตาราง (ต่อ)

ลักษณะ	การเช่า	การเช่าซื้อ	การเช่าแบบลิสซิ่ง
20.ผู้ตัดค่าเสื่อมราคา สินทรัพย์	ผู้ให้เช่า	คอกเบีย	ผู้ให้เช่า
21.ค่าใช้จ่ายของผู้เช่า ที่บันทึกได้	ค่าเช่าทั้งจำนวน	คอกเบีย	ค่าเช่าทั้งจำนวน
22.รายได้ของผู้ให้เช่า ที่บันทึกได้	ค่าเช่าทั้งจำนวน	คอกเบีย	ค่าเช่าทั้งจำนวน

#### 4. ลักษณะการให้บริการสินเชื่อแบบเช่าซื้อ

ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจเช่าซื้อโดยทั่วไป ก็คือผู้ที่ประสงค์จะได้สินค้าบางชนิด แต่ไม่มีกำลังทรัพย์เพียงพอที่จะชำระสินค้าดังกล่าวได้ทันทีจึงจำเป็นต้องหาวิธีผ่อนชำระ ซึ่งอาจจะทำได้ในรูปสัญญาซื้อผ่อนชำระราคา ซึ่งอาจกระทำได้ในรูปของสัญญาซื้อขายผ่อนส่ง แต่สัญญานี้มีข้อบกพร่องอยู่ตรงที่ว่าหากไม่มีการตกลงเงื่อนไขการโอนกรรมสิทธิ์ไว้เป็นอย่างอื่นแล้ว กรรมสิทธิ์ในสินค้าย่อมโอนไปยังผู้ซื้อทันที เจ้าของสินค้าอาจตกอยู่ในภาวะเสียเปรียบไม่มีอะไรต่อรองบังคับให้ผู้เช่าซื้อผ่อนส่งชำระราคาจนครบได้ แต่หากกระทำในรูปสัญญาเช่าซื้อแล้วก็มีผลให้ผู้เช่าซื้อได้รับประโยชน์ คือได้รับสินค้าที่เช่าซื้อไปทันทีโดยที่เจ้าของสินค้าผู้ให้เช่าซื้อก็ยังมีส่วนประกันในการที่จะชำระราคา เพราะกรรมสิทธิ์ในสินค้าที่เช่าซื้อยังไม่โอนไปยังผู้เช่าซื้อจนกว่าผู้ให้เช่าซื้อจะได้รับชำระราคาครบถ้วนแล้ว นอกจากนี้ การเช่าซื้อยังมีส่วนช่วยให้ระบบเศรษฐกิจขยายตัวได้ด้วยเพราะช่วยให้มีการระบายสินค้าออกสู่ตลาดมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ในระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน การที่เจ้าของสินค้าหรือผู้มาติดต่อ (The dealer) จะให้ผู้เช่าซื้อเช่าซื้อโดยตรงแล้วก็จะก่อให้เกิดปัญหาขึ้นว่าแม้ว่าผู้ให้เช่าซื้อยังคงมีกรรมสิทธิ์ในสินค้าที่เช่าซื้อมาก็ตาม แต่ถ้าผู้เช่าซื้อผิดนัดไม่ชำระราคาแล้วก็จะเกิดปัญหายุ่งยากในการที่จะติดตามสินค้าที่เช่าซื้อคืนมา เพราะเจ้าของสินค้าหรือผู้มาติดต่อที่เป็นผู้ให้เช่าซื้อนั้นบางรายอาจเป็นเพียงผู้ค้ารายย่อยไม่มีกำลังพอที่จะติดตามเอาสินค้าคืนมาได้ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการจัดหาบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งปกติได้แก่ บริษัทการเงิน โดยบริษัทการเงินนี้ซื้อสินค้าจากเจ้าของหรือผู้มาติดต่อ จากนั้นก็นำสินค้าดังกล่าวออกให้ลูกค้าเช่าซื้อ ในการนี้เจ้าของสินค้าหรือผู้มาติดต่อก็จะได้รับเงินค่าสินค้าจากบริษัทการเงินนี้ไป และบริษัทการเงินก็จะได้รับหลักประกันทางด้านสินเชื่อที่แน่นอนจากการทำสัญญาเช่าซื้อ โดยบริษัทการเงินจะเป็นผู้เก็บรวบรวมเงินค่าเช่าซื้อจากลูกค้าโดยตรง และสัญญาเช่าซื้อนี้ทำขึ้นระหว่างลูกค้า (ผู้เช่าซื้อ) กับบริษัทการเงิน (ผู้ให้เช่าซื้อ) ตามวิธีดังกล่าวนี้จึงมี



ผู้เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย คือลูกค้า หรือผู้ที่จะมาเช่าซื้อ (Prospective hirer) เจ้าของสินค้า หรือผู้มาติดต่อ (The dealer) และบริษัทการเงิน บริษัทเช่าซื้อ มักจะต้องมีพนักงานของบริษัทไว้ประจำที่บริษัทเจ้าของสินค้า เมื่อมีลูกค้ามาซื้อสินค้าจะทำสัญญาเช่าซื้อได้ทันที ซึ่งสัญญาเนี่ยยังไม่ได้รับการอนุมัติจนกว่าจะผ่าน การตรวจสอบสินเชื่อก่อน ในบางกรณีบริษัทผู้ให้เช่าซื้ออาจทำสัญญาให้ค่านายหน้าแก่เจ้าของสินค้าในการที่จะจัดหาสัญญาเช่าซื้อมาให้แก่บริษัท โดยปกติแล้วผู้เช่าซื้อจะต้องจ่ายเงินล่วงหน้า (Down payment) ไว้ก่อน 20-30% ส่วนที่เหลือพร้อมด้วยดอกเบี้ยจะทยอยจ่ายเป็นงวดๆ ตามระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ในสัญญา เมื่อผู้เช่าซื้อชำระเงินค่างวดครบทุกงวดตามสัญญาแล้วกรรมสิทธิ์ในสินค้าตามสัญญาเช่าซื้อจะโอนเป็นของผู้เช่าทันที ในกรณีที่จะต้องมีการโอนทะเบียนจะต้องเป็นหน้าที่ของผู้ให้เช่าซื้อที่จะต้องจัดการ โอนให้แก่ผู้เช่าซื้อให้เรียบร้อย นอกจากนี้แล้วบริษัทผู้ให้เช่าซื้อยังบังคับให้ผู้เช่าซื้อจะต้องทำประกันภัยสำหรับสินค้าที่จะเช่าซื้อ โดยผู้รับผลประโยชน์คือบริษัทผู้ให้เช่าซื้อ ซึ่งในการทำประกันภัยผ่านบริษัทผู้ให้เช่าซื้อซึ่งบริษัทผู้ให้เช่าซื้อจะได้รับส่วนลดเป็นรายได้ นอกเหนือจากรายได้จากดอกเบี้ยตามสัญญาเช่าซื้อ

##### 5. ลักษณะการทำธุรกิจลิสซิ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

โดยทั่วไปบริษัทลิสซิ่งที่ดำเนินกิจการอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มักดำเนินการให้บริการสินเชื่อทางด้านเช่าซื้อเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความต้องการสินเชื่อของบุคคลธรรมดาในเขตอำเภอเมือง เช่นมีความต้องการซื้อรถยนต์ใหม่ หรือรถยนต์มือสอง ต้องการเงินด่วนจำนวนหนึ่งเพื่อหมุนเวียนเงินระยะสั้น และอื่นๆ ความต้องสินเชื่อโดยภาพรวมของผู้เช่าในเขตอำเภอเมืองก็มักเป็นผู้เช่าในนามบุคคลธรรมดามากกว่าผู้เช่าที่เป็นในนามนิติบุคคล และเหตุผลที่สำคัญนอกเหนือจากนี้คือ ข้อจำกัดในการดำเนินงานทางด้านกิจการเช่าซื้อที่มีข้อจำกัดน้อยกว่ากิจการลิสซิ่งซึ่งยกตัวอย่าง บางกิจการเป็นบริษัทเงินทุนได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจลิสซิ่งได้ด้วย แต่มักเน้นเรื่องของการเช่าซื้อมากกว่าการทำธุรกิจลิสซิ่ง ทั้งนี้เพราะแต่เดิมธุรกิจลิสซิ่งต้องนำระบบภาษีการค้ามาใช้ซึ่งทำให้ธุรกิจลิสซิ่งมีภาระภาษีค่อนข้างยุ่งยากจึงทำให้ผู้ประกอบการขาดความนิยม

การปล่อยสินเชื่อของบริษัทลิสซิ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะเน้นการให้บริการสินเชื่อทางด้านรถยนต์มือสอง ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคล หรือรถบรรทุก และรถจักรยานยนต์ สำหรับสาเหตุของความนิยมในการขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์มากเพราะเป็นยานพาหนะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต จึงทำให้ปริมาณความต้องการของลูกค้ามีมาก ถึงแม้จะเป็นการดำเนินธุรกิจที่จับกลุ่มตลาดท้องถิ่นก็ตาม อีกทั้งอัตราดอกเบี้ยสำหรับการปล่อยสินเชื่อรถมือสองสูงกว่ารถยนต์ใหม่ด้วย จึงทำให้ผู้ประกอบการลิสซิ่งเล็งเห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับถึงแม้จะอยู่ใน

ภาวะเสี่ยงสูงก็ตาม ดังนั้นการดำเนินการของบริษัทลิสซิ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการปล่อยสินเชื่อสำหรับรถยนต์ใหม่ และการให้บริการทำสินเชื่อเช่าซื้อเพื่อการบริโภครถยนต์ใหม่จึงเป็นอีกทางหนึ่งของกลยุทธ์การขายเพื่อเพิ่มยอดขายให้มากขึ้น และเท่าที่ผ่านมาผู้บริโภคนิยมทำการเช่าซื้อเพราะสามารถเพิ่มความสะดวกสบายให้กับชีวิตง่ายขึ้น ดังนั้น แหล่งเงินที่จะบริการสินเชื่อเพื่อให้เช่าซื้อก็ต้องเป็นบริษัทเงินทุน เพราะมีบริการที่กว้างไกลกว่ากล่าวคือ เงินทุนของบริษัทเพื่อการบริการสินเชื่อจะมีมากกว่า โดบสังเกตได้จากทุนจดทะเบียนก็ต้องเป็นไปตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ ซึ่งมากกว่าบริษัทลิสซิ่งจำกัดตามท้องถิ่น และบริษัทเงินทุนส่วนใหญ่จะมีสาขาทั่วทุกหัวเมืองใหญ่ในประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อให้บริการสินเชื่อรถยนต์ใหม่ที่มีการขายอยู่ทั่วประเทศเช่นกัน จึงส่งผลต่อบริษัทลิสซิ่งทั่วไปในเขตท้องถิ่นที่ไม่สามารถจะแข่งขันในตลาดรถยนต์ใหม่ได้ เพราะเงินทุนของบริษัทมีน้อยกว่า และสาขาการบริการไม่ทั่วถึงเช่นกัน

การให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทลิสซิ่ง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่นิยมดำเนินการกันมี 2 วิธีการคือ

1. การเช่าซื้อสำหรับการซื้อสินทรัพย์ โดยส่วนใหญ่แล้วทรัพย์สินจะเป็นประเภทยานพาหนะ และการติดต่อขอรับการบริการสินเชื่อก็มักจะมีตัวแทนขายรถยนต์ของตลาดรถมือสองหรือมอเตอร์ไซค์ เป็นนายหน้าหลัก
2. การเช่าซื้อสำหรับการบริการเงินค่างวด คือผู้ใช้บริการจะนำทรัพย์สินที่ตนมีอยู่ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ที่ดิน ฯลฯ ก็ตามมาทำการจดจำนองต่อบริษัทลิสซิ่ง เพื่อได้รับเงินตามต้องการ

สำหรับการอนุมัติสินเชื่อนี้บริษัทลิสซิ่งจะอนุมัติวงเงินให้ผู้ขอใช้บริการที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่บริษัทกำหนดโดยแต่ละให้สินเชื่อไม่เกินร้อยละ 60 ของมูลค่าสินทรัพย์



ภาคผนวก ข.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**แบบสอบถามการค้นคว้าแบบอิสระ**  
**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อ**  
**ของ บริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์และมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของ บริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัท อินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้ในการปรับปรุง หรือประยุกต์การปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ภาคพิเศษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ ที่นี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

โปรดกรอกข้อความ หรือทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความ

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

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

3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่า/ม้าย

กรณี สมรส กรุณาตอบคำถาม

จำนวน บุตร ..... คน จำนวนบุตรที่กำลังศึกษา ..... คน

4. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา หรือ ปวช.  
 ( ) อนุปริญญา หรือ ปวส. ( ) ปริญญาตรี  
 ( ) สูงกว่าปริญญาตรี ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 5. อาชีพ

- ( ) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงานบริษัท / ธุรกิจเอกชน  
 ( ) ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ( ) เกษตรกร  
 ( ) แม่บ้าน ( ) นักเรียน / นักศึกษา  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

## 6. รายได้ของท่าน และคู่สมรส (ถ้ามี) รวมกันเฉลี่ยต่อเดือน

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

## 7. ท่านใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่นๆ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนกี่แห่ง

- ( ) ธนาคารพาณิชย์ จำนวน ..... แห่ง กรุณาระบุ .....
- .....
- ( ) บริษัทลิสซิ่ง จำนวน ..... แห่ง กรุณาระบุ .....
- .....
- ( ) บริษัทเงินทุน จำนวน ..... แห่ง กรุณาระบุ .....
- .....
- ( ) ไม่มี

## 8. ประเภทของสินทรัพย์ที่นำมาใช้บริการกู้ยืมเงินจาก บริษัทอินเตอร์ ลิสซิ่ง จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) รถยนต์ ( ) รถจักรยานยนต์  
 ( ) อื่นๆ (ระบุ) .....

## 9. ระยะเวลาวงกดการชำระเงิน

- ( ) 6 งวด ( ) 12 งวด ( ) 18 งวด  
 ( ) 24 งวด ( ) 30 งวด ( ) 36 งวด  
 ( ) 42 งวด ( ) 48 งวด ( ) อื่นๆ (ระบุ) .....

10. ท่านเคยใช้บริการกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินกู้อื่นๆ ก่อนที่จะเปลี่ยนย้ายมาใช้บริการกับ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด หรือไม่

( ) เคย ( ) ไม่เคย

ถ้า เคย โปรดระบุสาเหตุการย้ายมาใช้บริการกับ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด เสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า
- ( ) บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด ให้บริการพิเศษเหนือกว่าบริษัทลิสซิ่งอื่นๆ เช่น การลดค่าธรรมเนียม เป็นต้น
- ( ) บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด อนุมัติวงเงินกู้ให้มากกว่า
- ( ) มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการที่ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด มากกว่า
- ( ) มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารหรือพนักงานงานของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด
- ( ) บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด มีการบริการ จ่ายหรือชำระเงินสะดวก และรวดเร็วกว่า
- ( ) บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด มีความมั่นคงมากกว่าบริษัทลิสซิ่งอื่นๆ
- ( ) พนักงานของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด มีมนุษยสัมพันธ์ และมีการบริการที่ดีกว่า
- ( ) อื่นๆ .....

11. ท่านเคยคิดจะย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่นๆ หรือไม่

( ) เคย ( ) ไม่เคย

ถ้า เคย โปรดระบุสาเหตุความคิดที่จะย้ายไปใช้บริการกู้ยืมเงินกับสถาบันการเงินอื่นๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) สถาบันการเงินอื่น เสนออัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า
- ( ) สถาบันการเงินอื่น ให้บริการพิเศษเหนือกว่า เช่น การลดค่าธรรมเนียม เป็นต้น
- ( ) สถาบันการเงินอื่น อนุมัติวงเงินกู้ให้มากกว่า
- ( ) มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการที่สถาบันการเงินอื่นมากกว่า
- ( ) มีผู้บริหาร หรือ พนักงาน สถาบันการเงินอื่นๆ มาชักชวน
- ( ) สถาบันการเงินอื่น มีการบริการ จ่ายหรือชำระเงินสะดวก และรวดเร็วกว่า
- ( ) สถาบันการเงินอื่น มีความมั่นคงมากกว่า
- ( ) พนักงานของสถาบันการเงินอื่น มีมนุษยสัมพันธ์ และมีการบริการที่ดีกว่า
- ( ) อื่นๆ .....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลีสซิ่ง จำกัด

12. กรุณาระบุความพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลีสซิ่ง จำกัด

โดย ทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความระดับความพอใจ จากตารางข้างล่างนี้ (กรุณาตอบให้ครบ)

ข้อ	ความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
	<b>ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)</b>					
1	มีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงกับความต้องการ	.....	.....	.....	.....	.....
2	การอนุมัติจำนวนวงเงินให้กู้	.....	.....	.....	.....	.....
3	มีการนำเสนอประเภทสินเชื่อใหม่ๆออกมาอยู่เสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>ด้านราคา (Price)</b>					
4	มีอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำ	.....	.....	.....	.....	.....
5	การจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆในการขอกู้เงิน หรือการบริการต่อภาษีรถ	.....	.....	.....	.....	.....
6	การลดดอกเบี้ยให้ หากปิดบัญชีก่อนกำหนด	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>					
7	ทำเลที่ตั้งบริษัท ใกล้ที่พัก หรือที่ทำงาน	.....	.....	.....	.....	.....
8	สามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด (Promotion)</b>					
9	การประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	.....	.....	.....	.....	.....
10	การประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท	.....	.....	.....	.....	.....
11	การแจกของชำร่วย หรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญๆ	.....	.....	.....	.....	.....

ข้อ	ความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
	<b>ด้านการส่งเสริมด้านการตลาด</b>					
	<b>(Promotion)</b>					
12	มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท	.....	.....	.....	.....	.....
13	การทำกิจกรรมเพื่อสังคม หรือการบริจาคเพื่อการกุศลต่างๆ	.....	.....	.....	.....	.....
14	การจัดกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การชิงโชค การจับสลากรางวัล เป็นต้น	.....	.....	.....	.....	.....
15	การใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงลูกค้า โดยการใช้พนักงานขาย หรือการใช้สื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ แผ่น-พับ เป็นต้น	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>ด้านบุคลากร (People)</b>					
16	ความมีอัธยาศัยของพนักงาน	.....	.....	.....	.....	.....
17	ความเสมอภาคในการให้บริการของพนักงาน	.....	.....	.....	.....	.....
18	การบริการด้วยน้ำใจ และความเอื้อเฟื้อของพนักงาน	.....	.....	.....	.....	.....
19	บุคลิกภาพทั่วไปของพนักงาน	.....	.....	.....	.....	.....
20	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน	.....	.....	.....	.....	.....
21	ความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้ของพนักงาน	.....	.....	.....	.....	.....
22	การเอาใจใส่ และการติดตามลูกค้าของพนักงาน	.....	.....	.....	.....	.....
23	การให้บริการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ของพนักงาน	.....	.....	.....	.....	.....



ข้อ	ความพึงพอใจ	ระดับความพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
	<b>ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะ</b>					
	<b>ทางกายภาพ (Physical Evidence)</b>					
24	มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง และมียามดูแลความปลอดภัย	.....	.....	.....	.....	.....
25	มีที่นั่งพักคอยระหว่างการใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
26	สถานที่ทำงานโอโถง สะอาดเป็นระเบียบ บรรยากาศดี ติดแอร์เย็นสบาย	.....	.....	.....	.....	.....
27	ความเหมาะสมของการจัด และตกแต่งภายในบริษัท	.....	.....	.....	.....	.....
28	ความชัดเจนของป้ายคำแนะนำการใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
29	ความเหมาะสมของการแต่งกายของพนักงาน	.....	.....	.....	.....	.....
30	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
	<b>ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)</b>					
31	มีขั้นตอนการบริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการใช้บริการได้สะดวกสบาย	.....	.....	.....	.....	.....
32	ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการของบริษัท	.....	.....	.....	.....	.....
33	การรักษาผลประโยชน์ และความลับของลูกค้า	.....	.....	.....	.....	.....
34	ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
35	ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการของบริษัท (เวลาปิด-เปิด)	.....	.....	.....	.....	.....

13. ท่านพอใจกับการให้บริการโดยรวมของบริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด หรือไม่

- ( ) พอใจมากที่สุด ( ) พอใจ ( ) ปานกลาง ( ) พอใจน้อย ( ) ไม่พอใจ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อของ บริษัท อินเทอร์เน็ต ลิสซิ่ง จำกัด

โปรดกรอกข้อความ หรือทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความ (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

14. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product)

- ( ) มีประเภทสินเชื่อไม่ตรงกับความต้องการ  
 ( ) การอนุมัติวงเงินกู้ต่ำเกินไป และล่าช้า  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....  
 ( ) ไม่มีปัญหา

15. ปัญหาด้านราคา (Price)

- ( ) ดอกเบี้ยเงินกู้สูงเกินไป  
 ( ) มีการจัดเก็บค่าธรรมเนียมต่างๆ ในการขอกู้เงิน หรือการบริการต่อภาษีรถสูงเกินไป  
 ( ) มีการลดดอกเบี้ยน้อยเกินไป หากปิดบัญชีก่อนกำหนด  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....  
 ( ) ไม่มีปัญหา

16. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

- ( ) ที่ตั้งบริษัทอยู่ไกลจากที่พัก หรือที่ทำงาน  
 ( ) เดินทางไป-มาลำบาก  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....  
 ( ) ไม่มีปัญหา

17. ปัญหาด้านการส่งเสริมด้านการตลาด (Promotion)

- ( ) ขาดการประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ของบริษัท  
 ( ) ขาดการประชาสัมพันธ์ถึงรูปแบบการให้บริการของบริษัท  
 ( ) ไม่มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของบริษัท  
 ( ) ขาดการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อสังคม  
 ( ) ขาดการทำกิจกรรมพิเศษเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วมร่วมกับบริษัท  
 ( ) ไม่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินงานต่างๆ  
 ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....  
 ( ) ไม่มีปัญหา

## 18. ปัญหาด้านบุคลากร (People)

- ( ) พนักงานไม่มีอรรถาศัยไมตรี
- ( ) พนักงานไม่มีความเสมอภาคในการให้บริการ
- ( ) พนักงานไม่มีน้ำใจ และขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
- ( ) บุคลิกภาพของพนักงานไม่ค่อยดี
- ( ) พนักงานขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- ( ) พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ
- ( ) ขาดการเอาใจใส่ และติดตามลูกค้า
- ( ) การให้บริการคำแนะนำทางโทรศัพท์ไม่ดี และไม่เอาใจใส่
- ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
- ( ) ไม่มีปัญหา

## 19. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

- ( ) สถานที่จอดรถน้อย และไม่ปลอดภัย
- ( ) ไม่มีที่นั่งพักคอยระหว่างการให้บริการ
- ( ) สถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่ดี
- ( ) การตกแต่งภายในบริษัทไม่เรียบร้อย และขาดความเหมาะสม
- ( ) ไม่มีป้ายแสดงคำแนะนำการใช้บริการ
- ( ) พนักงานแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย
- ( ) ไม่มีการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
- ( ) ไม่มีปัญหา

## 20. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

- ( ) ไม่มีขั้นตอนการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการ ใช้บริการได้สะดวกสบาย
- ( ) ขาดความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ
- ( ) ไม่รักษาผลประโยชน์ และความลับของลูกค้า
- ( ) พนักงานที่ให้บริการน้อยเกินไป
- ( ) การให้บริการช้า ต้องคอยนาน
- ( ) เวลาในการเปิด-ปิด ทำการของบริษัทไม่เหมาะสม
- ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
- ( ) ไม่มีปัญหา

\*\*\*\*\*ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง\*\*\*\*\*

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อนามสกุล	นาย กวิน พรเลิศ
วัน เดือน ปีเกิด	10 กันยายน พ.ศ. 2519
ประวัติการศึกษา	<p>พ.ศ. 2530-2536 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาริต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>พ.ศ. 2537-2541 สำเร็จการศึกษาเศรษฐศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>พ.ศ. 2543-2546 สำเร็จการศึกษาวชิรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่</p>
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2542-2546 ร้านเมจิกซีนวิดีโอ ตำแหน่ง ผู้จัดการ / เจ้าของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved