

ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ
เช่าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวอวิตธา เข้มตัน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.8342

@441ค

ร.3

ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ
เข้าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

18 ส.ค. 2548

บทคัดย่อ
ของ
นางสาววิมลรัตน์ เข็มตัน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

ตุลาคม 2547

h 257692

อวัฒนา เข้มตัน. (2547). *ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์สิมูฐากร ชูทรัพย์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน คือ ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า จำแนกตามตัวแปร สถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่า t (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
2. ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอัตราดอกเบี้ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ลูกค้าที่เช่าซื้อรถยนต์ประเภทต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ลูก้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

OPINION OF CUSTOMERS IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA TOWARDS
HIRE – PURCHASE AUTOMOBILES BUSINESS FINANCIAL THANACHAT
PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
MISS AWATTA KHEMTON

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Educational degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

October 2004

Awatta Khemton. (2004). *Opinion of customers in the Bangkok Metropolitan Area towards Hire – purchase automobiles business financial thanachat public Company Limited*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Mr. Sittakorn Choosup

The objective of this research were to study the opinion of customers in the Bangkok Metropolitan Area towards hire – purchase automobiles business financial thanachat public company limited in terms of payment first, interest rate, time management, services and image and compared them by marital status, age, automobile types, education, occupation and monthly income.

The samples group used in the research was the customers of financial thanachat public company limited of 400 people and more in the Bangkok Metropolitan Area by using questionnaires. Percentage, Mean, standard deviation, difference analysis using t – test Independent, One – Way analysis of variance.

The findings of the research were as follows :

1. The opinion of customers towards hire – purchase automobiles business financial thanachat public company limited in overall and aspect each were at the level of high.
2. There was no statistical significant differences in overall and each aspect except the interest rate aspect, there was statistical significant differences at level .05 from customers with difference marital status.
3. There was no statistical significant differences in overall and each aspect except the aspect payment first, there was statistical significant difference at level .05 from customers with difference age.
4. There was no statistical significant differences in overall and each aspect except the aspect payment first, there was statistical significant difference at level .01 from customers with difference automobile types.
5. There was no statistical significant differences in overall and each aspect except the aspect payment first, there was statistical significant difference at level .05 from customers with difference education.
6. There was no statistical significant differences in overall and each aspect from customers with difference occupation.

7. There was no statistical significant differences in overall and each aspect except the payment first aspect, there was statistical significant difference at level .05 from customers with difference monthly income.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ สัญญากร ชุทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์ สัญญากร ชุทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ สัญญากร ชุทรัพย์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยได้รับความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก อาจารย์สัญญากร ชูทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยในการให้คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และได้อธิบายให้ผู้วิจัยเข้าใจซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และอาจารย์ภัคภร สกลรักษ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา คณะสังคมศาสตร์ และคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน และประสิทธิ-
ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ลูกค้าทุกท่านของบริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ บริษัท โตโยต้า สีสิ่ง จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการเก็บข้อมูลลูกค้าเป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ได้ให้ความสะดวกและช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ มารดา และเพื่อน ๆ ร่วมชั้นเรียน วิชาเอกธุรกิจศึกษา รุ่น 6 ภาคพิเศษ ที่มีส่วนช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จด้วยดี และเป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา

ท้ายสุดนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของมารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา ผู้วิจัยขอจารึกคุณงามความดีที่ทุกท่านได้ให้ความช่วยเหลือไว้ในความทรงจำที่ดีตลอดไป และขอผลบุญจากประโยชน์ของสารนิพนธ์นี้ เพื่ออุทิศส่วนกุศลแด่ บิดาและพี่ชายคนโต ผู้ล่วงลับ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	7
สมมติฐานการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความเป็นมาธุรกิจเช่าซื้อ	9
ประวัติและความเป็นมาของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)	10
ฐานะทางการเงินของบริษัท ในรูปงบดุลและงบกำไรขาดทุน	12
งบกำไรขาดทุน	15
เอกสารเกี่ยวกับธุรกิจเช่าซื้อ	17
ความหมายของเช่าซื้อ	17
ทฤษฎีการก่อหนี้เพื่อบริโภคให้ทันใจ	38
แนวคิดการวิเคราะห์สินเชื่อและการวิเคราะห์ลูกค้าของธุรกิจเช่าซื้อ	39
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	50
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	52
แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์	58
3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3(ต่อ) การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	89
ความมุ่งหมายของการวิจัย	89
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	89
สมมติฐานการวิจัย	89
วิธีการดำเนินการวิจัย	90
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	90
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	91
การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	91
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	92
อภิปรายผล	94
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	98
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	99
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก	105
ภาคผนวก ข	110
ภาคผนวก ค	116
ภาคผนวก ง	118
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	121

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงส่วนประกอบของการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ	29
2 แสดงส่วนประกอบของการพิจารณาคุณสมบัติการชำระหนี้	31
3 แสดงส่วนประกอบของการพิจารณาทรัพย์สินของผู้ขอสินเชื่อ	32
4 แสดงการสรุปการวิเคราะห์เครดิตของลูกค้าเข้าซื้อรถยนต์	42
5 แสดงการระบุวันนัดชำระระบบ Beginning	49
6 จำนวนและค่าธรรมเนียมของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ ที่เข้าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในเขต กรุงเทพมหานคร	69
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน	71
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) โดยรวมและรายข้อ	72
9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยรวมและรายข้อ	73
10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการโดยรวมและ รายข้อ	74
11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	75
12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านภาพลักษณ์ โดยรวมและรายข้อ	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ	77
14	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	78
15	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่เช่าที่เช่าซื้อ	79
16	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	80
17	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	81
18	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินสดาว์) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	82
19	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	83
20	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	84
21	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินสดาว์) จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่	85

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86
23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการ ดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
24 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่	88

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	7
2 แสดงฐานะทางการเงินของบริษัท ในรูปของงบดุล	12
3 แสดงฐานะทางการเงินของบริษัท ในรูปของงบกำไรขาดทุน	15

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสมัยก่อนประชากรโลกมีจำนวนไม่มาก การดำเนินชีวิตประจำวันเป็นไปอย่างเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ปัจจัยที่จำเป็นหากมิใช่ผลิตขึ้นด้วยตนเอง แล้วก็อาศัยการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างกัน แต่ในสมัยหลัง ๆ โลกเจริญขึ้นและจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น การขยายตัวทางการค้าและอุตสาหกรรมก็เจริญขึ้นดุจเงาตามตัว มีการผลิตสินค้าออกจำหน่ายเป็นจำนวนมาก เพื่อสนองตอบความต้องการของประชากรผู้บริโภค เดิมกลไกกฎหมายทางธุรกิจมีแต่สัญญาเช่า คือ เอาทรัพย์สินออกให้เช่า โดยมีค่าตอบแทน และมีสัญญาซื้อขายซึ่งเป็นการโอนกรรมสิทธิ์ โดยมีราคาซื้อขายตอบแทน แต่ผู้ขายก็เห็นทางเสียเปรียบของตน เพราะในสัญญาซื้อขายนั้น กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ขายโอนไปยังผู้ซื้อทันทีตั้งแต่ขณะทำสัญญากัน กล่าวคือ ก่อนที่ผู้ซื้อจะได้ชำระราคาให้เสร็จสิ้น หากผู้ซื้อยอมจะจำหน่ายโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นให้แก่บุคคลที่สามก็ได้ ทั้ง ๆ ที่ตนยังชำระราคาไม่หมด เมื่อเกิดไม่ชำระราคา ผู้ขายก็ไม่มีทางเรียกเอาทรัพย์สินที่ขายคืนได้ในเมื่อผู้ซื้อโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่บุคคลอื่นไปแล้ว ดังนั้น ต่อมาจึงได้มีการพัฒนาให้มีการเช่าซึ่งให้กรรมสิทธิ์โอนไปได้ในที่สุดจึงมาเป็น กรณีสัญญาเช่าซื้อ โดยให้ถือว่าเงินที่ตนได้รับชำระนั้น แทนที่จะเป็นราคาทรัพย์สิน ที่ขายก็กลับเป็นค่าเช่าเสีย กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินก็ยังคงเป็นของผู้ขายเมื่อชำระราคาครบแล้วจึงจะโอนกรรมสิทธิ์ให้ผู้เช่า

สัญญาเช่าซื้อเริ่มนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในเชิงธุรกิจ เพราะสามารถสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ ในการที่เจ้าของสินค้าหรือตัวแทนจำหน่ายจะให้ผู้เช่าซื้อเช่าซื้อโดยตรงจากตนแล้วก็อาจก่อให้เกิดปัญหาขึ้นแม้ว่าผู้ให้เช่าซื้อยังคงมีกรรมสิทธิ์ในสินค้าที่เช่าซื้อก็ตาม แต่ถ้าผู้เช่าซื้อผิดนัดไม่ชำระราคาแล้วก็เกิดปัญหายุ่งยากในการที่จะติดตามสินค้าคืนมา เพราะเจ้าของสินค้า หรือตัวแทนจำหน่ายที่เป็นผู้ให้เช่าซื้อนั้น บางรายอาจเป็นเพียงผู้ค้ารายย่อยไม่มีกำลังพอที่จะติดตามเอาสินค้าคืนมาได้ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าวจึงได้มีการจัดหาบุคคลที่สามเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งปกติได้แก่บริษัทการเงิน โดยบริษัทการเงินนี้จะซื้อสินค้าจากเจ้าของ หรือตัวแทนจำหน่าย จากนั้นก็จะนำสินค้านั้นไปออกให้ลูกค้าเช่าซื้อ ในการนี้เจ้าของสินค้า หรือตัวแทนจำหน่ายก็จะได้รับเงินค่าสินค้าจากบริษัทการเงินไป และบริษัทการเงินก็จะได้หลักประกันทางด้านสินค้าที่แน่นอน จากการทำสัญญาเช่าซื้อ โดยบริษัทการเงินจะเป็นผู้เก็บรวบรวมเงินค่าเช่าซื้อจากลูกค้าโดยตรง และสัญญาเช่าซื้อนี้ก็ทำขึ้นระหว่างลูกค้า (ผู้เช่าซื้อ) กับบริษัทการเงิน (ผู้ให้เช่าซื้อ) ตามวิธีการดังกล่าวนี้มีผู้เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย คือ ลูกค้าหรือผู้ที่จะมาเช่าซื้อ เจ้าของสินค้าหรือตัวแทนจำหน่าย และบริษัทการเงิน วิธีการนี้

เรียกว่าระบบเก็บรวบรวมโดยตรง

ระบบดังกล่าวสามารถสนองตอบความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้ทุกฝ่าย กล่าวคือ เจ้าของสินค้าหรือผู้มาติดต่อก็จะได้รับชำระราคาสินค้าแน่นอน เพราะบริษัทการเงินมักมีความมั่นคงทางการเงิน ส่วนลูกค้า หรือผู้เช่าซื้อก็จะได้ประโยชน์ จากการนำสินค้าที่เช่าซื้อไปใช้ สำหรับบริษัทการเงินก็มีกิจการหลักเกี่ยวกับการกู้ยืมเงินอยู่แล้ว ย่อมได้รับผลประโยชน์จากลูกค้าหรือผู้เช่าซื้อคือ ดอกเบี้ย โดยจะคิดคำนวณดอกเบี้ยเข้ากับราคาสินค้าในตลาดเป็นราคาเช่าซื้อที่ลูกค้าหรือผู้เช่าซื้อต้องชำระ มองอีกแง่หนึ่งคือกรณีที่ผู้เช่าซื้อกู้ยืมเงินโดยมีดอกเบี้ยจากบริษัทการเงินแล้วนำเงินไปซื้อสินค้าที่ตนต้องการ แต่ได้โอนกรรมสิทธิ์ในสินค้าให้แก่บริษัทการเงินไว้เพื่อเป็นหลักประกัน โดยที่บริษัทการเงินให้คำมั่นว่าจะโอนคืนให้เมื่อผู้เช่าซื้อได้ชำระเงินกู้ยืมพร้อมดอกเบี้ยแล้ว (วรวิทย์ ฤทธิพิศ. 2535 : 1 - 2) ธุรกิจเช่าซื้อจึงเป็นการให้บริการทางการเงินประเภทหนึ่ง ที่มีการพัฒนารูปแบบขึ้นมา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ผู้บริโภคในสังคมจะเป็นอีกระบบหนึ่งที่เป็นจักรกลสำคัญในการอำนวยให้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนต่อเนื่องไปด้วยดี (ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 3 - 4)

บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ให้บริการทางการเงินและประกอบธุรกิจเช่าซื้อ ได้มุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และบริษัทยังได้มุ่งขยายธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อไปยังภูมิภาค ในจังหวัดที่มีศักยภาพทางธุรกิจ โดยเปิดสำนักอำนวยการสินเชื่อเช่าซื้อแล้วรวมทั้งสิ้น 13 แห่ง และในขณะเดียวกัน บริษัทก็ได้ขยายฐานการให้บริการทางการเงินเพิ่มเติมจากเพียงธุรกิจเงินทุน เพื่อให้เกิดการให้บริการทางการเงินอย่างครบวงจร โดยผ่านทางบริษัทในกลุ่มธนชาติ ที่เป็นบริษัทในเครือของบริษัท ซึ่งมีทั้งธุรกิจธนาคาร ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจจัดการกองทุน และธุรกิจรับซื้อหนี้จากสถาบันการเงินอื่นมาบริหารหรือจำหน่ายไป ซึ่งในปี 2545 เป็นปีที่กลุ่มธนชาติสามารถให้บริการทางการเงินได้อย่างครบวงจร หลังจากที่ได้เปิดดำเนินการ ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยการขยายธุรกรรมทางการเงินในกลุ่มธนชาติ การประกอบธุรกิจของทุกบริษัทในกลุ่มธนชาติ ได้ดำเนินธุรกิจไปในทิศทางกลยุทธ์ของกลุ่ม ในอันที่จะสร้างให้เกิดการให้บริการและสร้างนวัตกรรมทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบวงจร และสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการให้บริการของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในกลุ่มธนชาติได้อย่างพึงพอใจ โดยทุกบริษัทในกลุ่มจะช่วยกันในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินของกลุ่มธนชาติให้แก่ลูกค้าของตน และประสานงานภายในกลุ่มพร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้ามีความประสงค์ที่จะใช้บริการ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของกลุ่มที่ว่า “ธนชาติ ริเริ่ม เดิมเต็ม เพื่อโอกาสทางการเงินที่ดีกว่าของคุณ” (บริษัท เงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน). 2546 : 14 - 15)

จะเห็นได้ว่าการขยายตัวการให้บริการสินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภคนับเป็นทางเลือกหนึ่งที่มีความสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ ในภาวะที่ภาคอุตสาหกรรมเริ่มมีการ

พื้นตัวและต้นทุนในการก่อหนี้ เพื่อการอุปโภคบริโภคมีระดับต่ำ อัตราการขยายตัวของธุรกิจอย่างรวดเร็วในปีที่ผ่านมาเป็นผลจาก 3 ปัจจัยหลักคือ ดอกเบี้ยต่ำ การแข่งขันที่รุนแรงระหว่างสถาบันการเงินผู้ให้สินเชื่อ และการร่วมมือกันระหว่างบริษัทรถยนต์กับบริษัทผู้ให้สินเชื่อรถยนต์ ส่งผลผลักดันให้ยอดการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนมีการขยายตัวมากขึ้นและเพื่อรับมือกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในตลาด บริษัทฯ ได้วางกลยุทธ์ การแข่งขันบนพื้นฐานในเรื่องของ เงื่อนไขการให้สินเชื่อ เช่าซื้อ และด้านการให้บริการ โดยมีการกำหนดราคา ด้านบริการ การส่งเสริมการขาย และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเน้นการตั้งราคาที่เหมาะสม การให้บริการที่รวดเร็ว การร่วมกับตัวแทนจำหน่ายจัดการส่งเสริมการขาย การบริหารงานเพื่อผูกใจลูกค้า ดังนั้น จากข้อมูลของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ผู้มาใช้บริการมีความแตกต่างกันใน ด้านอายุ สถานภาพการสมรส ประเภทของรถยนต์ ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของลูกค้า

จากสิ่งที่กล่าวมาเกี่ยวกับการดำเนินการธุรกิจเช่าซื้อในปัจจุบันข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจเช่าซื้อจะอยู่ได้จะต้องอาศัยลูกค้าเป็นสำคัญ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ก็เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเช่าซื้อ ที่ต้องอาศัยลูกค้าเช่นเดียวกัน ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานเป็นพนักงานอยู่ในบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร ฝ่ายการตลาดเช่าซื้อรถยนต์ ปฏิบัติงานมาระยะเวลาพอสมควร และยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อของ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผล ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและส่งผลให้ธุรกิจของบริษัทประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปร สถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ ของ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) และนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนการการทำธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ ตลอดจนกลยุทธ์การพัฒนางานด้านธุรกิจเช่าซื้อ รถยนต์ให้มีความคล่องตัว ทันเวลาตามภาวะการเปลี่ยนแปลงของตลาด และมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน คือ ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการ ดำเนินการ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน (Hire Purchase Report New Car ของบริษัท)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 140 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเปิดตารางของ Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284 - 285 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886 - 887)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 สถานภาพผู้เช่าซื้อ

1.1.1 โสด/หม้าย หรือหย่าร้าง

1.1.2 สมรส

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

1.2.2 ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ

1.3.1 รถเก๋ง

1.3.2 รถกระบะ

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

1.5.1 พนักงานบริษัทเอกชน

1.5.2 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

1.5.3 ธุรกิจส่วนตัว

1.6 รายได้ต่อเดือน

1.6.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท

1.6.2 15,000 - 30,000 บาท

1.6.3 มากกว่า 30,000 บาท

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์บริษัท
เงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก

2.2 ด้านอัตราดอกเบี้ย

2.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

2.4 ด้านการให้บริการ

2.5 ด้านภาพลักษณ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อ หมายถึง ความคิด ความเห็น สิ่งที่เห็น
ความชอบ ไม่ชอบ ความพอใจ ไม่พอใจ ความเหมาะสม ความรู้สึกต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อ
รถยนต์ ของบริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยแยกเป็นความคิดเห็นออกเป็น 5 ด้าน
คือ

1.1 ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก หมายถึง ข้อตกลงที่กำหนดขึ้นโดยให้เช่า
หรือเรียกว่า เจ้าของตามสัญญาเช่าซื้อ หรือบริษัทเงินทุน ที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย เกี่ยวกับการ
กำหนดเงินชำระครั้งแรก หรือที่เรียกว่า การกำหนดเงินดาวน์ การกำหนดคุณสมบัติในการ

ดาว์นรยณฑ์ของผู้เข้าซื้อ จำนวนเงินดาว์นของรยณฑ์ยี่ห้อต่าง ๆ จำนวนเงินดาว์นเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ความรู้เกี่ยวกับการดาว์นของพนักงาน และเอกสารที่ประกอบการดาว์นรยณฑ์

1.2 ด้านอัตราดอกเบี้ย หมายถึง ข้อตกลงที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้เช่าหรือเรียกว่าเจ้าของตามสัญญาเช่าซื้อ หรือบริษัทเงินทุน ที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ได้แก่ ความเหมาะสม ของอัตราดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยต้นงวด อัตราดอกเบี้ยปลายงวด วิธีการคำนวณดอกเบี้ย อัตราดอกเบี้ยเทียบกับบริษัทอื่น อัตราดอกเบี้ย เมื่อผู้เช่าซื้อผิดนัดหรือผิดสัญญา ความรู้เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยของเจ้าหน้าที่ ความแตกต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยรยณฑ์หนึ่งกับรยณฑ์ปะ ความแตกต่างของอัตราดอกเบี้ยเทียบกับธนาคารพาณิชย์

1.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ข้อตกลงที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้เช่าหรือเรียกว่าเจ้าของตามสัญญาเช่าซื้อหรือบริษัทเงินทุน ที่ไม่ขัดต่อกฎหมายเกี่ยวกับระยะเวลาในการผ่อนชำระ ได้แก่ การกำหนดค่างวดในแต่ละงวด ระยะเวลาการผ่อนชำระค่างวด ระยะเวลาในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้เช่าซื้อ ระยะเวลาในการพิจารณาผู้ค้ำประกันผู้เช่าซื้อ ระยะเวลาในการจัดทำเอกสารประกอบการเช่าซื้อ

1.4 ด้านการให้บริการ หมายถึง ความพร้อมในการให้ความสะดวกในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้คำแนะนำในการบริการเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อ การให้ความช่วยเหลือในการอนุมัติสินเชื่อ ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ชัดเจน ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อเพื่อความสะดวกในการทำธุรกิจ การอำนวยความสะดวกในการจัดทำสัญญาเช่าซื้อให้แก่ลูกค้า ความสะดวกในการชำระค่างวด การมีบริการส่งเสริมลูกค้าเก่าของบริษัท ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัท

1.5 ด้านภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพโดยรวมของบริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ออกสู่สายตาลูกค้า หรือผู้ใช้บริการกับบริษัท ได้แก่ ความมั่นคงในเรื่องเงินทุนสูง ความมีชื่อเสียงในทางบวกของบริษัท ความรู้ความสามารถของบุคลากร ความสุภาพเรียบร้อย ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ความกระฉับกระเฉง และตื่นตัว ความสนใจในการติดตามงาน ความสามารถในการแนะนำเรื่องการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อ ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย ความแม่นยำในกฎหมายและกฎระเบียบของบริษัท

2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการเพื่อขอสินเชื่อเช่าซื้อรยณฑ์กับทางบริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ธุรกิจเช่าซื้อรยณฑ์ หมายถึง การประกอบกิจการค้าโดยเจ้าของนำเอารยณฑ์ของตนออกให้เช่า และให้คำมั่นว่าจะขายรยณฑ์หรือว่าจะให้รยณฑ์นั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่าโดยมีเงื่อนไขที่ผู้เช่าได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านั้นคราว

4. รยณฑ์ หมายถึง รยณฑ์หนึ่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคน หรือรยณฑ์หนึ่งส่วนบุคคลเกินเจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบสองคนในที่นี้หมายถึงรถเก๋ง และรยณฑ์บรรทุกส่วนบุคคลที่มีน้ำหนัก

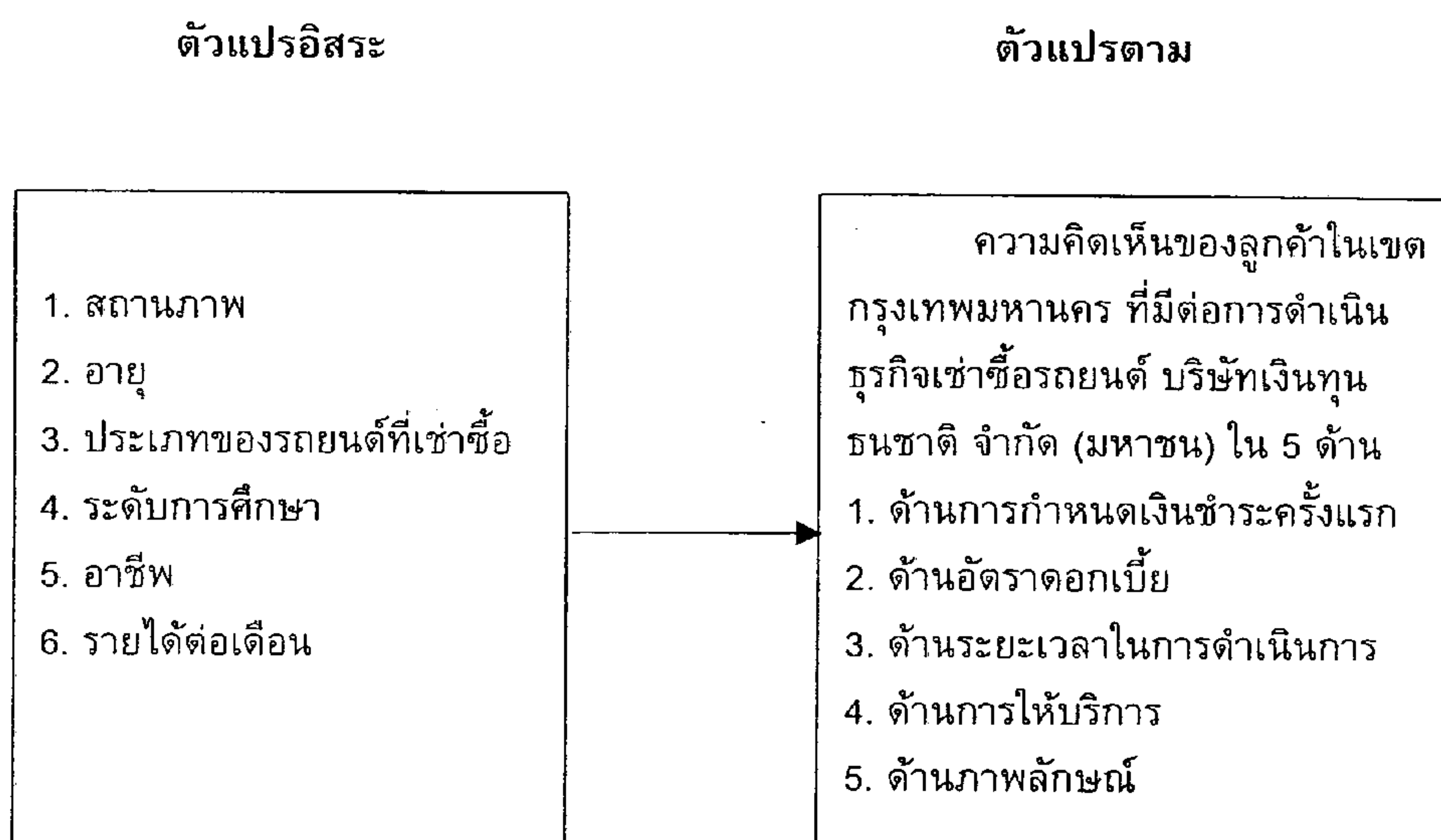
รถไม่เกินหนึ่งพันหกร้อยกิโลกรัม ซึ่งมิได้ใช้ประกอบการขนส่งเพื่อสินจ้างตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกในที่นี้หมายถึงรถกระบะด้วย

5. สถานภาพ หมายถึง สภาพของบุคคลที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 สภาพ คือ

5.1 โสด หมายถึง ลูกค้าที่โดยสภาพบุคคลไม่มีคู่ครอง รวมถึงลูกค้าที่เป็นหม้ายและหย่าร้างด้วย

5.2 สมรส หมายถึง ลูกค้าที่โดยสภาพบุคคลมีคู่ครองโดยการสมรส

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. ลูกค้าที่มีความต้องการประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความเป็นมาธุรกิจเช่าซื้อ
2. ประวัติและความเป็นมาบริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน)
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเช่าซื้อ
4. ทฤษฎีการก่อหนี้เพื่อการบริโภคให้ทันใจ
5. แนวคิดการวิเคราะห์สินเชื่อและการวิเคราะห์ลูกค้าของธุรกิจเช่าซื้อ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
7. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
8. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาของธุรกิจเช่าซื้อ

ในปัจจุบันนี้ประเทศไทยมีสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์อยู่เป็นจำนวนมาก หรือเรียกว่า Non-Bank Financial intermediaries เช่น บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทประกันภัย ฯลฯ ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงบริษัทเงินทุน ซึ่งประกอบธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์เป็นสำคัญ

ความเป็นมาของธุรกิจเช่าซื้อ

การเช่าซื้อในประเทศไทย ได้มีการพัฒนามาจากระบบการซื้อผ่อนชำระโดยในระยะแรกเป็นการซื้อจักรเย็บผ้าของ บริษัท ซิงเกอร์ จำกัด ซึ่งในสมัยนั้นเป็นสินค้าที่มีราคาแพงมาก จึงใช้วิธีผ่อนชำระเป็นงวด ๆ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2467 (รายงานเศรษฐกิจรายเดือน กุมภาพันธ์ 2532 ธนาคารแห่งประเทศไทย) จึงได้มีกฎหมายลักษณะการเช่าซื้อกำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พ.ศ. 2467 และมีการปรับปรุงให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในปี พ.ศ. 2472 แต่อย่างไรก็ตามกฎหมายดังกล่าวก็ยังมีลักษณะเป็นกฎหมายทั่วไปซึ่งเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างผู้เช่าซื้อและผู้ให้เช่าซื้อ ก็จำเป็นต้องมีการตีความกฎหมายอื่น ๆ มาใช้อ้างอิง

ในระยะหลังจากการที่มีจำนวนผู้จำหน่ายสินค้าในลักษณะเช่าซื้อได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วพร้อมกันกับชนิดของสินค้าที่ให้เช่าซื้อ ก็เพิ่มมากขึ้นสินค้าส่วนใหญ่ คือ เครื่องใช้ไฟฟ้า

ภายในบ้าน รถยนต์ รถแทรกเตอร์ และรถจักรยานยนต์ ทำให้เกิดปัญหาขัดแย้งต่าง ๆ ระหว่างผู้เช่าซื้อและผู้ให้เช่าซื้อ ทั้งในด้านกฎหมายและในทางปฏิบัติเนื่องจากยังไม่มีกฎหมายควบคุมการเช่าซื้อสินค้าโดยเฉพาะ การอ้างอิงและตีความกฎหมายอื่นมาใช้ต้องอาศัยระยะเวลาอันนาน ฉะนั้นในปี พ.ศ. 2512 กระทรวงเศรษฐกิจ (ปัจจุบัน คือ กระทรวงพาณิชย์) จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่งเพื่อศึกษาระบบการการซื้อขายสินค้าเครื่องอุปโภคและบริโภค ด้วยระบบเงินผ่อนและพิจารณาถึงการที่จะร่างกฎหมายเสนอต่อรัฐบาลเพื่อป้องกันมิให้ผู้เช่าซื้อเสียเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมเพียงพอเนื่องมาจากการที่ผู้เช่าซื้อขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของกฎหมายและสัญญาเช่าซื้อที่ทางบริษัทผู้ให้เช่าซื้อเป็นผู้เขียนขึ้นมา อันอาจจะ มีผลกระทบกระเทือนต่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศ แต่ปรากฏว่าหลังจากคณะกรรมการดังกล่าวได้ร่างพระราชบัญญัติควบคุมการขายผ่อนส่งและเช่าซื้อแล้วมีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลหลายครั้งทำให้ร่างกฎหมายดังกล่าวต้องตกไป

จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2518 กระทรวงพาณิชย์ได้ดำเนินการร่างกฎหมายควบคุมการเช่าซื้อขึ้นใหม่เป็นร่างพระราชบัญญัติควบคุมการเช่าซื้อสินค้าโดยมีสาระสำคัญส่วนใหญ่เหมือนร่างพระราชบัญญัติฉบับเดิมเพียงแต่ปรับปรุงให้ทันสมัยมากขึ้นร่างกฎหมายฉบับดังกล่าวได้ถูกบรรจุเข้าไปในวาระการประชุมสภาผู้แทนราษฎรแล้วแต่ยังไม่ได้ผ่านการพิจารณาจากสภาผู้แทนราษฎรต่อไป แต่ยังไม่ทันได้รับการพิจารณาก็ได้มีการยุบสภาเมื่อ พ.ศ. 2531 และครั้ง หลังสุดในปี พ.ศ. 2537 กระทรวงพาณิชย์ก็กำลังดำเนินการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติควบคุมการเช่าซื้อสินค้าเพื่อนำเข้าพิจารณาในสภาผู้แทนราษฎรต่อไป

2. ประวัติและความเป็นมาของบริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน)

บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) เริ่มประกอบธุรกิจสถาบันการเงินประเภทบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ตั้งแต่ปี 2517 โดยเป็นสมาชิกของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายเลข 16 ปี 2523 บริษัทก่อตั้งโดยมีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่และได้เข้าไปลงทุนดำเนินการของบริษัท เงินทุนหลักทรัพย์แคปปิตอลทรัสต์ จำกัด พร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธนชาติ จำกัด เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2523 และได้แต่งตั้งคุณบัณฑิตวิท เป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัทมีความก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ กลายเป็นบริษัทชั้นนำในประเทศ และได้นำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแปรรูปเป็นบริษัทมหาชน พร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ชื่อย่อว่า NFS

ปี 2540 บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธนชาติ จำกัด (มหาชน) ได้มีการแยกกิจการหลักทรัพย์และกิจการเงินทุนออกจากกัน มีบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ถือหุ้นในบริษัทหลักทรัพย์ธนชาติ จำกัด คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 99.99 ในขณะเดียวกัน

บริษัทฯ ได้ขยายฐานการให้บริการทางการเงินเพิ่มขึ้น โดยผ่านทางบริษัทในกลุ่ม ซึ่งมีทั้ง ธุรกิจประกันภัย ประกันชีวิต ธุรกิจจัดการกองทุนรวม ธุรกิจเงินทุน ธุรกิจธนาคาร กองทุนส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังได้ดำเนินธุรกิจการรับซื้อหนี้จากสถาบันการเงินอื่นมาบริหารและ / หรือจำหน่ายออกผ่านทางบริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด ซึ่งบริษัทถือหุ้นอยู่ในอัตราส่วนร้อยละ 99.99 และบริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนที่บริษัทถือหุ้นอยู่ในอัตราส่วนร้อยละ 50

ปัจจุบัน นอกเหนือจากการให้บริการด้านเงินทุนตามปกติแล้ว บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นการให้บริการสินเชื่อทางด้านเช่าซื้อเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2544 บริษัทได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้เปิดสำนักงานอำนวยการสินเชื่อเพิ่มเติมอีก 4 แห่ง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สระบุรี นครสวรรค์ และนครศรีธรรมราช ซึ่งสำนักงานทั้ง 4 แห่งนี้ได้เปิดให้บริการแล้วตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2545 ที่ผ่านมามีบริษัทฯ มีสำนักงานอำนวยการสินเชื่อรวมทั้งสิ้น 13 แห่ง ได้แก่ ภูเก็ต เชียงใหม่ พิษณุโลก ชลบุรี อุตรธานี สงขลา ขอนแก่น นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี นครสวรรค์ และนครศรีธรรมราช

บริษัทฯ ได้ขยายฐานการให้บริการทางการเงินเพิ่มเติมจากเพียงธุรกิจเงินทุน เพื่อให้เกิดการบริการทางการเงินที่ครบวงจร โดยผ่านทางบริษัทในกลุ่มธนาคารที่เป็นบริษัทในเครือของบริษัท การดำเนินการให้บริษัทเงินทุนเอกชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มธนาคาร ขึ้นเป็นธนาคารที่จำกัดขอบเขตธุรกิจ (Restricted Bank) โดยใช้ชื่อว่า ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเปิดดำเนินการไปเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2545 ณ อาคาร ดันสนทาวเวอร์ ถนนเพลินจิต การเปิดดำเนินการของธนาคารถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่ทำให้กลุ่มธนาคารบรรลุเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ในการเป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร (Full Integrated Financial) โดยธนาคารจะเริ่มทยอยให้บริการด้านต่าง ๆ ตามเงื่อนไขที่ได้รับอนุญาตจากทางการ โดยจะเน้นลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นหลักทั้งในส่วนลูกค้าเงินฝาก สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเคหะ และสินเชื่อส่วนบุคคล โดยภายในปี 2546 จะเปิดสาขา 5 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และจะเพิ่มเป็น 15 – 20 แห่งภายใน 3 ปี

ฐานะทางการเงินของบริษัท ในรูปของงบดุลและงบกำไรขาดทุน

งบดุล

บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 และ 2544

(หน่วย : บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะของบริษัท		
	2545	2544 (ปรับปรุงใหม่)	2545	2544 (ปรับปรุงใหม่)	
สินทรัพย์					
เงินสดและเงินฝากสถาบันการเงิน	7	1,777,192,437	1,868,449,836	573,550,394	951,328,477
เงินให้กู้ยืมแก่สถาบันการเงิน – สุทธิ	8	238,284,938	114,275,962	-	-
หลักทรัพย์ซื้อโดยมีสัญญาขายคืน	9	2,000,000,000	2,300,000,000	-	150,000,000
เงินลงทุน					
เงินลงทุนชั่วคราว – สุทธิ	10	4,839,067,884	6,292,274,940	128,419,169	3,269,258,734
เงินลงทุนระยะยาว – สุทธิ	10	32,811,255,609	19,751,759,690	18,365,550,296	14,610,485,333
เงินลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม	11	1,580,435,383	1,527,327,207	12,557,258,487	11,867,296,186
รวมเงินลงทุน – สุทธิ		39,230,758,876	27,571,361,837	31,051,227,952	29,747,040,253
บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ระหว่าง					
บริษัทหลักทรัพย์		7,944,485	-	-	-
เงินให้กู้ยืม ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับ	12				
เงินให้กู้ยืมและลูกหนี้ธุรกิจเงินทุน		74,366,445,675	54,319,096,271	50,718,607,585	33,489,152,841
ลูกหนี้ธุรกิจหลักทรัพย์		587,562,481	841,653,751	-	-
รวมเงินให้กู้ยืมและลูกหนี้		74,954,008,156	55,160,750,022	50,718,607,585	33,489,152,841
ดอกเบี้ยค้างรับ		199,848,745	446,195,166	44,895,181	433,559,111
รวมเงินให้กู้ยืม ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับ		75,153,856,901	55,606,945,188	50,763,502,766	33,922,711,952
หัก : ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	13	(3,492,149,821)	(1,879,404,504)	(1,446,125,219)	(633,195,875)
หัก : ค่าเผื่อการปรับมูลค่าจากการ					
ปรับปรุงโครงสร้างหนี้	14	(441,535,818)	(485,089,376)	(2,124,390)	-
เงินให้กู้ยืม ลูกหนี้และดอกเบี้ยค้างรับ – สุทธิ		71,220,171,262	53,242,451,308	49,315,253,157	33,289,516,077
ทรัพย์สินรอการขาย – สุทธิ	16	7,964,183,430	8,271,714,875	3,892,574,408	4,337,275,086
ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ – สุทธิ	17	739,688,358	688,224,180	163,024,388	152,365,316
ค่าความนิยม		51,450,197	122,620,562	-	-
มูลค่าเงินลงทุนที่ต่ำกว่ามูลค่าทางบัญชี		(66,283,120)	(131,366,166)	-	-
ดอกเบี้ยค้างรับ		418,692,642	462,674,601	267,093,090	368,528,355
ภาษีมูลค่าเพิ่มจ่ายล่วงหน้า		526,928,933	274,281,936	516,049,977	265,307,871
ลูกหนี้จากการโอนขายลูกหนี้ด้วยคุณภาพ					
ให้แก่ บสท.	3	492,670,287	3,229,372,835	4,770,000	589,181,481
สินทรัพย์อื่น	18	884,549,246	709,464,405	359,258,357	315,415,278
รวมสินทรัพย์		125,486,231,971	98,723,526,171	89,142,801,723	70,165,958,194

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

งบดุล (ต่อ)

บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 และ 2544

(หน่วย : บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะของบริษัท	
	2545	2544 (ปรับปรุงใหม่)	2545	2544 (ปรับปรุงใหม่)
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น				
เงินกู้ยืมและเงินรับฝาก	19			
จากประชาชน	98,174,823,175	73,736,198,004	61,621,754,934	48,520,422,663
จากสถาบันการเงิน	4,531,161,110	4,932,483,826	3,444,232,002	3,061,682,173
จากต่างประเทศ	93,961,600	77,758,867	92,976,339	76,346,861
รวมเงินกู้ยืมและเงินรับฝาก	102,799,945,885	78,746,440,697	65,158,963,275	51,658,451,697
บัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ระหว่างบริษัทหลักทรัพย์	7,763,061	109,129,959	-	-
เจ้านิรุกรกิจหลักทรัพย์	84,970,992	211,894,568	-	-
หุ้นกู้	20	1,450,000,000	1,345,000,000	1,345,000,000
ดอกเบี้ยค้างจ่าย	621,223,110	504,637,616	367,686,033	328,246,141
เจ้าหนี้อื่น	716,303,673	393,184,800	530,391,178	282,737,340
หนี้สินจำคินเมื่อทวงถาม	27,022,518	-	-	-
หนี้สินอื่น	21	1,298,342,480	175,047,435	145,416,160
สำรองเผื่อขาดทุนจากเงินลงทุนในบริษัทย่อย	11	-	475,258,215	167,820,232
รวมสินทรัพย์		82,094,273,302	68,052,346,136	53,927,671,570

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

ภาพประกอบ 2 แสดงฐานะทางการเงินของบริษัท ในรูปของงบดุล

งบดุล (ต่อ)

บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 และ 2544

(หน่วย : บาท)

	หมายเหตุ	งบการเงินรวม 2545	2544 (ปรับปรุงใหม่)	งบการเงินเฉพาะของบริษัท 2545	2544 (ปรับปรุงใหม่)
ส่วนของผู้ถือหุ้น					
ทุนเรือนหุ้น	22				
ทุนจดทะเบียน					
หุ้นบุริมสิทธิ 26,016 หุ้น					
มูลค่าหุ้นละ 10 บาท และ					
หุ้นสามัญ 1,451,162,018 หุ้น					
มูลค่าหุ้นละ 10 บาท		14,511,880,340	14,511,880,340	14,511,880,340	14,511,880,340
ทุนที่ออกและชำระแล้ว					
หุ้นบุริมสิทธิ 20,406 หุ้น					
มูลค่าหุ้นละ 10 บาท					
(2544 : หุ้นบุริมสิทธิ 20,436 หุ้น)					
มูลค่าหุ้นละ 10 บาท)		204,060	204,360	204,060	204,360
หุ้นสามัญ 1,333,133,597 หุ้น					
มูลค่าหุ้นละ 10 บาท					
(2544 : หุ้นบุริมสิทธิ 1,333,133,567 หุ้น)					
มูลค่าหุ้นละ 10 บาท		13,331,335,970	13,331,335,670	13,331,335,970	13,331,335,670
		13,331,540,030	13,331,540,030	13,331,540,030	13,331,540,030
ส่วนเกินมูลค่าหุ้น	22	2,065,644,888	8,486,029,977	2,065,644,888	8,486,029,977
ส่วนเกินทุนจากการตราค่าทรัพย์สินเพิ่มขึ้น		445,914,551	465,369,392	445,914,551	465,369,392
ส่วนเกินทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุน	23	712,309,514	584,669,384	712,309,514	584,669,384
ส่วนต่ำกว่าทุนจากการเปลี่ยนแปลงมูลค่าเงินลงทุน	23	(23,147,186)	(43,903,178)	(23,147,186)	(43,903,178)
กำไรสะสม					
จัดสรรแล้ว – สำรองตามกฎหมาย	22, 24	86,161,384	296,625,244	86,161,384	296,625,244
ยังไม่ได้จัดสรร (ขาดทุนสะสม)	22	1,472,032,406	(6,882,044,225)	1,472,032,406	(6,882,044,225)
ส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ		18,090,455,587	16,238,286,624	18,090,455,587	16,238,286,624
ส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยของบริษัทย่อย		390,204,665	390,966,245	-	-
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น		18,480,660,252	16,629,252,869	18,090,455,587	16,238,286,624
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น		125,486,231,971	98,723,526,171	86,142,801,723	70,165,958,194
รายการนอกงบดุล – ภาระผูกพันทั้งสิ้น	38.1				
การรับอวัลตั๋วเงินและการค้ำประกันการกู้ยืม		63,600,000	40,000,000	10,000,000	40,000,000
การค้ำประกันอื่นๆ		171,969,520	259,131,490	4,832,007	210,611,707
ภาระผูกพันตามสัญญาแลกเปลี่ยนอัตรา					
ดอกเบี้ยของต้นเงินจำนวน 1,758 ล้านบาท		1,758,000,000	-	1,758,000,000	-
ภาระผูกพันอื่นๆ		1,613,298,913	-	957,690,085	-

งบกำไรขาดทุน

บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 และ 2544

(หน่วย : บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม		งบการเงินเฉพาะของบริษัท	
	2545	2544 (ปรับปรุงใหม่)	2545	2544 (ปรับปรุงใหม่)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล				
เงินให้กู้ยืมและเงินฝาก	2,320,026,629	2,560,955,128	998,951,579	1,618,872,702
การให้เช่าซื้อและสัญญาเช่าการเงิน	1,826,065,856	901,083,036	1,809,962,805	878,482,361
เงินลงทุน	1,586,881,505	1,782,662,340	1,039,697,642	1,045,126,593
รวมรายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผล	5,732,973,990	5,244,700,504	3,848,612,026	3,542,481,656
ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย				
ดอกเบี้ยและส่วนลดจ่าย	2,792,239,778	2,824,051,211	1,804,930,533	1,966,297,939
ค่าธรรมเนียมในการกู้ยืมเงิน	844,000	1,451,003	39,432	37,450
รวมค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย	2,793,083,778	2,825,502,214	1,804,969,965	1,966,335,389
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิ	2,939,890,212	2,419,198,290	2,043,642,061	1,576,146,267
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญ	26	(1,744,283,773)	(1,908,464,921)	(781,060,141)
ขาดทุนจากการปรับโครงสร้างหนี้		(30,032,353)	(116,746,343)	(43,486,963)
รายได้ดอกเบี้ยและเงินปันผลสุทธิหลังหัก				
หนี้สูญและหนี้สงสัยจะสูญและขาดทุน				
จากการปรับโครงสร้างหนี้	1,165,574,086	393,987,026	1,262,581,920	734,658,013
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย				
ค่านายหน้า	233,291,216	115,553,700	-	-
กำไรจากเงินลงทุน	27	1,389,824,979	779,865,423	1,003,744,312
ส่วนแบ่งกำไร (ขาดทุน) จากเงินลงทุน				
ตามวิธีส่วนได้เสีย – สุทธิ	119,770,669	127,775,541	228,827,428	(242,871,749)
ค่าธรรมเนียมและบริการ	293,207,005	192,883,001	38,842,088	26,581,609
ส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยรับ	208,283,372	96,997,234	206,703,678	95,311,125
กำไรจากการรับชำระหนี้				
ดีโอสันทรัพย์ชำระหนี้	396,367,205	100,124,746	-	-
รายได้จากการรับประกันภัย	323,578,078	184,099,806	-	-
หนี้สูญรับคืนจากสถาบันการเงิน				
ที่ถูกสั่งปิดกิจการ	166,491,690	5,974,929	47,935,088	-
กำไรจากทรัพย์สินรอการขาย	28	122,351,495	391,835,764	76,447,199
รายได้อื่น	345,124,665	296,605,184	194,004,546	87,939,596
รวมรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	3,598,290,374	2,291,715,328	1,796,504,339	782,850,701

หมายเหตุประกอบงบการเงินเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงินนี้

งบกำไรขาดทุน (ต่อ)

บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 และ 2544

(หน่วย :

บาท)

หมายเหตุ	งบการเงินรวม	2545	2544	งบการเงินเฉพาะของบริษัท	2545	2544
			(ปรับปรุงใหม่)			(ปรับปรุงใหม่)
ค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ย						
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	29	815,283,536	609,257,034	252,989,442	222,521,716	
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์		293,214,681	224,585,922	117,925,819	95,683,532	
ค่าภาษีอากร		237,975,997	213,076,466	129,825,319	114,790,027	
ค่าตอบแทนกรรมการ	30	11,345,000	9,745,000	6,005,000	5,960,000	
เงินสมทบกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและ						
พัฒนาระบบสถาบันการเงิน		345,742,650	293,954,231	225,026,566	209,696,004	
ค่านายหน้าเข้าซื้อ		325,042,901	134,873,257	324,527,188	134,556,499	
ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย		281,253,889	171,967,533	-	-	
ค่าใช้จ่ายในการประนอมหนี้	31	108,723,006	-	108,723,006	-	
ค่าใช้จ่ายอื่น		501,982,088	441,381,580	170,836,237	149,202,061	
รวมค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ย		<u>2,920,563,748</u>	<u>2,098,841,023</u>	<u>1,335,858,577</u>	<u>932,409,839</u>	
กำไรก่อนภาษีเงินได้และส่วนของ						
ผู้ถือหุ้นส่วนน้อย		1,843,300,712	586,861,331	1,723,227,682	585,098,875	
ภาษีเงินได้นิติบุคคล	32	(115,603,168)	(26,217,470)	-	-	
กำไรก่อนส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย		1,727,697,544	560,643,861	1,723,227,682	585,098,875	
กำไรของส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย - สุทธิ		(4,469,862)	(10,682,350)	-	-	
กำไรสุทธิสำหรับปี		<u>1,723,227,682</u>	<u>549,961,511</u>	<u>1,723,227,682</u>	<u>585,098,875</u>	
กำไรต่อหุ้น	34					
กำไรต่อหุ้นขั้นพื้นฐาน		1.29	0.41	1.29	0.44	
กำไรต่อหุ้นปรับลด		<u>1.29</u>	<u>0.41</u>	<u>1.29</u>	<u>0.44</u>	

ภาพประกอบ 3 แสดงฐานะทางการเงินของบริษัท ในรูปของงบกำไรขาดทุน

3. เอกสารเกี่ยวกับธุรกิจเช่าซื้อ

การเช่าซื้อ

เป็นวิธีการซื้อขายวิธีหนึ่ง ที่ผู้ซื้อจะได้สินค้าไปใช้ก่อน โดยที่ไม่ต้องชำระสินค้านั้นทั้งหมดทันที ขณะเดียวกันทางด้านผู้ผลิตและผู้จำหน่ายก็สามารถขายสินค้าออกได้เร็วกว่าปกติ ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าด้วยวิธีนี้ จึงแพร่หลายและเป็นที่นิยมกันมากไม่เฉพาะแต่ในเขตเมืองเท่านั้นแต่ยังขยายไปสู่ชนบทด้วย โดยเห็นได้จากที่มีการประกอบธุรกิจเช่าซื้อกันอย่างกว้างขวาง

ความหมายของเช่าซื้อ

คำว่า “เช่าซื้อ” ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายไว้ว่า “เช่าซื้อ” หมายถึง ซื้อโดยผ่อนส่งเงินเป็นงวด ๆ เมื่อส่งเงินครบตามหนังสือสัญญาแล้ว จึงจะได้กรรมสิทธิ์

ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายควบคุมการเช่าซื้อ แต่ก็มีกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเช่าซื้อ

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 พ.ศ. 2467 ได้กำหนดกฎหมายลักษณะเช่าซื้อไว้รวม 3 มาตรา คือ มาตรา 572 573 และ 574 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

มาตรา 572 ว่าด้วยเรื่อง การกำหนดความหมายของการเช่าซื้อ ซึ่งบัญญัติว่า

“อันว่าการเช่าซื้อคือสัญญาซึ่งเจ้าของเอาทรัพย์สินออกให้เช่า และให้คำมั่นว่าจะขายทรัพย์สินนั้น หรือว่าจะให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่า โดยเงื่อนไขที่ผู้เช่าได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านั้นคราว”

และสัญญาเช่าซื้อไม่ทำเป็นหนังสือท่านว่าเป็นโมฆะ มาตรา 573 ว่าด้วยเรื่อง การเลิกสัญญาโดยผู้เช่าซื้อ ซึ่งบัญญัติว่า

“ ผู้เช่าจะเลิกสัญญาในเวลาใดเวลาหนึ่งก็ได้ ด้วยการส่งมอบทรัพย์สินกลับคืนให้แก่เจ้าของโดยเสียค่าใช้จ่ายของตนเอง ”

มาตรา 574 ว่าด้วยเรื่อง การเลิกสัญญาโดยผู้ให้เช่าซื้อ ซึ่งบัญญัติว่า

“ ในกรณีผิดนัดไม่ใช้เงินสองคราวติด ๆ กัน หรือการทำผิดสัญญาในข้อที่เป็นส่วนสำคัญ เจ้าของทรัพย์สินจะบอกเลิกสัญญาเสียก็ได้ ถ้าเช่นนั้นบรรดาเงินที่ได้ใช้มาแล้วแต่ก่อนให้ริบเป็นเจ้าของทรัพย์สิน และเจ้าของทรัพย์สินชอบที่จะกลับเข้าครอบครองทรัพย์สินนั้นได้ด้วย อนึ่งในกรณีกระทำผิดสัญญา เพราะผิดนัดไม่ใช้เงินซึ่งเป็นคราวที่สุดนั้น ท่านว่าเจ้าของทรัพย์สินชอบที่จะริบบรรดาเงินที่ได้ใช้มาแล้วก่อนและกลับเข้าครอบครองทรัพย์สินได้ต่อเมื่อระยะเวลาใช้เงินได้ผ่านพ้นกำหนดไปอีกงวดหนึ่ง”

ซึ่งกฎหมายดังกล่าวข้างต้น ยังไม่ได้ครอบคลุมถึงประเด็นปัญหาต่าง ๆ ทั้งสิ้น ดังนั้นจึงต้องมีการนำกฎหมายอื่น ๆ มาพิจารณาตีความบังคับใช้ประกอบกันไป

จากความหมายของ “เช่าซื้อ” หรือ “สัญญาเช่าซื้อ” ดังกล่าวพอสรุปได้ว่า “สัญญาที่เจ้าของเอาทรัพย์สินออกให้เช่าเพียงมิใช่เป็นการเช่าทรัพย์สินอย่างธรรมดาเท่านั้นแต่มีค้ำประกันของเจ้าของหรือผู้ให้เช่าซื้อว่าจะขายหรือให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่าซื้อเมื่อผู้เช่าซื้อได้ชำระเงินครบจำนวนตามที่ตกลงกันไว้ในสัญญาแล้ว”

ลักษณะสำคัญของสัญญาเช่าซื้อ

สัญญาเช่าซื้อ มีลักษณะสำคัญ 11 ประการ คือ

1. เข้าหลักเกณฑ์สัญญาทั่วไป คือ มีบุคคลสองฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้เช่าซื้อและผู้เช่าซื้อ วัตถุประสงค์แห่งสัญญาต้องชอบด้วยกฎหมาย
2. วัตถุประสงค์แห่งสัญญา คือ ทรัพย์สินที่เช่าซึ่งจะเป็นอสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ก็ได้
3. เป็นสัญญาต่างตอบแทนและมีค่าตอบแทน
4. สัญญาเช่าซื้อเป็นสัญญาซึ่งเจ้าของนำทรัพย์สินออกให้เช่า หากมิใช่ผู้เป็นเจ้าของทรัพย์สินจะนำทรัพย์สินนั้นมาทำสัญญาเช่าซื้อไม่ได้ สำหรับผู้ที่จะเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินในอนาคตจะทำสัญญาเช่าซื้อได้เช่นกัน ดังคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 615/2537 ข้างต้น
5. ผู้ให้เช่าให้ค้ำประกันว่าจะขายหรือจะให้กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าตกเป็นของผู้เช่าโดยมีเงื่อนไขว่าผู้เช่าได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านั้นคราว
6. สัญญาเช่าซื้อ มีค้ำประกันของผู้ให้เช่าซื้อว่าจะขายหรือให้ทรัพย์สินตกเป็นกรรมสิทธิ์แก่ผู้เช่าซื้อดังนั้นในระหว่างที่ยังชำระค่าเช่าซื้อไม่ครบ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าซื้อ ยังคงเป็นของผู้ให้เช่าซื้อ
7. สัญญาเช่าซื้อ มีลักษณะเป็นสัญญาเช่าทรัพย์สินกับค้ำประกันจะขายทรัพย์สินในระหว่างเช่าซื้อจึงต้องนำบทบัญญัติในลักษณะเช่าทรัพย์สินมาใช้บังคับ และในส่วนที่เกี่ยวกับการโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าซื้อต้องนำบทบัญญัติลักษณะซื้อขายมาบังคับโดยอนุโลม
8. สิทธิตามสัญญาเช่าซื้อ มิใช่เป็นสิทธิเฉพาะตัวแต่เป็นสิทธิในทรัพย์สิน จึงสามารถตกทอดเป็นมรดกได้ เช่น นายดำชำระค่าเช่าซื้อทรัพย์สินครบถ้วนแล้วก็มีสิทธิได้รับกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้น แต่ก่อนที่รับทรัพย์สินนายดำตาย ดังนั้นนายแดงบุตรของนายดำมีสิทธิรับทรัพย์สินนั้นได้
9. สัญญาเช่าซื้อ คู่สัญญาอาจกำหนดข้อตกลงเกี่ยวกับสัญญาเช่าซื้อให้แตกต่างหรือเพิ่มเติมไปจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ก็ได้ แต่ข้อตกลงนั้นต้องไม่ขัดต่อกฎหมายเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน เช่น ตกลงว่าหากผู้เช่าซื้อผิดนัดไม่ชำระค่าเช่าเพียงงวดเดียว ผู้ให้เช่าซื้อ มีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้
10. มีแบบแห่งสัญญาเช่าซื้อ คือ สัญญาเช่าซื้อทรัพย์สินทุกชนิดต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อทั้งฝ่ายผู้เช่าซื้อและผู้ให้เช่าซื้อ มิฉะนั้นสัญญาตกเป็นโมฆะ

คำว่า “ทำเป็นหนังสือ” หมายความว่า สัญญาเช่าซื้อได้ทำเป็นหนังสือและลงลายมือ

ชื่อผู้ให้เช่าซื้อและผู้เช่าซื้อ หากคู่สัญญาเป็นนิติบุคคล สัญญาเช่าซื้อจะต้องลงนามโดยผู้แทนที่มีอำนาจของนิติบุคคลนั้น

อนึ่ง การลงชื่อเป็นคู่สัญญาในการเช่าซื้อ หากจำต้องลงชื่อในขณะที่ทำสัญญาเสมอไม่ว่าคู่สัญญาอาจลงชื่อในสัญญาภายหลังก็ได้

สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้เช่าซื้อ

สิทธิและหน้าที่ของผู้ให้เช่าซื้อ

ผู้ให้เช่าซื้อมีสิทธิบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อได้ ดังนี้

1. ผู้เช่าซื้อกระทำความผิดสัญญาในข้อที่เป็นส่วนสำคัญ เช่น ผู้เช่าซื้อนำทรัพย์สินที่เช่าซื้อไปขายให้แก่บุคคลอื่นในระหว่างอายุสัญญา

2. ผู้เช่าซื้อผิดนัดไม่ชำระค่าเช่าซื้อสองคราวติด ๆ

หน้าที่ของผู้ให้เช่าซื้อ มีดังนี้

1) หน้าที่ที่จะต้องส่งมอบทรัพย์สิน

2) หน้าที่ที่จะต้องให้ผู้เช่าซื้อได้ใช้หรือได้รับประโยชน์ในทรัพย์สินโดยปกติสุข

3) หน้าที่ในการซ่อมแซมทรัพย์สิน

4) หน้าที่รับเงินค่าเช่าซื้อ

5) หน้าที่ที่จะต้องโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน

6) ต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินอันเป็นเหตุให้เสื่อมราคาหรือเสื่อมความเหมาะสมแก่ประโยชน์ในอันจะนำไปใช้ตามปกติหรือตามที่มุ่งหมายโดยสัญญา

สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้เช่าซื้อ

สิทธิของผู้เช่าซื้อ มีดังนี้

1. เรียกให้ผู้ให้เช่าซื้อโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าให้แก่ตนเมื่อได้ชำระเงินค่าเช่าซื้อครบถ้วนแล้ว

2. เรียกให้ผู้ให้เช่าซื้อรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนอันเกิดจากการที่ทรัพย์สินชำรุดบกพร่อง

3. เรียกให้ผู้ให้เช่าซื้อรับผิดชอบในการรอนสิทธิของทรัพย์สินในที่ให้เช่าซื้อ

4. เรียกให้ผู้ให้เช่าซื้อซ่อมแซมทรัพย์สินที่ให้เช่าในระหว่างเวลาเช่าซื้อ

หน้าที่ของผู้เช่าซื้อ มีดังนี้

1. หน้าที่ที่จะต้องรับมอบทรัพย์สิน และใช้ทรัพย์สินที่เช่าซื้อตามปกติหรือข้อตกลงในสัญญา

2. หน้าที่ที่จะต้องไม่ใช้ทรัพย์สินผิดไปจากสัญญาหรือตามประเพณีนิยม

3. หน้าที่ที่จะต้องสงวนทรัพย์สินที่เช่าซื้อ

4. หน้าที่ที่จะต้องยอมให้ผู้ให้เช่าซื้อหรือตัวแทนตรวจตราทรัพย์สิน

5. หน้าที่ที่จะต้องแจ้งเหตุการณ์บางอย่างให้ผู้ให้เข้าซื้อทราบ
6. หน้าที่ที่จะต้องส่งคืนทรัพย์สินที่เข้าซื้อ
7. หน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบในความวินาศ หรือความเสียหายที่เกิดแก่ทรัพย์สินที่เข้าซื้อ
8. หน้าที่ที่จะต้องยอมให้ผู้ให้เข้าซื้อซ่อมแซมทรัพย์สินที่เข้าซื้อ
9. ต้องไม่ดัดแปลงต่อเติมทรัพย์สินที่เข้า
10. ต้องชำระค่าเข้าซื้อเป็นเงินจำนวนเท่านั้นเท่านั้นคราว
11. ต้องรับผิดชอบในการออกค่าใช้จ่ายเพื่อบำรุงรักษาทรัพย์สินตามปกติและการซ่อมแซม

เล็กน้อย

ความระงับแห่งสัญญาเข้าซื้อ

สัญญาเข้าซื้อจะระงับด้วยสาเหตุต่อไปนี้

1. ผู้เข้าซื้อบอกเลิกสัญญา ผู้เข้าซื้อบอกเลิกสัญญาเข้าซื้อเมื่อใดก็ได้ โดยส่งมอบทรัพย์สินที่เข้าซื้อคืนเจ้าของ

2. ผู้ให้เข้าซื้อบอกเลิกสัญญาเข้าซื้อ ผู้ให้เข้าซื้อใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้ เมื่อผู้เข้าซื้อผิดนัดไม่ชำระค่าเข้าซื้อสองงวดติดกัน หรือผู้เข้าซื้อผิดสัญญาในข้อสำคัญ

เมื่อบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้ให้เข้าซื้อจะมีสิทธิ ดังนี้

- 1) ผู้ให้เข้าซื้อจะมีสิทธิรับค่าเข้าซื้อที่ได้ชำระไปแล้วได้
- 2) ผู้ให้เข้าซื้อจะมีสิทธิกลับเข้าครองทรัพย์สินที่เข้าซื้อ ถ้าผู้เข้าซื้อไม่ส่งมอบทรัพย์สินที่เข้าซื้อคืน ผู้เข้าซื้อต้องรับผิดชอบค่าเสียหายให้แก่ผู้ให้เข้าซื้อ

กรณีผิดนัดไม่ชำระค่าซื้องวดสุดท้าย ผู้ให้เข้าซื้อบอกเลิกสัญญาได้ต่อเมื่อระยะเวลาชำระค่าเข้าซื้อได้พ้นกำหนดไปอีกงวดหนึ่งแล้ว เช่น ชำระค่าเข้าซื้อเป็นรายเดือนทุกวันสิ้นเดือน งวดสุดท้ายชำระวันที่ 30 เมษายน หากผู้เข้าซื้อผิดนัดไม่ชำระหนึ่งงวดสุดท้ายนี้ ผู้ให้เข้าซื้อต้องรอให้พ้นกำหนดไปอีกงวดหนึ่ง คือ วันที่ 31 พฤษภาคม ถึงจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้

การใช้สิทธิเลิกสัญญา ผู้ให้เข้าซื้อจะมีสิทธิรับค่าเข้าซื้อที่ได้ชำระไว้แล้วซึ่งรวมทั้งเงินดาวน์ด้วยแต่ไม่มีสิทธิเรียกค่าเข้าซื้อที่ค้างชำระอีก เว้นแต่ในสัญญาเข้าซื้อจะมีกำหนดไว้ว่าเมื่อสัญญาเข้าซื้อสิ้นสุดลง ผู้เข้าซื้อจะต้องชำระค่าเข้าซื้อที่ค้างอยู่ทั้งหมด ผู้ให้เข้าซื้อจึงมีสิทธิเรียกร้องให้ผู้เข้าซื้อชำระค่าเข้าซื้อที่ค้างชำระได้

วิธีการบอกเลิกสัญญาเข้าซื้ออาจทำได้ด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร การยึดทรัพย์สินเข้าซื้อคืนก็ถือว่าเป็นการบอกเลิกสัญญาเข้าซื้อแล้ว เมื่อสัญญาเข้าซื้อสิ้นสุดลง ผู้ให้เข้าซื้อจะมีสิทธิคิดดอกเบี้ยในเงินค่าเข้าซื้อที่ค้างชำระหรือค่าเสียหายในระหว่างที่ผู้เข้าซื้อผิดนัดได้ในอัตราร้อยละ 7.5 ต่อปี

1. สัญญาเข้าซื้อจะระงับไปเพราะเหตุอื่น เช่น ทรัพย์สินที่เข้าซื้อสูญหายหรือถูกทำลายไปหรือมีการแปลงหนี้ใหม่ ปลดหนี้ หักกลบหนี้ หนี้เคลื่อนกลืนกัน เป็นต้น

ผลของการบอกเลิกสัญญา

การบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อมีผลตามมาตรา 574 มีดังนี้

1. บรรดาเงินที่ผู้ให้เช่าซื้อได้รับมาแล้ว ไม่ต้องส่งคืนให้แก่ผู้เช่าซื้อ
2. ผู้ให้เช่าซื้อจะมีสิทธิกลับเข้าครอบครองทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อ
3. ผู้ให้เช่าซื้อจะมีสิทธิเรียกค่าเสียหายได้นับจากวันเลิกสัญญา จนถึงวันที่ผู้ให้เช่าซื้อได้รับคืนทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อ
4. ผู้ให้เช่าซื้อจะฟ้องเรียกค่าเช่าซื้อที่ค้างชำระอยู่ก่อนบอกเลิกสัญญาไม่ได้อายุความเกี่ยวกับสัญญาเช่าซื้ออายุความเกี่ยวกับสัญญาเช่าซื้อสามารถพิจารณาได้เป็น 5 ประการ คือ
 - 4.1 กรณีผู้ให้เช่าซื้อบอกเลิกสัญญาว่าเช่าซื้อและเรียกคืนทรัพย์สินที่เช่าซื้อ หากไม่ส่งคืน มีอายุความ 10 ปี
 - 4.2 กรณีเรียกค่าเสียหายเป็นค่าขาดประโยชน์ระหว่างผู้เช่าซื้อครอบครอง และใช้สอยทรัพย์สินที่เช่าซื้อโดยมิชอบ มีอายุความ 10 ปี
 - 4.3 กรณีผู้ให้เช่าซื้อฟ้องเรียกราคาทรัพย์สินที่เช่าซื้อ มีอายุความ 10 ปี
 - 4.4 กรณีผู้ให้เช่าซื้อที่เป็นพ่อค้าฟ้องเรียกค่าเช่าซื้อ มีอายุความ 2 ปี หากผู้ให้เช่าซื้อมิใช่พ่อค้าจะมีอายุความ 5 ปี
 - 4.5 กรณีผู้ให้เช่าซื้อฟ้องเรียกค่าเสียหาย กรณีใช้ทรัพย์สินจนชำรุดบุบสลาย มีอายุความ 6 เดือน

สัญญาเช่าซื้อเปรียบเทียบกับสัญญาอื่นๆ

1. สัญญาเช่าซื้อเปรียบเทียบกับสัญญาเช่าทรัพย์สิน
 - 1.1 เช่าซื้อ เป็นสัญญาเช่าที่มีคำมั่นของเจ้าของทรัพย์สินว่าจะขายหรือให้ทรัพย์สินตกเป็นสิทธิของผู้เช่าซื้อ ผู้เช่าซื้อจึงได้รับกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าซื้อเมื่อชำระค่าเช่าซื้อครบ แต่ผู้เช่ามีเพียงสิทธิได้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากทรัพย์สินที่เช่าเท่านั้น ไม่มีทางได้กรรมสิทธิ์ ไม่ว่าชำระค่าเช่าเพียงใดก็ตาม
 - 1.2 สัญญาเช่าซื้อจะต้องทำเป็นหนังสือ มิฉะนั้นตกเป็นโมฆะ ส่วนเช่าทรัพย์สินถ้าเป็นสังหาริมทรัพย์ไม่ต้องทำเป็นหนังสือ ถ้าเป็นอสังหาริมทรัพย์เกินกว่า 3 ปี จะต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ มิฉะนั้นบังคับได้แค่ 3 ปี
2. สัญญาเช่าซื้อเปรียบเทียบกับสัญญาซื้อขาย
 - 2.1 สัญญาซื้อขายมีผลโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่ซื้อขายทันที แต่กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าซื้อจะโอนไปยังผู้เช่าซื้อต่อเมื่อผู้เช่าซื้อชำระค่าซื้อครบ
 - 2.2 สัญญาซื้อขายอาจมีการชำระราคากันเพียงงวดเดียว แต่สัญญาเช่าซื้อจะต้องมีการชำระค่าเช่าซื้อเป็นงวด ๆ ตั้งแต่สองงวดขึ้นไป
 - 2.3 สัญญาเช่าซื้อต้องทำเป็นหนังสือ แต่สัญญาซื้อขายไม่ต้องทำตามแบบยกเว้นเป็นกรณีซื้อขายอสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์พิเศษ

2.4 กรณีเลิกสัญญาซื้อขาย คู่สัญญาจำต้องกลับคืนสู่ฐานะเดิม กรณีตามสัญญาเช่าซื้อ ผู้ให้เช่าซื้อเมื่อมีสิทธิรับค่าเช่าซื้อที่ชำระไปแล้ว ทั้งมีสิทธิกลับเช่าครอบครองทรัพย์สินที่เช่าซื้อได้ด้วย

3. สัญญาเช่าซื้อเปรียบเทียบกับสัญญาซื้อขายเงินผ่อน

3.1 สัญญาเช่าซื้อ เป็นสัญญาเช่าที่กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าซื้อจะโอนไปยังผู้เช่าซื้อต่อเมื่อชำระค่าเช่าซื้อครบ ส่วนสัญญาซื้อขายเงินผ่อนเป็นสัญญาซื้อขายเสร็จเด็ดขาดที่กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินโอนไปยังผู้ซื้อทันที แต่การชำระราคาคงอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกัน

3.2 สัญญาเช่าซื้อต้องทำเป็นหนังสือ มิฉะนั้นตกเป็นโมฆะ ส่วนสัญญาซื้อขายเงินผ่อน ถ้าเป็นสังหาริมทรัพย์ราคาไม่เกิน 500 บาท อาจตกลงด้วยวาจาก็ได้ ถ้าเป็นสังหาริมทรัพย์มีราคากว่า 500 บาท ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือวางประจำหรือชำระหนี้บางส่วน แต่ถ้าเป็นซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ต้องทำเป็นหนังสือและจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

3.3 ค่าเช่าซื้อตามสัญญาเช่าซื้อ เมื่อมีการเลิกสัญญา ผู้ให้เช่าซื้อเมื่อมีสิทธิรับไว้ได้แต่เงินค่าทรัพย์สินที่ขายเงินผ่อน หากคู่สัญญาตกลงเลิกสัญญา ทั้งสองฝ่ายจะต้องกลับคืนสู่ฐานะเดิม ผู้ซื้อเรียกให้ผู้ขายคืนเงินที่ตนผ่อนชำระได้

สรุป

1. สัญญาเช่าซื้อ คือ สัญญาเช่าทรัพย์สินและคำมั่นว่าจะขายทรัพย์สิน โดยมีเงื่อนไขที่ผู้เช่าซื้อได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านี้คราว

2. สัญญาเช่าซื้อต้องมีแบบแห่งสัญญา คือ ต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อทั้งสองฝ่าย มิฉะนั้นตกเป็นโมฆะ

3. หน้าที่ของผู้ให้เช่าซื้อและผู้เช่าซื้อ ให้นำบทบัญญัติในเรื่องหน้าที่ของผู้ให้เช่าทรัพย์สินและผู้เช่าทรัพย์สินมาใช้บังคับ และเมื่อผู้เช่าซื้อชำระเงินครบตามสัญญา ผู้ให้เช่าซื้อต้องโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินให้แก่ผู้เช่าซื้อ

4. สัญญาเช่าซื้อจะรับลงด้วยเหตุดังต่อไปนี้ คือ

4.1 ผู้เช่าซื้อจะบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อเสียเมื่อใดก็ได้ โดยการส่งมอบทรัพย์สินให้แก่เจ้าของ

4.2 ผู้ให้เช่าซื้อจะบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อได้ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อผิดนัดไม่ใช้เงินสองคราวติด ๆ กัน

4.3 ผู้ให้เช่าซื้อบอกเลิกสัญญาเช่าซื้อได้ เมื่อผู้เช่าซื้อกระทำความผิดสัญญาในข้อที่เป็นส่วนสำคัญ

ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจเช่าซื้อ

สัญญาเช่าซื้อเริ่มนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในเชิงธุรกิจเพราะสามารถสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่ กล่าวคือผู้ที่มีความประสงค์จะได้สินค้าบางชนิดแต่ไม่มีกำลังทรัพย์พอที่จะชำระราคาสินค้ากล่าวได้ทันทีจึงจำต้องหาวิธีผ่อนชำระราคาซึ่งอาจกระทำได้ในรูปของสัญญาซื้อขายผ่อนส่ง แต่สัญญานี้มีข้อบกพร่องอยู่ตรงที่ว่า หากไม่มีการตกลงเงื่อนไขการโอนกรรมสิทธิ์ไว้เป็นอย่างอื่นแล้ว กรรมสิทธิ์ในสินค้าย่อมโอนไปยังผู้ซื้อทันที เจ้าของสินค้าอาจตกอยู่ในภาวะที่เสียเปรียบไม่มีอะไรที่จะดอรองบังคับให้ผู้เช่าซื้อผ่อนส่งชำระราคาจนครบได้ แต่ถ้าหากกระทำในรูปของสัญญาเช่าซื้อแล้วก็มีผลให้ผู้เช่าซื้อได้รับประโยชน์คือได้รับสินค้าที่เช่าซื้อไปใช้ทันที โดยที่เจ้าของสินค้าผู้ให้เช่าซื้อก็ยังมีส่วนได้ในการที่จะได้รับการชำระราคาของสินค้าเพราะว่ากรรมสิทธิ์ที่เช่าซื้อยังไม่ได้อันโอนไปยังผู้เช่าซื้อทันทีจนกว่าจะผู้ให้เช่าซื้อจะได้รับการชำระราคาครบถ้วนแล้วนอกจากนี้การเช่าซื้อยังช่วยระบบเศรษฐกิจโดยช่วยระบายสินค้าให้ออกจำหน่ายได้มากขึ้นด้วย ระบบเช่าซื้อจึงมีผู้เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย คือ

1. ลูกค้าหรือผู้มาเช่าซื้อ
2. เจ้าของสินค้า
3. บริษัทเงินทุน

ขั้นตอนและวิธีการเช่าซื้อ

ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการเช่าซื้อพอแยกได้ 3 ขั้นตอน คือ

1. ก่อนการทำสัญญา หลังจากที่ได้ตกลงกับเจ้าของสินค้าแล้วว่า จะซื้อรถยนต์ ผู้เช่าซื้อจะต้องทำใบเสนอขอเช่าซื้อต่อบริษัทผู้ให้เช่าซื้อตามแบบฟอร์มที่กำหนดซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1 ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ ผู้เช่าซื้อ
- 1.2 ประวัติการทำงาน และรายได้
- 1.3 ชื่อ นามสกุล และที่อยู่ ผู้ค้ำประกัน
- 1.4 ประวัติการทำงาน และรายได้
- 1.5 รายละเอียดของรถยนต์คันที่เช่าซื้อ
- 1.6 การชำระค่าเช่าซื้อ

ในการทำใบเสนอขอเช่าซื้ออาจจะมีข้อกำหนดให้มีการวางเงินส่วนหนึ่งไว้เป็นมัดจำก่อนที่จะมีการทำสัญญาเช่าซื้อต่อไป

2. ระหว่างการทำสัญญา หลังจากตกลงในรายละเอียดการเช่าซื้อเรียบร้อยแล้ว ผู้เช่าซื้อกับผู้ให้เช่าซื้อจะทำสัญญาเช่าซื้อกันตามแบบฟอร์มที่กำหนด ซึ่งรายละเอียดในแบบฟอร์มดังกล่าวประกอบด้วย

- 2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ให้เช่าซื้อ

2.2 ชื่อ นามสกุลและที่อยู่ของผู้เช่าซื้อ

2.3 ชื่อ นามสกุลและที่อยู่ของผู้ค้ำประกัน

2.4 รายละเอียดของรถยนต์ที่เช่าซื้อ

2.5 ระยะเวลาการเช่าซื้อ การชำระเงินครั้งแรก และการชำระค่าเช่า

รายเดือน

2.6 เงื่อนไขที่ผู้เช่าซื้อจะต้องปฏิบัติตามระหว่างการชำระค่าเช่าซื้อ เช่น การรักษารถยนต์ การจ่ายค่าธรรมเนียม การประกันภัยรถยนต์ อัตราดอกเบี้ยกรณีการผิดนัด ไม่ชำระค่าเช่าซื้อตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าภาษีอากร

โดยทั่วไประยะเวลาการเช่าซื้อส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่าง 1 - 4 ปี ส่วนการชำระเงินครั้งแรก หรือ Down Payment จะกำหนดเป็นร้อยละของราคาซื้อขายเงินสด กำหนดอัตราดอกเบี้ยแล้วจึงกำหนดจำนวนเงินที่จะชำระแต่ละงวด (ขึ้นอยู่กับจำนวนงวด จำนวนเงินคงค้าง และอัตราดอกเบี้ย)

ตามสัญญาการเช่าซื้อส่วนใหญ่โดยเฉพาะในการเช่าซื้อรถยนต์ผู้เช่าซื้อจะต้องมีบุคคลค้ำประกันการก่อหนี้ตามสัญญาการเช่าซื้อและประกันความเสียหายของรถยนต์คันที่เช่าซื้อ ขณะเดียวกันผู้ให้เช่าซื้อจะทำหนังสือยืนยันการให้เช่าซื้อและทำประกันภัยรถยนต์ที่เช่าซื้อ โดยผู้เช่าซื้อจะเป็นผู้เสียค่าเบี้ยประกันภัย

หลังจากที่มีการทำสัญญาเช่าซื้อและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วผู้เช่าซื้อจะมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

1. การชำระค่างวดรายเดือน
2. การบำรุงรักษารถยนต์ที่เช่าซื้อ
3. การจ่ายค่าเบี้ยประกัน
4. การจ่ายค่าภาษีประจำปี
5. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์นั้น

3. ภายหลังการสิ้นสุดสัญญา แบ่งออกได้เป็น 2 กรณี คือ

3.1 กรณีการสิ้นสุดของสัญญาหลังจากที่ผู้เช่าซื้อได้ปฏิบัติตามสัญญาครบถ้วนแล้วหลังจากที่ได้ทำการชำระค่าเช่าซื้องวดสุดท้ายเรียบร้อยแล้วกรรมสิทธิ์ของทรัพย์สินนั้นจะตกเป็นของผู้เช่าซื้อทันทีตามสัญญา โดยในทางปฏิบัติผู้ให้เช่าซื้อจะต้องทำการโอนกรรมสิทธิ์ให้แก่ผู้เช่าซื้อทันทีสำหรับทรัพย์สินที่ต้องจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์

3.2 กรณีการสิ้นสุดสัญญาเนื่องจากผู้เช่าซื้อผิดสัญญาไม่ชำระค่างวดตามกำหนดในทางปฏิบัติผู้ให้เช่าซื้ออาจจะผ่อนผันให้อีกอย่างน้อย 30 วัน หลังจากวันที่มีหนังสือแจ้งการผิดสัญญา หากผู้เช่าซื้อยังคงเพิกเฉยอยู่ ผู้ให้เช่าซื้อก็จะกลับเข้าครอบครองทรัพย์สินนั้นแล้วติดตามกลับคืนมา และอาจจะขายทอดตลาดหรือให้ผู้เช่าซื้อมาปิดบัญชี

วิธีการบัญชีสำหรับการเข้าซื้อรถยนต์สำหรับผู้ให้เข้าซื้อ

1. ขั้นตอนการทำสัญญา
2. เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวดเข้าซื้อแต่ละงวด
3. ถ้าผู้เข้าซื้อขอปิดบัญชีก่อนครบกำหนด
4. กรณีผู้เข้าซื้อโอนกรรมสิทธิ์การเข้าซื้อตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่น
5. กรณีการยกเลิกสัญญา
6. กรณีการขายรถยึด

1. ขั้นตอนการทำสัญญา

ผู้ให้เข้าซื้อจะบันทึกลูกหนี้เข้าซื้อด้วยจำนวนค่าสินค้าหักเงินชำระครั้งแรกบวกด้วย ดอกเบี้ยเข้าซื้อ ส่วนดอกเบี้ยเข้าซื้อจะบันทึกเป็นรายได้รอการตัดบัญชี

ในกรณีที่ผู้ให้เข้าซื้อขายรถยนต์ในราคาที่สูงกว่าราคาต้นทุนที่ซื้อมา ส่วนที่เกินนี้ถือเป็นกำไรที่เกิดจากการขาย ให้รับรู้เป็นรายได้ทั้งจำนวนในรอบระยะเวลาบัญชีที่มีการให้เข้าซื้อ หรืออาจรับรู้กำไรนี้เป็นรายได้ในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชีตามงวดที่ถึงกำหนดชำระก็ได้

การทำประกันภัยรถยนต์โดยผ่านบริษัทผู้ให้เข้าซื้อ ส่วนลดที่ได้รับจากบริษัท ประกันภัยรถยนต์นั้นจะบันทึกเป็นรายได้ทันที

ในกรณีที่มีการตกลงให้ค่านายหน้าแก่บริษัทเจ้าของรถยนต์ ก็จะเป็นค่านายหน้า ถือเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุน

2. เมื่อถึงกำหนดชำระค่างวดเข้าซื้อแต่ละงวด

ในกรณีที่ถึงกำหนดชำระเงินค่างวดเข้าซื้อแต่ละงวด ไม่ว่าจะได้รับเงินค่างวดหรือไม่ก็ตาม ผู้ให้เข้าซื้อจะต้องรับรู้รายได้จากดอกเบี้ยเข้าซื้อที่บันทึกไว้รอการตัดบัญชี โดยการรับรู้เป็นรายได้ในแต่ละรอบระยะเวลาบัญชีตามงวดที่ถึงกำหนดชำระ

ในกรณีที่มิได้รับชำระเงินค่างวดตามกำหนดและไม่มีเหตุผลที่สนับสนุนได้ว่าจะเรียกเก็บเงินได้ ก็สมควรเลื่อนการรับรู้ได้นั้นออกไป ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วถือว่า ถ้าลูกค้าค้างชำระเงินค่างวดเกินกว่า 4 งวด หรือ 6 งวด แล้วแต่กิจการจะถือเป็นเหตุผลว่าอาจเรียกเก็บเงินไม่ได้ตามที่ระบุ ตัวอย่างเช่น เมื่อลูกค้าค้างชำระเงินค่างวด งวดที่ 1 - 4 ดอกเบี้ยเข้าซื้อยังคงถูกทยอยตัดบัญชีเพื่อรับรู้เป็นรายได้ แต่ถึงงวดที่ 5 แล้วลูกค้ายังไม่ได้มาชำระค่างวดอีก ผู้ให้เข้าซื้อจะหยุดการรับรู้รายได้ โดยการโอนกลับดอกเบี้ยเข้าซื้องวดที่ 1 - 4 ที่ได้รับรู้เป็นรายได้ไปแล้วกลับไปเป็นดอกเบี้ยเข้าซื้อรอการตัดบัญชีเหมือนเดิม

โดยปกติแล้วถ้าผู้เข้าซื้อค้างชำระเงินค่างวด ผู้เข้าซื้อจะต้องเสียค่าปรับสำหรับการชำระล่าช้าด้วย โดยใช้อัตราดอกเบี้ยที่ตกลงกันไว้ ส่วนค่าปรับนี้ผู้ให้เข้าซื้อจะถือเป็นรายได้ในงบกำไรขาดทุน

3. ถ้าผู้เช่าซื้อขอปิดบัญชีก่อนครบกำหนด

ในกรณีที่ผู้เช่าซื้อมาขอชำระเงินค่างวดที่เหลือทั้งหมดก่อนกำหนด โดยปกติแล้วบริษัทผู้ให้เช่าซื้อจะให้ส่วนลดเนื่องจากมาชำระก่อนกำหนด ความเสี่ยงเนื่องจากการรับชำระหนี้จะหมดไป ซึ่งมีวิธีการคำนวณส่วนลดก็จะแตกต่างกันไปแล้วแต่นโยบายบริษัท แต่อย่างไรก็ดีส่วนลดจะคำนวณจากรากฐานของดอกเบี้ยเช่าซื้อหรือการตัดบัญชีที่ค้างอยู่ของงวดถัดไป ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้เช่าซื้อชำระมาจนถึงงวดที่ 20 แล้วผู้เช่าซื้อมาขอชำระปิดบัญชีก่อนกำหนดเมื่องวดที่ 21 ดอกเบี้ยเช่าซื้อหรือการตัดบัญชีที่ค้างอยู่ของงวดที่ 22 จะนำมาใช้เป็นฐานในการคำนวณเป็นส่วนลดให้กับผู้เช่าซื้อ ฉะนั้นรายได้ที่จะรับรู้เมื่อปิดบัญชีจะเท่ากับดอกเบี้ยหรือการตัดบัญชีที่ค้างอยู่หักด้วยส่วนลด

4. กรณีผู้เช่าซื้อโอนสิทธิ์การเช่าซื้อตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่น

ถ้าผู้เช่าซื้อโอนสิทธิ์การเช่าซื้อตามสัญญาให้แก่บุคคลอื่น โดยมีได้มีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญอื่น ๆ ของสัญญานอกจากผู้เช่าซื้อแล้ว การบันทึกบัญชีก็จะเป็นเพียงการโอนเปลี่ยนแปลงบัญชีลูกหนี้รายตัวเท่านั้น

5. กรณีการยกเลิกสัญญา

ในกรณีที่มีการยกเลิกสัญญาไม่ว่าจะโดยผู้เช่าซื้อหรือผู้ให้เช่าซื้อ ผู้เช่าซื้อมีหน้าที่ที่ต้องส่งมอบทรัพย์สินตามสัญญาเช่าซื้อจะหยุดการรับรู้รายได้ทันทีที่มีการบอกเลิกสัญญาและจะบันทึกโอนยอดคงเหลือสุทธิของบัญชีลูกหนี้เช่าซื้อ พักบัญชีดอกเบี้ยเช่าซื้อหรือการตัดบัญชีสำหรับผู้เช่าซื้อรายนั้นไปแสดงในบัญชีทรัพย์สินรอการขาย ทั้งนี้เมื่อถึงวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี ให้แสดงยอดของทรัพย์สินรอการขายไว้ในราคาตลาด หรือราคาตามบัญชีแล้วแต่อย่างไรจะต่ำกว่ากัน

ถ้าหากทรัพย์สินนั้นเกิดเสียหายและผู้ให้เช่าซื้อได้รับค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับประกันภัย ผู้เช่าซื้อ หรือบุคคลอื่นแล้วแต่กรณี ค่าสินไหมนี้ไม่ต้องนำมาถือเป็นรายได้ทางบัญชี

ในกรณีที่มีการเลิกสัญญาและผู้เช่าซื้อได้ส่งสินค้ายกให้แก่ผู้ให้เช่าซื้อแล้วและผู้ให้เช่าซื้อได้รับค่าสินไหมทดแทนเนื่องจากสินค้ายกมีสภาพเสียหาย ไม่ว่าจะได้รับจากผู้เช่าซื้อหรือผู้รับประกันภัยก็ตาม การบันทึกบัญชีก็เพียงโอนผลสุทธิของลูกหนี้เช่าซื้อหักดอกเบี้ยเช่าซื้อหรือการตัดบัญชีที่ค้างอยู่และค่าสินไหมและค่าสินไหมทดแทนออกมาเป็นทรัพย์สินรอการขาย

ถ้าต้องการส่งมอบเศษซากให้แก่ผู้รับประกันภัยด้วย ผลสุทธิของลูกหนี้เช่าซื้อหักด้วยดอกเบี้ยเช่าซื้อหรือการตัดบัญชีที่ค้างอยู่ และค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับก็จะบันทึกเป็นกำไรหรือขาดทุนในงบกำไรขาดทุนทันที

แต่ในกรณีที่สินค้ายกตามสัญญาให้ผู้เช่าซื้อสูญหายและในสัญญาระบุให้ผู้เช่าซื้อต้องจ่ายตามมูลค่าที่เหลืออยู่ตามสัญญาให้แก่ผู้ให้เช่าซื้อจนครบถ้วนแล้วในกรณีนี้ก็จะได้รับรู้ดอกเบี้ยเช่าซื้อหรือการตัดบัญชีเป็นรายได้ตามสัดส่วนของเงินที่ได้รับชำระ

6. กรณีขายรถยัด

ในกรณีที่มีการขายรถยัดออกไป ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะใช้วิธีการเปิดประมูลราคา ถ้าหากราคาขายได้มากกว่าราคาตามบัญชีที่บันทึกไว้ในรายการทรัพย์สินรอการขาย ก็จะรับรู้กำไรที่เกิดขึ้นจากการขาย แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าราคาขายต่ำกว่าราคาตามบัญชีที่บันทึกไว้ในรายการทรัพย์สินรอการขาย ก็จะเกิดการขาดทุนขึ้น ซึ่งจะถือเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุน

ถ้าหากในกรณีที่รถยัดที่ถูกประมูลออกไปนั้นได้ถูกนำมาทำสัญญาเช่าซื้อใหม่ ก็จะมีขั้นตอนเหมือนกับตอนเริ่มทำสัญญาในข้อที่ 1

ส่วนในกรณีที่นำรถยัดนั้นมาใช้ในกิจการของตนเอง ก็จะมีการโอนออกจากบัญชีทรัพย์สินรอการขาย มาเป็นทรัพย์สินของบริษัทคิดค่าเสื่อมราคาตามอายุการใช้งานที่เหลืออยู่

การพิจารณาสินเชื่อ

ทางด้านผู้ให้กู้จะให้กู้น้อยเพียงใด ก็ใช้หลักเกณฑ์พิจารณาความคุ้มค่าของเครดิต (Credit & Worthiness) ดังนี้

การพิจารณาการให้สินเชื่อของบริษัทเงินทุนจึงใช้หลักการพิจารณาที่คำนึงถึงการเสี่ยงภัยและเกณฑ์การพิจารณาคูณค่าทางเครดิต (Risk And Criteria of Credit Worthiness) ซึ่งมีเกณฑ์สำหรับใช้เป็นเครื่องวัด (Cut off Point) ว่าลูกค้าที่ขอสินเชื่อมีความน่าเชื่อถือดีมากน้อยเพียงใดอยู่ 2 ระบบ ด้วยกัน คือ 6 C's และ 3 P's "6 C S"

"C'S" ได้มีการใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์คุณค่าทางเครดิตมากกว่า 50 ปี แล้ว แต่เดิมมีอยู่เพียง 3C ด้วยกัน คือ

1. Character (คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ)
2. Capacity (คุณสมบัติการชำระหนี้)
3. Capital (ทรัพย์สินของผู้ขอสินเชื่อ)

ต่อมาได้เพิ่มอีก 2 C และ 1C ตามความจำเป็นในการวิเคราะห์ที่ขยายขอบเขตกว้างออกไปเรื่อย ๆ คือ

1. Collateral (หลักทรัพย์ค้ำประกัน)
2. Condition (บทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ)
3. Country (ภาวะเศรษฐกิจ)

คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ (CHARACTER)

เป็นคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อทางด้านคุณภาพจิตใจ และพฤติกรรมของลูกค้านี้ ซึ่งแสดงถึงความตั้งใจในอันที่จะชำระหนี้ (Willing to pay)

ตามปกติเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อหรือเจ้าหน้าที่สอบสวนสินเชื่อจะต้องมีความชำนาญในการสอบถามปัญหาที่เกี่ยวกับตัวผู้ขอกู้อย่างดี เพื่อที่จะทราบข้อความบางอย่างซึ่งไม่สามารถจะวิเคราะห์ได้จากใบคำขอสินเชื่อ และการหมั่นสอบถามวงการธุรกิจภายนอก เพื่อ

ศึกษาถึงชื่อเสียงของผู้ขอกู้ในด้านการชำระเงิน จะเป็นประโยชน์แก่การวิเคราะห์คุณสมบัติของผู้ขอกู้ได้อย่างดี เพราะคำว่าคุณสมบัตินั้น จะหมายถึงความซื่อสัตย์ในการประกอบธุรกิจมาเป็นเวลานานปี ความสามารถในการจัดการ ชื่อเสียง การศึกษาและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม ดังนั้น ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อหรือเจ้าหน้าที่สอบสวนสินเชื่อสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ขอกู้มีคุณสมบัติดีแล้ว อัตราการเสี่ยงในด้านหนี้สูญก็จะน้อยลงถ้าผู้ขอกู้ยังสามารถประกอบกิจการอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพราะคุณสมบัติที่ดีดังกล่าวจะมีผลสะท้อนไปยังเสถียรภาพในการทำงานอันมั่นคง ผู้ที่อาศัยจะอยู่อย่างสงบสุข การติดต่อธุรกิจกับผู้อื่นจะเป็นที่เชื่อถือในวงสังคม เป็นต้น

สำหรับการที่จะสังเกตถึงคุณสมบัติของผู้ขอกู้ได้ดีที่สุดนั้น จะดูได้จากพฤติกรรมของลูกหนี้ เช่น ในกรณีที่ผู้ขอกู้มีสินเชื่ออยู่กับสถาบันการเงินแล้ว เมื่อผู้ขอกู้ประสบปัญหาการดำเนินธุรกิจการดำเนินงานกระทั่งไม่สามารถที่จะดำเนินธุรกิจการดำเนินงานกระทั่งไม่สามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ได้ และสัญญาเงินกู้นั้นถึงกำหนดชำระ หากว่าคุณสมบัติของผู้ขอกู้ไม่ดี อาจจะทำการตัดสินใจเลิกกิจการเสีย ปล่อยให้ศาลทำการพิจารณาคดี หรือละเลยการชำระหนี้ต่อสถาบันการเงิน จนถึงสถาบันการเงินต้องออกจดหมายทวงถามหรือถึงกับสถาบันการเงินต้องดำเนินวิธีการที่เข้มงวดกวัดขันจนต้องกระทำด้วยวิธีการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกค้ายในที่สุด หรือในกรณีที่ลูกค้ายที่มีคุณสมบัติเป็นผู้ขอกู้ที่ดีเมื่อธุรกิจประสบปัญหาแล้วอาจมาเจรจายกเลิกกับสถาบันการเงินล่วงหน้าว่า ขณะนี้กำลังประสบปัญหาอยู่ไม่สามารถที่จะนำเงินมาชำระหนี้ได้ ภายในกำหนดขอให้สถาบันการเงินพิจารณาให้ความช่วยเหลือจะด้วยวิธีการขออนุญาตให้ต่อสัญญาเงินกู้ออกไปอีก หรือขอเลื่อนอายุการชำระหนี้ชั่วคราว หรือขอเงินกู้เพิ่มเพื่อให้ธุรกิจกลับฟื้นตัวขึ้นมาใหม่ สุดท้ายสถาบันการเงินจะเห็นสมควร เป็นต้น

สำหรับธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ในการพิจารณาคู่คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นั้นเป็นเรื่องสำคัญเพราะ เมื่อได้รับการอนุมัติสินเชื่อไปแล้ว ผู้ที่จะเป็นผู้ชำระค่างวดนั้นก็คือผู้เช่าซื้อ ทุกสถาบันการเงินต้องการที่จะได้รับชำระค่างวดมากกว่าการที่จะได้ยึดรถคืนหรือฟ้องร้อง ถ้าคุณสมบัติของผู้เช่าซื้อผ่านการพิจารณาคู่คุณสมบัติของสถาบันการเงินแล้วก็จะทำให้สถาบันการเงินจะพิจารณาในข้ออื่น ๆ น้อยลงเพราะในระบบเช่าซื้อเกือบทุกสถาบันการเงินจะพิจารณาจากผู้เช่าซื้อเป็นสำคัญ นั้นเป็นการพิจารณาถึงกำลังการชำระค่างวด

ส่วนประกอบของการพิจารณา Character ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงส่วนประกอบของการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ

พฤติกรรม	ข้อมูลที่พิจารณา	
	บุคคล	ธุรกิจ
ความรับผิดชอบ (Responsibility)	ประวัติการชำระหนี้ ความมั่นคงของที่อยู่อาศัย	อุปนิสัยของฝ่ายบริหาร ประวัติการชำระหนี้ของธุรกิจ
ความมั่นคง (Integrity)	ลักษณะของงานที่ทำ	ประวัติการถูกฟ้องร้อง
ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty)	ฐานะการสมรส	การล้มละลาย
ความตรงต่อเวลา (Punctuality)	ฐานะทางสังคม	ฐานะของกิจการ – การเติบโต นโยบายการชำระหนี้
ความเสมอต้นเสมอปลาย (Consistency)	การมีส่วนร่วมในบริการ สาธารณะความเห็นของเพื่อนบ้านและผู้คุ้นเคย	วิธีการชำระหนี้

คุณสมบัติการชำระหนี้ (CAPACITY)

เป็นคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อทางด้านความสามารถหรือสมรรถภาพในการหารายได้ให้เพียงพอที่จะชำระหนี้ (Ability To Pay) หรือ (Capacity To Pay)

ความสามารถในการหารายได้ (Capacity) หรือบางครั้งเราก็เรียก Ability to Create Income หมายความว่า ผู้ขอสินเชื่อจะสามารถนำรายได้จากการประกอบธุรกิจแต่ละครั้งมาชำระคืนเงินกู้ได้โดยถูกต้องตามที่ได้สัญญากับสถาบันการเงินไว้ ซึ่งบริษัทเงินทุนทุกแห่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะต้องได้จากกำไรที่ธุรกิจนั้น ประกอบการค้าหามาได้ ไม่หวังที่จะให้ผู้ขอสินเชื่อขายหลักทรัพย์ที่ได้จำนองไว้กับสถาบันการเงิน

การพิจารณาความสามารถในการหารายได้ของผู้ขอสินเชื่อ อาจแยกได้เป็นประเภทส่วนบุคคลและธุรกิจ ในกรณีที่เป็นบุคคลเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงินอาจจะต้องพิจารณาถึงพื้นฐานทางการศึกษา สุขภาพ ความชำนาญ ฐานะ อายุ และความมั่นคงของสำนักงานที่ผู้ขอสินเชื่อได้ปฏิบัติงานอยู่เป็นต้น ส่วนด้านธุรกิจ รายได้จากการขายสินค้าและ / หรือบริการ เป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อของสถาบันการเงิน ควรจะต้องทราบถึงระดับการขายว่า เหมาะสมกับทุนที่ทางกิจการนำมาลงทุนหรือไม่นอกจากนี้สถานที่ตั้งหลักการโฆษณาคุณภาพของสินค้า ฐานะการแข่งขัน ความสัมพันธ์กับผู้ซื้อสินค้าและผู้ขายวัตถุดิบ เครื่องจักรที่ใช้อยู่ และต้นทุนการผลิต เป็นต้น ก็มีความสำคัญต่อผลประกอบการของธุรกิจเป็นอย่างมากด้วย

ปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ จะต้องพิจารณาถึงระดับความสามารถของผู้บริหารงาน (Level of Management) ซึ่งบางครั้งนักวิเคราะห์สินเชื่อของสถาบันการเงินบางแห่งเพ่งเล็งถึงความสำคัญแห่งการบริหารงานว่าควรจะต้องจัดอยู่ปัจจัยอันดับแรกทีเดียวซึ่งหมายถึงถึงความสามารถของผู้จัดการที่จะรวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ในการผลิตสินค้าแต่ละหน่วยให้ได้ต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง ในธุรกิจประเภทเดียวกัน พร้อมทั้งมีนโยบายการขายที่ดีกว่าแรงงานที่มีฝีมือดี คุณภาพดีกว่า มีการให้บริการที่ดีกว่า ซึ่งผู้ซื้อนิยมที่จะซื้อสินค้าที่ผลิตจากผู้ซอกู้มากกว่าคู่แข่ง ซึ่งในที่สุดผู้ซอกู้ก็จะสามารถนำรายได้หรือกำไรมาสู่บริษัทของเขา และจะนำรายได้ส่วนหนึ่งมาคืนหนี้สินกับสถาบันการเงินได้

เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อที่ดี ไม่เพียงแต่สนใจในด้านการพิจารณาในการชำระหนี้อย่างเดียว แต่ควรจะสนใจถึงผู้มีอำนาจหน้าที่ในการขอกู้ (Capacity to Borrow) ให้ถูกต้องกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการทำสัญญาเงินกู้ เป็นต้นว่าในกรณีที่ผู้ขอกู้เป็นหญิงที่มีสามี ซึ่งจะต้องให้สามีของผู้ขอกู้ให้ความยินยอมในการกระทำนิติกรรมสัญญาเงินกู้ด้วยนั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาสินเชื่อไม่ควรละเลย มิฉะนั้น สัญญาเงินกู้นั้นจะเป็นโมฆะได้แต่อย่างไรก็ตาม กรณีเช่นนี้จะมีน้อยที่สำคัญที่สุดก็คือ ในกรณีที่เป็นนิติบุคคลผู้ที่จะสามารถขอกู้เงินได้จากสถาบันการเงินจะต้องเป็นกรรมการของบริษัทหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ซึ่งระบุไว้ในหนังสือรับรองจดทะเบียนตั้งบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน ณ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ ว่าด้วยอำนาจการลงนามและ/หรือห้างหุ้นส่วนในด้านการทำนิติกรรมใด ๆ ซึ่งส่วนมากจะต้องมีการประทับตราของบริษัท และ/หรือห้างหุ้นส่วนด้วยมิฉะนั้นแล้วสัญญาการขอกู้จะไม่สมบูรณ์ ซึ่งอาจจะเกิดมีการเสี่ยงต่อความเสียหายได้ในภายหลัง

ส่วนประกอบทางการพิจารณา Capacity ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงส่วนประกอบของการพิจารณาคูณสมบัติการชำระหนี้

คุณสมบัติ	ข้อมูลที่พิจารณา	
	บุคคล	ธุรกิจ
รายได้ประจำ (Income)	เงินเดือนและรายได้อื่น ๆ	ยอดขาย
ความสามารถในการหารายได้ (Earning Capacity)	ลักษณะของงานที่ทำ พื้นฐานความรู้และความสามารถในการทำงาน	ลักษณะและขนาดของธุรกิจ ตัวแทนหรือสาขา
หนี้สินที่มีอยู่ (Existing Debt)	สุขภาพความมั่นคงของสถานที่ทำงาน ความคิดก้าวหน้าในการทำงาน	ลักษณะเดิมของบริการหรือเครื่องหมายการค้า นโยบายการบริหารการตลาด
รูปแบบการใช้จ่าย (Spending Pattern)	ฐานะการสมรสและขนาดของครอบครัว ระดับการครองชีพ	มูลเหตุการชะงักงันของธุรกิจ หนี้สินทั้งระยะสั้นและระยะยาว ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน

ทรัพย์สินของผู้ขอสินเชื่อ (CAPITAL)

เป็นทรัพย์สินในส่วนที่ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ และ/หรือเงินทุนในส่วนของผู้ถือหุ้น ซึ่งอาจประเมินชดเชยในกรณีที่ Character และ Capacity ไม่ค่อยดีนักได้

เงินทุนในที่นี้จะหมายถึงฐานะความมั่นคงทางการเงินของบุคคล หรือของธุรกิจ ซึ่งจะประกอบด้วยมูลค่าของสินทรัพย์ทั้งหมด หักด้วยหนี้สินต่าง ๆ จะได้เงินทุนของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือของธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่งที่ได้ลงทุนไว้ รวมทั้งเงินทุนสะสมที่กิจการสะสมไว้เพื่อขยายกิจการต่อไป การวัดความสามารถในการชำระหนี้และอัตราความเสี่ยงต่อหนี้สูญเงินทุนมีส่วนช่วยได้มากที่สุดที่เดียว กล่าวคือ ผลกำไรแต่ละครั้งเมื่อหารด้วยเงินทุนแล้ว จะสามารถวัดความสามารถในการประกอบการและผลตอบแทนแต่ละครั้งที่ได้ลงทุนไว้ ถ้ามีอัตราส่วนสูง จะปรากฏว่า การจัดการของบริษัทที่มีความสามารถชำระหนี้ได้ง่าย ส่วนกรณีหนี้สินที่บริษัทมีปรากฏอยู่ทั้งหมดหารด้วยเงินทุนที่มีอยู่ จะสามารถวัดอัตราความเสี่ยงต่อภาระหนี้สินได้ดี ถ้าในกรณีที่กิจการมีเจ้าหนี้สูงกว่าเงินทุนที่ได้ลงทุนไว้ ก็จะปรากฏว่าเจ้าหนี้มีอัตราความเสี่ยงสูง เพราะเจ้าหนี้ที่ได้ลงทุนมากกว่าเจ้าของกิจการเสียอีก

ในบางครั้งผู้ที่มาขออนุมัติสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ ไม่ได้ประกอบกิจการค้าหรือทำงาน ซึ่งจะไม่สามารถแสดงเอกสารที่ทางสถาบันการเงินต้องการเกี่ยวกับแหล่งที่มาของรายได้จึงไม่

นำที่อนุมัติสินเชื่อบริษัทนี้ได้ แต่ถ้านำหลักการพิจารณาในส่วนหลักประกันอื่น ๆ ไปประกอบ ก็จะสามารถอนุมัติสินเชื่อบริษัทนี้ได้ เช่น การนำโฉนดที่ดินที่มีการปลูกบ้านให้เข้ามาแสดง เพื่อให้ความมั่นใจทางสถาบันการเงินอาจจะส่งพนักงานไปตรวจสอบสถานที่ก่อนอนุมัติสินเชื่อบริษัทนี้ เพราะถ้าเป็นจริงก็จะมีแหล่งรายได้ที่จะสามารถนำมาชำระค่างวดได้ เพราะบางสถาบันการเงิน หลายแห่งมองข้ามไม่ค่อยจะพิจารณาจุดตรงนี้เนื่องจากทางสถาบันการเงินเห็นว่าเป็นเรื่อง ยุ่งยากที่จะต้องไปทำการตรวจสอบและเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ในทางตรงกันข้ามลูกค้าประเภทนี้ จัดเป็นลูกค้าที่ดีประเภทหนึ่ง

ส่วนประกอบของการพิจารณา Capital ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงส่วนประกอบของการพิจารณาทรัพย์สินของผู้ขอสินเชื่อ

ส่วนประกอบ	ข้อมูลที่พิจารณา	
	บุคคล	ธุรกิจ
ทรัพย์สิน ทุนส่วนของผู้ถือหุ้น	ทรัพย์สินที่มีตัวตนและไม่มีตัวตน ภาระจำนอง จำนำ	ทรัพย์สินที่มีตัวตนและไม่มี ตัวตนผลตอบแทนเงินทุน เจ้าหนี้ที่มีสิทธิเหนือทรัพย์สิน ส่วนของผู้ถือหุ้น ของราคา ทรัพย์สินเมื่อต้องชำระบัญชี การพิทักษ์ทรัพย์สิน

หลักทรัพย์สินค้ำประกัน (COLLATERAL)

ได้แก่ ทรัพย์สินที่ผู้ขอสินเชื่อนำมาค้ำประกันหนี้สิน เพื่อเป็นหลักประกันการชำระหนี้ ในอนาคต

นโยบายบริษัทเงินทุนโดยทั่วไปก่อนที่จะอนุมัติเงินกู้แต่ละราย มักจะมีนโยบายให้ผู้ขอ กู้วางหลักทรัพย์สินที่วางไว้กับบริษัท เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยปกติ หลักทรัพย์สินที่วางกับสถาบันการเงินเพื่อเป็นหลักประกันนั้น ได้แก่ ที่ดิน อาคาร โรงเรือน เงิน ชำระครั้งแรก รถยนต์ที่เช่าซื้อ

ในกรณีที่ผู้ขอกู้เช่าเอา อาคาร โรงเรือน หรือรถยนต์ที่เช่าซื้อ มาวางค้ำประกัน ผู้กู้จะต้องทำประกันภัยและต้องสลักหลังยกผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ที่จะได้รับให้กับ สถาบันการเงิน

การใช้บุคคลค้ำประกันก็ทำได้ หากผู้ค้ำประกันมีฐานะเป็นที่เชื่อถือของสถาบัน

การเงิน แต่ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากสถาบันการเงินเป็นราย ๆ ไป

ความจริงแล้วนโยบายดังกล่าว สถาบันการเงินมีไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้เท่านั้น ไม่มีเจตนาที่จะรับหรือขายทอดตลาดใด ๆ เพราะสถาบันการเงินจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเสียเวลา และอาจเสียชื่อเสียงทางด้านสังคมอีกด้วย ที่สถาบันการเงินสนใจที่สุดก็คือกำไร หรือ รายได้ที่จะสามารถนำมาชำระหนี้คืนได้เท่านั้น

บทบาทของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ (CONDITION)

เจ้าหน้าที่ผู้วิเคราะห์สินเชื่อ ไม่เพียงแต่จะมีความรู้ทางด้านการวิเคราะห์ฐานะการเงิน และการดำเนินงานของบริษัทเพียงอย่างเดียว ควรจะต้องมีความรู้ทั่วไป เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอีกด้วย เนื่องจากเหตุผลที่ว่าสภาพเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับความไม่แน่นอนของการหมุนเวียนของวัฏจักรทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบกระเทือนถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคนิค การบริโภค ผลิตภัณฑ์ และวิธีการจำหน่ายสินค้า รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลที่จะเลิกควบคุมการส่งเสริมอุตสาหกรรม การเพิ่มอัตราภาษี และกฎข้อบังคับอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งในที่สุดจะกระทบกระเทือนถึงความสามารถในการชำระหนี้ได้ ทั้ง ๆ ที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อของสถาบันการเงินได้วิเคราะห์แล้วว่าความสามารถในการชำระหนี้คืนของกิจการใดกิจการหนึ่ง มีอัตราการชำระหนี้ได้ดี ซึ่งอุปสรรคเหล่านี้จะไม่สามารถควบคุมโดยบริษัทได้ ดังนั้น เพื่อป้องกันการเสี่ยงในด้านการการปล่อยสินเชื่อ ซึ่งต้องเผชิญกับวัฏจักรขึ้นลงของการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อของบริษัทจึงควรจะต้องเป็นนักพยากรณ์เศรษฐกิจอีกด้านหนึ่ง

ภาวะเศรษฐกิจ (COUNTRY)

C สุดท้ายพึงถือว่าสำคัญและนำมาพิจารณาคูณค่าทางเครดิตเมื่อเร็ว ๆ นี้เอง ทั้งนี้เนื่องจากทางด้านการค้าระหว่างประเทศมีความสำคัญเพิ่มขึ้นมาเป็นลำดับ และในการค้าระหว่างประเทศนี้มีความเสี่ยงอยู่หลายประการ อาทิ ภาวะทางการเมือง ภาวะเศรษฐกิจและสังคม นโยบายการค้าของประเทศนั้น ๆ ซึ่งครอบคลุมถึงการปฏิบัติทางการค้า สัญญา และ / หรือเอกสารทางการพาณิชย์ การขนส่ง การประกันภัย ระเบียบการศุลกากร ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้วิเคราะห์สินเชื่อจะต้องค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศที่ผู้ขอสินเชื่อทำการค้าอยู่เป็นประจำมาประกอบการประเมินด้วย "3 P'S"

"P'S" เป็นเครื่องมือของบริษัทเงินทุนในการที่จะช่วยให้การตัดสินใจในการให้สินเชื่อเป็นไปอย่างรอบคอบ โดยมีหลักการที่จะพิจารณา 3 ประการ คือ

1. Payment
2. Purpose
3. Protection

แผนการชำระหนี้ (PAYMENT)

เป็นจุดแรกในการพิจารณาให้สินเชื่อของบริษัทเงินทุนว่าลูกค้าที่ขอสินเชื่อมีแผนการชำระหนี้อย่างไร และมีความเป็นไปได้เพียงใด ซึ่งแต่เดิมมีการเชื่อกันว่าหลักประกันที่ดีและค้ำกับมูลค่าหนี้ จะเป็นการป้องกันการเสี่ยงภัยในการให้สินเชื่อได้เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าลูกหนี้จะมีปัญหาจนถึงขั้นฟ้องร้องบังคับคดี และขายทอดตลาดเพื่อให้ได้เงินมาชำระหนี้ก็ตาม แต่ในระยะเวลาประมาณ 20 ปีเศษที่ผ่านมา ความเชื่อดังกล่าวได้เปลี่ยนแปลงไปโดยลดความสำคัญทางด้านหลักประกันลงไปเรื่อย ๆ จนปัจจุบันเพียงแต่เห็นว่าหลักประกันเป็นเพียงส่วนประกอบอย่างหนึ่งเท่านั้น การที่ลูกหนี้จะสามารถชำระหนี้และดอกเบี้ยให้แก่ธนาคารได้ ความสามารถในการหารายได้ หรือความสามารถในการทำกำไร (Profitability) เป็นจุดสำคัญที่จะลดความเสี่ยงให้น้อยลง (Minimizing Risk) นั่นก็คือ บริษัทจะได้รับชำระหนี้คืนมาพร้อมกับผลตอบแทนเป็นเงินทุนเป็นดอกเบี้ย

ในการให้สินเชื่อบุคคลทั่วไป ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสินเชื่อเพื่อการบริโภค (Consumer Credit) แบบ Installment Loan คือระบบการผ่อนชำระ สถาบันการเงินจะพิจารณาจากรายได้ที่คงเหลืออยู่ของผู้ขอสินเชื่อในแต่ละเดือน (รายได้ประจำหักด้วยรายจ่าย) ซึ่งส่วนใหญ่จะถือเกณฑ์ 30% ของรายได้ ซึ่งถ้าต่ำกว่านี้สถาบันการเงินจะปฏิเสธการให้กู้

ส่วนในด้านของสินเชื่อธุรกิจ (Business Credit) สถาบันการเงินจะพิจารณาถึงความคล่องตัว (Liquidity) และความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ของธุรกิจ เพื่อพิจารณาเงื่อนไขการชำระหนี้ (Credit Term) ปัจจัยที่จะเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจมีอยู่ดังนี้

1. ประเภทของธุรกิจ
2. ประเภทของสินทรัพย์
3. ภาวะการแข่งขัน
4. การตลาด
5. วิธีการขาย
6. ฐานะการเงิน
7. แผนการเงิน

วัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ (PURPOSE)

เป็นจุดที่สองในการพิจารณาให้สินเชื่อของบริษัท และมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับ Payment โดย Purpose นี้ เป็นวัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อกับบริษัท เช่น บุคคลทั่วไปอาจจะมี

วัตถุประสงค์กู้เงินไปเพื่อต่อเติมที่อยู่อาศัย ซื้อบ้านอยู่อาศัยและที่ดิน เพื่อการศึกษาต่อในประเทศ ฯลฯ เป็นต้น หรือในกรณีธุรกิจอาจจะมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เพื่อล้างหนี้เก่าเป็นทุนหมุนเวียน เป็นทุนเพื่อขยายโรงงาน เพื่อซื้อเครื่องจักร เพื่อลงทุนก่อสร้างสำหรับดำเนิน

กิจการค้าหรือบริการ หรือเพื่อการเคหะ ฯลฯ เป็นต้น หรือในกรณีธุรกิจอาจจะมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เพื่อล้างหนี้เก่า เป็นทุนหมุนเวียน เป็นทุนเพื่อขยายโรงงาน เพื่อซื้อเครื่องจักร เพื่อลงทุนการก่อสร้างสำหรับดำเนินกิจการค้าหรือบริการ หรือเพื่อการเคหะ เป็นต้น โดยวัตถุประสงค์นั้นจะมีจุดสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1. อำนาจประโยชน์ให้แก่ผู้ขอสินเชื่อ เพื่อให้ได้เงินไปใช้จ่าย หรือลงทุนตามวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดรายได้ หรือผลกำไรกลับคืนชำระหนี้ต่อสถาบันการเงินตามเงื่อนไขการชำระหนี้ (Credit term)

2. วัตถุประสงค์นั้นต้องสามารถสนองตอบสถาบันการเงินได้ คือ การได้รับชำระหนี้ และได้รับผลประโยชน์จากเงินลงทุนเป็นดอกเบีย

ในการที่จะสำเร็จวัตถุประสงค์ทั้ง 2 จุดนี้ได้ Payment จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ถ้าแผนการชำระหนี้ไม่ดีหรือมีทางเป็นไปได้ต่ำ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างไร ก็ย่อมจะไม่ประสบผลสำเร็จ

การป้องกันความผิดพลาด (PROTECTION)

เป็นจุดสุดท้ายที่บริษัทจะพิจารณาว่าสมควรจะอนุมัติหรือปฏิเสธการให้สินเชื่อ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ โดยการนำเอา Payment และ Purpose มาเป็นหลักในการพิจารณา พร้อมด้วยปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ วัฏจักรของธุรกิจ (Business Cycle) ภาวะทางเศรษฐกิจ ภาวะทางสังคม สาเหตุอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลกระทบกระเทือนต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ

แหล่งที่จะแสวงหาข้อมูลเพื่อการพิจารณาสินเชื่อ

1. การสัมภาษณ์จากผู้ขอสินเชื่อ ในแง่ของ วัตถุประสงค์ และการชำระหนี้คืน
2. การเยี่ยมเยียนสถานประกอบการของผู้ขอสินเชื่อ เพื่อพิจารณาความเจริญก้าวหน้าและความเป็นไปได้ของกิจการ
3. การพิจารณางบการเงิน เพื่อการพิจารณาความสามารถในการหารายได้เพื่อพิจารณาฐานะทางการเงิน
4. บันทึกของธนาคาร เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับทางสถาบันการเงินสามารถทราบได้ว่าเป็นลูกค้าระดับไหน
5. การสอบถามจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจการหรือผู้ขอสินเชื่อเอง เช่น ลูกค้า กิจการ พนักงาน
6. จากการสัมภาษณ์จากผู้ค้าประกัน
7. เอกสารต่าง ๆ ที่ทางผู้เช่าซื้อและผู้ค้าประกันนำมาแสดงเพื่อเป็นหลักฐานในการขออนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

ในบางครั้งการพิจารณาจากเอกสารเพียงอย่างเดียวก็ไม่เพียงพอสำหรับการพิจารณา สินเชื่อเช่าเสียแล้วเนื่องจากมีการปลอมแปลงเอกสารกันมากมาย เพื่อป้องกันการผิดพลาดใน การอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ สถาบันการเงินควรมีแผนตรวจสอบสินเชื่อโดยเฉพาะ เพื่อ ทำหน้าที่ไปพบลูกค้าหลังจากมีการเซ็นสัญญาเข้ามาเพื่อขอพิจารณาสินเชื่อ

กล่าวโดยทั่วไปการเช่าซื้อมีทั้งข้อดีและข้อเสียพอที่จะสังเกตได้ดังนี้

ข้อดี

1. การเช่าซื้อจะช่วยผู้มีรายได้น้อย มีโอกาสซื้อสินค้าที่ไม่ต้องจ่ายเงินก้อนเพื่อความ สะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตโดยไม่ต้องรอกเก็บเงินสะสมเงินให้เป็นเงินก้อนโตก่อน
2. ผู้ประกอบการรายจ่าย หรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อม ซึ่งมักจะขาด เงินทุนจำนวนมากในการซื้ออุปกรณ์ แต่สามารถจัดหาอุปกรณ์เพื่อไว้ใช้ในการประกอบการได้ โดยไม่เป็นภาระทางการเงินมากนัก เพราะการเช่าซื้อเป็นเสมือนหนึ่งการให้สินเชื่อประเภท หนึ่ง
3. ผู้ผลิตสามารถขายสินค้าได้มากขึ้นเนื่องจากการเช่าซื้อเป็นการเพิ่มอำนาจซื้อของผู้ ที่มีรายได้น้อยและผู้มีรายได้ปานกลาง ทำให้ผู้ผลิตสามารถขยายการผลิตและมีการว่าจ้างงาน เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มูลค่าเพิ่มในประเทศสูงขึ้นตามมาด้วย
4. ในกรณีที่ผู้ผลิตขายสินค้าโดยผ่านบริษัทเงินทุน ด้วยวิธีการเช่าซื้อ จะทำให้ผู้ผลิต ได้รับเงินค่าสินค้าทั้งจำนวนมาใช้หมุนเวียนในกิจการได้ต่อไปทันที
5. ผู้มีรายได้น้อยหรือผู้มีรายได้ปานกลาง สามารถออมทรัพย์ในรูปแบบของการเช่าซื้อได้
6. หากมีการควบคุมการเช่าซื้ออย่างเป็นระบบ เช่น กรณีการให้เช่าซื้อของบริษัท ควบคุมปริมาณได้ส่วนหนึ่ง

ข้อเสีย

1. การเช่าซื้อมีส่วนสนับสนุนให้เกิดการใช้จ่ายอย่างฟุ่มเฟือย ซื้อสินค้าที่ไม่จำเป็นต่อ การครองชีพ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เช่าซื้อ
2. ระบบการเช่าซื้อเป็นการซื้อในรูปแบบที่มีพันธะถูกบังคับต้องใช้จ่ายดังนั้นผู้มีรายได้น้อย และผู้มีรายได้ปานกลาง จึงไม่มีเงินออมหรือมีน้อยลงเพราะเงินที่จะออมจะถูกบังคับให้ต้อง ใช้จ่ายตามสัญญาเช่าซื้อ
3. หากไม่มีการควบคุมการเช่าซื้ออย่างแท้จริงแล้ว การใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าด้วยวิธี การเช่าซื้ออาจก่อให้เกิดปัญหาภาวะเงินเฟ้อหรือการใช้จ่ายเกินตัว ซึ่งนับเป็นผลเสียต่อระบบ เศรษฐกิจโดยรวม โดยเฉพาะหากสินค้านั้นต้องอาศัยการนำเข้าจากต่างประเทศ นอกจาก นั้นในกรณีเช่าซื้อระหว่างประเทศโดยการนำสินค้าเข้ามาแล้วผ่อนชำระเป็นงวด ๆ อาจส่งผล กระทบต่อดุลการค้าและดุลการชำระเงินในทางขาดดุลมากกว่า

ผลกระทบของระบบการเช่าซื้อ

การเช่าซื้อ มีผลกระทบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลกระทบทางด้านผู้เช่าซื้อ ช่วยให้ผู้บริโภคที่มีความจำเป็นต้องใช้สินค้าเพื่อการดำรงชีพ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกได้สิ่งที่ต้องการในขณะที่ไม่สามารถชำระเงินสดได้ทั้งจำนวนและในด้านการลงทุนของผู้ประกอบการก็สามารถจัดหาเครื่องจักรและอุปกรณ์มาใช้ได้โดยไม่จำเป็นต้องมีเงินลงทุนสูงโดยเฉพาะผู้ประกอบการกลางและขนาดเล็กที่มีเงินลงทุนอย่างจำกัด จึงเท่ากับเป็นการออมทรัพย์และก่อให้เกิดการลงทุนเพิ่มขึ้นได้ในระบบเศรษฐกิจ

ในทางตรงกันข้าม หากผู้เช่าซื้อทำการเช่าซื้อสินค้าต่าง ๆ โดยผลของการโฆษณา การเลียนแบบการบริโภคซึ่งไม่ได้อยู่บนพื้นฐานแห่งความจำเป็นที่แท้จริงแล้ว ก็ย่อมจะทำให้เกิดการบริโภคที่เกินความจำเป็น การเช่าซื้อจึงเป็นภาระของผู้เช่าซื้อที่จะต้องจ่ายเงินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เมื่อผู้เช่าซื้อได้รับสินค้าไว้ในการครอบครองตามสัญญาแล้วเท่ากับเป็นการบังคับให้ต้องจ่ายมิใช่เป็นการออมทรัพย์ที่ถูกต้องส่งผลให้เกิดการใช้จ่ายอย่างฟุ่มเฟือย

2. ผลกระทบทางด้านผู้ให้เช่าซื้อ ยังมีน้อยเพราะเท่าที่ผ่านมาผู้ให้เช่าซื้อเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ฝ่ายเดียวในขณะที่ทางการยังไม่สามารถจัดระเบียบหรือควบคุมการให้เช่าซื้อได้ ประกอบกับผู้ให้เช่าซื้อบางกลุ่มมีการรวมตัวกันเพื่อสานประโยชน์ของตน ทำให้ผู้เช่าซื้อได้เปรียบเพราะสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินงานไว้สูงมากรวมเข้าไว้ในมูลค่าการให้เช่าซื้อโดยเสรี ผลกระทบทางด้านนี้ให้ผู้เช่าซื้อที่พอจะเห็นได้ชัดก็คือมีความเสี่ยงในกรณีที่ผู้ให้เช่าซื้อนำสินค้านั้นหลบหนี

3. ผลกระทบทางด้านการผลิตอุตสาหกรรม การให้เช่าซื้อมีส่วนที่จะกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวทางด้านการตลาดและการผลิตของอุตสาหกรรมนั้น ๆ ถ้าสินค้าให้เช่าซื้อนั้นเป็นสินค้าอุตสาหกรรมที่ผลิตหรือประกอบขึ้นภายในประเทศ

4. ผลกระทบต่อการชำระหนี้ กรณีการเช่าซื้อที่เน้น การนำเข้าสินค้าเพื่อการบริโภค โดยการผ่อนชำระระหว่างประเทศ ซึ่งผู้นำเข้าสินค้าสามารถนำสินค้าเข้ามาได้ก่อนโดยไม่ต้องชำระทันที แต่ผ่อนชำระให้ผู้ขายในภายหลังเป็นงวด ๆ เป็นเงินจำนวนมากโดยไม่มีการคำนึงถึงความจำเป็นและประโยชน์ที่จะได้รับจากการชำระหนี้ของประเทศ

5. ผลกระทบต่อมาตรการทางการเงิน อาจจำแนกได้เป็น 2 ด้านคือ ผลทางตรงและผลทางอ้อมดังต่อไปนี้

5.1 ผลทางตรง การเช่าซื้อ มีลักษณะเป็นการให้สินเชื่อระยะปานกลางประเภทหนึ่ง เพราะผู้เช่าซื้อจะต้องผ่อนชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยเป็นรายงวดให้แก่ผู้ที่ให้สินเชื่อคือ บริษัทเงินทุนหรือผู้จำหน่ายสินค้า ดังนั้น หากไม่มีการควบคุมการเช่าซื้อโดยปล่อยให้มีการขยายตัวมากเกินไปเกินความจำเป็นย่อมเท่ากับเป็นการปล่อยให้มีการขยายสินเชื่อ ... หนึ่งซึ่งจะมีผลกระทบต่ออุปสงค์และอุปทานทางการเงินและต่อเศรษฐกิจของประเทศในที่สุด

5.2 ผลทางอ้อม การเช่าซื้ออาจพิจารณาได้ว่ามีลักษณะคล้ายเป็นการซื้อแบบ

บังคับจ่ายกล่าวคือผู้เช่าซื้อถูกบังคับให้ต้องมีค่าใช้จ่ายล่วงหน้าคือผู้เช่าซื้อจะต้องเตรียม.... จำนวนหนึ่งไว้สำหรับการชำระค่าเช่าซื้อในแต่ละงวดจนกว่าจะสิ้นสุดระยะเวลาการ....ชำระ และในกรณีผู้มีรายได้ประจำก็จะเท่ากับรายได้ในแต่ละเดือนมีค่าใช้จ่ายล่วงหน้า.....ทำให้รายได้จริงในแต่ละเดือนลดลง และมีผลให้การออมลดลงตามส่วน ซึ่งในประเพณีนี้จะส่งผลให้การลงทุนที่เกิดจากการออมลดลงตามไปด้วย ในทำนองเดียวกันถ้าพิจารณาถึงการเช่าซื้อเพื่อการบริโภคโดยเฉพาะการเช่าซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยซึ่งไม่ใช่เป็นการเช่าซื้อเพื่อการลงทุน การเช่าซื้อดังกล่าวนอกจากจะก่อให้เกิดภาวะเงินเฟ้อในระบบเศรษฐกิจแล้วยังจะก่อให้เกิดการดึงเงินออมในอนาคตมาใช้จ่ายโดยไม่ก่อให้เกิดการลงทุนที่เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศด้วย

4. ทฤษฎีการก่อหนี้เพื่อบริโภคให้ทันใจ

ในสังคมมนุษย์มีคนจำนวนไม่น้อย ยินดีและพร้อมเสมอที่จะเป็นหนี้เพื่อการบริโภค โดยปกติผู้ซื้อสินค้าต้องมีเงินสดเพียงพอซื้อสินค้าที่ตนต้องการ เพราะผู้ขายย่อมต้องการเงินเป็นสิ่งที่ตอบแทน แต่ในบางครั้งผู้ซื้อไม่มีเงินสดเพียงพอซื้อสินค้าก็ต้องหาวิธีการให้ได้สินค้าด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งดังนี้

1. ชื้อเชื่อ โดยให้ผู้ขายยอมให้ผู้ซื้อนำสินค้าไปก่อน โดยยังไม่ต้องจ่ายเงินในขณะนั้น ภายหลังจึงชำระเงินค่าสินค้านั้น เรียกว่า "การซื้อขายเงินเชื่อ"

2. ผู้ซื้อกู้ยืมเงินมาจากผู้อื่น ซึ่งอาจจะบุคคลหรือเป็นสถาบันการเงิน แล้วนำมาชำระเงินทันทีที่ซื้อสินค้า รูปแบบของการกู้ยืมเงินมีหลายรูปแบบ เช่น กู้ยืมตามปกติธรรมดาที่กระทำกันอยู่ทั่วไป การเช่าซื้อ ผลัดกันซื้อโดยการเล่นแชร์ บัตรเครดิต และในอนาคตอาจจะมีวิธีกู้ยืมแบบแปลก ๆ มากกว่านี้

การตัดสินใจกู้ของผู้กู้

โดยปกติผู้กู้เงินซื้อรถยนต์จะตัดสินใจกู้เงินหรือไม่ จะคำนึงถึง

1. อัตราดอกเบี้ย
2. เงินชำระครั้งแรก
3. ระยะเวลาผ่อนชำระ
4. รายได้ของผู้กู้

อัตราดอกเบี้ยเป็นตัวหนึ่งซึ่งสามารถกำหนดปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ได้ เพราะถ้าบริษัทเงินทุนกำหนดอัตราดอกเบี้ยสูง ก็จะทำให้ปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์นั้นน้อย ประชาชนจะมีความรู้สึกว่ารถคันที่ซื้อนั้นแพง จะทำให้คนที่มีความจำเป็นต้องซื้อเงินสดได้ก็จะซื้อเงินสดเลย และคนที่มีความฐานะปานกลางก็จะตัดสินใจไม่เช่าซื้อเลย

ในปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้รถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน จะต้องจ่ายเงินชำระครั้งแรก 25% ของราคารถยนต์ แต่ถ้าข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

เปลี่ยนแปลง คือ ถ้าให้การชำระครั้งแรกนั้นน้อยลง เช่น ลดลงเหลือ 15% ของราคารถยนต์ ก็จะทำให้ปริมาณการเช่าซื้อรถยนต์นั้นสูงขึ้น เพราะว่าถ้าเงินชำระครั้งแรกลดลงก็จะทำให้คนมีอำนาจการซื้อเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้เงินชำระครั้งแรกสูงขึ้นเป็น 35% ของราคารถยนต์ ก็จะทำให้อำนาจการซื้อลดลง จึงมีผลทำให้ปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ลดลงตามไปด้วย

จำนวนระยะเวลาผ่อน ในปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยนั้นกำหนดให้รถยนต์นั้นไม่เกิน 7 คน ผ่อนได้ไม่เกิน 4 ปี แต่ถ้ามีการให้ระยะเวลาการผ่อนให้นานกว่า 4 ปี เป็น 5 ปี จำนวนเงินที่ผ่อนต่อเดือนจะน้อยลง ทำให้ประชาชนมีอำนาจการผ่อนมากขึ้น จะทำให้ปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อเพิ่มขึ้นตาม แต่ถ้ากำหนดจำนวนระยะเวลาการผ่อนนั้นสั้นลง ก็จะทำให้จำนวนเงินที่ผ่อนต่อเดือนสูงขึ้น จะทำให้ปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อลดลงตามไปด้วย

รายได้ของประชาชน สินค้าประเภทรถยนต์นั้นไม่เกิน 7 คนนั้นเป็นสินค้าที่เพิ่มความสะดวกสบายของประชาชน ถ้าคนมีรายได้มากขึ้นก็จะทำให้มีอำนาจการซื้อการผ่อนสูงขึ้น แต่ถ้ารายได้ของประชาชนมีน้อยลง สินค้ารถยนต์นั้นไม่เกิน 7 คน ยังไม่มีความจำเป็นสำหรับเขา ประชาชนก็ยังไม่ตัดสินใจซื้อ

5. แนวคิดการวิเคราะห์สินเชื่อและการวิเคราะห์ลูกค้าของธุรกิจเช่าซื้อ

หลักเกณฑ์เบื้องต้นในการพิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อเช่าซื้อ

ทางคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์

1. เพื่อประเมินความเสี่ยง และแนวทางป้องกัน
2. เพื่อกำหนดวงเงินสินเชื่อที่เหมาะสมตามความต้องการของตลาดและบุคคล
3. เพื่อกำหนดเงื่อนไขสินเชื่อ และการชำระคืนที่เหมาะสม

โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ 2 หลักเกณฑ์ คือ

1. หลัก 5 P'S Of Credit
2. หลัก 6 C'S Of Credit

หลัก 5 P'S Of Credit

1. Purpose วัตถุประสงค์ต้องพิจารณาวัตถุประสงค์ในการกู้ เช่น เพื่อซื้อบ้านพักอาศัย เพื่อปลูกสร้างบ้านบนที่ดินของตนเอง เพื่อต่อเติมบ้านที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อย้ายสถานประกอบการเงิน เพื่อซื้อรถยนต์ใช้งาน หรือ เพื่อใช้หมุนเวียนในธุรกิจ ฯลฯ วัตถุประสงค์จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอกู้ยืม เมื่อได้เงินไปจ่ายตามวัตถุประสงค์ และต้องสนองต่อเจ้าหน้าที่ คือ การได้รับชำระหนี้เงินต้น พร้อมดอกเบี้ย

1. Payment การชำระคืน ลูกหนี้สามารถชำระเงินต้น พร้อมดอกเบี้ยให้กับ

เจ้าหนี้ได้ เจ้าหนี้สินเชื่อต้องทราบที่มาของเงินที่จะชำระคืน (ความสามารถในการหารายได้) ความสามารถในการชำระคืนในระยะเวลาที่กำหนด ความสามารถในการชำระคืนภายใต้ วิกฤตการณ์ ประวัติการชำระหนี้ที่ผ่านมา ซึ่งจะเป็นจุดสำคัญที่จะลดความเสี่ยงให้น้อยลง

2. Protection การป้องกันความเสี่ยง จะต้องคำนึงถึงความปลอดภัย และปัจจัยแวดล้อมที่จะกระทบต่อความสามารถในการหารายได้ของผู้กู้ รวมถึงคุณสมบัติส่วนตัวของผู้กู้ ฐานะทางการเงินและเครดิต หลักประกันและคุณภาพของหลักประกัน นอกจากนี้ยังต้อง พิจารณาว่าถ้าผู้กู้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ผู้กู้จะสามารถนำเงินจากแหล่งอื่น ๆ มาชำระหนี้ได้ หรือไม่ มีทางออกอื่น ๆ ที่จะรับรองความเสี่ยงได้หรือไม่ เช่น การให้มีผู้ค้ำประกัน

3. People บุคคลที่มาขอกู้ เป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงในทางเสื่อมหรือไม่ ซึ่งปัจจัยที่ใช้ ประกอบก็คือการตรวจสอบบัญชีดำ ของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สภาพครอบครัว สถานภาพ ฯลฯ

4. Perspective สภาพที่ปรากฏที่ผ่านมาว่าธุรกิจ กิจการความเป็นมา และตัวผู้กู้ รวมถึงตลาดรถยนต์ ผู้ขายอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจเข้าซื้อว่าเป็นเช่นไร เช่น ผู้ที่เคย มีประวัติในทางเสื่อมเสีย หรือ ผู้ขายเคยมีประวัติทางอาญา เป็นต้น

หลัก 6 C'S Of Credit

1. Character เป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ขอสินเชื่อ บุคลิกส่วนตัว สภาพจิตใจ และ พฤติกรรม เช่น ความรับผิดชอบ ความมั่นคง ความซื่อสัตย์สุจริต การตรงต่อเวลา ความเสมอ ดันเสมอปลาย ประวัติการติดต่อกับสถาบันการเงินที่ผ่านมา ประวัติการดำเนินธุรกิจ ความมี ชื่อเสียงในสังคม สิ่งเหล่านี้จะแสดงออกถึง ความตั้งใจอันที่จะชำระหนี้ (Willing to Pay)

2. Capacity เป็นความสามารถหรือสมรรถภาพในการหารายได้ให้เพียงพอที่จะชำระ หนี้ (Ability to Pay หรือ Capacity to Pay) ต้องพิจารณารายได้ประจำของผู้กู้ ความมั่นคง ของอาชีพและธุรกิจ ภาระหนี้สินในปัจจุบัน รูปแบบการใช้จ่าย ฐานะการเงินและทรัพย์สิน

3. Capital เป็นทุน หรือ ทรัพย์สินเดิม ซึ่งเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ขอสินเชื่อ หรือ ทุน ในส่วนของผู้ถือหุ้น เพื่อดูความมั่นคงและฐานะการเงิน

4. Collateral คือ ทรัพย์สินที่ผู้ขอสินเชื่อ นำมาค้ำประกันในการชำระหนี้ เพื่อป้องกัน ความเสี่ยงจากหนี้สูญ ได้แก่ ที่ดิน บ้านพร้อมที่ดิน อาคารโรงเรียน กรรมสิทธิ์ห้องชุด สิทธิการเช่า ฯลฯ จะต้องดูมูลค่าและสภาพคล่องของหลักประกันเป็นหลัก กรณีเป็นอาคาร สิ่งปลูกสร้างต้องมีการประกันภัยสิ่งปลูกสร้างยกผลประโยชน์ให้ผู้ค้ำประกัน

5. Condition เจ้าหนี้ที่ต้องมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาวะทางเศรษฐกิจ สภาพการ แข่งขันในธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีความไม่แน่นอน รวมถึงการเปลี่ยนแปลง นโยบายของรัฐบาล อาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ได้

6. Country (Cultural) ในกรณีผู้ขอกู้มีการดำเนินธุรกิจกับต่างประเทศ จะมีความ

เสี่ยงในด้านภาวะทางการเงิน เศรษฐกิจ และสังคม นโยบายการค้าต่าง ๆ ผู้พิจารณาสินเชื่อควรจะต้องค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศที่ผู้ขอสินเชื่อทำการค้าอยู่ด้วย

Credit Risk

1. No Willing to Pay
2. No Capacity to Pay
3. No Capital
4. Bad Collateral
5. Weak Conditions
6. Cultural Country

สรุปการพิจารณา

1. ให้กู้ตามที่ขอเข้ามา
2. ให้กู้โดยมีเงื่อนไข
3. ให้กู้บางส่วน
4. ไม่ให้กู้ เหตุผลมีอะไรบ้าง

ตาราง 4 แสดงการสรุปการวิเคราะห์เครดิตของลูกค้าเข้าซื้อรถยนต์

รายการวิเคราะห์	แนวทางวิเคราะห์
1 ค่างวดต่อรายได้	2 เท่า
2 แหล่งที่มาของรายได้	รายได้ส่วนตัว * และคู่สมรส (เอกสารแนบสำเนาทะเบียนสมรส)
3 ที่อยู่อาศัย	ไม่ใช่บ้านเช่า และมีภูมิลำเนาในการเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
4 ประวัติการทำงาน	อายุงาน 2 ปี
5 หนังสือรับรองเงินหรือ Slip	อย่างใดอย่างหนึ่ง
6 STATEMENT	ย้อนหลัง 3 – 6 เดือน
7 ข้อมูลของบริษัทที่ทำงาน	กรณีที่ลูกค้าทำงานในบริษัทที่ไม่เป็นที่รู้จัก
8 เอกสารทรัพย์สินอื่น ๆ	กรณีที่ Statement ไม่เพียงพอ เช่น โฉนดที่ดิน ทะเบียนรถ เป็นต้น
9 Black list	ผู้เข้าซื้อต้องไม่มี Black list
10 การค้ำประกัน	ผู้ค้ำประกันพิจารณาเครดิตเช่นเดียวกับผู้เข้าซื้อ และไม่ใช้ คู่สมรส ยกเว้น คู่สมรสในฐานะผู้เข้าซื้อที่พิจารณาเครดิต แล้วอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก

คำอธิบายแนวทางการวิเคราะห์

1. รายได้พิเศษที่พิสูจน์ได้ เช่น คอมมิชชั่น ค่าน้ำมัน ค่าสีกหรือ OT เป็นต้น
2. Black list : ผู้เข้าซื้อต้องไม่มี Black list หรือ มี Black list ต้องอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
3. การเข้าซื้อแทนกันสามารถเข้าซื้อแทน พ่อ แม่ คู่สมรส พี่ น้อง หรือ ลูก
4. มีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้อย่างน้อย 1 หมายเลข (ไม่ใช่มือถือ)
5. ไม่ประกอบอาชีพเสี่ยงใน List ของบริษัท
6. อายุของผู้เข้าซื้อ 20 – 60 ปี กรณีต่ำกว่า 20 ปี ต้องได้รับการยินยอมจากผู้ปกครอง และต้องทำนิติกรรมให้ถูกต้องตามกฎหมาย และผู้ปกครองต้องค้ำประกันด้วย
7. ถ่ายสำเนาทะเบียนบ้านหน้าเจ้าบ้าน

เทคนิคในการตรวจพิจารณาลูกค้าเสี่ยงหรืออาจจะเป็น NPL

1. ตรวจสอบระยะเวลาในทะเบียนบ้าน ผู้เช่าซื้อและผู้ค้ามีการโอนย้ายในระยะเวลาใกล้เคียงกับการขอกู้ หรือ ที่อยู่ปัจจุบันของผู้เช่าซื้อและผู้ค้าเป็นบ้านเช่าหรือเช่า และเพิ่งพักอาศัยมาไม่นาน

2. ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงรายการชื่อ – นามสกุล มักมีการเปลี่ยนแปลงรายการชื่อ – นามสกุลในระยะเวลาใกล้เคียงกับการขอกู้

3. การใช้เอกสารทางการเงินปลอม คือ

3.1 ใช้ภาพถ่ายสำเนาหนังสือรับรองเงินเดือน อาจจะมีการแก้ไขรายการ เช่น เลขที่หนังสือออก ซึ่งของผู้ขอไม่ตรงกับหนังสือต้นฉบับ แก้ไขวันที่ จำนวนเงินเดือน หรือเป็นหนังสือรับรองเงินเดือนที่ออกโดยผู้เช่าซื้อหรือผู้ค้าประกัน

3.2 แสดง Bank statement ที่ไม่สัมพันธ์กับเงินเดือนที่ได้รับกรณีที่มีรายประจำ

3.3 แสดง Bank statement ที่มีรายการเดินบัญชีเป็นของผู้อื่น

4. ตรวจสอบการให้ข้อมูลในแง่ของอายุงาน หรือ สถานที่ทำงานไม่ถูกต้องคืออาจจะปิดกิจการไปแล้ว หรือ เพิ่งเปิดกิจการมาไม่นาน

5. ตรวจสอบการให้ข้อมูลในแง่ของอายุงาน และตำแหน่งงานไม่สัมพันธ์กัน เช่น อายุ 23 ปี มีตำแหน่งถึงผู้จัดการ เป็นต้น

คำอธิบายการวิเคราะห์และตรวจสอบแบบวิเคราะห์การให้เช่าซื้อรถยนต์

หัวข้อในการพิจารณาการให้เช่าซื้อรถยนต์

ในการพิจารณาจะมุ่งเน้นความสามารถชำระหนี้และลักษณะของผู้เช่าซื้อ โดยให้ผู้ค้าประกันมีส่วนในการสนับสนุนการชำระหนี้ของผู้เช่าซื้อ ดังจะแบ่งการพิจารณาเป็น 5 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 สถานภาพของผู้เช่าซื้อ

สถานภาพของผู้เช่าซื้อ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เช่าซื้อ ได้แก่

1. อายุของผู้เช่าซื้อ ตรวจสอบจากบัตรประชาชนของผู้เช่าซื้อ

2. คู่สมรส หมายถึง คู่สมรสที่จะทะเบียนสมรสถูกต้องตามกฎหมาย โดยพิจารณา

จาก

2.1 ใบทะเบียนสมรส

2.2 หากผู้เช่าซื้อเป็นสตรีให้พิจารณาว่าได้มีการเปลี่ยนนามสกุลตามสามีหรือไม่

2.3 กรณีที่สมรสแต่ไม่ได้จดทะเบียนหรือกรณีหย่าร้างให้ถือว่า ไม่มีคู่สมรส

2.4 คู่สมรสที่ ดำเนินธุรกิจ ร่วมกับผู้เช่าซื้อ ให้ระดับคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน ให้ถือว่าไม่มีอาชีพ

3. จำนวนบุตรที่ต้องอุปการะ ซึ่งอาจตรวจสอบได้จากสำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งหาก

ผู้เช่าซื้อเป็นสตรีและปรากฏว่ามีชื่อบุตรปรากฏในสำเนาทะเบียนบ้าน แต่ไม่ได้จดทะเบียนสมรสให้ถือว่าบุตรนั้นเป็นของฝ่ายผู้หญิงเพียงฝ่ายเดียว

หมวดที่ 2 อาชีพของผู้เช่าซื้อ

1. อาชีพหลัก หมายถึง อาชีพที่ทำให้เกิดรายได้หลักซึ่งเป็นแหล่งชำระคืนที่สำคัญของผู้เช่าซื้อ

1.1 พนักงานบริษัทเอกชน หมายถึง พนักงานในองค์กรของเอกชน เช่น บริษัทจำกัด, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล, ร้านค้า, โรงพยาบาลเอกชน และสถาบันการศึกษาเอกชน เป็นต้น โดยกำหนดการให้คะแนนออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.1.1 ตำแหน่งหน้าที่การงาน

1.1.2 ขนาดของธุรกิจ โดยให้พิจารณา จากขนาดขององค์กรที่ ผู้เช่าซื้อและผู้ค้ำประกัน ทำงานอยู่ดังนี้

1.1.2.1 ธุรกิจขนาดใหญ่ หมายถึง กิจการที่มีพนักงาน / ลูกจ้าง มากกว่า 50 คน ขึ้นไป

1.1.2.2 ธุรกิจขนาดกลาง หมายถึง กิจการที่มีจำนวนพนักงาน / ลูกจ้าง ตั้งแต่ 10 ถึง 50 คน

1.1.2.3 ธุรกิจขนาดเล็ก หมายถึง กิจการที่มีจำนวนพนักงาน / ลูกจ้าง ต่ำกว่า 10 คน

1.2 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ หมายถึง พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการทหาร

หมายเหตุ 1. นายพัน หมายถึง ยศ ตั้งแต่ พลตรี หรือ นาวาตรี หรือ พลเรืออากาศตรีหรือพลตำรวจตรี ขึ้นไป

2. นายพัน หมายถึง ยศตั้งแต่ พันตรี หรือ นาวาตรี หรือ นาวาอากาศตรี หรือพันตำรวจตรี ขึ้นไป

3. นายร้อย หมายถึงยศ ตั้งแต่ ร้อยตรี หรือ เรือตรี หรือ เรืออากาศตรี หรือร้อยตำรวจตรี ขึ้นไป

1.3 ธุรกิจส่วนตัว หมายถึง เจ้าของกิจการที่มีธุรกิจเป็นของตนเอง โดยอาจจดทะเบียนประกอบการในรูป บริษัทจำกัด, ห้างหุ้นส่วนจำกัด ตลอดจนร้านค้าทั่วไป ที่ไม่ได้จดทะเบียน เป็นต้น ทั้งนี้สามารถแบ่งขนาดของกิจการเป็น ดังนี้

ก. ธุรกิจขนาดใหญ่ หมายถึง กิจการที่มีพนักงาน / ลูกจ้าง มากกว่า 50 คน ขึ้นไป

ข. ธุรกิจขนาดกลาง หมายถึง กิจการที่มีจำนวนพนักงาน / ลูกจ้าง ตั้งแต่ 10 คน จนถึง 50 คน

ค. ธุรกิจขนาดเล็ก หมายถึง กิจการที่มีจำนวนพนักงาน / ลูกจ้าง

ต่ำกว่า 10 คน

หมายเหตุ กลุ่มเกษตรกรให้ถือเป็นธุรกิจส่วนตัว

1.4 อาชีพอิสระ

ข้อ ก.-ง. หมายถึง ผู้ที่มีรายได้ส่วนใหญ่มาจากการใช้วิชาชีพอิสระ โดยใช้ความชำนาญเฉพาะทาง ในการประกอบวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์, เภสัชกร, สัตวแพทย์, นักบัญชีที่มี CPA, สถาปนิก และวิศวกร

ในกรณีที่มียานประจำในองค์กรอื่น ๆ ด้วย ให้ถือว่าเป็นอาชีพอิสระ

ข้อ ง. อาชีพอิสระอื่น ๆ ที่ไม่เข้าข่าย ข้อ ก.-ง. เช่น นักร้อง, นักแสดง, นักดนตรี, พนักงานขายประกันและพนักงานขายตรงที่มีรายได้จากค่า Commission เป็นหลัก และมีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป เป็นต้น

1.5 อาชีพที่อยู่ในความเสี่ยงของชนชาติ เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงในการประกอบกิจการอันนำมาซึ่งความไม่แน่นอนของรายได้ หรือมีความเสี่ยงในการติดตามอย่างมาก เช่น

1.5.1 ธุรกิจสังหาริมทรัพย์

1.5.2 นายหน้าซื้อขายที่ดิน

1.5.3 กิจการรับเหมาก่อสร้างรายย่อย

1.5.4 พนักงานขายประกันและพนักงานขายตรง ที่มีรายได้จาก ค่า Commission เป็นหลักและมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี

1.5.5 พนักงานจ้างชั่วคราว บริษัทเอกชน

1.5.6 เจ้าของกิจการสถานบันเทิงต่าง ๆ

1.5.7 นักการเมือง

1.5.8 กรณีที่ไม่ทราบอาชีพที่แน่นอน หรือไม่ได้ประกอบอาชีพ

2. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ กับที่ทำงานแห่งสุดท้าย โดยให้พิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

2.1 อาชีพที่มีเงินเดือนประจำให้พิจารณาจากใบรับรองเงินเดือนเป็นหลัก

2.2 ธุรกิจส่วนตัวให้พิจารณาจากใบทะเบียนการค้าเป็นหลัก และหากมีการจดทะเบียนก่อตั้งเป็นนิติบุคคลและประเภทธุรกิจต่อเนื่องจากเดิมก็ให้นับอายุงานต่อเนื่องจากใบทะเบียนการค้าที่จดทะเบียนก่อนหน้านี้ที่จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล อนึ่งหากมีการเปลี่ยนแปลงประเภทธุรกิจก็ให้นับอายุงานเฉพาะธุรกิจใหม่ที่เริ่มประกอบการ

2.3 ธุรกิจอิสระ ให้พิจารณาอายุงานจากใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพเป็นหลัก

หมายเหตุ

- ในกรณีที่ไม่สามารถหาเอกสารใด ๆ เพื่อใช้พิสูจน์อายุงานได้ ให้ประเมินคะแนน เท่ากับ 0
- ในกรณีที่ กลุ่มที่เงินเดือนประจำเช่นพนักงานบริษัท ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีหลักฐานการผ่านงานจากที่ทำงานเดิม ให้สามารถนับอายุงาน ต่อเนื่องได้
- ในกรณีที่ผู้เข้าซื้อประกอบอาชีพมากกว่า 1 อาชีพ ให้ถือเอาอาชีพที่สร้างรายได้ส่วนใหญ่และสม่ำเสมอและไม่เข้าข่ายเป็นอาชีพเสี่ยง เป็นหลักในการให้ คะแนน เว้นแต่ผู้เข้าซื้อที่มีอาชีพรองเป็นวิชาชีพอิสระ ก็ให้ถือว่าเป็นอาชีพอิสระทุกกรณี

หมวดที่ 3 ที่อยู่อาศัยของผู้เข้าซื้อ

1. ที่อยู่ปัจจุบันและทะเบียนบ้าน เป็นการเปรียบเทียบว่าที่อยู่ปัจจุบันและที่อยู่ตามทะเบียนบ้านอยู่แห่งเดียวกันหรือไม่ และอยู่ที่อยู่ปัจจุบันมามากน้อยเพียงใด
2. สถานะตามทะเบียนบ้าน หมายถึงสถานะของผู้เข้าซื้อที่ปรากฏในสำเนาทะเบียนบ้านว่า เป็นเจ้าบ้าน หรือผู้อาศัย

หมายเหตุ ควรถ่ายสำเนาทะเบียนบ้าน ทุกหน้า ไม่ว่าจะเป็นทะเบียนบ้านแบบใหม่หรือเก่าก็ตาม

หมวดที่ 4 ผู้ค้ำประกัน

1. ความสัมพันธ์ของผู้ค้ำประกันกับผู้เข้าซื้อ หมายถึง ความเกี่ยวข้องระหว่างผู้เข้าซื้อและผู้ค้ำประกัน ในเชิง
 - 1.1 เป็นผู้บังคับบัญชา/บิดา – มารดา/บุตร หมายถึง ผู้ค้ำประกันเป็นหัวหน้างานของผู้เข้าซื้อ หรือ บิดา – มารดา หรือบุตร ที่มีความสามารถในการหารายได้
 - 1.2 เป็นญาติ/เพื่อน หมายถึง ผู้ค้ำประกันเป็นญาติ พี่ น้อง หรือเพื่อน กับผู้เข้าซื้อ
 - 1.3 เป็นสามี/ภรรยา หมายถึง ผู้ค้ำประกัน เป็น สามี/ภรรยาของผู้เข้าซื้อ โดยใช้หลักเกณฑ์พิจารณาเช่นเดียวกับหมวดที่ 1 ข้อ 2
2. อาชีพหลักของผู้ค้ำประกัน ให้ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับ หมวดที่ 2 ข้อ 1 ในเรื่องอาชีพหลักของผู้เข้าซื้อ กรณีที่ผู้ค้ำประกันประกอบธุรกิจร่วมกับ ผู้เข้าซื้อ ให้ประเมินระดับคะแนน เท่ากับ 0
3. อายุงาน ให้ใช้หลักเกณฑ์ การให้คะแนนเช่นเดียวกับ หมวด ที่ 2 ข้อ 2 ในเรื่องอายุงานของผู้เข้าซื้อ
4. ที่อยู่อาศัยของผู้ค้ำประกัน ให้ใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนน เช่นเดียวกับหมวดที่ ข้อ 1 ในเรื่องที่อยู่อาศัยของผู้เข้าซื้อ

หมายเหตุ

- ในกรณีที่มีการขอยกเว้นผู้ค้าประกัน ให้กำหนด ระดับคะแนน ในหมวดที่ 4 เท่ากับ 0

- ขอให้ถ่ายสำเนาทะเบียนบ้าน ทุกหน้า ไม่ว่าจะเป็นทะเบียนบ้านแบบใหม่หรือเก่าก็ตาม

หมวดที่ 5 เงื่อนไขการเช่าซื้อ

1. ประเภทของรถยนต์ หมายถึง ประเภทของรถยนต์ที่เสนอขอทำเช่าซื้อ แบ่งเป็น รถเก๋ง, รถกระบะ และรถตู้

2. ยอดการดาวน์รถ หมายถึง อัตราร้อยละของจำนวนเงินที่ผู้เช่าซื้อ จ่ายในครั้งแรก เทียบกับราคาซื้อรถยนต์

3. จำนวนงวดการผ่อนชำระ หมายถึง จำนวนงวดที่ผู้เช่าซื้อตกลงชำระค่าเช่าซื้อ รถยนต์ ตามสัญญาเช่าซื้อที่ตกลงไว้

4. ค่างวดการผ่อนชำระต่อรายได้สุทธิ หมายถึง อัตราร้อยละของจำนวนเงินค่าเช่าซื้อเทียบกับรายได้ ของผู้เช่าซื้อในแต่ละเดือน

กรณีผู้เช่าซื้อไม่มีเงินเดือนประจำให้ตรวจสอบโดยอิงหลักฐานตามประเภทของอาชีพ ดังนี้

4.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ประเมินรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายใด ๆ จากหนังสือรับรองเงินเดือน และ/หรือ Slip เงินเดือนและ/หรือ Bank Statement (อย่างน้อย 4 เดือน)

4.2 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน ให้ประเมินรายได้ก่อนหักค่าใช้จ่ายใด ๆ จากหนังสือรับรองเงินเดือน และ/หรือ Slip เงินเดือน และ Bank Statement (อย่างน้อย 4 เดือน)

หมายเหตุ ในกรณีที่รายได้จากเงินเดือนหลักหักค่าใช้จ่าย เช่น ภาษี ค่างวดเงินกู้ ฯลฯ สามารถพิสูจน์ได้จาก Slip เงินเดือน หรือ จากเงินเดือนสุทธิที่โอนเข้าบัญชีเงินฝาก และพบว่า ค่างวดใกล้เคียงกับเงินเดือนคงเหลือจากการหักค่าใช้จ่ายแล้ว ให้กำหนดคะแนน เท่ากับ 0

4.3. กรณีที่ผู้เช่าซื้อประกอบธุรกิจส่วนตัวรายได้สุทธิให้พิจารณาจากกำไรสุทธิ หรือผลตอบแทนสุทธิ จากการดำเนินธุรกิจเป็นหลัก โดยตรวจสอบเอกสารหลักฐานจากงบการเงิน และ/หรือ Bank Statement และ/หรือ แบบแสดงรายการยื่นภาษี เป็นเกณฑ์ในการประเมินรายได้

4.3.1 สำหรับอาชีพ ที่ หาเอกสารทางการเงินยาก อาทิเช่นกลุ่มเกษตรกร การเลี้ยงสัตว์ การประมง และ ป่าไม้ ให้ประเมินรายได้โดยใช้ข้อมูลจากราคาตลาดในท้องถิ่น นั้น หรือแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น พาณิชย์จังหวัด เป็นต้น โดยอาจต้องตรวจสอบ

หลักฐานในการถือครองกรรมสิทธิ์ประกอบด้วย

4.3.2 ในกรณีที่มีการเข้าซื้อรถยนต์ หลายสัญญา ให้นำ ภาระค่างวดของสัญญาแรก ๆ มารวมคำนวณกับค่างวดของสัญญาล่าสุด เพื่อคำนวณหาอัตราค่างวดต่อรายได้

4.3.2.1 ในการประเมินรายได้ หลักฐานที่แสดงรายได้ของผู้เช่าซื้อ ต้องเป็นหลักฐานที่ใช้ตรวจสอบรายได้ของผู้เช่าซื้อที่เชื่อถือได้ และ ในกรณีที่ เอกสารหลักฐานที่ผู้เช่าซื้อส่งให้ไม่สามารถใช้ตรวจสอบรายได้ของผู้เช่าซื้อได้ เช่น Bank Statement มีน้อยกว่า 4 เดือน หรือ ไม่มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับการประเมินรายได้ ให้กำหนดคะแนนเป็น 0

4.3.2.2 การคำนวณรายได้นั้น ให้สามารถนำรายได้ ที่สามารถพิสูจน์ได้ของกลุ่มสมรสที่จดทะเบียนสมรส มารวมคำนวณได้ เฉพาะกลุ่มสมรสที่ประกอบอาชีพที่ไม่เกี่ยวข้องกับอาชีพผู้เช่าซื้อ

4.3.2.3 หากผู้เช่าซื้อยังไม่มีรายได้ หรือมีความสามารถชำระหนี้ไม่เพียงพอ และมีผู้ค้ำประกันเป็น บิดา - มารดา หรือบุตร (ที่มีความสามารถหารายได้) ให้สามารถนำรายได้มารวมพิจารณาได้

หลักเกณฑ์การให้คะแนนผู้เช่าซื้อเป็นนิติบุคคล

กรณีที่ 1 ผู้ค้ำประกัน 1 ท่าน และมีความสัมพันธ์กับผู้เช่าซื้อในฐานะกรรมการหรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือในทางพฤตินัย พิสูจน์ได้ว่า ผู้ค้ำประกันมีฐานะเป็นเจ้าของบริษัทเอง

1. ให้กำหนดคะแนนผู้เช่าซื้อจากตัวผู้ค้ำประกัน ส่วนรายได้สุทธินั้น ให้พิจารณาจากกำไรสุทธิ หรือผลตอบแทนสุทธิจากกิจการ โดยตรวจสอบเอกสารหลักฐานจากงบการเงิน หรือ Bank Statement ประกอบ โดยในหมวดที่ 4 ผู้ค้ำประกัน ให้เว้นการกำหนดคะแนน

กรณีที่ 2 ผู้ค้ำประกัน 2 ท่าน และมีความสัมพันธ์กับผู้เช่าซื้อในฐานะกรรมการหรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือในทางพฤตินัย พิสูจน์ได้ว่า ผู้ค้ำประกันมีฐานะเป็นเจ้าของบริษัทเอง

1. ให้กำหนดคะแนนผู้เช่าซื้อ จากผู้ค้ำประกันคนที่มียศถาบรรดาศักดิ์มากที่สุด และให้ประเมินคะแนนในหมวด ผู้ค้ำประกันโดยใช้คุณสมบัติของผู้ค้ำประกันที่เหลืออยู่

กรณีที่ 3 ผู้ค้ำ 1 ท่าน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับผู้เช่าซื้อในฐานะกรรมการหรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือในทางพฤตินัย พิสูจน์ได้ว่า ผู้ค้ำประกันมีฐานะเป็นเจ้าของบริษัทเอง

1. ให้กำหนดคะแนนผู้เช่าซื้อ จากกรรมการผู้มีอำนาจทำการแทนซึ่งในทางพฤตินัย พิสูจน์ได้ว่ามีฐานะเป็นเจ้าของบริษัทเอง ส่วนผู้ค้ำประกันให้กำหนดคะแนน ตามหลักเกณฑ์ของหมวดที่ 4 ตามปกติ

กรณีที่ 4 ผู้ค้ำ 2 ท่าน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับผู้เช่าซื้อในฐานะกรรมการหรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือในทางพฤตินัย พิสูจน์ได้ว่า ผู้ค้ำประกันมีฐานะเป็นเจ้าของบริษัทเอง

1. ให้กำหนดคะแนนผู้เช่าซื้อ จากกรรมการผู้มีอำนาจทำการแทนซึ่งในทางพฤตินัย พิสูจน์ได้ว่ามีฐานะเป็นเจ้าของบริษัทเอง ส่วนผู้ค้ำประกันให้กำหนดคะแนน จากผู้ค้ำประกัน

คนที่มีศักยภาพมากที่สุด และกำหนด คะแนนตามหลักเกณฑ์ของหมวดที่ 4 ตามปกติ

คู่มือการตลาดเข้าซื้อ

การระบุวันนัดชำระ ระบบ Ending

การระบุวันนัดชำระงวดแรก สำหรับการเริ่มต้นชำระของลูกค้าโดยปกติจะนับจากวันที่ลูกค้าออกรถ และ/หรือ การรับเช็คค่าตัวรถของดีลเลอร์ ไปประมาณ 30 - 45 วัน ซึ่งเป็นที่ทราบของลูกค้า หรือบุคคลทั่วไปในระบบเข้าซื้อ (แต่จะเริ่มงวดให้เร็วกว่านั้นก็ได โดยที่ลูกค้าจะต้องรับทราบจากการลงนามในสัญญาและมีการรับรถ และ/หรือ ระบบของ NFS ได้มีการ Verify แล้ว) โดยปกติการนัดวันชำระก็คือ วันใดก็ได้ใน 1 - 31 ของเดือน แต่ในระบบเข้าซื้อของ NFS ได้กำหนดไว้ว่าควรเป็นระหว่างวันที่ 5 - 25 ของเดือนเท่านั้น (เพื่อให้ง่ายอาจเป็น 5, 10, 15, 20, 25) (วันที่ควรหลีกเลี่ยง 26 - 4) เพื่อที่จะทำให้

1. หลีกเลี่ยงการที่จะต้องทำงานหนักในช่วงสิ้นเดือน
2. ไม่เกิดปัญหายุ่งยากกับลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลที่จะต้องปิดงวดบัญชี หรือขอคืนภาษี (อันเนื่องมาจากความล่าช้าในการส่งเอกสาร)
3. ความสะดวกสำหรับกรณีที่ลูกค้าให้เช็คล่วงหน้า (อันเนื่องมาจากเดือนที่มีจำนวนไม่เท่ากัน คือ 28, 29, 30, 31)
4. ความสะดวกในการจำ และ จัดทำ
5. เพื่อหลีกเลี่ยงการที่บริษัทจะต้องชำระ VAT ให้ลูกค้าก่อน

การระบุวันนัดชำระระบบ Beginning

ค่างวดแรกจะหักจากหน้าเช็คที่ต้องจ่ายให้กับตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ดังนั้น การกำหนดงวดถัดไป (งวดที่ 2 เป็นต้นไป) จะต้องไม่เกินวันที่ ณ วันที่ที่ธนาคารทำเช็คส่งจ่ายให้กับตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการระบุวันนัดชำระระบบ Beginning

วันที่ธนาคารทำเช็คจ่ายให้ฝ่ายขาย	28 มกราคม 2544
วันเริ่มงวดที่ 2 ของลูกค้า	จะต้องไม่เกินวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2544

การแก้ปัญหาให้กับพนักงานขาย

1. การตรงต่อเวลา
2. นำเสนอตนเองในฐานะบริษัท ที่ทำให้ทราบว่า NFS เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงทางด้านสถาบันการเงิน

3. ขอให้ฝ่ายขายส่งเอกสารและข้อมูลลูกค้ามาทำการตรวจสอบก่อน เพื่อรับทราบรายละเอียดของลูกค้าก่อน เพื่อสร้างความเข้าใจในการยอมรับเข้าเป็นลูกค้าของบริษัท

6. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

หลวงวิเชียร แพทยาคม (วิเชียร พุฒิวิญญู. 2539 : 17 และ ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. 2540 : 33 ; อ้างอิงจาก หลวงวิเชียร แพทยาคม. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกใช้สลับกันได้เสมอ ทัศนคติมักจะหมายถึงความพยายามที่จะทำ (Intention To Act) ซึ่งเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัยและพฤติกรรม ส่วนความคิดเห็นเป็นเพียงคำพูดและเครื่องหมาย แต่ทุกคราวที่พูดพูดถึงการทดสอบทัศนคติ มักจะเผยถึงความคิดเห็นด้วย

อุทัย หิรัญโต (รัฐกานต์ สุขสว่าง. 2538 : 5 – 6 ; อ้างอิงจาก อุทัย หิรัญโต. ม.ป.ป.) ให้ความเห็นว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติ (Attitude) นั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้งและติดตัวไปเป็นเวลานานเป็นความคิดเห็นทั่ว ๆ ไปไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ส่วนความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่เป็นเวลาอันสั้นเรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อย เกิดขึ้นง่ายแต่สลายเร็ว

สุทธิพงษ์ แสงมณี (สุทธิพงษ์ แสงมณี ; อ้างอิงจาก รัฐกานต์ สุขสว่าง. 2538 : 6) แปลจาก Nunnally ความว่า ทั้งความคิดเห็นและทัศนคตินั้นเป็นเรื่องการแสดงออกของแต่ละบุคคลต่อประชาชาติทั่วไป ต่อขนบธรรมเนียมประเพณี และการแสดงออกทางความคิดเห็นในรูปที่เกี่ยวกับตัวเขา นอกจากนี้ยังอธิบายอีกว่า “คำว่า ความคิดเห็นนั้นจะใช้ในเรื่องเกี่ยวกับการลงความเห็น (Judgement) และความรู้ (Knowledge) ในขณะที่ทัศนคตินั้นใช้กันมากในเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก (Feeling) และความชอบพอ (Preference) ในท้ายที่สุดเขาได้สรุปว่าเรามักใช้คำว่าความคิดเห็นมากกว่าคำว่า ทัศนคติ”

กฤษฎี มหาวิรุฬห์ (กฤษฎี มหาวิรุฬห์ ; อ้างอิงจาก รัฐกานต์ สุขสว่าง. 2538 : 7) กล่าวว่า “ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้”

ประเสริฐ แยมกลิ่นฟุ้ง (ประเสริฐ แยมกลิ่นฟุ้ง ; อ้างอิงจาก รัฐกานต์ สุขสว่าง. 2538 : 7) กล่าวว่า “ทัศนคติจะ ปรากฏอยู่ในความคิดเห็นซึ่งเป็นการตัดสินใจเฉพาะใน ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากค่านิยมไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็น เป็นการก้าว จากเรื่องทั่วไป ไปยังเรื่องเฉพาะจากสภาพจิตหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้าง ๆ และแคบเข้าจน ในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง ความคิดเห็นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความ คิดเห็นมักจะเป็นผลที่สลับซับซ้อนของทัศนคติหลายอย่าง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงถึง ความกดดันในสถานการณ์หนึ่งจะไม่มีผลผูกพันจริงจัง ดังจะเห็นได้จากกรณีสมาชิกสมานิติ บัญญัติซึ่งเปลี่ยนความคิดเห็นของตนไปตามอำนาจของกลุ่มต่าง ๆ และบรรยากาศความ คิดเห็นที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ”

สุโท เจริญสุข (สุโท เจริญสุข ; อ้างอิงจาก รัฐกานต์ สุขสว่าง. 2538 : 8) กล่าวถึง ความคิดเห็นว่าเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ของ บุคคลอันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ไม่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

สุชา จันทรเฒ และสุรางค์ จันทรเฒ (สุชา จันทรเฒ และสุรางค์ จันทรเฒ ; อ้างอิงจาก สมปอง ประเสริฐผล. 2358 : 10) กล่าว ไว้ว่าความคิดเห็น เป็นส่วนหนึ่งของ ทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็น และทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมี ลักษณะคล้ายทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ ทัศนคตินั้น เป็นความพร้อม ทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่อาจแสดงออกมาได้ทั้งคำพูดและการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือน กับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกได้อย่างเปิดเผย หรือตอบสนองอย่างตรง ๆ และ ลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ ; อ้างอิงจาก สมปอง ประเสริฐผล. 2538 : 10) กล่าวว่า “ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่ การแสดงความคิดเห็น มักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยา เฉพาะอย่างยิ่งต่อสถานการณ์ภายนอก”

เบส (วิเชียร พุฒิวิญญู. 2539 : 17 และ ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. 2540 : 33 ; อ้างอิงจาก Best. n.d.) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกในด้านความเชื่อที่นำไปสู่ การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

โคเลสนิค (วิเชียร พุฒิวิญญู. 2539 : 18 และ ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. 2540 : 33 ; อ้างอิงจาก Kolesnik. n.d.) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมาย หรือการลงความ เห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลทางอารมณ์ ความรู้สึก หรือ ทางความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ เหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง โดยไม่ ต้องมีหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไป แล้วนำไปสู่การแปลความหมาย หรือ การคาดคะเน โดยอาศัยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมขณะนั้น เป็นพื้นฐานแสดงออก

ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ นอกจากนี้ความคิดเห็นยังอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและแสดงออกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ผ่านทางคำพูด การเขียนหรือ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ ดังนั้น ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ จึงเป็นการสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาหาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ จะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบกระบวนการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับความพอใจสูงสุด

7. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ลักษณะการบริการ

คำว่า บริการ (Service) มีผู้ให้คำจำกัดความไว้หลากหลาย เช่น

บริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน ธนาคาร ฯลฯ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 287)

บริการ หมายถึง การปฏิบัติหรือการดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ (จตุรตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2537)

บริการ ตามความหมายของสมาคมการบริหารแห่งประเทศไทย หมายถึง เป็นงานที่เราทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์ ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจและผู้กระทำจะต้องมีความสุขในงานที่ทำด้วย (ศิริพร ดันติพลวินัย. 2538)

การบริการ (Service) ผู้บริโภคต้องการการบริการที่เป็นเลิศ ลักษณะของการบริการที่ดีมีดังนี้ (เสรี วงษ์มณฑา. 2542 : 26)

1. ต้องลดความล่าช้าของการบริการ
2. การให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ลูกค้าสะดวกสบายที่สุด
3. การบริการที่ดีคือการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน
4. ต้องรับฟังลูกค้าในเรื่องที่ลูกค้าต้องการต่อว่า
5. ต้องแสดงอาการยกย่องลูกค้าด้วยกริยาที่สุภาพอ่อนน้อม

เบนเดอร์ (จันจิรา รังรองรัตน์. 2542 : 19 ; อ้างอิงจาก Bender. n.d.) กล่าวว่า การบริการลูกค้า ก็คือ กลุ่มของกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทมีให้แก่ลูกค้าของตน เพื่อให้ลูกค้าของตนได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์ หรือบริการของบริษัทนั้น ๆ การให้บริการลูกค้าจะต้องประกอบไปด้วยพนักงาน, สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน, อุปกรณ์ วิธีดำเนินการและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อกิจกรรมการบริการลูกค้า ซึ่งมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าที่บริษัทมีอยู่ ให้เป็นลูกค้าประจำของบริษัทตลอดไป

กรูรูส (จันจิรา รังรองรัตน์. 2542 : 19 ; อ้างอิงจาก Gronroos. n.d.) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็น้อยจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้าและ/หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อสนองตอบความต้องการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการโดยมีความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับ

การที่ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับหรือไม่เพียงใดก็ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการนั้น ๆ และเนื่องจากการบริการไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์ของสินค้า การพิจารณาคุณภาพของสินค้านั้นสามารถพิจารณาได้จากตัวสินค้า โดยไม่ต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพบริการแล้วไม่สามารถพิจารณาได้ก่อนการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากไม่มีลักษณะทางกายภาพให้ปรากฏแต่การบริการเมื่อพิจารณาตามแนวคิดเชิงการตลาดจะพบว่ามีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539 : 288 – 289)

1. บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ เช่น สบู่ ยาสีฟัน ตรงที่บริการเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตนไม่สามารถมองเห็นได้ หรือสัมผัสได้ไม่ว่าจะก่อนหรือหลังใช้บริการ ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องพยายามวางกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการและประโยชน์จากบริการที่ได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ในแง่สถานที่ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และ ราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ใช้สามารถตัดสินใจใช้บริการได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น อาคารใหญ่โต โอ่โถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวต่อการติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอมีที่จอดรถสะดวกมีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบอย่างเหมาะสม

1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องแต่งกายอย่างเหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นที่ดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ต่าง ๆ ต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและผู้ใช้บริการพึงพอใจ ยิ่งใน ค.ศ. 2000 นี้แล้วเป็นยุคของข้อมูลสารสนเทศ ดังนั้นรูปแบบบริการธนาคารจึงมุ่งพัฒนาเข้าสู่ Electronic Banking หรือ Office Banking มากขึ้น

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ และเอกสารการโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของผู้ใช้บริการ

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชี้อินค้ำ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. การบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์ต้องมีการผลิต จัดเก็บและจำหน่ายโดยผ่านผู้แทนจำหน่ายแล้วจึงมีการบริโภคเกิดขึ้น แต่สำหรับการบริการ ผู้รับบริการต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการ โดยต้องปรากฏตัวต่อหน้าผู้ให้บริการ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์รูปแบบพิเศษทางการตลาดขึ้น ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กล่าวคือ ต่างก็มีผลต่อกันและต่อการบริการ ผู้ให้บริการหนึ่งรายสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละราย มีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการอยู่ในวงจำกัดในระยะเวลา

กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา เช่นกำหนดมาตรฐานด้านเวลา การให้บริการให้รวดเร็วเพื่อจะได้บริการได้มากขึ้น ใช้การบริการแบบกลุ่มเล็กแทนการให้บริการเดี่ยวหรือใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีทันสมัยช่วยงาน

3. บริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร คุณภาพบริการจึงเปลี่ยนไป เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้ใช้บริการหรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) ของคุณภาพบริการเกิดขึ้นได้ยาก นอกจากนี้สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้อาจจะไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการได้รับก็ได้ เนื่องจากการรับรู้ในความต้องการไม่ตรงกัน

ดังนั้นผู้ใช้บริการจะต้องรู้ถึงความหลากหลายในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกใช้บริการ สำหรับผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพบริการที่ทำได้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ตรวจสอบ คัดเลือกและฝึกอบรมผู้ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

ขั้นตอนที่ 2 ต้องสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการแก้ไข ปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้าได้หรือเก็บรักษาบริการไว้จำหน่ายภายหลังได้เหมือนสินค้าอื่น ดังนั้นเมื่อองค์กรมีการกำหนดบุคลากร ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมให้บริการไว้แล้ว ถ้าความต้องการมีอย่างสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่สม่ำเสมอแน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาได้ เช่น ให้บริการไม่ทันหรือไม่มีผู้มาใช้บริการ กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้ เพื่อปรับความต้องการใช้บริการให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหาคนมากหรือน้อยเกินไป คือ

4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการใช้บริการ มีดังนี้

4.1.1 การตั้งราคาให้แตกต่างกัน (Differential Pricing) เพื่อปรับความต้องการใช้บริการให้สม่ำเสมอ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงในช่วงความต้องการใช้บริการมาก ราคาต่ำในช่วงความต้องการใช้บริการด้วย

4.1.2 กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการใช้บริการน้อย โดยจัดพิจารณาลดราคา และส่งเสริมการขาย เช่น จัดสัปดาห์หอมทรัพย์

4.1.3 การให้บริการเสริม (Complementary Services) เช่น มีเครื่อง เอทีเอ็ม ไว้หน้าธนาคาร เพื่อลดจำนวนผู้ใช้บริการในธนาคาร

4.1.4 ระบบการนัดหมาย (Reservation System) เพื่อให้ทราบจำนวนผู้ใช้บริการที่แน่นอน เพื่อวางแผนการให้บริการที่เหมาะสม

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการ มีดังนี้

4.2.1 เพิ่มผู้ให้บริการชั่วคราว (Part Time Employee) ในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการมาก

4.2.2 การกำหนดวิธีทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก

4.2.3 ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น ให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดในใบฝาก – ถอนเงิน ด้วยตัวเอง

4.2.4 การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ เช่น ATM POOL

4.2.5 การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต เช่น การขายและพัฒนาสาขาธนาคารในรูปแบบ “ธนาคารอัตโนมัติ” ของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คุณภาพการบริการ (Service Quality)

คุณภาพบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในธุรกิจการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ (Where) และ ในรูปแบบที่ต้องการ (How)

แนวคิดทางการตลาดนั้น ให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงต้องถูกประเมินโดยผู้รับบริการ ซึ่งสามารถแยกองค์ประกอบของความ ต้องการบริการเป็น 2 ประเภท คือ

1. บริการหลักที่ต้องการจริง ๆ (Core Services) หมายถึง บริการที่ลูกค้าต้องการ มากจนทำให้เกิดการตัดสินใจมารับบริการนั้น ๆ ความต้องการเหล่านี้มักคงที่

2. บริการที่เกี่ยวข้อง (Peripheral Services) หมายถึง บริการที่มีใช้บริการหลัก แต่เป็นบริการอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการสามารถให้ร่วมกับบริการหลักที่ต้องการจริง อันมีส่วนช่วย ส่งเสริมคุณภาพของบริการได้ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ประการ คือ

2.1 บริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Expected Services) หมายถึง บริการ ข้างเคียงที่เกี่ยวข้องกับบริการหลักที่ต้องการจริง ที่ผู้รับบริการคาดหวังล่วงหน้าว่าจะได้รับ จากผู้ให้บริการ เช่น ผู้รับบริการมาธนาคารเพื่อซื้อเช็คของขวัญ นอกจากได้รับเช็คของขวัญ ตามต้องการแล้ว ยังได้รับซองบรรจุที่สวยงามติดริบบิ้นพร้อมการ์ดอวยพรด้วย ความต้องการ บริการในกลุ่มนี้จะแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ บุคคล เวลา และสถานที่

2.2 บริการที่อยู่เหนือความคาดหมาย (Augment Services) หมายถึง บริการ ที่ผู้มารับบริการอยากได้รับ แต่ไม่คาดหวังว่าจะได้ เช่น ผู้รับบริการ อยากได้รับบริการจาก พนักงานธนาคารอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องเข้าคิวรอ นอกผู้รับบริการจะได้รับแล้ว พนักงาน ธนาคารยังสามารถจำชื่อผู้มารับบริการได้ด้วย และทักทายถูกต้องทุกครั้งที่มาธนาคาร

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า คุณภาพบริการมีองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ คุณภาพการ ปฏิบัติ (Quality in Practice) และคุณภาพตามการรับรู้ (Quality in Perception) โดยคุณภาพ การปฏิบัตินั้นเป็นคุณภาพตามมาตรฐานการทำงานในแต่ละหน้าที่ ส่วนคุณภาพตามการรับรู้ เป็นคุณภาพที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งคุณภาพทั้ง 2 ส่วนนี้ต้องมีการผสม ผสานกันอย่างเหมาะสม จึงมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดคุณภาพการบริการ

ได้มีการวิจัยทางการตลาดหลายครั้งจนพัฒนารูปแบบของการบริการที่เป็นเกณฑ์บ่งชี้ คุณภาพโดยผู้รับบริการ 3 รูปแบบดังนี้

รูปแบบที่ 1 พัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry ในปี 1985 โดยคำนึง ถึงการรับรู้ ของผู้รับบริการในคุณภาพบริการที่ดีที่สุด ประกอบด้วยเกณฑ์ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) เป็นความสามารถเข้าใช้บริการและง่ายแต่การ ติดต่อเวลาที่ใช้รอคอยการรับบริการต้องไม่นานเกินไป เวลาปิดดำเนินการต้องสะดวกสถานที่ ที่ให้บริการต้องอำนวยความสะดวก

2. การสื่อสาร (Communication) การอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับ บริการเข้าใจง่าย

3. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการ ต้องมีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและบุคลากร ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจได้ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการ รวมทั้งการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ และเกี่ยวข้องกับชื่อเสียงขององค์กร คุณสมบัติของบุคลากร
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ ต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก มีความสม่ำเสมอ
7. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจหรือความพร้อมที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้ทันท่วงที (Timeliness)
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ การรักษาความลับของผู้ป่วย การรักษาความปลอดภัย
9. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการได้ ได้แก่ สถานที่ให้บริการ ลักษณะบุคลิกของบุคลากร เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ ราคาของบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding / Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้เรื่องที่ต้องการโดยเฉพาะ ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

รูปแบบที่ 2 พัฒนาโดย Parasuraman และคณะเช่นกัน ในปี 1988 ประเมินคุณภาพบริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการจำแนกได้ 5 ลักษณะ ดังนี้

1. สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความสะดวกสบาย ซึ่งสามารถสัมผัสได้ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ บุคคลและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
2. เชื่อถือได้ (Reliability) คำสัญญาที่ให้ในการบริการ สามารถเชื่อถือได้ และมีความถูกต้อง แม่นยำ
3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และจัดการ บริการให้ตามที่ได้สัญญาไว้
4. ความไว้วางใจ (Assurance) บุคลากรมีความรู้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเชื่อใจ และมั่นใจในบริการที่ได้รับ
5. การร่วมรู้สึก (Empathy) พฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

รูปแบบที่ 3 พัฒนาโดย Zeithaml และคณะในปี 1988 โดยเน้นการติดต่อสื่อสาร และการควบคุมระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กรให้มีการติดต่อรวดเร็ว ทันสถานการณ์

8. แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร . ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก กัลยา นริศรานุกูล. 2544 : 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ภาพลักษณ์” ว่า ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนที่เห็น หน่วยงานเป็นภาพในลักษณะที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ หลายสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน หน่วยงานนั้นทั้งที่ประจักษ์และไม่ประจักษ์

Claude Robinson และ Walter Barlow (1959) ให้คำจำกัดความของคำว่า “ภาพลักษณ์” หรือ Image ว่า ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล ที่มีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การ สถาบันและภาพในใจนั้น ๆ อาจจะได้มาจากประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์โดยอ้อม

ประจวบ อินออด (ประจวบ อินออด. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก กัลยา นริศรานุกูล. 2544 : 16) ได้ให้ความหมายคำว่าภาพลักษณ์ ไว้ ดังนี้

1. พลังแฝงที่จะนำไปสู่พฤติกรรม
2. เจตคติของบุคคล กลุ่มบุคคลที่มีต่อสถาบัน หรือเป้าหมาย ซึ่งอาจจะเป็นกรณีหรือบุคคล หรือสถาบันใด ๆ ก็ได้
3. ความคาดหวังของบุคคลต่อบุคคล กรณีหรือสถาบันที่มีต่อกรณีใดกรณีหนึ่ง ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับความเชื่อ ความรู้สึกของตนที่มีอยู่
4. สิ่งสะท้อนความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อกรณีหรือบุคคล หรือสถาบัน
5. คุณค่าเพิ่มหรือความนิยมที่มีต่อสถาบันบุคคลหรือกรณีเรื่องราวใด ๆ

ประเภทของภาพลักษณ์

วิรัช ลภีรัตนกุล (วิรัช ลภีรัตนกุล. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก กัลยา นริศรานุกูล. 2544 : 16) ได้จำแนกประเภทภาพลักษณ์ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัท หรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการบริหารการจัดการ สินค้าผลิตภัณฑ์และบริการ
2. ภาพลักษณ์ของสถาบัน (Institution Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบันหรือบริษัท โดยมากจะเน้นทางด้านสถาบันหรือบริษัทเพียงด้านเดียว ไม่รวมไปถึงสินค้าและบริการขององค์กรนั้น ๆ
3. ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ (Product/Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงด้านเดียว ไม่รวมถึงตัวบริษัท
4. ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจ

ของประชาชนที่มีต่อสินค้ายี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้าใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักใช้ในการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย

สำหรับการศึกษาในด้านภาพลักษณ์เป็นภาพโดยรวมของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด ที่ออกสู่สายตาลูกค้า หรือผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครกับบริษัท

ความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร

ธัญญา ประภาสะโนบล (ธัญญา ประภาสะโนบล. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก กัลยา นริศรานุกูล. 2544 : 18 - 19) ได้กล่าวถึงความสำคัญของภาพลักษณ์ต่อการดำเนินกิจการว่า ภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมของทุกหน่วยงาน องค์กรสถาบันเป็นอย่างมาก ถ้าหน่วยงาน หรือองค์กร สถาบันใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ประชาชนก็จะเกิดความเลื่อมใส ศรัทธาให้ความไว้วางใจ และให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานนั้น ๆ ก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินงาน และความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานนั้น ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานใดมีภาพลักษณ์ในเชิงลบ มีชื่อเสียงเสื่อมเสีย ประชาชนก็จะไม่ไว้วางใจ ไม่เชื่อถือ เกิดความระแวงสงสัย หรือพลอยเกลียดชังหน่วยงานนั้นไปในที่สุด ซึ่งผลตามมา คือ หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ย่อมประสบอุปสรรคนานาชนิดในการปฏิบัติงาน

ดร.อำนาจ วีรวรรณ (ดร.อำนาจ วีรวรรณ. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก กัลยา นริศรานุกูล. 2544 : 19) ได้กล่าวถึง ภาพลักษณ์ขององค์กรที่สังคมต้องการ ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. เป็นองค์กรที่เจริญก้าวหน้าทันโลก
2. มีบริการและสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
3. มีระบบบริหาร และฝ่ายจัดการที่สูงด้วยประสิทธิภาพ
4. ทำคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจให้แก่ส่วนรวม
5. ปฏิบัติงานภายในกรอบกฎหมายบ้านเมือง
6. มีความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะพงศ์ วงศ์สุวรรณ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์การกำหนดอัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อรถยนต์ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงของสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า ภายใต้สถานการณ์เดียวกันคือ ผู้กู้เป็นคนเดียวกันวงเงินกู้เท่ากัน จำนวนเงินผ่อนชำระเท่ากัน อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์จะมีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อเพื่อการเคหะ และปัจจัยที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อแต่ละประเภทแตกต่างกัน นอกจากนี้ตัวแปรที่สำคัญที่เป็นตัวกำหนดอัตราดอกเบี้ย และทำให้อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อทั้งสองประเภทมีอัตราต่างกัน คือ ถ้าไรที่บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และธนาคารพาณิชย์ได้กำหนดเพิ่ม

เข้าไปอันเนื่องมาจากอำนาจผูกขาดของกลุ่มสถาบันการเงินทั้งนี้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และธนาคารพาณิชย์จะรวมค่าความเสี่ยงไว้ในกำไรด้วยแล้ว นอกจากนี้ ต้นทุนดอกเบี้ยของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และธนาคารก็ต่างกันด้วยจึงทำให้ต้องกำหนดอัตราดอกเบี้ยจากผู้กู้ต่างกัน

ธวัช พักเสื่อม (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์โครงสร้างและพฤติกรรมของอุตสาหกรรมรถยนต์นั่งในประเทศไทย โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาโครงสร้างและพฤติกรรมรถยนต์นั่งในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า อุตสาหกรรมรถยนต์นั่งในประเทศไทยได้รับการพัฒนาดังแต่ พ.ศ. 2504 แต่จนกระทั่งปัจจุบัน อุตสาหกรรมรถยนต์นั่งก็ยังไม่สามารถที่จะพัฒนาไปสู่อุตสาหกรรมที่สมบูรณ์แบบได้ การลงทุนในอุตสาหกรรมนี้ส่วนใหญ่เป็นการลงทุนร่วมระหว่างคนไทยกับชาวต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่น แต่ถึงอย่างไร อุตสาหกรรมรถยนต์นั่งก็ได้รับการพัฒนามากกว่าเดิมโดยเฉพาะในด้านเทคโนโลยี ทำให้ที่ระดับการแข่งขันกันมากขึ้น แต่ราคาที่ผู้บริโภคเผชิญในประเทศสูงกว่าประเทศอื่น ๆ ในรถยนต์นั่งขนาดยี่ห้อยี่ห้าเหมือนกัน อุตสาหกรรมรถยนต์นั่งในประเทศไทย มีรถยนต์นั่งหลายแบบหลายยี่ห้อ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสินค้าจากกลุ่มประเทศยุโรป และประเทศญี่ปุ่น โดยมาตั้งบริษัทตัวแทนจำหน่าย หรือโรงงานประกอบขึ้นในประเทศไทย ถึงแม้จะมีหลายยี่ห้อก็ตามแต่มีรถยนต์นั่งเพียง 9 ยี่ห้อที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมซึ่งได้แก่ TOYOTA NISSAN MITSUBISHI MAZDA HONDA PEUGEOT VOLVO BENZ และ BMW โดยที่ TOYOTA เป็นรถยนต์นั่งที่มีความยืดหยุ่นต่อราคาต่ำที่สุด และราคามีอิทธิพลต่อคู่แข่งขั้นน้อยที่สุด MITSUBISHI เป็นรถยนต์นั่งที่ราคามีอิทธิพลต่อคู่แข่งขั้นมากที่สุด และ BENZ เป็นยี่ห้อที่มีความยืดหยุ่นต่อราคามากที่สุด ในด้านการผลิต และต้นทุนการผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทยยังต้องพึ่งพาชิ้นส่วนจากต่างประเทศเป็นสำคัญ และต้นทุนยังประกอบไปด้วยภาษีเป็นจำนวนมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนี้ต้นทุนในส่วนต่าง ๆ ยังไหวตัวตาม ค่าเงินเยน ภาวะเงินเฟ้อ โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวกในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนกับผลผลิตพบว่ายังไม่เกิดการประหยัดต่อขนาด ซึ่งทำให้ราคาของรถยนต์นั่งในประเทศลดลงได้ยาก ค่าใช้จ่ายในส่วน CKD จะมีอิทธิพลต่อราคามากที่สุด รองลงมาได้แก่ อัตราภาษีของ CKD ในส่วน Local Part นั้นมีอิทธิพลน้อยที่สุด

เชาวนิช โลพันธ์ศรี (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปล่อยสินเชื่อด้านการเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุน โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงการดำเนินงานของบริษัทเงินทุนที่ปล่อยสินเชื่อด้านการให้เช่าซื้อรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันธุรกิจการให้เช่าซื้อทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัทเงินทุนได้ขยายตัวออกไปอย่างกว้างขวางมาก มูลค่าของทรัพย์สินที่อยู่ในลักษณะการเช่าซื้อมีประมาณ 3,000 ล้านบาท ในจำนวนนี้เป็นเช่าซื้อรถยนต์ประมาณ 90 % หรือราว 2,700 ล้านบาท บริษัทเงินทุนมีบทบาทในด้านการออมทรัพย์ของประชาชน ทำให้บริการทางด้านการคมนาคมและการขนส่งแก่สาธารณชนต่าง ๆ บริษัทเงินทุนสามารถ

ระดมเงินทุนจากการออมของประชาชนได้เป็นจำนวนมาก และสามารถนำเงินทุนเหล่านี้ไปใช้ในการเอื้ออำนวยประโยชน์สุขให้แก่สาธารณชนได้กว้างขวาง

ศราวุธ ทองสกุล (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุปสงค์สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุปสงค์สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ทั้งรถกระบะและรถเก๋ง ผลการศึกษาพบว่า ด้านรถกระบะ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของขนาดสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนได้แก่ รายได้ของผู้เช่าซื้อและจำนวนระยะเวลาผ่อน มีผลต่อปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนในทางบวก ส่วนเงินชำระครั้งแรกมีผลในทางลบ และ อัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อรถยนต์ ไม่มีผลชัดเจนต่อปริมาณการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุน ส่วนด้านรถเก๋งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของขนาดการขอสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุน ได้แก่ รายได้ของผู้เช่าซื้อรถยนต์และจำนวนระยะเวลาผ่อน มีผลต่อปริมาณสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนในทางบวก ส่วนจำนวนเงินชำระครั้งแรก และอัตราดอกเบี้ยเช่าซื้อรถยนต์ มีผลในทางลบ

อนงค์ วียาภรณ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจเช่าซื้อ โดยมุ่งศึกษาถึงกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจเช่าซื้อ ผลการศึกษา พบว่า ในการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อ มีการออกแบบกระบวนการของธุรกิจเช่าซื้อ แบ่งออกเป็น 6 กระบวนการหลักตามลักษณะของงานดังนี้ กระบวนการงานคำขอและสัญญาเช่าซื้อ กระบวนการงานจ่ายเงิน กระบวนการงานรับชำระเงิน กระบวนการงานติดตามและเร่งรัด กระบวนการงานประกันภัยทรัพย์สิน และกระบวนการงานทะเบียนทรัพย์สิน

จากเอกสารแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมา ได้มีการสรุปและทำการศึกษานำไปในด้านธุรกิจเช่าซื้อ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งในประเทศไทยที่น่าศึกษาเป็นอย่างยิ่ง โดยสรุปได้ว่า การกำหนดเงินดาวน์ อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ และภาพลักษณ์ของบริษัท มีผลการความคิดในทางบวกต่อการมาใช้บริการของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ ก็ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญไม่น้อยต่อการขยายตัวของธุรกิจเช่าซื้อ และเป็นประโยชน์ต่อบริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างยิ่ง เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินดาวน์ ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเป็นสำคัญ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ายของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน (Hire Purchase Report New Car ของบริษัท)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้ายของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 140 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเปิดตารางของ Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284 - 285 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886 - 887)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ มี

ลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยมาก
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น รวมทั้งตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สัมภาษณ์ความคิดเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของลูกค้าโดยการสัมภาษณ์ ลูกค้าที่ขอทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์กับทางบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษารูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมด้านต่าง ๆ ตามจุดมุ่งหมายของงานวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
6. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- 6.1 รองศาสตราจารย์สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์
- 6.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง
- 6.3 อาจารย์ภัคกร สกลรักษ์

โดยใช้เกณฑ์ IOC ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป ใน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น 32 ข้อ ตรวจสอบแล้วคงเหลือ 30 ข้อ ดังนี้

- ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) เดิมมี 5 ข้อ ตรวจสอบแล้ว เหลือ 4 ข้อ
- ด้านอัตราดอกเบี้ย เดิมมี 7 ข้อ ตรวจสอบแล้ว เหลือ 6 ข้อ
- ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เดิมมี 5 ข้อ ตรวจสอบแล้วเท่ากับ 5 ข้อ
- ด้านการให้บริการ เดิมมี 8 ข้อ ตรวจสอบแล้วเท่ากับ 8 ข้อ
- ด้านภาพลักษณ์ เดิมมี 7 ข้อ ตรวจสอบแล้วเท่ากับ 7 ข้อ

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลอง (Tryout) โดยทดลองเก็บข้อมูลกับลูกค้าของธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ระหว่างวันที่ 1 - 10 มีนาคม 2547 และนำผลจากการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficients) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการทีมการตลาดเช่าซื้อ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาทำสัญญาเช่าซื้อ

4.2 เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนของลูกค้า

4.3 ชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อน

4.4 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง จำนวน 140 ชุด ในช่วงตั้งแต่วันที่ 14 - 30 มีนาคม 2547

5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences) Version 10.0 for Windows คำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

5.2 วิเคราะห์สถานภาพข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน สถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยวิธีการหาค่าร้อยละ

5.3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.00	เป็นระดับที่ลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง ลูกค้าเห็นว่ามีเหมาะสมมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50	เป็นระดับที่ลูกค้าเห็นด้วยมาก หมายถึง ลูกค้าเห็นว่ามีเหมาะสมมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50	เป็นระดับที่ลูกค้าเห็นด้วยน้อย หมายถึง ลูกค้าเห็นว่ามีเหมาะสมน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50	เป็นระดับที่ลูกค้าเห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ลูกค้าเห็นว่ามีเหมาะสมน้อยที่สุด

5.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อของลูกค้าบริษัทมหาชน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ค่า t - test (t - test for independent samples) เพื่อทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม และกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 65)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 125 – 126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	=	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	=	แทน	จำนวนข้อ
	S_i^2	=	แทน	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_t^2	=	แทน	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

3. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ใช้ t-test for independent samples โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 166)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ กลุ่มที่ 2

3.2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตรของ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่พิจารณาใน F – distribution

MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงใช้ Least Significant different (LSD) ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัย เรื่องความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$ แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
F แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
SS แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
* แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในกรณีพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Different)

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตาราง 6 จำนวนและค่าร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
1.1 โสด/หม้ายหรือหย่าร้าง	78	56
1.2 สมรส	62	44
รวม	140	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	46	33
2.2 ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป	94	67
รวม	140	100
3. ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ		
3.1 รถเก๋ง	107	76
3.2 รถกระบะ	33	24
รวม	140	100

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	19
4.2 ปริญญาตรี	99	71
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	14	10
รวม	140	100
5. อาชีพ		
5.1 พนักงานบริษัทเอกชน	88	63
5.2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	11
5.3 ธุรกิจส่วนตัว	27	19
5.4 อาชีพอิสระ	10	7*
รวม	140	100
6. รายได้ต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	18	13
6.2 ตั้งแต่ 15,000 – 30,000 บาท	75	54
6.3 มากกว่า 30,000 บาท	47	33
รวม	140	100

* ข้อมูลไม่นำมาวิเคราะห์

จากตาราง 6 แสดงว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน มีสถานภาพส่วนใหญ่เป็นโสด/หม้าย หรือหย่าร้างอายุอยู่ในช่วง ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป ประเภทรถยนต์ที่เข้าซื้อส่วนใหญ่เป็นรถเก๋ง สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 15,000 – 30,000 บาท

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับความเหมาะสม
1. ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	2.97	0.44	มาก
2. ด้านอัตราดอกเบี้ย	2.98	0.41	มาก
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	2.94	0.45	มาก
4. ด้านการให้บริการ	2.96	0.44	มาก
5. ด้านภาพลักษณ์	3.12	0.43	มาก
รวม	2.99	0.31	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต
กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด
(มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับความเหมาะสม
1. การกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) มี ความเหมาะสม	2.94	0.59	มาก
2. จำนวนเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ต่อราคา รถยนต์มีความเหมาะสม	2.90	0.53	มาก
3. จำนวนเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) เมื่อเทียบกับ บริษัทอื่นไม่แตกต่างกันมาก	2.93	0.67	มาก
4. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการชำระเงินครั้งแรก (เงินดาวน์) รถยนต์เป็นอย่างดี	3.11	0.58	มาก
รวม	2.97	0.44	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์
บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) โดยรวม
และรายข้อว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต
กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด
(มหาชน) ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ ด้านอัตราดอกเบี้ย	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับความเหมาะสม
1. การกำหนดอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม	3.02	0.57	มาก
2. การคิดดอกเบี้ยแบบปลายงวดมีความเหมาะสม	2.90	0.59	มาก
3. มีวิธีการคำนวณอัตราดอกเบี้ยที่ถูกต้อง ยุติธรรม	2.96	0.62	มาก
4. อัตราดอกเบี้ยเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นไม่แตกต่างกันมาก	2.97	0.70	มาก
5. เมื่อลูกค้าหรือผู้เช่าซื้อผิดนัด ผิดสัญญาไม่เรียก ค่าปรับที่สูงเกินไป	2.96	0.64	มาก
6. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเป็น อย่างดี	3.09	0.55	มาก
รวม	2.98	0.41	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัท
เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยรวมและรายข้อ ว่ามีความเหมาะสมอยู่
ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับความเหมาะสม
1. มีการกำหนดค่าวงดที่เหมาะสมในแต่ละงวด	3.01	0.61	มาก
2. มีระยะเวลาการผ่อนชำระค่าวงดที่เหมาะสม	3.06	0.51	มาก
3. ระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณาคุณสมบัติ ของผู้เข้าซื้อรวดเร็ว	2.89	0.60	มาก
4. ระยะเวลาในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ค้า ประกันเหมาะสม	2.88	0.61	มาก
4. ระยะเวลาในการจัดทำเอกสารประกอบการ เข้าซื้อเหมาะสม	2.86	0.68	มาก
รวม	2.94	0.45	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและรายข้อว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต
กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด
(มหาชน) ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย ระดับความเหมาะสม
1. มีการให้คำแนะนำในบริการเกี่ยวกับสินเชื่อ เช่าซื้อ	3.01	0.56	มาก
2. มีการให้ความช่วยเหลือในการขออนุมัติสินเชื่อ	2.85	0.68	มาก
3. มีความชัดเจนในขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ	2.94	0.62	มาก
4. มีการอำนวยความสะดวกในการจัดทำสัญญา เช่าซื้อแก่ลูกค้า	3.12	0.58	มาก
5. มีการอธิบายวิธีการในการชำระค่างวดเพื่อ ความสะดวกแก่ลูกค้า	3.10	0.53	มาก
6. มีการบริการส่งเสริมสำหรับลูกค้าเก่าของ บริษัท	2.86	0.70	มาก
7. การอำนวยความสะดวกในการจัดหาบริษัทประกัน ภัยให้กับลูกค้า	2.86	0.64	มาก
8. การติดต่อกับพนักงานของบริษัทและผู้บริหารมี ความสะดวก	2.89	0.71	มาก
รวม	2.96	0.44	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัท
เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อว่ามีความเหมาะสมอยู่ใน
ระดับมาก

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต
กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด
(มหาชน) ด้านภาพลักษณ์ โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ ด้านภาพลักษณ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
			ระดับความเหมาะสม
1. เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความซื่อสัตย์ทาง ด้านการให้เข้าซื้อรถยนต์	3.27	0.55	มาก
2. พนักงานมีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพเรียบร้อย	3.15	0.52	มาก
3. พนักงานมีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน	3.09	0.52	มาก
4. พนักงานมีความสนใจในการติดตามงาน	3.08	0.54	มาก
5. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการแนะนำ เรื่องการปล่อยสินเชื่อเข้าซื้อแก่ลูกค้า	3.21	0.53	มาก
6. พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	3.11	0.73	มาก
7. พนักงานมีความแม่นยำในกฎหมายเข้าซื้อ	2.96	0.61	มาก
รวม	3.12	0.43	มาก

จากตาราง 12 แสดงว่า ระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการ
ดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านภาพลักษณ์ โดยรวม
และรายข้อว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)

เป็นการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ จำแนกตามสถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 12 – 22

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

ความคิดเห็นที่มีต่อ การดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์	ความเหมาะสม						t	P
	โสด (N = 78)			สมรส (N = 62)				
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
1. ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก	3.07	0.38	มาก	2.84	0.48	มาก	5.33*	0.02 (เงินดาวน์)
2. ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.02	0.35	มาก	2.93	0.48	มาก	4.57*	0.03
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	2.94	0.47	มาก	2.95	0.42	มาก	0.50	0.48
4. ด้านการให้บริการ	2.98	0.41	มาก	2.93	0.46	มาก	0.98	0.33
5. ด้านภาพลักษณ์	3.17	0.41	มาก	3.07	0.47	มาก	0.14	0.71
รวม	3.03	0.28	มาก	2.94	0.35	มาก	0.43	0.52

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) และด้านอัตราดอกเบี้ยว่าเหมาะสม มากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ลูกค้ายที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นที่มีต่อ การดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์	ความเหมาะสม						t	P
	ต่ำกว่า 30 ปี			ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป				
	(N = 46)			(N = 94)				
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
1. ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก	2.99	0.32	มาก	2.96	0.49	มาก	5.56*	0.02 (เงินดาวน์)
2. ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.05	0.35	มาก	2.95	0.44	มาก	0.31	0.58
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.00	0.49	มาก	2.91	0.43	มาก	0.11	0.74
4. ด้านการให้บริการ	3.04	0.44	มาก	2.91	0.43	มาก	0.19	0.66
5. ด้านภาพลักษณ์	3.23	0.46	มาก	3.07	0.41	มาก	1.90	0.17
รวม	3.06	0.29	มาก	2.96	0.32	มาก	0.02	0.89

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ลูกค้ายที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ายที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ว่าเหมาะสม มากกว่าลูกค้ายที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ลูกค้ายที่มีความต้องการประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่เช่าที่เช่าซื้อ

ความคิดเห็นที่มีต่อ การดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์	ความเหมาะสม						t	P
	รถเก๋ง (N =107)			รถกระบะ (N = 33)				
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
1. ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก	3.04	0.36	มาก	2.75	0.60	มาก	24.11**	0.00(เงินดาวน์)
2. ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.02	0.37	มาก	2.85	0.50	มาก	3.34	0.07
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	2.95	0.44	มาก	2.92	0.47	มาก	0.16	0.69
4. ด้านการให้บริการ	2.98	0.44	มาก	2.88	0.42	มาก	0.28	0.60
5. ด้านภาพลักษณ์	3.15	0.44	มาก	3.06	0.41	มาก	1.13	0.29
รวม	3.03	0.28	มาก	2.89	0.39	มาก	1.25	0.27

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า ลูกค้าที่มีความต้องการประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้าที่มีความต้องการประเภทรถเก๋ง มีความคิดเห็นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ว่าเหมาะสมมากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการรถยนต์ประเภทรถกระบะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 16 – 18

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขต
กรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด
(มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นที่มีต่อ การดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์	ความเหมาะสม								
	ต่ำกว่าปริญญาดรี			ปริญญาดรี			สูงกว่าปริญญาดรี		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ด้านการกำหนดเงิน ชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	2.81	0.56	มาก	3.01	0.41	มาก	3.03	0.29	มาก
2. ด้านอัตราดอกเบี้ย	2.94	0.39	มาก	3.01	0.44	มาก	2.88	0.29	มาก
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	3.05	0.30	มาก	2.91	0.50	มาก	2.93	0.29	มาก
4. ด้านการให้บริการ	2.91	0.35	มาก	2.97	0.46	มาก	2.91	0.45	มาก
5. ด้านภาพลักษณ์	3.14	0.35	มาก	3.12	0.47	มาก	3.06	0.29	มาก
รวม	2.97	0.30	มาก	3.01	0.33	มาก	2.96	0.21	มาก

จากตาราง 16 แสดงว่า ลูกค้าในแต่ละระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อการดำเนิน
ธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านมีความคิดเห็น
ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	ระหว่างกลุ่ม	2	0.91	0.46	2.40*	0.05
	ภายในกลุ่ม	137	26.02	0.19		
	รวม	139	26.93			
2. ด้านดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.14	0.79	0.46
	ภายในกลุ่ม	137	23.58	0.17		
	รวม	139	23.85			
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.42	0.21	0.35	1.05
	ภายในกลุ่ม	137	27.55	0.20		
	รวม	139	27.98			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.06	0.74	0.30
	ภายในกลุ่ม	137	26.23	0.19		
	รวม	139	26.34			
ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.67	0.03	0.18	0.84
	ภายในกลุ่ม	137	25.68	0.19		
	รวม	139	25.75			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.21	0.21	0.81
	ภายในกลุ่ม	137	13.71	0.10		
	รวม	139	13.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อให้ทราบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันระหว่างคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยใช้วิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ LSD ปรากฏผล ดัง ตาราง 18

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา		
	ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.81	3.01	3.03
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.81	-	0.20*	0.22
ปริญญาตรี	3.01	-	-	0.02
สูงกว่าปริญญาตรี	3.03	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด(มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ว่ามีความเหมาะสมมากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุน
ชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 19 – 20

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์
บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อ รถยนต์	ความเหมาะสม											
	พนักงานบริษัทเอกชน			รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ			ธุรกิจส่วนตัว			อาชีพอิสระ		
	$\bar{X}$	S.D.	มีระดับ	$\bar{X}$	S.D.	มีระดับ	$\bar{X}$	S.D.	มีระดับ	$\bar{X}$	S.D.	มีระดับ
1. ด้านการกำหนดเงิน ชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	3.02	0.35	มาก	2.83	0.51	มาก	2.95	0.56	มาก	2.77	0.65	มาก
2. ด้านอัตราดอกเบี้ย	3.03	0.37	มาก	2.83	0.56	มาก	2.96	0.49	มาก	2.88	0.31	มาก
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	2.92	0.45	มาก	2.88	0.54	มาก	3.06	0.39	มาก	2.78	0.45	มาก
4. ด้านการให้บริการ	3.01	0.43	มาก	2.87	0.53	มาก	2.93	0.43	มาก	2.71	0.33	มาก
5. ด้านภาพลักษณ์	3.20	0.41	มาก	0.03	0.47	มาก	3.03	0.44	มาก	2.86	0.42	มาก
รวม	3.04	0.27	มาก	2.89	0.45	มาก	2.99	0.34	มาก	2.80	0.32	มาก

จากตาราง 19 แสดงว่า ลูกค้ำในแต่ละอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด
(มหาชน) โดยรวม มีระดับความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	ระหว่างกลุ่ม	3	0.89	0.30	1.54	0.20
	ภายในกลุ่ม	136	26.05	0.19		
	รวม	139	26.93			
2. ด้านดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.61	0.20	1.20	0.31
	ภายในกลุ่ม	136	23.24	0.17		
	รวม	139	23.85			
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.75	0.25	1.25	0.29
	ภายในกลุ่ม	136	27.22	0.20		
	รวม	139	27.22			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.94	0.31	1.68	0.17
	ภายในกลุ่ม	136	25.40	0.19		
	รวม	139	26.34			
5. ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.58	0.52	2.97	0.03*
	ภายในกลุ่ม	136	24.17	0.18		
	รวม	139	25.75			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.70	0.23	2.41	0.05
	ภายในกลุ่ม	136	13.06	0.10		
	รวม	139	13.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อ รถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	ด้านภาพลักษณ์	ค่าเฉลี่ย			
		อาชีพอิสระ	รับราชการ/ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน	
		รัฐวิสาหกิจ		บริษัทเอกชน	
	$\bar{X}$	2.86	3.03	3.03	3.20
อาชีพอิสระ	2.86	-	-	-	-
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.03	0.17	-	-	-
ธุรกิจส่วนตัว	3.03	0.17	-	-	-
พนักงานบริษัทเอกชน	3.20	0.34*	0.17	0.17	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า ลูกค้าที่มีอาชีพอิสระมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านภาพลักษณ์มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมมากกว่า พนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปราบกฎผลดังตาราง 22 – 23

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนิน
ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็นที่มีต่อ การดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์	ความเหมาะสม								
	ต่ำกว่า 15,000 บาท			15,000-30,000 บาท			30,000 บาท ขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ด้านการกำหนดเงิน ชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	2.76	0.47	มาก	2.96	0.43	มาก	3.02	0.47	มาก
2. ด้านอัตราดอกเบี้ย	2.90	0.35	มาก	2.98	0.40	มาก	2.96	0.48	มาก
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	2.98	0.43	มาก	2.89	0.47	มาก	2.97	0.46	มาก
4. ด้านการให้บริการ	3.04	0.39	มาก	2.91	0.48	มาก	2.97	0.40	มาก
5. ด้านภาพลักษณ์	3.21	0.55	มาก	3.06	0.41	มาก	3.16	0.44	มาก
รวม	2.98	0.31	มาก	2.96	0.32	มาก	3.02	0.32	มาก

จากตาราง 22 แสดงว่า ลูกค้าในแต่ละระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความคิดเห็นต่อการ
ดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านมีระดับ
ความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	ระหว่างกลุ่ม	7	1.01	0.51	2.68*	0.05
	ภายในกลุ่ม	137	25.92	0.19		
	รวม	139	26.93			
2. ด้านดอกเบี้ย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.09	0.50	0.61
	ภายในกลุ่ม	137	23.68	0.17		
	รวม	139	23.85			
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.28	0.14	0.68	0.50
	ภายในกลุ่ม	132	27.06	0.21		
	รวม	139	27.97			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7	0.27	0.14	0.70	0.50
	ภายในกลุ่ม	132	24.94	0.20		
	รวม	139	25.22			
ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	7	0.45	0.22	1.16	0.32
	ภายในกลุ่ม	132	24.39	0.19		
	รวม	139	24.84			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7	0.07	0.04	0.37	0.69
	ภายในกลุ่ม	132	13.13	0.10		
	รวม	139	13.20			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อให้ทราบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันระหว่างคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยใช้วิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 24

ตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ด้านการกำหนดเงิน			
	ชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)	ต่ำกว่า 15,000 บาท	ต่ำกว่า 15,000 - 30,000 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป
	$\bar{X}$	2.76	2.97	3.04
ต่ำกว่า 15,000 บาท	2.76	-	0.21	0.28*
15,000 – 30,000 บาท	2.97	-	-	0.07
30,000 บาท ขึ้นไป	3.04	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงว่า ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ว่ามีความเหมาะสมมากกว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนรายคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม สถานภาพผู้เช่าซื้อ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนเพื่อนำผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ในการวางแผนบริหารจัดการในด้านการตลาดของทางบริษัทต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามตัวแปร สถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) และนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผน การการทำธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ ตลอดจนกลยุทธ์การพัฒนางานด้านธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ให้มีความคล่องตัวทันเวลาตามภาวะการเปลี่ยนแปลงของตลาด และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีความต้องการประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนิน

ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

6. ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์บริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของบริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน (Hire Purchase Report New Car ของบริษัท)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของบริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวน 140 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเปิดตารางของ Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 284 - 285 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886 - 887)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม สถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ในด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก ด้านอัตราดอกเบี้ย

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------------------|
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นด้วยมาก |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด |

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้จัดการทีมการตลาดเข้าซื้อ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาทำสัญญาเข้าซื้อ

2. เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนของลูกค้า

3. ชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อน

4. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง จำนวน 140 ชุด ในช่วงตั้งแต่วันที่ 14 – 30 มีนาคม 2547

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences) Version 10.0 for Windows คำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

2. วิเคราะห์สถานภาพข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพ อายุ ประเภทรถยนต์ที่เข้าซื้อ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยวิธีการหาค่าร้อยละ

3. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน 4 ระดับ ดังนี้

- | | |
|------------------------------|---|
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.00 | เป็นระดับที่ลูกค้าเห็นด้วยมากที่สุด |
| | หมายถึง ลูกค้าเห็นว่ามีเหมาะสมมากที่สุด |

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50	เป็นระดับที่ลูกค้าเห็นด้วยมาก หมายถึง ลูกค้าเห็นว่ามีเหมาะสมมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50	เป็นระดับที่ลูกค้าเห็นด้วยน้อย หมายถึง ลูกค้าเห็นว่ามีเหมาะสมน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50	เป็นระดับที่ลูกค้าเห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ลูกค้าเห็นว่ามีเหมาะสมน้อยที่สุด

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อของลูกค้าบริษัทมหาชน จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ค่า t-test (t-test for independent samples) เพื่อทดสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม และกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยวิธีของ LSD (Least Significant)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อ รถยนต์ บริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า

ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน มีสถานภาพส่วนใหญ่เป็นโสด/หม้าย หรือ หย่าร้าง อายุอยู่ในช่วง ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ประเภทรถยนต์ที่เข้าซื้อ ส่วนใหญ่เป็นรถเก๋ง สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับ 15,000 – 30,000 บาท

2. ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อ รถยนต์ บริษัทเงินทุนแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ลูกค้ามีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ลูกค้ามีความคิดเห็นในระดับมาก ต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ มีการกำหนดเงินดาวน์ของรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ ไม่สูงหรือต่ำเกินไป พนักงานมีความรู้สามารถอธิบายเกณฑ์การกำหนดเงินดาวน์ ให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

2.2 ด้านอัตราดอกเบี้ย ลูกคามีความคิดเห็นในระดับมาก ว่าอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสมต่อการทำเช่าซื้อรถยนต์ ทั้งในอัตราดอกเบี้ยต้นงวดและปลายงวด

2.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ลูกคามีความคิดเห็นในระดับมากต่อระยะเวลาในการจัดทำเอกสารประกอบการเช่าซื้อ ระยะเวลาในการพิจารณาคุณสมบัติผู้เช่าซื้อและผู้ค้ำประกัน ในระยะเวลาที่เหมาะสม

2.4 ด้านการให้บริการ ลูกคามีความคิดเห็นในระดับมากในการให้คำแนะนำในการบริการเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อ ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจัดทำสัญญาเช่าซื้อให้แก่ลูกค้า

2.5 ด้านภาพลักษณ์ ลูกคามีความคิดเห็นในระดับมากต่อภาพโดยรวมของบริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ออกสู่สายตาลูกค้า หรือผู้ใช้บริการกับบริษัท ความมีชื่อเสียงในทางบวกของบริษัท รวมทั้งบุคลากรที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน)

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันลูกค้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) และด้านอัตราดอกเบี้ยว่าเหมาะสมมากกว่าลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ว่าเหมาะสมมากกว่าลูกค้าที่มีอายุตั้งแต่ 30ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 3 ลูกค้าที่มีความต้องการประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีความต้องการประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้าที่มีความต้องการรถยนต์ประเภทเก๋ง มีความคิดเห็นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ว่าเหมาะสมมากกว่า ลูกค้าที่มีความต้องการรถยนต์ประเภทรถกระบะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ลูกค้าในแต่ละระดับการศึกษามีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 5 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ลูกค้าในแต่ละอาชีพมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 6 ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ลูกค้าในแต่ละระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของลูกค้ากรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) โดยรวมและรายข้อมีระดับความ

คิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานของทางบริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด มีความรู้เกี่ยวกับการกำหนดเงื่อนไขในการชำระเงินครั้งแรก (เงินสดาว์) ในการดำเนินธุรกิจสินเชื่อจึงสามารถอธิบายเกณฑ์ในการกำหนดเงินชำระครั้งแรกให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย ซึ่งจำนวนเงินที่ลูกค้าชำระครั้งแรก (เงินสดาว์) มีจำนวนไม่สูงหรือต่ำเกินไป และลูกค้ามีความสามารถในการชำระได้

1.2 ด้านอัตราดอกเบี้ย โดยรวมและรายข้อ มีระดับความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าลูกค้าได้รับคำอธิบายจากพนักงานบริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด ในเรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเป็นอย่างดี มีวิธีการคำนวณอัตราดอกเบี้ยที่ถูกต้อง ยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะพงศ์ วงศ์สุวรรณ (2537 : 39) กล่าวว่า ภายใต้สถานการณ์เดียวกันผู้กู้เป็นคนเดียวกัน วงเงินกู้เท่ากัน จำนวนเงินผ่อนชำระเท่ากัน อัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์จะมีอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อเพื่อการเคหะ และปัจจัยที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยของสินเชื่อแต่ละประเภทแตกต่างกัน นอกจากนี้ ต้นทุนดอกเบี้ยของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์และธนาคารก็ต่างกันด้วย จึงทำให้ต้องกำหนดอัตราดอกเบี้ยจากผู้กู้ต่างกัน

1.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและรายข้อ มีระดับความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าทางบริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด มีกระบวนการในการทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ ให้แก่ลูกค้าในระยะเวลาที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ กรฐรุส (จันจิรา รังรองรัตน์. 2542 : 19 ; อ้างอิงจาก Gronroos. n.d.) กล่าวว่า การบริการหมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อยจำเป็นไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า ทั้งยังสอดคล้องกับเสรี วงษ์มณฑา (2542 : 26) ที่ว่าลักษณะของการบริการที่ดีต้องลดความล่าช้าของการบริการ ให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ลูกค้าสะดวกสบายที่สุด

1.4 ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานของทางบริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการออกไปดำเนินการจัดทำเอกสารการขออนุมัติสินเชื่อการอธิบายวิธีการขอสินเชื่อเช่าซื้อและการชำระค่างวด รวมทั้งการจัดหาบริษัทประกันภัยเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับเสรี วงษ์มณฑา (2542 : 26) ที่ว่าลักษณะการบริการที่ดีคือการให้ความช่วยเหลือกับลูกค้าให้ลูกค้าสะดวกสบายที่สุด พนักงานให้ข่าวสารข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน ต้องรับฟังลูกค้าในเรื่องที่ลูกค้าต้องการต่อว่า และพนักงานต้องแสดงอาการยกย่องลูกค้าด้วยกิริยาที่สุภาพอ่อนน้อม ซึ่งสอดคล้อง

กับคำกล่าวของ เบนเดอร์ (จันจิรา รังรองรัตน์. 2542 : 19 ; อ้างอิงจาก Bender. 1976.: 1) กล่าวว่า การบริการลูกค้า ก็คือ กลุ่มของกิจกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทมีให้แก่ลูกค้าของตน เพื่อให้ลูกค้าของตนได้รับความพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทนั้น ๆ การให้บริการลูกค้าจะต้องประกอบไปด้วยพนักงาน , สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ วิธีดำเนินการและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อกิจกรรมการบริการลูกค้า ซึ่งมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่บริษัทมีอยู่ ให้เป็นลูกค้าประจำของบริษัทต่อไป

1.5 ด้านภาพลักษณ์ โดยรวมและรายข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทางบริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความซื่อสัตย์ทางด้านการให้สินเชื่อรถยนต์ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการแนะนำรายละเอียดการให้สินเชื่อ และมีบุคลิกภาพดี สุภาพเรียบร้อยสร้างความเชื่อถือให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ธัญญา ประภาสะโนบล (ธัญญา ประภาสะโนบล. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก กัลยา นริศรานุกูล. 2544 : 18 – 19) กล่าวว่า ความสำคัญของภาพลักษณ์ต่อการดำเนินกิจการมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมของทุกหน่วยงาน องค์กรและสถาบันเป็นอย่างมาก ถ้าหน่วยงานหรือองค์กรสถาบันใดมีภาพลักษณ์ที่ดี ประชาชนก็จะเกิดความเลื่อมใส ศรัทธาให้ความไว้วางใจและให้ความร่วมมือต่อหน่วยงาน นั้น ๆ ก่อให้เกิดความราบรื่นในการดำเนินงานและความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ากรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ลูกค้าที่มีสถานภาพ โสดและสมรส มีความคิดเห็นต่อการการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) และด้านอัตราดอกเบี้ยมากกว่าลูกค้าที่มี สถานภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันสภาพสังคมเปลี่ยนไป ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีสถานภาพโสดมีการทำงานที่มั่นคงและมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการติดต่อด้านธุรกรรมต่าง ๆ มากขึ้น เมื่อมีความต้องการซื้อรถยนต์ในระบบเช่าซื้อ จึงสามารถตัดสินใจในการชำระเงินครั้งแรก (เงินดาวน์) และอัตราดอกเบี้ยตามที่ทางบริษัทกำหนดได้อย่างอิสระ โดยไม่ต้องรอการตัดสินใจหรือรอการพิจารณาหลักฐานของกลุ่มสมรส ในการชำระเงินสำหรับการเช่าซื้อรถยนต์ร่วมกัน

2.2 ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) มากกว่าลูกค้ำที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความมั่นใจในการพิจารณา และเห็นว่าจำนวนเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ของบริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ที่กำหนดนั้นไม่แตกต่างกับบริษัทอื่นมากนัก เมื่อมีการดำเนินการติดต่อทำสัญญาเข้าซื้อรถยนต์ จึงมีความพร้อมในการตัดสินใจชำระเงินได้ดีกว่าลูกค้ำที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Kotler. 1997 : 172 กล่าวว่า การตัดสินใจของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลมาจากลักษณะส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ กล่าวคืออายุที่แตกต่างกันมีความต้องการผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน

2.3 ลูกค้ำที่มีความต้องการประเภทรถยนต์ที่เข้าซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าลูกค้ำที่มีความต้องการรถยนต์ประเภทเก๋ง มีความคิดเห็นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) มากกว่าลูกค้ำที่มีความต้องการรถยนต์ประเภทกระบะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าราคาของรถยนต์ประเภทเก๋งมีราคาสูงกว่ารถยนต์ประเภทกระบะ ลูกค้ำที่ต้องการซื้อเก๋งจึงมีความคิดพิจารณาไตร่ตรองเกี่ยวกับการชำระเงินครั้งแรก (เงินดาวน์) อย่างรอบคอบและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับมากกว่าลูกค้ำที่มีความต้องการรถยนต์ประเภทกระบะ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศราวุธ ทองสกุล (2542 : 47) โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุปสงค์สินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ทั้งรถกระบะและรถเก๋งพบว่าด้านรถกระบะ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงของขนาดสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุน ได้แก่ รายได้ของผู้ซื้อและจำนวนระยะเวลาผ่อน มีผลต่อปริมาณสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนในทางบวก ส่วนด้านรถเก๋งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของขนาดการขอสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุน ได้แก่ รายได้ของผู้ซื้อและจำนวนระยะเวลาผ่อน มีผลต่อปริมาณสินเชื่อเข้าซื้อรถยนต์ของบริษัทเงินทุนในทางบวก

2.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

มีความสามารถในการพิจารณาคำนวณค่าใช้จ่ายในการชำระเงินครั้งแรก (เงินดาวน์) ได้ละเอียดรอบคอบและรวดเร็วรวมถึงมีความเข้าใจได้มากกว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ดังนั้นจึงมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ แตกต่างกัน

2.5 ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันทุกอาชีพมีความเข้าใจ การรับรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขของการทำสัญญาเช่าซื้อรถยนต์ เมื่อได้ทำสัญญาในการเช่าซื้อรถยนต์กับทางบริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ลูกค้าทุกอาชีพจึงมีความพร้อมที่จะชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของทางบริษัท ที่กำหนดไว้

2.6 ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป มีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์มากกว่าลูกค้า ที่มีรายได้น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ เสรี วงษ์มณฑา (2540 : 7) กล่าวว่าการตั้งราคาสูงหรือต่ำ ไม่ใช่ปัจจัยสำคัญ ถ้าผู้บริโภคเห็นว่าคุ้มค่าจะจ่ายเท่าไรก็สามารถทำได้ ปัจจุบันผู้บริโภคคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างราคากับมูลค่า

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก เนื่องจากตลาดมีความเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันสูง การกำหนดเงินดาวน์ไปตามสถานการณ์และเงินดาวน์อาจปรับจำนวนเงินดาวน์ 15% 20% ดูจากฐานรายได้ของลูกค้าเป็นหลัก เช่น ควรกำหนดว่า ลูกค้ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ควรดาวน์ที่ระดับเท่าใด เพื่อให้มียอดกู้ไฟแนนซ์ในระดับที่ลูกค้าสามารถชำระค่างวดได้

2. ด้านอัตราดอกเบี้ย ควรปรับอัตราดอกเบี้ยตามสภาวะการณ์การตลาด จากผลการศึกษาอัตราดอกเบี้ยไม่แตกต่างกับบริษัทอื่น หรือปรับลดอัตราดอกเบี้ยให้แตกต่างโดยคำนึงถึงยอดดาวน์ของลูกค้าด้วยเช่น

2.1 ลูกค้าที่ดาวน์เกิน 30% ขึ้นไป ควรจะได้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าลูกค้าที่ดาวน์ 20% - 25 % เพื่อให้ลูกค้าดาวน์สูงจะได้ลดความเสี่ยงของบริษัท

2.2 อัตราดอกเบี้ยสามารถปรับลดได้ตามจำนวนปีที่ลูกค้าผ่อนชำระ และการจ่ายชำระค่างวด ๆ แรก เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้มากขึ้น และจะเป็นการส่งเสริมการตลาด

ตามที่ผู้บริโภคต้องการได้อีกทางหนึ่ง

3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการผ่อนชำระค่างวด เมื่อลูกค้าดาว์นสูงเกิน 30% ลูกค้าควรจะได้ระยะเวลาการผ่อนชำระที่มากกว่าเกณฑ์ปกติ 48 เดือนโดยไม่ต้องบวกดอกเบี้ย เพื่อสร้างความสนใจจากลูกค้าให้มาใช้บริการกับบริษัท

4. ด้านการให้บริการ ความรวดเร็วในการอนุมัติรับเช็ค จากเดิมอนุมัติ 3 วัน ควรให้ทราบผลในวันรุ่งขึ้นเป็นการตรวจสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์สำหรับลูกค้าเก่าประวัติดี ไม่ต้องให้พนักงานออกไปตรวจสอบซ้ำซ้อน ซึ่งจะเป็นการช่วยในการส่งเสริมลูกค้าเก่าของบริษัทด้วย ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทควรมีศูนย์รับแจ้งข้อมูลและสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ทันทีโดยไม่จำเป็นต้องติดต่อเจ้าหน้าที่การตลาด เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเมื่อมีการติดต่อกับบริษัท สามารถแก้ไขปัญหาและข้อสงสัยของลูกค้าได้ทันทีทำให้ลูกค้าต้องการกลับมาใช้บริการกับทางบริษัทอีก เนื่องจากได้รับความสะดวกสบาย

5. ด้านภาพลักษณ์ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ของบริษัทอย่างต่อเนื่องในเรื่องงานบริการ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และมีบุคลิกภาพต่องานด้านบริการของบริษัท สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าประกอบกับควรมีการให้ความรู้ด้านสินเชื่อเช่าซื้อแก่เจ้าหน้าที่ของบริษัท เพื่อจะได้มีความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้าได้อย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ ด้านการชำระเงินครั้งแรก (เงินดาวน์) ของลูกค้า บริษัท เงินทุนธนาคาร จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

2. ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานการตลาดเช่าซื้อรถยนต์ของบริษัท เงินทุนธนาคาร จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรวรรณ วัฒนชัย. (2539). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการต้องการสินเชื่อเพื่อการเข้าซื้อรถยนต์
นั่งในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คุณทลี เวชสาร. (2542). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). หลักการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปก
เจริญผล.
- เด่นฟ้า เรืองฤทธิ์เดช. (2541). ปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้ประเภทดอกเบี้ย : ศึกษากรณี
ความแตกต่างในการภาษีระหว่างเงินได้ตามสัญญาเช่าซื้อ สัญญาซื้อขายผ่อนชำระ
และสัญญาสิทธิซึ่ง กับเงินได้ประเภทดอกเบี้ย. วิทยานิพนธ์ น.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2534). การให้เข้าทรัพย์สินในรูปแบบต่างๆ. กรุงเทพฯ :
หน่วยการอุตสาหกรรม ฝ่ายวิชาการ ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- นพมาศ ปานทอง. (2545). ข้อมูลสรุปภาวะอุตสาหกรรมยานยนต์. กรุงเทพฯ : แผนกศึกษา
และวิเคราะห์ สถาบันยานยนต์. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท คู่แข่ง จำกัด (มหาชน). (2538). "ถึงเวลาต้องมีกฎหมายดูแลธุรกิจเช่าซื้อและธุรกิจ
สินเชื่อเงินผ่อนแล้ว," ใน เอกสารประกอบการสัมมนา. กรุงเทพฯ : บริษัท คู่แข่ง
จำกัด (มหาชน).
- บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน). (2546). รายประจำปี 2545. กรุงเทพฯ : บริษัทเงินทุน
ธนชาติ จำกัด (มหาชน).
- บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ เอกธนา จำกัด (มหาชน). (2539). "ความรู้ด้านการปฏิบัติงานและ
ปัญหาเรื่องการเช่าซื้อ," ใน เอกสารประกอบการอบรม. กรุงเทพฯ : บริษัท เงินทุน
หลักทรัพย์ เอกธนา จำกัด.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุวิริยาสาน. .
- . (2538). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวิริยาสาน.

- บุญเสริม บุญเจริญผล. (2535). "แนวความคิดทางทฤษฎีในการจัดสรรเงินของสถาบันการเงิน," ใน เอกสารวิชาการสำหรับเผยแพร่. สมุทรปราการ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- มีชัย แยม้นาค. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเช่าซื้อและลีสซิ่งของบริษัท สยามพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยศธนา รักวงษ์ฤทธิ์. (2546). ความพึงพอใจของผู้เช่าซื้อรายย่อยต่อการใช้บริการเช่าซื้อ รถกระบะ ฟอर्डมือหนึ่งของ บริษัท ไพรมัส ลีสซิ่ง จำกัด ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมทางวิชาการ.
- ศราวุธ ทองสกุล. (2542). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุปสงค์สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). สมุทรปราการ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). การบริหารการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.
- . (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- . (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : เอ. เอ็น. การพิมพ์.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2545). ธุรกิจสินเชื่อเพื่อการเช่าซื้อรถยนต์ 2545. กรุงเทพฯ : บจก. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.
- สมเดช โรจน์คุรีเสถียร. (2539). การบัญชีธุรกิจลีสซิ่ง เช่าซื้อ และการผ่อนชำระ. กรุงเทพฯ : บจก.ดีไลท์.
- สมพงษ์ อรพินท์. (2540). ทฤษฎีการเงินและนโยบาย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมาคมบริษัทเงินทุน. (2537). "ความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจเช่าซื้อ," ใน เอกสารประกอบ การอบรม. กรุงเทพฯ : สมาคมบริษัทเงินทุน.
- สาธิต รังคสิริ. (2533). สูดยอดเคล็ดวิชาเช่าซื้อ. กรุงเทพฯ : สรรพากรสาสน์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- . (2542). กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

อนงค์ วียาภรณ์. (2539). *การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจเช่าซื้อ*. วิทยานิพนธ์
วท.ม. (วิศวกรรมคอมพิวเตอร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

อภิรักษ์ จันตะนี. (2538). *วิธีวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ วี.เจ.พรินติ้ง.

Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York : Mc-Graw Hill
Book Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ
เข้าซื้อรถยนต์ บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์
บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ

คำชี้แจง แบบสอบถามส่วนนี้ถามข้อมูลส่วนตัวของท่าน เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. สถานภาพการสมรส

() 1.1 โสด / หม้าย หรือ หย่าร้าง

() 1.2 สมรส

2. อายุ

() 2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

() 2.2 ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

3. ประเภทรถยนต์ที่เช่าซื้อ

() 3.1 รถเก๋ง

() 3.2 รถกระบะ

4. ระดับการศึกษา

() 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 4.2 ปริญญาตรี

() 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 5.1 พนักงานบริษัทเอกชน

() 5.2 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

() 5.3 ธุรกิจส่วนตัว

() 5.4 อาชีพอิสระ

6. รายได้ต่อเดือน

() 6.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท

() 6.2 15,000 – 30,000 บาท

() 6.3 มากกว่า 30,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์บริษัทเงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน คือ ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก ด้านอัตราดอกเบี้ย ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์

คำชี้แจง พิจารณาข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	ด้านการกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์)				
1	การกำหนดเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) มีความเหมาะสม				
2	จำนวนเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) ต่อราคารถยนต์ มีความเหมาะสม				
3	จำนวนเงินชำระครั้งแรก (เงินดาวน์) เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นไม่แตกต่างกันมาก				
4	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการชำระเงินครั้งแรก (เงินดาวน์) รถยนต์เป็นอย่างดี				
	ด้านอัตราดอกเบี้ย				
1	การกำหนดอัตราดอกเบี้ยมีความเหมาะสม				
2	การคิดดอกเบี้ยแบบปลายงวดมีความเหมาะสม				
3	มีวิธีการคำนวณอัตราดอกเบี้ยที่ถูกต้องยุติธรรม				
4	อัตราดอกเบี้ยเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นไม่แตกต่างกันมาก				

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
5	เมื่อลูกค้าหรือผู้เช่าซื้อผิคนัด ผิดสัญญา ไม่เรียกค่าปรับที่สูงเกินไป				
6	พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเป็นอย่างดี				
	ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ				
1	มีการกำหนดค่าวงดที่เหมาะสมในแต่ละงวด				
2	มีระยะเวลาการผ่อนชำระค่าวงดที่เหมาะสม				
3	ระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณาคุณสมบัติของผู้เช่าซื้อรวดเร็ว				
4	ระยะเวลาในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ค้ำประกันเหมาะสม				
5	ระยะเวลาในการจัดทำเอกสารประกอบการเช่าซื้อเหมาะสม				
	ด้านการให้บริการ				
1	มีการให้คำแนะนำและบริการเกี่ยวกับสินเชื่อเช่าซื้อ				
2	มีการให้ความช่วยเหลือในการขออนุมัติสินเชื่อ				
3	มีความชัดเจนในขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ				
4	มีการอำนวยความสะดวกในการจัดทำสัญญาเช่าซื้อแก่ลูกค้า				
5	มีการอธิบายวิธีการในการชำระค่าวงดเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า				
6	มีการบริการส่งเสริมสำหรับลูกค้าเก่าของบริษัท				

ข้อ	ประเด็นพิจารณา	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
7	การอำนวยความสะดวกในการจัดหาบริษัทประกันภัยให้ลูกค้า				
8	การติดต่อกับพนักงานของบริษัทและผู้บริหารมีความสะดวก				
	ด้านภาพลักษณ์				
1	เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและมีความซื่อสัตย์ทางด้านการให้เข้าซื้อรถยนต์				
2	พนักงานมีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพเรียบร้อย				
3	พนักงานมีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน				
4	พนักงานมีความสนใจในการติดตามงาน				
5	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการแนะนำเรื่องการปล่อยสินเชื่อเช่าซื้อแก่ลูกค้า				
6	พนักงานมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย				
7	พนักงานมีความแม่นยำในกฎหมายเช่าซื้อ				

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างเอกสารแบบวิเคราะห์การให้เข้าซื้อรถยนต์

ตัวอย่างเอกสารแบบวิเคราะห์การให้เข้าซื้อรถยนต์
บริษัทเงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)
แบบวิเคราะห์การให้เข้าซื้อรถยนต์

ชื่อ – สกุลผู้เข้าซื้อ เจ้าหน้าที่การตลาด

ชื่อ – สกุล ผู้ค้ำประกันคนที่ 1

ชื่อ – สกุล ผู้ค้ำประกันคนที่ 2

หัวข้อในการประเมิน	คะแนนที่ได้	คะแนนที่ได้
หมวดที่ 1 สถานภาพผู้เข้าซื้อ		
1. อายุผู้เข้าซื้อ		
ก. 25 – 55 ปี	3	
ข. มากกว่า 55 ปี	2	
ค. ต่ำกว่า 25 ปี	1	
2. คู่สมรส		
ก. มีคู่สมรสและคู่สมรสทำงาน	4	
ข. ไม่มีคู่สมรส	2	
ค. มีคู่สมรสและคู่สมรสไม่ทำงาน	1	
ง. ไม่มีข้อมูล	0	
3. จำนวนบุตรที่ต้องอุปการะ		
ก. 0 คน	3	
ข. 1 – 2 คน	2	
ค. ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป	1	
ง. ไม่มีข้อมูล	0	
รวมคะแนนที่ได้ในหมวดที่ 1	10	
หมวดที่ 2 อาชีพของผู้เข้าซื้อ		
1. อาชีพหลัก (เลือกตอบเพียง 1 ข้อเท่านั้น)		
1.1 พนักงานบริษัทเอกชน		
1.1.1 ตำแหน่งหน้าที่การงาน		
ก. ระดับสูงกว่าผู้อำนวยการฝ่าย หรือ เทียบเท่า	7	
ข. ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หรือเทียบเท่า	5	
ค. ผู้จัดการส่วน ผู้ช่วยผู้จัดการส่วน หรือเทียบเท่า	3	

หัวข้อในการประเมิน	คะแนนที่ได้	คะแนนที่ได้
ง. เจ้าหน้าที่อาวุโส หรือเทียบเท่า	2	
จ. ระดับพนักงาน	1	
1.1.2 ขนาดของธุรกิจ		
ก. ธุรกิจขนาดใหญ่ (มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 30 คนขึ้นไป)	5	
ข. ธุรกิจขนาดกลาง (มีจำนวนพนักงาน ตั้งแต่ 10 คน ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 50 คน)	3	
ค. ธุรกิจขนาดเล็ก (มีจำนวนพนักงาน ต่ำกว่า 10 คน)	1	
1.2 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		
ก. ระดับตั้งแต่ ซี 8 ขึ้นไป	12	
ข. ระดับ ซี 5 – 7 / นายพล	8	
ค. ระดับ ซี 4 / นายพัน	5	
ง. ระดับต่ำกว่าซี 4 / นายร้อย	3	
จ. ลูกจ้างชั่วคราว / ชั้นประทวน	1	
1.3 ธุรกิจส่วนตัว		
ก. ธุรกิจขนาดใหญ่ (มีจำนวนพนักงานมากกว่า 50 คน ขึ้นไป)	12	
ข. ธุรกิจขนาดกลาง (มีจำนวนพนักงาน ตั้งแต่ 10 คน แต่ ไม่เกิน 50 คน)	8	
ค. ธุรกิจขนาดเล็ก (มีจำนวนพนักงาน ต่ำกว่า 10 คน)	4	
1.4 อาชีพอิสระ		
ก. แพทย์ และทันตแพทย์	15	
ข. เกษตรกร สัตวแพทย์ นักบัญชี (CPA)	12	
ค. สถาปนิก วิศวกร	8	
ง. ทนายความ	5	
จ. อื่น ๆ	3	
1.5 อาชีพที่อยู่ในความเสี่ยงของชนชาติ	0	
2. อายุงาน		
ก. ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	5	
ข. ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	4	
ค. ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	2	

หัวข้อในการประเมิน	คะแนนที่ได้	คะแนนที่ได้
ง. น้อยกว่า 1 ปี	0	
รวมคะแนนที่ได้ในหมวดที่ 2	20	
หมวดที่ 3 ที่อยู่อาศัยของผู้เช่าซื้อ		
1. ที่อยู่ปัจจุบันและทะเบียนบ้าน		
ก. ที่อยู่ปัจจุบันและทะเบียนบ้านเป็นที่อยู่เดียวกัน อยู่มานานกว่า 3 ปี	6	
ข. ที่อยู่ปัจจุบันและทะเบียนบ้านเป็นที่อยู่เดียวกันมาน้อยกว่าหนึ่งหรือเท่ากับ 3 ปี	4	
ค. ที่อยู่ปัจจุบันและทะเบียนบ้านอยู่คนละแห่ง อยู่มานานกว่า 3 ปี	2	
ง. ที่อยู่ปัจจุบันและทะเบียนบ้านอยู่คนละแห่ง อยู่มาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	1	
2. สถานะ ตามสำเนาทะเบียนบ้าน		
ก. เป็นเจ้าบ้าน	4	
ข. เป็นผู้อยู่อาศัย	2	
รวมคะแนนที่ได้ในหมวดที่ 3	10	
หมวดที่ 4 ผู้ค้ำประกัน		
1. ความสัมพันธ์ของผู้ค้ำประกันกับผู้เช่าซื้อ		
ก. ผู้บังคับบัญชา / บิดา มารดา / บุตร	5	
ข.ญาติ / เพื่อน	3	
ค. สามี / ภรรยา	1	
2. อาชีพหลักของผู้ค้ำประกัน (ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับ หมวดที่ 2 ข้อ 1)	15	
3. อายุงาน (ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับ หมวดที่ 2 ข้อ 2)	5	
4. ที่อยู่อาศัยของผู้ค้ำประกัน (ใช้หลักเกณฑ์เดียวกับ หมวดที่ 3)	10	
รวมคะแนนที่ได้ในหมวดที่ 4	35	
หมวดที่ 5 เงื่อนไขการเช่าซื้อ		
1. ประเภทของรถยนต์		
ก. รถเก๋ง	5	
ข. รถกระบะ	3	
ค. รถตู้	1	

หัวข้อในการประเมิน	คะแนนที่ได้	คะแนนที่ได้
ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การตลาด		
.....		
.....		
.....		ลงชื่อ
ความคิดเห็นของหัวหน้ากลุ่มการตลาด		
.....		
.....		
.....		ลงชื่อ

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญจากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/1522

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอัทธา เข้มตัน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์สิทธูชากรณ์ ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จงศักดิ์ หมวดสง และ อาจารย์ภักกร สกลรักษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวอัทธา เข้มตัน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรรณ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/3๖๕๑

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3๐ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอรรดา เข้มตัน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์สิริฐากร ชุทธรักษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ลูกค้า บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรรดา เข้มตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-8324111



ที่ ศธ 0519.12/3๒ ๕๒

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3๐ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการทีมการตลาดเข้าซื้อ บริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอัมฤตยา เข้มตัน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์สัญญากร ชุทธิพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ลูกค้าบริษัท เงินทุนชนชาติ จำนวน 140 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ บริษัท เงินทุนชนชาติ จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอัมฤตยา เข้มตัน ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-8324111

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวอรรดา เข้มตัน
วัน เดือน ปีเกิด	30 กันยายน 2514
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	59/4 ซอยพร้อมจิตร ถนนเทอดไท 49 แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่การตลาดเข้าซื้ออาวุโส
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปวส. สาขาการบัญชี วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี
พ.ศ. 2537	ศิลปศาสตรบัณฑิต ศศ.บ.การจัดการทั่วไป (บัญชี) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ