

๒58.15.๒42

๑ หมู่ ๕ ต.

๗.3

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสีสซึ่งของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน)
ในทัศนะของลูกค้าเขตกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์

ของ

วัลลภา นุชนารถ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2542

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๑๒๖-๑๖

๑๕ ๑๖

๑๖ ๑๗

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
ธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สำอังก์ งามวิชา)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สำอังก์ งามวิชา)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ปิยดา สมบัติวัฒนา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 14 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2542

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์สำเริงค์ งามวิชา ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ปิยดา สมบัติวัฒนา ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์อัปสร อนันต์อัครกุล อาจารย์รัฐ สาเรือง อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง รองศาสตราจารย์ปรีชา ลิ้มไทย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแบบสอบถามที่ใช้ในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

นอกจากนี้ผู้ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนการเรียนตลอดหลักสูตร คือ คุณแม่อรทัย นุชนารถ คุณลุงไพจิตร อภิชาดพงศ์ พี่ ๆ น้อง ๆ หลาน ทุกคน และ “ครอบครัวพิศิษฐวานิช”

คุณประโยชน์จากปริญญานิพนธ์ ขอมอบให้คุณพ่อ คุณแม่ และครูอาจารย์ซึ่งมีพระคุณยิ่ง ในฐานะเป็นผู้วางรากฐานการศึกษาแก่ผู้วิจัย

วัลลภา นุชนารถ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายและประเภทของลีสซิ่ง	7
ประโยชน์ของการให้บริการลีสซิ่ง	8
การเปรียบเทียบระหว่างลีสซิ่งและการเช่าซื้อ	10
การพัฒนาการให้เช่าแบบลีสซิ่งในประเทศต่าง ๆ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า	30
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	34
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	85
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	85
การวิเคราะห์ข้อมูล	86
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	86
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
อภิปรายผล	88
ข้อเสนอแนะทั่วไปที่ได้จากการวิจัย	91
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	91
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	95
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	104
ภาคผนวก ค รายชื่อลูกค้าของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตรีส จำกัด (มหาชน)	106
ประวัติย่อของผู้วิจัย	111

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	37
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งโดยรวมทุกด้าน.....	39
3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยรวมและเป็นรายข้อ	40
4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและเป็นรายข้อ	48
5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและเป็นรายข้อ.....	55
6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามขนาดของธุรกิจ โดยรวมและเป็นรายข้อ	62
7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	68
8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง รายด้าน จำแนกตามอายุ.....	69
9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ จำแนกเป็นรายคู่.....	70
10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งในด้านการให้บริการ จำแนกเป็นรายคู่.....	71

11	เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งในด้านภาพลักษณ์ จำแนกเป็น รายคู่.....	72
12	เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งโดยรวมทุกด้าน จำแนกเป็น รายคู่.....	73
13	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนิน ธุรกิจลีสซิ่ง โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	74
14	เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง รายด้าน จำแนกตาม วุฒิการศึกษา.....	75
15	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนิน ธุรกิจลีสซิ่ง โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน.....	76
16	เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง รายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน.....	77
17	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนิน ธุรกิจลีสซิ่ง โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามขนาดของธุรกิจ.....	78
18	เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง รายด้าน จำแนกตาม ขนาดของธุรกิจ.....	79
19	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง รายข้อ จำแนกตามอายุ	80

20	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสีเขียว รายชื่อ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	81
21	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสีเขียว รายชื่อ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	82
22	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสีเขียว รายชื่อ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ	83
23	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด	84

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 มุ่งเน้นการพัฒนาการผลิตในเชิงอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก เพื่อเป็นฐานสนับสนุนการผลิตของอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และก่อให้เกิดการจ้างงานจำนวนมาก แต่ปรากฏว่า อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร เพราะยังมีปัญหาขาดแคลนเงินทุน เพื่อซื้อเครื่องจักรและเทคโนโลยีสำหรับดำเนินการ และแม้ว่าจะมีการจัดตั้งสถาบันการเงินพิเศษที่ให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยเฉพาะขึ้น เช่น บรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานธนกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม เป็นต้น แต่อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ก็ไม่ได้รับสินเชื่อจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจดังกล่าว เพราะข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น ขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน หรือการทำบัญชีไม่เป็นระบบ เป็นต้น วิธีการที่จะแบ่งเบาภาระทางการเงินในการจัดหาเครื่องจักร เครื่องมือสำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กได้วิธีหนึ่ง ก็คือ “ลีสซิ่ง (Leasing)” เพราะการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ไม่ต้องบันทึกรายการในงบการเงินและความคล่องตัวในการให้สินเชื่อของบริษัทลีสซิ่ง

ธุรกิจลีสซิ่งและเช่าซื้อเป็นการให้บริการทางการเงินประเภทหนึ่งที่มีการพัฒนารูปแบบขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ลักษณะของธุรกิจทั้งสองค่อนข้างคล้ายคลึงกัน คือ เป็นการให้กู้ยืมในรูปแบบของการให้เช่าทรัพย์สิน แต่มีข้อแตกต่างที่สำคัญคือ ธุรกิจลีสซิ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินมากกว่าเพื่อความเป็นเจ้าของ กล่าวคือ การให้เช่าแบบลีสซิ่งภายหลังที่สัญญาเช่าสิ้นสุดลง กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินอาจโอนไปเป็นของผู้เช่า หรือจะยังคงเป็นของผู้ให้เช่าก็ได้ ขึ้นอยู่กับข้อตกลงของสัญญา ขณะที่การให้เช่าซื้อกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินจะโอนไปยังผู้เช่าซื้อทันทีที่สิ้นสุดสัญญา

ธุรกิจลีสซิ่ง จัดว่าเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างใหม่สำหรับคนไทย ซึ่งเกิดขึ้นในประเทศไทยอย่างเป็นทางการเมื่อประมาณ 20 ปี ที่ผ่านมา โดยในปี พ.ศ.2521 ได้มีการจัดตั้งบริษัทลีสซิ่งแห่งแรกขึ้น คือ บริษัทไทยโอริกส์ลีสซิ่ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างไทยกับญี่ปุ่น ดำเนินการให้เช่า

เครื่องจักรและอุปกรณ์แก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ในช่วงแรก ๆ การให้บริการให้เช่าแบบลีสซิ่งไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าไรนัก เนื่องจากคนไทยยังยึดติดกับการซื้อสินค้าด้วยเงินสด แบบผ่อน และแบบเช่าซื้อ ประกอบกับในช่วงนั้นธุรกิจลีสซิ่งยังต้องเสียภาษีในอัตราที่สูงซึ่งไม่เอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจ ทำให้ธุรกิจลีสซิ่งไม่เติบโตเท่าที่ควร แต่ภายหลังจากที่ภาครัฐได้ให้ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนหรือบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟรังก์ชัวร์ และบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระแล้วตั้งแต่ 60 ล้านบาทขึ้นไปสามารถประกอบธุรกิจลีสซิ่งได้ และกรมสรรพากรได้ออกประกาศในปี 2534 เรื่องการลดภาระภาษีแก่ผู้ประกอบการธุรกิจลีสซิ่ง ต่อมาในปี 2535 ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบโครงสร้างภาษีใหม่ที่มีการนำระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้แทนภาษีการค้า ทำให้ผู้เช่าได้รับประโยชน์ที่สามารถเครดิตคืนภาษีได้ทั้งหมด ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจลีสซิ่งเป็นอย่างมาก ประกอบกับการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามภาวะการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจนการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจลีสซิ่งได้รับการยอมรับและเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมมากขึ้น และมีการขยายตัวในอัตราที่สูงขึ้นทั้งในแง่ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจลีสซิ่งและปริมาณธุรกิจที่มีมากขึ้น (วราพร วุฒิพันธุ์ชัย : 2539)

ปลายปี 2538 ประเทศไทยต้องประสบกับสภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย การเจริญเติบโตทางธุรกิจหดตัวลง ปริมาณการขยายตัวของธุรกิจต้องลดน้อยลงตาม ทำให้ธุรกิจลีสซิ่งได้รับผลกระทบโดยตรง ในฐานะที่ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทหนึ่งที่ดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง ซึ่งได้รับผลกระทบไปด้วย ผู้วิจัยจึงอยากทราบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งของบริษัท เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงกิจการของบริษัท ให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งของบริษัท จีอี แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของลูกค้าเขตกรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ
- 1.2 ด้านการให้บริการ
- 1.3 ด้านภาพลักษณ์
 - 1.3.1 ความมั่นคง
 - 1.3.2 ชื่อเสียงในด้านธุรกิจลีสซิ่ง

1.3.3 คุณภาพของบุคลากร

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่งของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของลูกค้าเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามตัวแปร ดังนี้ ได้แก่

- 2.1 อายุ
- 2.2 วุฒิการศึกษา
- 2.3 ประสบการณ์การทำงาน
- 2.4 ขนาดของธุรกิจ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจอิสระซึ่งของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการวางแผน ตลอดจนการดำเนินการของธุรกิจอิสระซึ่งให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่งของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของลูกค้าเขตกรุงเทพมหานครใน 3 ด้าน คือ ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ ลูกค้าบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน ณ วันที่ 24 มีนาคม 2542

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 100 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกได้ดังนี้

3.1.1 อายุ แบ่งเป็น

- 3.1.1.1 25 - 35 ปี
- 3.1.1.2 36 - 45 ปี
- 3.1.1.3 46 ปี ขึ้นไป
- 3.1.2 วุฒิการศึกษา แบ่งเป็น
 - 3.1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.1.2.2 ระดับปริญญาตรี
 - 3.1.2.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 3.1.3 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น
 - 3.1.3.1 ต่ำกว่า 6 ปี
 - 3.1.3.2 6 – 10 ปี
 - 3.1.3.3 10 ปีขึ้นไป
- 3.1.4 ขนาดของธุรกิจ
 - 3.1.4.1 ขนาดเล็ก
 - 3.1.4.2 ขนาดกลาง

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระของบริษัท จี.อี แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) ในทัศนะของลูกค้าเขตกรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน คือ

- 3.2.1 ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ
- 3.2.2 ด้านการให้บริการ
- 3.2.3 ด้านภาพลักษณ์
 - 3.2.2.1 ความมั่นคง
 - 3.2.2.2 ชื่อเสียงในด้านธุรกิจอิสระ
 - 3.2.2.3 คุณภาพของบุคลากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง ความคิด ความเห็น สิ่งที่เห็น ความรู้สึก ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในงานวิจัยนี้ ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระ ของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน)

2. **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ใช้บริการ ผู้ซื้อบริการ ผู้ซื้อสินค้า ในวิจัยนี้ ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าของบริษัทจี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป

3. **ธุรกิจลิสซิ่ง** หมายถึง เป็นธุรกิจที่ให้สินเชื่อในรูปแบบหนึ่งซึ่งแทนที่จะเป็นการให้กู้ยืมเงินเพื่อนำไปซื้อทรัพย์สิน กลับเป็นการให้เช่าทรัพย์สินอย่างมีเงื่อนไข โดยผู้เช่า (LESSEE) จะเป็นผู้เลือกทรัพย์สินที่ต้องการเช่า จากนั้นผู้ให้เช่า (LESSOR) จะจ่ายเงินซื้อทรัพย์สินนั้นเต็มจำนวนแล้วคิดค่าเช่าจากผู้เช่าตามจำนวนเงิน และระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา

4. **ธุรกิจขนาดเล็ก** หมายถึง ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 1 ล้านบาทขึ้นไป ไม่เกิน 4 ล้านบาท โดยดูจากงบดุล

5. **ธุรกิจขนาดกลาง** หมายถึง ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 4 ล้านบาทขึ้นไป แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท โดยดูจากงบดุล

6. **ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ** หมายถึง ข้อตกลงที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้เช่า หรือ บริษัทลิสซิ่ง ได้แก่ ข้อตกลงในด้านการคิดอัตราดอกเบี้ย โดยขึ้นอยู่กับสถานะทางการเงินในช่วงเวลาขณะนั้น ข้อตกลงในเรื่องของการกำหนดค่างวดในแต่ละงวด ข้อตกลงการให้ระยะเวลาการผ่อนชำระค่างวด ข้อตกลงในการกำหนดเงินมัดจำเริ่มแรก ข้อตกลงการกำหนดราคาที่ดินที่จะซื้อทรัพย์สินในงวดสุดท้าย ข้อตกลงในเรื่องการตีราคาทรัพย์สินที่ลูกค้านำมาขายให้บริษัทโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำทรัพย์สินนั้นกลับไปเช่าต่อตามสัญญาลิสซิ่ง เงื่อนไขในการยึดคืนของบริษัท ข้อตกลงเรื่องการดูแลรักษา ข้อตกลงในการเปิดโอกาสให้ผู้เช่าสามารถเปลี่ยนทรัพย์สิน หรือ Upgrade ทรัพย์สินได้ ข้อตกลงในการคิดราคาในการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ได้อย่างเหมาะสม เงื่อนไขหรือข้อตกลงของสัญญาที่มีประโยชน์ต่อการแสดงรายการในงบการเงินและการหักค่าใช้จ่ายทางภาษี เป็นต้น

7. **ด้านการให้บริการ** หมายถึง ความพร้อมในการให้ความสะดวกในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือในการอนุมัติสินเชื่อ มีขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ชัดเจน ความรวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อเพื่อความสะดวกในการทำธุรกิจ มีสาขาครอบคลุมทั่วทุกจังหวัดเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ ความสะดวกในการชำระค่างวด การเซ็นเช็คล่วงหน้าทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขยายเวลาในวันทำการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า การเปิดการให้บริการเพิ่มในวันเสาร์ การติดต่อกับผู้บริหารได้รับความสะดวก มีการจัดหาทรัพย์สินให้แก่ลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีความรวดเร็วในการเข้าไปซ่อมดูแลทรัพย์สินให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหา มีการแจ้งรายละเอียด

เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการอำนวยความสะดวกในการจัดหาบริษัท ประกันภัย ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ของบริษัทอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ เป็นต้น

8. **ด้านภาพลักษณ์** หมายถึง ภาพโดยรวมของบริษัทที่ออกสู่สายตาประชาชน หรือผู้ใช้บริการกับบริษัทลีสซิ่ง ได้แก่ ความมั่นคงในเรื่องเงินทุนสูง มีสาขามาก มีบริษัทแม่ให้การสนับสนุน มีบริษัทในเครือมาก มีชื่อเสียงในทางบวกของบริษัทลีสซิ่ง เป็นผู้บุกเบิกด้านลีสซิ่ง ด้านคุณภาพของบุคลากร ในเรื่องความรู้ความสามารถ ความสุภาพเรียบร้อย ความละเอียดรอบคอบ ในการปฏิบัติงาน ความกระฉับกระเฉง และตื่นตัว ความสนใจในการติดตามงาน ความสามารถในการแนะนำเรื่องการปล่อยสินเชื่อ ความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย ความแม่นยำในกฎระเบียบของบริษัท

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งของบริษัท จี.อี. แอปปีตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของลูกค้าเขตกรุงเทพมหานคร รวม 3 ด้าน คือ ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ เพื่อให้การวิจัยในเรื่องนี้มีข้อมูลพื้นฐาน และหลักวิชาเพื่อสนับสนุนการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

1. ความหมายและประเภทของลีสซิ่ง
2. ประโยชน์ของการให้บริการลีสซิ่ง
3. การเปรียบเทียบระหว่างลีสซิ่งและการเช่าซื้อ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและประเภทของลีสซิ่ง

การให้บริการในลักษณะลีสซิ่งนี้เป็นการทำสัญญาระหว่างผู้ให้เช่า (Lessor) กับผู้เช่า (Lessee) เพื่อการเช่าทรัพย์สินที่เลือกมาจากผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายทรัพย์สินเหล่านั้น บริษัทลีสซิ่ง หรือผู้ให้เช่าจะเป็นผู้จัดหาและชำระค่าเครื่องจักรอุปกรณ์ตามชนิดที่ผู้เช่าต้องการ แล้วนำเครื่องจักรอุปกรณ์นั้นมาให้เช่าแก่ผู้เช่า โดยผู้ให้เช่ายังคงมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน ขณะที่ผู้เช่าใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินด้วยการชำระค่าเช่าตามระยะเวลาที่ตกลงกันไว้ โดยทั่วไปลีสซิ่งมีลักษณะแตกต่างจากการเช่าซื้อทรัพย์สิน (Hire Purchase) ในประการที่สำคัญ ๆ คือ เมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินอาจโอนเปลี่ยนมือไปให้ผู้เช่าหรือไม่ก็ได้ แต่การเช่าซื้อ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินจะโอนเปลี่ยนมือไปให้ผู้เช่าโดยอัตโนมัติเมื่อผู้เช่าซื้อได้ชำระค่าเช่างวดสุดท้ายครบถ้วน และปฏิบัติถูกต้องตามสัญญาเช่าซื้อเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะได้กล่าวถึงความแตกต่างอย่างละเอียดในภายหลัง

สำหรับประเภทของลีสซิ่ง สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ สัญญาเช่าชนิดลงทุน (Financial Lease) และสัญญาเช่าชนิดดำเนินงาน (Operating Lease)

1. **สัญญาเช่าชนิดลงทุน (Financial Lease)** เป็นการทำสัญญาเช่าโดยกำหนดระยะเวลาไว้ ส่วนใหญ่เป็นลีสซิ่งที่มีระยะเวลาปานกลาง และระยะยาว โดยผู้เช่าจะเป็นผู้เลือกประเภท

ขนาด ผู้แทนจำหน่าย หรือผู้ผลิตเอง แล้วแจ้งความประสงค์มายังบริษัทผู้ให้เช่า เมื่อตกลงเงื่อนไขต่าง ๆ ในการซื้อขายกันแล้ว ผู้เช่าก็ขอให้บริษัทผู้ให้เช่าซื้อทรัพย์สินนั้นจากผู้จำหน่ายหรือผู้ผลิตแล้วนำมาให้ผู้เช่าทำการเช่า โดยผู้ให้เช่ายังคงมีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้น ในขณะที่ผู้เช่ามีสิทธิจะใช้ทรัพย์สินนั้น ๆ ด้วยการชำระค่าเช่าตามระยะเวลาที่ตกลงกัน โดยที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะบอกเลิกสัญญาาก่อนกำหนดไม่ได้ และเมื่อสิ้นสุดสัญญากรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินอาจเปลี่ยนไปเป็นของผู้เช่าซื้อหรือไม่ก็ได้ ซึ่งสัญญาเช่าชนิดลงทุนที่กล่าวนี้ ก็คือ “ลีสซิง” ที่เรียกกันทั่วไปนั่นเอง

2. สัญญาเช่าชนิดดำเนินงาน (Operating Lease) เป็นการทำสัญญาเช่าเช่นเดียวกับสัญญาเช่าชนิดลงทุน แต่ผู้เช่าสามารถบอกเลิกสัญญาได้เมื่อไม่มีความจำเป็นต้องใช้ทรัพย์สินนั้นอีก หรือเมื่อเห็นว่า ทรัพย์สินนั้นหมดประโยชน์แล้ว ซึ่งโดยปกติแล้วสัญญาเช่าแบบนี้มักจะมีอายุสัญญาสั้นกว่าอายุการใช้งานปกติของทรัพย์สิน คืออาจจะตั้งแต่ 1 เดือนจนถึง 12 - 24 เดือน ทรัพย์สินที่ให้เช่าส่วนใหญ่เป็นทรัพย์สินที่ล้าสมัยเร็ว ซึ่งผู้ให้เช่าอาจนำทรัพย์สินนี้ออกให้ผู้อื่นเช่าอีกก็ได้ ลักษณะของสัญญาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้เช่าหวังเพียงจะใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินเท่านั้น ไม่ได้หวังจะเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ กล่าวคือ สัญญาเช่าประเภทนี้ ก็คือสัญญาเช่า (Rent) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั่นเอง

ประโยชน์ของการให้บริการลีสซิง

ประโยชน์ของการให้บริการลีสซิง มีดังนี้

1. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการที่ต้องการใช้สินทรัพย์ประเภททุนโดยเร่งด่วนเพื่อนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและการปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็นต้องตั้งงบประมาณการลงทุนไว้และจัดหาแหล่งเงินทุนจากที่ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้กิจการสามารถผลิตสินค้าออกจำหน่ายได้เพิ่มขึ้นและมีกำไรมากขึ้น

2. ช่วยลดความเสี่ยงในด้านเทคโนโลยีของสินทรัพย์ได้ดีกว่าการซื้อสินทรัพย์นั้น เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องจักรโดยเฉพาะโครงการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ขนาดกลาง ตลอดจนธุรกิจที่จัดตั้งใหม่ หรือธุรกิจที่มีความต้องการใช้สินทรัพย์ในระยะสั้น ๆ หรือต้องการใช้สินทรัพย์ใหม่บริการลูกค้าของตนเสมออาจไม่พร้อมที่จะรับความเสี่ยงในอนาคตจากการล้าสมัยของสินทรัพย์การทำลีสซิงจะช่วยให้อกิจการสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในกระบวนการผลิตหรือกระบวนการให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอโดยเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่าก็สามารถเช่าเครื่องจักรรุ่นใหม่ในการเช่าครั้งต่อไป

3. ผู้เช่ามีสิทธิใช้สินทรัพย์นั้น ๆ ด้วยการจ่ายค่าเช่ารายงวดในอัตราคงที่ที่ไม่สูงเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเช่าสินทรัพย์ประเภททุนนั่นเอง ซึ่งจะต้องจ่ายเงินเป็นจำนวนมากในคราวเดียว ทำให้ผู้เช่าสามารถนำเงินไปใช้ในการลงทุนแบบอื่น ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่าการลงทุนซื้อสินทรัพย์นั่นเองซึ่งจะช่วยให้ผู้เช่าสามารถบริหารทุนหมุนเวียนได้ดียิ่งขึ้น

4. กรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ยังคงเป็นของผู้ให้เช่าตลอดอายุสัญญา และเมื่อสิ้นสุดสัญญาผู้เช่ามีสิทธิที่จะตัดสินใจซื้อสินทรัพย์นั้นหรือไม่ก็ได้

5. การกำหนดค่าเช่าไว้คงที่ตลอดระยะเวลาการเช่าทำให้ผู้เช่าที่มีกระแสรายได้ที่แน่นอนหรือไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากไม่ต้องเสี่ยงกับภาวะเงินเฟ้อหรืออัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น ผู้เช่าจะสามารถทราบค่าเช่าในแต่ละเดือนเป็นจำนวนที่แน่นอน เพราะค่าเช่าจะคำนวณขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยที่ตายตัว ตลอดระยะเวลาของสัญญาเช่าช่วยให้ผู้เช่าสามารถกำหนดรายจ่ายค่าเช่าให้สอดคล้องกับรายได้จากการใช้สินทรัพย์ที่เช่ามา จัดทำงบประมาณวางแผนเกี่ยวกับกระแสเงินสดและคำนวณต้นทุนการผลิตได้อย่างแม่นยำ

6. มีความยุ่งยากน้อยกว่าเมื่อเทียบกับการจัดหาเงินทุนแบบอื่น ๆ เพราะผู้เช่าไม่มีการะในการหาหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้เหมือนการกู้เงินแบบอื่น เช่น การขอสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ที่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เช่น บ้าน ที่ดิน เป็นต้นหรือถ้าหากต้องค้ำประกันก็ไม่จำเป็นต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกันมากนัก เพราะหากผู้เช่ามีแผนการดำเนินงานหรือโครงการ และมีเป้าหมายที่ชัดเจนก็สามารถทำลิสซิ่งได้

7. ผู้เช่าสามารถจัดหาแหล่งเงินทุนได้ถึง 100 % เมื่อเปรียบเทียบกับวงเงินที่ธนาคารปล่อยสินเชื่อ (Bank Loan) ซึ่งอยู่ในช่วงไม่เกิน 70-80 %

8. ปลอดภัยจากภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งทางด้านผู้ให้เช่าและผู้เช่า นับแต่กรมสรรพากรนำเอาระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้ ทำให้ผู้ให้เช่าสามารถนำภาษีซื้อที่จ่ายไปทั้งหมดไปเครดิตกลับได้ และสามารถเรียกเก็บภาษีขายจากผู้เช่าร้อยละ 7 จากฐานค่าเช่าส่งแก่กรมสรรพากร ส่งผลให้ต้นทุนในการให้บริการของธุรกิจลิสซิ่งสามารถแข่งขันกับการให้สินเชื่อประเภทอื่น ๆ และเมื่อผู้เช่าจ่ายค่าภาษีมูลค่าเพิ่มให้ผู้ให้เช่าก็สามารถนำหลักฐานใบกำกับภาษีมาหักเป็นภาษีซื้อขอลดคืนจากกรมสรรพากรได้ทั้งจำนวน แต่ถ้าหากผู้เช่าไม่อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ก็สามารถนำไปรวมเป็นค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีเงินได้

9. ผู้เช่าสามารถเร่งค่าใช้จ่ายได้โดยการจ่ายค่าเช่าเป็นรายเดือนมากขึ้นโดยเฉพาะกิจการที่มีกำไรสูงและต้องการลดกำไรเพื่อเสียภาษีน้อยลงเนื่องจากค่าเช่าสามารถถือเป็นค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีเงินได้ทั้งจำนวน โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการตัดค่าใช้จ่ายในขณะที่ค่าใช้จ่าย

จ่ายในกรณีของเช่าซื้อ (Hired Purchase) หรือกรณีที่ซื้อเป็นเงินสดจะมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการตัดเป็นค่าเสื่อมราคาซึ่งจะสามารถตัดให้เร็วที่สุดไม่น้อยกว่า 5 ปีขึ้นไป

10. กฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มถือว่าการทำลีสซิ่งเป็นการให้บริการอย่างหนึ่งไม่ใช่การขายสินค้าเนื่องจากในขณะทำสัญญาเช่าและส่งมอบสินค้ากรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นยังไม่เปลี่ยนมือ ดังเช่นการขายผ่อนชำระและเมื่อผ่อนชำระตามสัญญาเสร็จสิ้นกรรมสิทธิ์ในสินค้าก็ยังไม่เปลี่ยนมือโดยปริยาย ดังเช่นการเช่าซื้อ ดังนั้นจุดความรับผิดชอบในการคำนวณภาษี (จุดที่ต้องคำนวณภาษีขายลงในรายงานภาษีขาย) จึงใช้เกณฑ์เงินสดกล่าวคือจะถือว่าภาษีขายเกิดขึ้น และลงในรายงานภาษีขายก็ต่อเมื่อได้รับชำระค่าเช่าแล้วในขณะที่ยกขายผ่อนชำระจะต้องคำนวณภาษีขายลงในรายงานภาษีขายทันทีที่ส่งมอบสินค้าในขณะที่การให้เช่าซื้อถือเป็นการขายและจะต้องคำนวณภาษีขายลงในรายงานภาษีขาย เมื่อถึงกำหนดเวลาชำระเงินตามสัญญาแต่ละงวด ไม่ว่าจะได้รับเงินจริงหรือไม่ก็ตาม

11. หากผู้ให้เช่าและผู้เช่ามีคุณสมบัติตาม ทป. 34/2534 ผู้ให้เช่าเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนที่ได้รับชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 60 ล้านบาทและเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มแบบร้อยละ 7 และผู้เช่าเป็นนิติบุคคลโดยที่สัญญาเช่านั้นมีกำหนดเวลาเช่าตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป (เว้นแต่สัญญาที่ให้เช่าเป็นสินทรัพย์ที่ผู้เช่ายืมมาจากผู้เช่ารายอื่น ระยะเวลาอาจไม่ถึง 3 ปีก็ได้) ผู้จ่ายค่าเช่าก็ไม่ต้องหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่าย ตาม ทป.4/2528 แต่ถ้ามีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตาม ปท.34/2534 ก็ต้องหักภาษีเงินได้ ณ ที่จ่ายร้อยละ 5

12. ผู้เช่าจะได้รับประโยชน์ในแง่ของการบันทึกบัญชีโดยไม่ต้องบันทึกรายการสินทรัพย์และหนี้สินในงบการเงินจะมีแต่เฉพาะค่าเช่าเท่านั้นที่ปรากฏเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนในขณะเดียวกันสินทรัพย์ของผู้เช่าจะไม่เปลี่ยนแปลงจึงไม่ส่งผลกระทบต่ออัตราส่วนทางการเงินในช่วงแรกๆ ของการลงทุน เช่น อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนผู้ถือหุ้นอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนทุนหมุนเวียน เป็นต้น

13. ผู้เช่าจะได้รับความสะดวกจากผู้ให้เช่าในด้านต่าง ๆ เช่น การซ่อมแซม การบำรุงรักษา ทำให้ไม่ต้องมีภาระในส่วนนี้อีกทั้งผู้ให้เช่ายังช่วยแนะนำประเภทสินทรัพย์ให้ผู้เช่าได้เลือกอย่างเหมาะสม

การเปรียบเทียบระหว่างลีสซิ่งและการเช่าซื้อ

ลีสซิ่งมีลักษณะบางประการใกล้เคียงกับการเช่าซื้อ (Hire Purchase) แต่หากพิจารณาโดยละเอียดแล้ว ลีสซิ่งก็มีลักษณะหลายประการแตกต่างจากการเช่าซื้อ ซึ่งการเปรียบเทียบระหว่างลีสซิ่งและการเช่าซื้อ มีดังต่อไปนี้

1. **ชนิดของทรัพย์สิน** ในการเช่าซื้อนั้น ทรัพย์สินที่เช่าซื้อส่วนใหญ่จะเป็น สิ่งสังหาริมทรัพย์ทั่วไป ส่วนสิ่งซึ่ง ทรัพย์สินที่ทำการสิ่งซึ่งกันจะเป็นประเภทสิ่งสังหาริมทรัพย์ เฉพาะอย่างในกรณีประเทศไทยที่ผ่านมาส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องจักรอุตสาหกรรมโรงงาน (Manufacturing Industry) เครื่องจักรก่อสร้าง (Construction Machinery) อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงาน (Office Equipment) การขนส่ง (Transportation) และอุปกรณ์การแพทย์ (Medical Equipment)

2. **วัตถุประสงค์ของการเช่า** การเช่าซื้อ เป็นการชำระกันเป็นงวด ๆ ตามสัญญาและ กรรมสิทธิ์จะเปลี่ยนมือไปหาผู้เช่าซื้อโดยอัตโนมัติ ฉะนั้น ผู้เช่าซื้อก็ต้องมีความต้องการเป็นเจ้าของ ในสินค้าที่ตนเองต้องการเช่าซื้อ ในขณะที่สิ่งซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเช่า ระยะยาว ลักษณะของ สิ่งซึ่งจะต้องจ่ายกันเป็นงวด ๆ แต่เมื่อหมดงวดสุดท้ายแล้ว ลูกค้าหรือ ผู้เช่ามีสิทธิจะซื้อหรือไม่ซื้อ หรือขอต่อสัญญาก็ได้ โดยหลักแล้วไม่ได้มุ่งการเป็นเจ้าของ แต่มุ่งการมีกรรมสิทธิ์

3. **วงเงินสินเชื่อ** หากเป็นการเช่าซื้อ วงเงินสินเชื่อมักจะคิดเป็นประมาณร้อยละ 70-80 ของมูลค่าทุนของทรัพย์สินในขณะที่สิ่งซึ่งจะร้อยละ 100

4. **หลักทรัพย์ค้ำประกัน** ทั้งการเช่าซื้อและสิ่งซึ่งไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่ อย่างไร

5. **ผู้เช่า** การเช่าซื้อ ผู้เช่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลก็ได้ แต่ในด้านสิ่งซึ่ง มี ทบ.34/2534 สรรพากรกำหนดไว้ว่า หากผู้ให้เช่าแบบสิ่งซึ่งเป็นนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 60 ล้านบาทขึ้นไป และเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและผู้เช่าเป็นนิติบุคคลแล้ว ให้ถือว่าการทำสิ่งซึ่งนั้นไม่ต้องหักเงินได้ ณ ที่จ่ายในอัตราร้อยละ 5 แบบ การให้เช่า สิ่งสังหาริมทรัพย์ปกติแต่อย่างไร

6. **ผู้ให้เช่า** การเช่าซื้อ ผู้ให้เช่าจะเป็นใครก็ได้ไม่ว่า บุคคลธรรมดา นิติบุคคล แต่ใน ด้านสิ่งซึ่ง มี ทบ.34/2534 สรรพากรกำหนดไว้ว่า หากผู้ให้เช่าแบบสิ่งซึ่งเป็นนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 60 ล้านบาทขึ้นไป และเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม และผู้เช่าเป็น นิติบุคคลแล้ว ให้ถือว่า การทำสิ่งซึ่งนั้น ไม่ต้องหักเงินได้ ณ ที่จ่ายในอัตราร้อยละ 5 แบบการให้ เช่าสิ่งสังหาริมทรัพย์ปกติแต่อย่างไร

7. **ค่าใช้จ่ายที่นำมาหักได้** ในการเช่าซื้อค่าเช่าซื้อที่ผู้เช่าชำระถือเป็นส่วนหนึ่งของ ราคาทรัพย์สินที่ซื้อ ซึ่งต้องหักแบบค่าเสื่อมหรือค่าเสื่อมราคา ในขณะที่สิ่งซึ่ง กรรมสิทธิ์ยังเป็น ของผู้ให้เช่าซึ่งในช่วงที่เช่าอยู่นั้น ค่าเช่าถือเป็นรายจ่ายที่นำมาหักค่าใช้จ่ายได้

8. การบันทึกบัญชีทรัพย์สิน ลิขสิทธิ์เป็นการให้บริการเช่าอย่างหนึ่ง ทรัพย์สินจึงถูกบันทึกในบัญชีของบริษัทลิขสิทธิ์ซึ่งมิใช่ผู้เช่า ส่วนการเช่าซื้อเป็นการซื้อขายทรัพย์สิน การบันทึก บัญชีจึงลงเป็นทรัพย์สินของผู้เช่าซื้อ

9. ภาษีมูลค่าเพิ่ม ถ้าลิขสิทธิ์ทรัพย์สินมาใช้ในกิจการ ภาษีซื้อที่จ่ายไปจะนำมาหัก ในการคำนวณภาษีมูลค่าเพิ่มของกิจการได้ทั้งหมด ยกเว้นรถยนต์นั่งหรือรถยนต์โดยสารนั่งที่ไม่ เกิน 10 คนทั้งนี้เพราะกฎหมายภาษีมูลค่าเพิ่มห้ามหักภาษีซื้อทรัพย์สินในกรณีซื้อเช่าซื้อ หรือการ ลิขสิทธิ์รถยนต์นั่งหรือรถยนต์โดยสารนั่งที่ไม่เกิน 10 คน ตามความหมายที่กำหนดไว้ในพิกัดอัตรา ภาษีสรรพสามิต

10. หน้าที่การบำรุงรักษาและการประกันภัย ลิขสิทธิ์เป็นการให้บริการ ผู้ให้เช่าจึงเป็นผู้ บำรุงรักษาและประกันภัย ส่วนการเช่าซื้อเป็นการขายสินค้า ผู้เช่าซื้อจึงเป็นผู้ บำรุงรักษาและ ประกันภัย

11. การยกเลิกสัญญา การเช่าซื้อเป็นการขายสินค้า และลิขสิทธิ์เป็นการให้บริการระยะ ยาวโดยเฉพาะอย่างยิ่งลิขสิทธิ์ ผู้เช่าเป็นผู้เลือกทรัพย์สินเอง หากยกเลิกสัญญาได้ง่าย ผู้ให้เช่า อาจหา ผู้อื่นเช่าต่อไม่ได้โดยง่าย

12. กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน ทั้งการเช่าซื้อและลิขสิทธิ์ กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินยังเป็น ของผู้ให้เช่า (การเช่าซื้อ กรรมสิทธิ์จะเป็นของผู้เช่าซื้อก็ต่อเมื่อมีการชำระค่างวดตาม สัญญาหมด แล้ว ส่วนลิขสิทธิ์กรรมสิทธิ์จะเป็นของผู้เช่า ก็เมื่อจบสัญญาแล้ว และผู้เช่าเลือกที่จะซื้อ ทรัพย์สินนั้น เท่านั้น)

13. การเปลี่ยนกรรมสิทธิ์ การเช่าซื้อ กรรมสิทธิ์จะเปลี่ยนอัตโนมัติเมื่อชำระค่างวด ครบตามสัญญา สำหรับลิขสิทธิ์กรรมสิทธิ์จะเปลี่ยน ถ้าหากจ่ายครบตามสัญญาแล้วและผู้เช่าเลือกที่ จะซื้อทรัพย์สินนั้นในราคาที่ตกลงกัน ซึ่งควรเป็นราคาตลาดในขณะนั้น และถ้าตีความโดย เครื่องคิดจะตีราคาตลาดไว้ล่วงหน้าไม่ได้เลย แต่ในทางปฏิบัติทางภาษี เจ้าหน้าที่ภาษีมักจะยอมให้ ตีราคาตลาดไว้ล่วงหน้าได้ โดยกำหนดราคาตลาดตามที่คาดหมายโดยมีเหตุผลสมควร เช่น ร้อยละ 10 หรือ 15 ของราคาทรัพย์สินทั้งหมด ฉะนั้น หากสัญญาลิขสิทธิ์ได้กำหนดไว้ว่า ให้ผู้ซื้อที่มีสิทธิ์ที่ จะซื้อทรัพย์สินที่เช่าเมื่อครบอายุการเช่าได้ในราคาต่ำจนคาดหมายไว้ว่าผู้เช่าจะต้องใช้สิทธิซื้ออย่าง แน่นนอน เช่น ราคา 1 บาท เจ้าหน้าที่จะถือว่าเช่าลักษณะเช่าซื้อไม่ใช่ลิขสิทธิ์อย่างแท้จริง

14. ระยะเวลาการเช่า กรณีการเช่าซื้อจะมีระยะเวลาปานกลาง ในขณะที่ลิขสิทธิ์โดย ปกติจะนานกว่า 3 ปี โดยหลักแล้วสัญญาลิขสิทธิ์จะมีอายุการเช่าครอบคลุมระยะเวลาส่วนใหญ่ ของ อายุการใช้งานของทรัพย์สินที่เช่า หมายความว่าไม่ใช่ระยะเวลาทั้งสิ้นของอายุการใช้งาน เช่น ถ้า

อายุการใช้ทรัพย์สินนั้น 5 ปี อายุการเช่าไม่ควรเกินหรือเท่ากับ 5 ปี ควรจะประมาณ 4 ปี (ตามที่ปฏิบัติอยู่ในต่างประเทศ) เพราะหากเท่าหรือเกินกว่าอายุการใช้ทรัพย์สินนั้น สัญญาดังกล่าวจะมีผลเหมือนซื้อผ่อนส่งหรือเช่าซื้อ และจะมีผลปฏิบัติทางภาษีเหมือนการเช่าซื้อหรือผ่อนชำระตามสัญญา

ตารางเปรียบเทียบระหว่างการเช่าซื้อกับ리스ซิ่ง

ลักษณะ	การเช่าซื้อ	การ리스ซิ่ง
1. ชนิดของทรัพย์สิน	ทั่วไป	เฉพาะอย่าง
2. วัตถุประสงค์การเช่า	มี / ไม่มี	ไม่มี
3. วงเงินสินเชื่ (% ต่อมูลค่าทุนของทรัพย์สิน)	70 – 80	100
4. หลักทรัพย์ค้ำประกันอื่นๆ	ไม่มี	ไม่มี
5. ผู้เช่า	ทั่วไป	นิติบุคคล
6. ผู้ให้เช่า	ทั่วไป	นิติบุคคล/ทุน 60 ล้าน/ VAT (ทป. 34/2534)
7. ค่าใช้จ่ายที่นำมาหักได้	ดอกเบี้ยและค่าเสื่อม	ค่าเช่า
8. การบันทึกบัญชีทรัพย์สิน	ผู้เช่าซื้อ	บริษัท리스ซิ่ง
9. ภาษีมูลค่าเพิ่ม	รถยนต์นั่งไม่ได้	เป็นภาษีซื้อ
10. หน้าที่การบำรุงรักษา การประกันภัย	ผู้เช่าซื้อ	ผู้เช่า
11. การยกเลิกสัญญา	ไม่ได้	ไม่ได้
12. กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สิน	ผู้ให้เช่า	ผู้ให้เช่า
13. การเปลี่ยนกรรมสิทธิ์	เปลี่ยนอัตโนมัติ	ผู้ซื้อเลือกได้
14. ระยะเวลาการเช่า	กลาง ๆ	นานกว่า 3 ปี

จากตารางข้างต้น ได้เปรียบเทียบการเช่าซื้อกับการ리스ซิ่งได้อย่างเด่นชัด อย่างไรก็ตาม สำหรับ리스ซิ่งในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกมีกฎหมายหรือหลักปฏิบัติที่มีความแตกต่างกันบ้าง ไม่มากนักน้อยในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และประเทศญี่ปุ่น แม้ว่า

ระบบการเงินการธนาคารและสถาบันการเงินจะเจริญก้าวหน้าและสามารถสนองความต้องการเงินทุนของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมได้อย่างเพียงพอ แต่ทางการของประเทศดังกล่าวก็ยังเห็นความสำคัญของการจัดหาเงินทุนแบบลิสซิง ดังจะเห็นได้ว่าทางการสหรัฐอเมริกาได้ให้การส่งเสริมธุรกิจลิสซิงอย่างจริงจัง เพื่อจะได้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มเงินลงทุนของประเทศ โดยการให้ประโยชน์ในด้านภาษีแก่บริษัทลิสซิงที่ลงทุนซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ใหม่ในรูป Investment Tax Credit ในอัตราร้อยละ 10 ของราคาเครื่องจักรอุปกรณ์ และให้ประโยชน์ในการหักค่าเสื่อมราคาแบบเร่งรัด (Accelerated Depreciation) ส่วนในสหราชอาณาจักร ทางการยอมให้บริษัทลิสซิงหักค่าเสื่อมราคาได้ทั้งร้อยละ 100 ปีที่ลงทุนซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ ด้วยเหตุนี้บริษัทลิสซิงในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร จึงสามารถโอนผลประโยชน์ในด้านภาษีให้แก่ผู้เช่าบางส่วนในรูปการลดค่าเช่าให้ต่ำลง สำหรับประเทศญี่ปุ่นซึ่งเป็นประเทศแรกในเอเชียที่มีการดำเนินธุรกิจ ลิสซิง โดยเริ่มมาตั้งแต่ปี 2506 นั้น ทางการได้ให้ความช่วยเหลือโดยการให้กู้ยืมดอกเบี้ยต่ำแก่บริษัทลิสซิงที่ซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ การให้ประกันเครดิตแก่ผู้เช่าที่เป็น ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งการให้เงินช่วยเหลือ (Subsidy) แก่ผู้เช่าเครื่องจักรอุปกรณ์การผลิตสินค้าสำเร็จรูปที่ใช้วัตถุดิบที่มีอุปทานส่วนเกินในประเทศ เป็นต้น และในขณะนี้ปรากฏว่าประเทศญี่ปุ่นยังคงเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจลิสซิงในเอเชีย โดยในปี 2525 มีผู้ดำเนินธุรกิจลิสซิงถึง 177 บริษัท และมูลค่าของสัญญาให้เช่าแบบลิสซิงมีจำนวนถึง 2,397 ล้านดอลลาร์ การดำเนินธุรกิจลิสซิงดังกล่าวยังได้ขยายขอบข่ายออกไปยังต่างประเทศ โดยเฉพาะในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยการจัดตั้งสาขาและตัวแทน รวมทั้งการลงทุนร่วมกับเอกชนในประเทศเหล่านั้น

การสนับสนุนของทางการดังกล่าวข้างต้น มีผลให้ธุรกิจลิสซิงแพร่หลายอย่างมากเพราะการจัดหาทรัพย์สินที่เป็นทุนโดยวิธีลิสซิงในประเทศที่ทางการให้ประโยชน์ทางภาษีถูกกว่าการจัดหาเงินทุนโดยวิธีอื่น โดยเฉพาะวิธีการกู้ยืมเงินจากธนาคาร (Bank Loan) ก่อนข้างมาก

บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) เป็นบริษัทหนึ่งที่อยู่ในเครือของบริษัทจีอี จำกัด บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) ซึ่งในปี 1960 บริษัท จี.อี. จำกัดได้เริ่มเข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ทางด้านการขายและการให้บริการสำหรับธุรกิจประเภทอุปกรณ์พลังงาน หลอดไฟ เครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ทางการแพทย์ เครื่องบิน รวมทั้งธุรกิจให้บริการสินเชื่อด้านการเงิน อันเป็นที่รู้จักกันในนามของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด หรือ จี.อี.ซี.ที. อีกทั้งยังได้รับการจัดอันดับ “AAA” จาก แสตนด์ดาร์ด แอนด์ พัวส์ และ มูดีส์ ซึ่งเป็นบริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือของสหรัฐอเมริกา

บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) ก่อตั้งเมื่อปี 1992 โดยกลุ่มบริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ จีเอฟ จำกัด (มหาชน) ภายใต้อิทธิพลของ บริษัท เจเนอรัล ไฟแนนซ์ ลิสซิง จำกัด (จีเอฟ ลิสซิง

ซึ่ง) โดยให้บริการเช่าซื้อรถยนต์ ต่อมาในปี 1993 บริษัท เจเนอรัล อิเลคทริก แคปิตอล เอเชีย อินเวสต์मेंท์ (จี.อี. แคปิตอล เอเชีย) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่ จี.อี. แคปิตอล คอร์ปอเรชั่น (จี.อี. แคปิตอล) ประเทศสหรัฐอเมริกา ถือครองหุ้น 100 % และธนาคารออมสินได้เข้าร่วมทุนกับกลุ่มจีเอฟในธุรกิจของจีเอฟลีสซึ่ง หลังจากนั้นจีเอฟลีสซึ่งได้เพิ่มทุนจดทะเบียน และเปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น จีเอส แคปิตอล ในเดือนธันวาคม 1996 จี.อี. แคปิตอล เอเชีย ได้ซื้อหุ้นเพิ่มจากผู้ร่วมทุนคิดเป็นสัดส่วนถือครองหุ้นที่ 80 % และมีอำนาจในการบริหารบริษัท โดยกลุ่มบริษัท จีเอฟ ถือหุ้นส่วนที่เหลืออีก 20 % การเพิ่มสัดส่วนการลงทุนในบริษัทของ จี.อี. แคปิตอล เอเชีย ถือเป็นการดำเนินการตามกลยุทธ์ที่จะขยายสถานภาพทางธุรกิจและผนึกรวมตัวทางธุรกิจกับบริษัทในกลุ่มที่ให้บริการทางการเงินสำหรับสินค้าต่างประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น จี.อี. แคปิตอล เอเชีย (ซึ่งเป็นบริษัทลูก เพื่อวัตถุประสงค์ในการลงทุนของ จี.อี. แคปิตอล ในภูมิภาคเอเชีย ประกอบด้วยบริษัท 26 บริษัท) (ข้อมูล ณ ปี 1997) ได้เข้ามาลงทุนโดยตรงในประเทศไทย โดยมี จีเอส แคปิตอล รวมอยู่ด้วย จี.อี. แคปิตอล (เป็นบริษัทลูกที่ บริษัท จี.อี. ประเทศสหรัฐอเมริกาถือหุ้น 100 % ในทางอ้อม) ทำธุรกิจให้บริการด้านการเงินสำหรับรถยนต์ และเครื่องมืออุปกรณ์ในรูปของการเช่าซื้อ ลีสซิ่ง

ในช่วง 3 – 4 ปีที่ผ่านมาบริษัทได้เติบโตอย่างรวดเร็ว โดย ณ สิ้นปี 1996 มีสินทรัพย์ทั้งสิ้น 9,845 ล้านบาท ซึ่งแสดงให้เห็นในงบดุล ดังนี้

GS CAPITAL CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED
BALANCE SHEET AS AT DECEMBER 31, 1997 AND 1996

	ASSETS	
	1997 Baht	1996 Baht
CURRENT ASSETS		
Cash in hand at banks	73,591,477	28,691,159
Note receivable – finance companies	-	90,348,474
Bill of exchange	330,000,000	-
Hire purchase receivables-net (Note 2 and 3)	9,240,577,801	8,272,444,237
Financial lease receivables-net (Note 2 and 4)	250,677,256	272,328,652
Operating lease receivables-net (Note 2 and 5)	10,560,500	13,090,022
Floor plan loans – net (Notes 2 and 6)	1,037,423	147,318,894
Properties foreclosed – net (Notes 2 and 7)	65,262,725	95,728,811
Refundable value added tax	35,951,302	90,411,960
Other current assets	<u>133,211,690</u>	<u>150,569,756</u>
Total Current Assets	10,144,510,174	9,160,931,965
RECEIVABLE FROM DIRECTOR AND EMPLOYEES	98,357,667	69,657,531
ASSETS FOR LEASE –NET (Notes 2 and 8)	258,817,822	412,798,378
LEASEHOLD IMPROVEMENTS AND EQUIPMENT – NET (Notes 2 and 9)	53,311,692	47,113,381
OTHER ASSETS (Notes 2)		
Deferred charges	124,878,708	117,593,761
Deferred income tax (Note 10)	150,702,349	75,799,769
Deposit	<u>7,053,217</u>	<u>6,154,094</u>
Total Other Assets	282,634,274	199,547,824
Total Assets	<u>10,837,631,629</u>	<u>9,890,049,079</u>

GS CAPITAL CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED

BALANCE SHEET AS AT DECEMBER 31, 1997 AND 1996

LIABILITIES AND SHAREHOLDERS' EQUITY

	1997	1996
	Baht	Baht
CURRENT LIABILITIES		
Loan from banks (Notes 2 and 11)	4,938,114,815	7,264,607,572
Short – term loan from shareholder	965,000,000	-
Accounts payable	16,500,271	104,100,74
Income tax payable	5,58,017	46,030,581
Other current liabilities	<u>270,843,634</u>	<u>253,860,961</u>
Total Current Liabilities	6,196,041,737	7,668,599,856
DEPOSIT PAYABLE	53,295,487	55,173,893
LONG – TERM LOAN FROM SHAREHOLDER (Note 12)	255,000,000	-
LONG – TERM LOAN FROM BANK (Notes 2, 11 and 12)	3,344,800,000	1,269,550,000
SUBORDINATED DEBT FROM SHAREHOLDER (Note 12)	<u>145,000,000</u>	-
Total Liabilities	9,994,137,224	8,993,323,749
SHAREHOLDERS' EQUITY		
Share capital, Baht 10 par value (Note 14)		
Authorized 87,000,000 shares in 1997 and 75,000,000 shares in 1996	<u>870,000,000</u>	<u>750,000,000</u>
Issued and fully paid 82,000,000 shares in 1997		
And 75,000,000 shares in 1996	820,000,000	750,000,000
Retained earnings		
Appropriated to legal reserve (Note 15)	4,294,686	4,294,686
Unappropriated	<u>19,199,719</u>	<u>142,430,644</u>
Total Shareholders' Equity	843,494,405	896,725,330
Total Liabilities and Shareholders' equity	<u>10,837,631,629</u>	<u>9,890,049,079</u>

การพัฒนาการให้เช่าแบบลีสซิ่งในประเทศต่างๆ

ประเทศต่าง ๆ มีการพัฒนาการให้เช่าแบบลีสซิ่งที่แตกต่างกันออกไป แต่อยู่บนพื้นฐานและหลักการที่คล้ายคลึงกัน จากการศึกษาธุรกิจลีสซิ่งของธนาคารแห่งประเทศไทย (ปราณี ทิลาชีวิตสิทธิ์ : 2527) อาจกล่าวถึงลักษณะของลีสซิ่งในประเทศต่าง ๆ ได้ดังนี้คือ

ประเทศไทย

ในประเทศไทยมีธุรกิจให้เช่าทรัพย์สินเป็นเวลานานแล้วทั้งการให้เช่าระหว่างบุคคลหรือนิติบุคคลส่วนการให้เช่าซื้อเริ่มมีขึ้นเมื่อมีบริษัทเงินทุนเกิดขึ้นสำหรับธุรกิจลีสซิ่งในประเทศไทยอาจถือได้ว่า ประเทศไทยเป็นประเทศอาเซียนที่มีการพัฒนาน้อยสุด

การดำเนินธุรกิจลีสซิ่งในระยะแรกไม่ได้เป็นไปตามลักษณะการดำเนินการตามความหมายของลีสซิ่งที่แท้จริง การดำเนินงานด้านลีสซิ่งอย่างจริงจังนั้นได้เริ่มเมื่อปี 2521 โดยมีบริษัท ไทยโอเรียนท์ลีสซิ่ง จำกัด (Thai Orient Leasing Co.,Ltd.) ซึ่งเป็นการร่วมทุนระหว่างบริษัท โอเรียนท์ลีสซิ่ง แห่งญี่ปุ่น, บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ สินเอเชีย และ บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด ร่วมกันเปิดดำเนินการเป็นบริษัทแรก เพื่อให้ความช่วยเหลือทางด้านเงินทุนในรูปของการให้เช่าเครื่องจักรและอุปกรณ์แก่ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมต่อมาปี 2522 บริษัทลีสซิ่งของสหรัฐอเมริกาและธนาคารกสิกรไทย ได้ร่วมทุนกันจัดตั้งบริษัททิสโก้ลีสซิ่ง จำกัด (Tisco Leasing Co.,Ltd.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจลีสซิ่งโดยตรงเช่นกัน (แต่ให้เปิดดำเนินการจริงในปี 2526) ในปี 2523 บริษัทบางกอกลีสซิ่ง จำกัด (Bangkok Leasing Co.,Ltd.) ได้จัดตั้งขึ้นซึ่งเป็นการร่วมทุนของ ธนาคารมารีเคลย์ดีไฟแนนซ์ของอังกฤษ บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์บางกอกอินเวสต์เมนต์ บริษัท เค.ที.ซี. เอ็นเตอร์ไพรส์ ประเทศไทย และบริษัท ยู.เค.ดีเวลลอปเมนต์ ในช่วงปลายปี 2528 ได้มีบริษัทที่เปิดดำเนินการธุรกิจลีสซิ่งขึ้นอีกแห่งคือ บริษัท โซเวลีสแห่งประเทศไทย (Sogelease Thailand Co.,Ltd.) เป็นการร่วมทุนระหว่าง บริษัท เจนีพาร์ ของฝรั่งเศส กับ บริษัทไทยฟรังโก้โฮลดิ้ง และ บริษัทไทยฟรังโก้ เอ็นเตอร์ไพรส์

ปี 2530 กลุ่มธนาคารกรุงเทพ และธนาคารมิตซูบิ ได้ร่วมกันจัดตั้งบริษัทกรุงเทพมิตซูบิคอมเมอร์เชียลลีสซิ่ง ปี 2531 บริษัทในเครือธนาคารไทยพาณิชย์ร่วมกับบริษัทโทรลิสอินเตอร์เนชันแนลแห่งฮ่องกง และธนาคารชันวากาจากญี่ปุ่นได้ตั้ง บริษัท สยามคอมเมอร์เชียลลีสซิ่ง ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท สยามชันวากาโทรลิส ลีสซิ่ง จำกัด

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ภัทรธนกิจ ได้มีการจัดตั้งบริษัทลีสซิ่งโดยร่วมมือกับธนาคาร กสิกรไทย บริษัทภัทรประกันภัย บริษัทภัทรธนกิจ บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต และกิจการโฮลด์ ดิงค์มปะนี โดยใช้ชื่อว่า “ภัทรลีสซิ่ง”

ปี 2532 ธนาคารกรุงเทพ ก็ได้จัดตั้ง บริษัทบางกอกแกรนด์แปซิฟิค ลีสซิ่งคัมปะนี เป็น บริษัทลีสซิ่งในเครืออีกเป็นแห่งที่ 2 ครั้งนี้เป็นการร่วมมือระหว่างบริษัทไชน่าลีสซิ่งได้หวันและ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ในเครือ รวมทั้งโฮลิสกรู๊ป ได้หวันเข้าถือหุ้น

ช่วงปลายปี 2532 ธนาคารไทยทุนร่วมกับบริษัทลีสซิ่ง เอส เอ แอล อินดัสเตรียล ลีสซิ่ง จากสิงคโปร์ และ เดอะดีเวลลอปเม้นท์ แบงก์ออฟสิงคโปร์ บริษัท ไทยวา บริษัท ไทยประกันชีวิต บริษัทไคว้ยูอะมอเตอร์ เปิดบริษัท ที เอส ดี ลีสซิ่ง และยังได้มีธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอีกหลายแห่งร่วมกันจัดตั้ง บริษัทลีสซิ่งขึ้นมาได้แก่ บริษัท จี เอฟโฮลดิ้งส์ ของกลุ่มโอสธานุเคราะห์ ร่วมกับธนาคารทหารไทย และ ธนาคารสุมิโตโมแห่งญี่ปุ่น ส่วนทางธนาคารนครหลวงไทย ก็ได้ร่วมมือกับสถาบันการเงินญี่ปุ่น เปิด นครหลวง-โซวาลีสซิ่ง เมื่อต้นปี 2533

นอกจากนี้ บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน ได้ร่วมมือกับ ธนาคารโตเกียวแห่งประเทศไทย จัดตั้งบริษัทลีสซิ่งรวมทั้งธนาคารกรุงศรีอยุธยา เป็นอีกธนาคารที่จะจัดตั้งบริษัทลีสซิ่ง ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการศึกษา

ในปัจจุบัน การดำเนินงานของบริษัทลีสซิ่งที่ได้ก่อตั้งขึ้นมาแล้วนั้น ยังไม่มีกฎหมายที่รองรับด้านนี้โดยตรง จึงทำให้เกิดบริษัทที่ต่อท้ายชื่อว่าลีสซิ่งมากมาย แต่ไม่ได้ประกอบธุรกิจลีสซิ่งอย่างแท้จริง โดยที่บริษัทอื่นๆ ที่ใช้ชื่อว่า ลีสซิ่ง ได้ประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อสินค้าเพื่ออุปโภค บริโภค (Consumer Goods) โดยเฉพาะด้านการให้เช่าซื้อรถยนต์เป็นสำคัญ โดยอาจมุ่งหวังเพื่อรออุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งด้านกฎหมายและการสนับสนุนของรัฐบาลก่อนทำธุรกิจลีสซิ่งอย่างจริงจัง

ดังนั้น ทางบริษัทที่ประกอบธุรกิจลีสซิ่งอย่างแท้จริง ได้ร่วมกันจัดตั้งเป็นสมาคมลีสซิ่งไทยเพื่อดำเนินการซึ่งแก้ไขปัญหาและเพื่อผลประโยชน์ของธุรกิจลีสซิ่งอย่างแท้จริง เมื่อต้นปี 2533 นี้ โดยมีบริษัทลีสซิ่งที่สมัครเป็นสมาชิกของสมาคมลีสซิ่งไทย คือ บริษัทกรุงเทพ-มิตรชุกคอมเมอร์เชียลลีสซิ่ง บริษัทไทยโอเรียนท์ลีสซิ่ง บริษัทสยามชนวาไทรลีส ลีสซิ่ง บริษัททิสโก้ลีสซิ่ง บริษัทภัทรลีสซิ่ง บริษัทบางกอกลีสซิ่ง บริษัทบางกอกแกรนด์ แปซิฟิคลีสซิ่งคัมปะนี บริษัทไทยแมกซ์ลีสซิ่ง และ บริษัทโซจีลีส

ประเทศสหรัฐอเมริกา

ลีสซิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา เริ่มมีขึ้นเพื่อต้องการใช้เป็นเครื่องมือส่งเสริมในการจำหน่ายสินค้าประเภททุนของบริษัทผู้ผลิตสินค้าขนาดใหญ่ และเป็นการให้ความช่วยเหลือแก่ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ซึ่งไม่สามารถหาเงินทุนระยะปานกลางที่มีอัตราดอกเบี้ยตายตัวจากธนาคารได้

ลีสซิ่งในสหรัฐอเมริกาทางการได้ให้ประโยชน์ในการหัก Investment Tax Credit แก่ผู้ซื้อทรัพย์สินประเภทเครื่องจักรอุปกรณ์ได้ในอัตราร้อยละ 10 ของราคาเครื่องจักร และสามารถหักค่าเสื่อมราคาแบบเร่งรัดได้แม้ว่าทางการสหรัฐอเมริกาได้อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจลีสซิ่งได้แต่ปรากฏว่ามีจำนวนน้อยที่ประกอบธุรกิจโดยตรง ธุรกิจลีสซิ่งในอเมริกาส่วนใหญ่ดำเนินการโดยบริษัทลีสซิ่งอิสระที่เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าขนาดใหญ่ อีกส่วนหนึ่งดำเนินการโดยธนาคารเพื่อการลงทุน และบริษัทในเครือของธนาคารพาณิชย์

ประเทศสหราชอาณาจักร

ลีสซิ่งในประเทศสหราชอาณาจักรได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วตั้งแต่ปี 2513 เป็นต้นมา ทางการให้การสนับสนุนโดยใช้ภาษีอากรเป็นข้อจูงใจในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะในปี 2513 ใช้การจูงใจโดยยอมให้หักค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินในปีแรกได้ในอัตราร้อยละ 60 ของราคาเครื่องจักร และเพิ่มเป็นร้อยละ 100 ในปี 2515 โดยที่ผู้รับประโยชน์ต้องมีฐานรายได้เพื่อเสียภาษี ระบบนี้ช่วยส่งเสริมการลงทุนแบบลีสซิ่งเป็นอย่างมาก และบริษัทลีสซิ่งจะโอนประโยชน์ทางด้าน ภาษีนี้ส่วนหนึ่งให้แก่ผู้เช่าโดยการลดค่าเช่าให้ต่ำลง ในแง่ของผู้เช่าจึงถูกกว่าการซื้อ โดยเฉพาะ ผู้เช่าที่ไม่มีฐานรายได้เพื่อเสียภาษี การซื้อเครื่องจักรจะแพงกว่าการเช่า แต่ยิ่งธุรกิจลีสซิ่ง ขยายตัวมากขึ้นเท่าใด ทางการก็จะต้องสูญเสียรายได้ภาษีอากรมากขึ้นเท่านั้น จึงมีโครงการที่จะยกเลิกเพราะเห็นว่าในระยะที่ผ่านมาได้มีเงินลงทุนในทรัพย์สินประเภททุนมากเกินไป โดยผู้ลงทุนมุ่งประโยชน์ด้านภาษีหรือเพื่อเลี่ยงภาษีมากกว่าประโยชน์ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และมีจำนวนคนว่างงานมากขึ้นในประเทศโดยออกกฎเกณฑ์ใหม่ โดยเริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ 2526-2527 บริษัทลีสซิ่งจะหักค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินที่ให้เช่าลดลงจากร้อยละ 100 เหลือร้อยละ 75 ของราคาทรัพย์สิน แต่จะได้รับการชดเชย โดยเสียภาษียears ได้ลดลงจาก ร้อยละ 50 เป็นร้อยละ 45 ปีงบประมาณ 2527-2528 จะหักค่าเสื่อมราคาลดลงเป็นร้อยละ 50 และภาษียears ได้ลงเป็น ร้อยละ 40 และปีงบประมาณ

2528-2529 จะหักค่าเสื่อมราคาได้เพียงร้อยละ 25 และภาษีรายได้ลดลงเป็นร้อยละ 35 และตั้งแต่ เมษายน 2529 เป็นต้นไป ลิขสิทธิ์ในสหราชอาณาจักรจะมีลักษณะเหมือนกับลิขสิทธิ์ในประเทศ ยุโรปอื่น ๆ คือ บริษัทลิขสิทธิ์หักค่าเสื่อมราคาในอัตราปกติ

ในสหราชอาณาจักร การประกอบธุรกิจลิขสิทธิ์อาศัยกฎหมายทั่วไปและกฎหมาย อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาบังคับใช้ และมีข้อกำหนดห้ามมิให้สัญญาเช่ากำหนดทางเลือกให้ผู้เช่าซื้อทรัพย์สิน เมื่อสิ้นสุดสัญญาแรก หากปรากฏว่า เมื่อสิ้นสุดสัญญาแรกแล้ว ผู้ให้เช่าจำหน่าย หรือโอนทรัพย์สิน ให้ผู้เช่าจะถือว่าเป็นการเช่าซื้อ ผู้ให้เช่าต้องคืนผลประโยชน์ทางภาษีที่ได้รับก่อนหน้านี้กลับ ไปให้ทางการ เพราะฉะนั้นจึงมีทางเลือก 2 ทางเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า คือ ผู้เช่าเลือกที่จะเช่าต่อในช่วง ระยะเวลาต่อไปโดยจ่ายค่าเช่าในอัตราที่ลดลงหรือขายทรัพย์สินนั้นแก่บุคคลที่ 3

การประกอบธุรกิจลิขสิทธิ์ในสหราชอาณาจักรไม่มีกฎหมายห้ามสำหรับธนาคารพาณิชย์ หรือสถาบันการเงิน แต่ทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินส่วนใหญ่ให้บริการโดยผ่านบริษัท ในเครือที่ตั้งแยกต่างหากจากกันมากกว่าที่จะให้เป็นหน่วยหนึ่งของการให้บริการในสถาบันของตน หรือบุคคลธรรมดาที่สามารถให้บริการแบบลิขสิทธิ์ได้

ประเทศในภาคพื้นยุโรป

ประเทศในภาคพื้นยุโรปที่ลิขสิทธิ์มีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มการลงทุนในภาค อุตสาหกรรมก็คือ ฝรั่งเศสและเยอรมัน ลิขสิทธิ์ในยุโรปส่วนใหญ่เป็นลิขสิทธิ์เครื่องอุปกรณ์ ยกเว้น ในเยอรมันซึ่งเคยให้ความสำคัญแก่การให้ลิขสิทธิ์ด้านอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งต่อมาประสบปัญหาต่าง ๆ จึงให้ความสนใจด้านลิขสิทธิ์เครื่องอุปกรณ์ โดยเฉพาะที่ประหยัดพลังงานและเครื่องอุปกรณ์เหมือง แร่

การโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินที่เช่าเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่าแล้ว ในฝรั่งเศสและไอร์แลนด์ ผู้ให้เช่าจะโอนกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินให้ผู้เช่า ส่วนในลักเซมเบิร์กและสวิตเซอร์แลนด์ จะโอน กรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินให้ผู้เช่าเมื่อใดก็ได้ ในเบลเยียม ฮอลแลนด์ และสเปน จะโอนกรรมสิทธิ์ หรือไม่และเมื่อไรแล้วแต่การตกลงกันของคู่สัญญา แต่ในออสเตรีย เดนมาร์ก ฟินแลนด์ เยอรมัน นอร์เวย์และสวีเดน มีลักษณะเช่นเดียวกับสหราชอาณาจักร คือผู้ให้เช่าโอนกรรมสิทธิ์ใน ทรัพย์สิน ให้ผู้เช่าไม่ได้

ในฝรั่งเศส การประกอบธุรกิจลิขสิทธิ์ต้องได้รับอนุญาตจากทางการ ส่วนใหญ่ดำเนินการ โดยสถาบันการเงิน ลิขสิทธิ์ในฝรั่งเศสเป็นการให้เช่าเครื่องอุปกรณ์เพื่อการใช้งานเฉพาะ โดยผู้ ให้เช่ายอมให้ผู้เช่าซื้อทรัพย์สินในราคาที่กำหนดไว้ล่วงหน้าในสัญญาเช่า สำหรับลิขสิทธิ์

ประเทศยุโรปอื่น ๆ ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยบริษัทในเครือของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน มีเพียงส่วนน้อยที่เป็นบริษัทอิสระซึ่งในเครือของผู้ผลิตสินค้าอุตสาหกรรม

ประเทศญี่ปุ่น

ประเทศญี่ปุ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำทางด้านการประกอบธุรกิจลีสซิ่งในเอเชีย ลีสซิ่งในประเทศญี่ปุ่นเริ่มขึ้นในปี 2506 เมื่อมีการจัดตั้งบริษัทลีสซิ่งแห่งแรก ชื่อ Japan Leasing Corporation ในปีต่อมาได้มีการก่อตั้งอีก 2 บริษัท คือ Orient Leasing และ Tokyo Lease บริษัทลีสซิ่งขนาดใหญ่ในญี่ปุ่นส่วนใหญ่เป็นบริษัทในเครือของธนาคาร หรือบริษัทลีสซิ่งในเครือบริษัทการค้า ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมการขายสินค้าเป็นสำคัญ ปัจจุบัน Orient Leasing เป็นบริษัทลีสซิ่งที่ใหญ่ที่สุดของญี่ปุ่น

บริษัทลีสซิ่งในญี่ปุ่นขยายตัวอย่างมากในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงทางอุตสาหกรรมจากอุตสาหกรรมหนักเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสูง แต่ถ้ายึดเทียบกับสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักรแล้วจะต่ำกว่ามาก เพราะในประเทศทั้ง 2 จะให้ประโยชน์ในด้านภาษีและหักค่าเสื่อมราคาแบบเร่งรัด รวมทั้งบริษัทธุรกิจอุตสาหกรรมในประเทศญี่ปุ่นยังนิยมการเป็นเจ้าของเครื่องจักรมากกว่าการเช่า

การประกอบธุรกิจลีสซิ่งจัดเป็นบริการประเภทหนึ่งไม่ใช่บริการทางการเงิน สามารถประกอบการได้โดยไม่ต้องขออนุญาตจากกระทรวงการคลัง แต่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของกระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า และได้รับการส่งเสริมในหลายกรณีดังนี้คือ

1. กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า จะให้เงินช่วยเหลือในรูปเงินทุนแก่บริษัทลีสซิ่งที่ซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ประเภทที่กระทรวงกำหนดโดยให้เงินกู้ยืมอัตราดอกเบี้ยต่ำจากกองทุน “Funds of Public Finance” ไม่เกินร้อยละ 40-50 ของราคาซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ โดยมีกำหนดระยะเวลาคืนเท่ากับสัญญาให้เช่า

2. ให้การประกันเครดิตของผู้เช่าที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ไม่มีเครดิตเพียงพอที่จะขอเช่าเครื่องจักรอุปกรณ์ประเภทที่ทางการกำหนดจากบริษัทลีสซิ่งได้ และในกรณีที่บริษัทลีสซิ่งมีผลขาดทุนเนื่องจากผู้เช่าล้มละลาย ทางการจะจ่ายเงินค่าเสียหายให้แก่บริษัทลีสซิ่งในอัตราร้อยละ 50 ของหนี้สูญทั้งสิ้น

3. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เช่าเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ผลิตอาหารสำเร็จรูปบางประเภทที่ใช้สินค้าเกษตรและประมงที่ทางการกำหนด โดยได้รับเงินอุดหนุนจากทางการในรูป

ของค่าเช่าส่วนที่เป็นดอกเบี้ย จุดประสงค์เพื่อช่วยลดปริมาณสินค้าเกษตรและประมงที่มีอยู่เกินความต้องการ

ลีสซิ่งในญี่ปุ่นไม่มีกฎหมายเฉพาะควบคุม แต่มีการออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการเช่าแบบนี้ เพื่อให้แตกต่างกับการซื้อขายอย่างมีเงื่อนไข โดยทรัพย์สินที่เช่าต้องไม่เป็นอสังหาริมทรัพย์ หรือเป็นทรัพย์สินที่ผลิตขึ้นเฉพาะตามที่ต้องการโดยไม่สามารถให้เช่าแก่ผู้เช่ารายอื่นได้ เมื่อหมดสัญญาเช่าแล้ว และสัญญาต้องไม่มีข้อกำหนดว่า จะขายทรัพย์สินนั้น

ประเทศฟิลิปปินส์

บริษัทลีสซิ่งในประเทศฟิลิปปินส์ เริ่มตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2500 โดยเป็นบริษัทในเครือ ของสหรัฐอเมริกา แต่เริ่มมีการขยายตัวอย่างมากในปี 2513 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ในปัจจุบันมีบริษัทลีสซิ่งและบริษัทเงินทุนที่ประกอบธุรกิจลีสซิ่งมากกว่า 80 บริษัท แต่มีเพียง 4 บริษัทที่ประกอบการธุรกิจลีสซิ่งอย่างจริงจัง บริษัทลีสซิ่งที่สำคัญจะเป็นบริษัทร่วมทุนกับ ธนาคารชั้นนำและสถาบันการเงินในต่างประเทศ

การประกอบลีสซิ่งไม่มีกฎหมายเฉพาะควบคุมและถูกจัดเป็นธุรกิจการเงินประเภทหนึ่งของบริษัทเงินทุน การประกอบกิจการต้องอยู่ภายใต้กฎหมายบริษัทเงินทุนและกฎหมายทั่วไป ที่เกี่ยวข้อง การประกอบกิจการต้องได้รับใบอนุญาตการประกอบธุรกิจจากคณะกรรมการตลาดหุ้นเช่นเดียวกับธุรกิจการเงินอื่น ๆ และอยู่ภายใต้การควบคุมของธนาคารกลาง กรมสรรพากรและคณะกรรมการตลาดหุ้น บริษัทเงินทุนที่ประกอบธุรกิจลีสซิ่งต้องมีเงินทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่น้อยกว่า 2 ล้านเปโซ สำหรับบริษัทเงินทุนขนาดใหญ่ต้องมีเงินทุนไม่น้อยกว่า 50 ล้านเปโซ (ประมาณ 5 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา) ถ้าเป็นบริษัทร่วมทุน ต้องมีผู้ถือหุ้นเป็นชาวฟิลิปปินส์ไม่ น้อยกว่า ร้อยละ 60 และคณะกรรมการบริหารต้องเป็นคนฟิลิปปินส์ 2 ใน 3 และบริษัทร่วมทุนใดมีชาวต่างประเทศถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 30 ของผู้ถือหุ้นทั้งหมดต้องขออนุญาตจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน บริษัทลีสซิ่งจะคิดดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายจากลูกค้าเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ไม่ได้

ทรัพย์สินที่ให้เช่าแบบลีสซิ่งส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศ ผู้ให้เช่าไม่ นิยมนำสินค้าเข้ามาเอง แต่ซื้อจากตัวแทนจำหน่ายในประเทศเพื่อประโยชน์ด้านการรับบริการทางเทคนิคจากตัวแทนจำหน่ายในระหว่างที่ผู้เช่าใช้งานทรัพย์สิน อายุสัญญาเช่าอยู่ระหว่าง 3-5 ปี โดยผู้เช่าต้องจ่ายเงินครั้งแรกเพื่อเป็นเงินประกันอัตราร้อยละ 10-25 ขึ้นกับความน่าเชื่อถือของผู้เช่า

ประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์เริ่มกิจการธุรกิจอีสต์ตั้งแต่ปี 2515 ได้ขยายตัวอย่างมากในช่วงที่มีการขยายตัวด้านเทคโนโลยีขั้นสูง และอุตสาหกรรมก่อสร้างในประเทศในปี พ.ศ. 2521 - 2524 แต่มีบทบาทสำคัญน้อยกว่าธุรกิจเช่าซื้อ เพราะยังผูกพันกับการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน บริษัทอีสต์ซึ่งที่สำคัญจะก่อตั้งโดยการร่วมทุนกับบริษัทอีสต์จากต่างประเทศ

ธุรกิจอีสต์ซึ่งในสิงคโปร์ไม่มีกฎหมายควบคุมโดยเฉพาะ เพียงแต่จดทะเบียนพาณิชย์ ก็ดำเนินธุรกิจได้ แต่ได้มีกฎหมายกำหนดลักษณะเฉพาะของธุรกิจอีสต์ โดยห้ามมิให้โอนทรัพย์สินแก่ผู้เช่าเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า มิฉะนั้นจะถือว่าเป็นการเช่าซื้อ นอกจากนี้ยังกำหนดมิให้เรียกเก็บค่าเช่ารวมในสัญญาแรกมากกว่าร้อยละ 90 และการกำหนดค่าเช่าของสัญญาต่อไปต่ำกว่าร้อยละ 15 ของค่าเช่าในงวดสัญญาแรก บริษัทอีสต์ซึ่งสามารถหักค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินที่ใช้ในการผลิตทางอุตสาหกรรมแบบเร่งรัดได้และรายได้ที่ได้รับจากค่าเช่าไม่ต้องนำมาคำนวณเพื่อเสียภาษี ถ้าเป็นบริษัทที่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ ทั้งยังได้รับการยกเว้นภาษีนำเข้าถ้าให้เช่าทรัพย์สินแก่บริษัทอุตสาหกรรมที่ได้รับการยกเว้น

นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น บริษัทอีสต์ซึ่งต้องกำหนดราคาเช่าของ ทรัพย์สินตามราคาที่จะขายทรัพย์สินได้เมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า ซึ่งนับเป็นอุปสรรคต่อการกำหนดรายได้ที่แน่นอน (บริษัทจึงเลี่ยงไปทำสัญญาเช่าซื้อแทน) และมีผลไม่อาจทำอีสต์เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ได้เพราะมีอายุการใช้งานยาวนาน การกำหนดราคาล่วงหน้าไม่สามารถทำได้ และ ห้ามมิให้บริษัทให้เช่าทรัพย์สินแก่บริษัทในเครือมากกว่าร้อยละ 50

ถึงแม้ว่าประเทศสิงคโปร์จะมีระบบการเงินที่คล่องตัวมาก การกู้เงินจากธนาคารสามารถทำได้โดยไม่ยากทั้งระยะสั้นและระยะยาว และรัฐบาลได้ให้ความช่วยเหลือธุรกิจขนาดกลาง และขนาดเล็กโดยให้กู้ดอกเบี้ยต่ำจากธนาคารและร่วมลงทุนกับธุรกิจต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการลงทุนด้านอุตสาหกรรม จึงนับว่า มีแหล่งเงินทุนที่ค่อนข้างเพียงพอที่ธุรกิจต่าง ๆ ไม่ต้องอาศัยจากธุรกิจอีสต์ แต่เศรษฐกิจของสิงคโปร์ยังขยายตัวต่อไปอีกและรัฐบาลมีโครงการลงทุนและการพัฒนาในด้านต่าง ๆ มีอีกมาก โดยเฉพาะอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสูงอีสต์ซึ่งก็สามารถช่วยอำนวยความสะดวกแก่ธุรกิจที่ต้องการใช้เครื่องจักรที่มีลักษณะการใช้งานโดยเฉพาะที่มีเทคโนโลยีสูงได้

ประเทศมาเลเซีย

ธุรกิจลีสซิ่งในมาเลเซียมีลักษณะคล้ายกับสิงคโปร์หลายประการแต่ยังไม่พัฒนามากนัก บริษัทลีสซิ่งไม่มีเงินทุนมากต้องกู้ยืมจากธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันภัย หรือโดยการโอนขายสัญญาลีสซิ่งแก่สถาบันการเงิน นอกจากนี้ธนาคารและบริษัทเงินทุนให้การสนับสนุน โดยร่วมกันจัดตั้งบริษัทลีสซิ่ง

ในหลายประการที่ลีสซิ่งในประเทศมาเลเซียคล้ายกับประเทศสิงคโปร์ กล่าวคือ ไม่มีกฎหมายควบคุมโดยเฉพาะ ห้ามมิให้กำหนดให้ผู้เช่าทำการซื้อทรัพย์สินเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า รวมทั้งต้องกำหนดราคาซากไว้ล่วงหน้าตามราคาตลาด ทางกรให้การสนับสนุนในด้านภาษี โดยยอมให้บริษัทลีสซิ่งหักค่าเสื่อมราคาแบบเร่งรัดและหลายกรณียอมให้หักค่าเสื่อมราคาได้ร้อยละ 100 ในปีแรก

ทางการได้เล็งเห็นความสำคัญของธุรกิจลีสซิ่ง โดยให้การสนับสนุนการจัดตั้งบริษัทลีสซิ่งในรูปของการร่วมทุนจากต่างประเทศในกรณีที่เป็นการขยายธุรกิจในประเทศ สำหรับบริษัทลีสซิ่งที่ส่งเสริมการส่งออก ทางกรยอมให้ต่างชาติถือหุ้นได้ร้อยละ 100 หรือเปิดดำเนินการในรูปสาขาได้

ประเทศอินโดนีเซีย

อินโดนีเซียเป็นประเทศในกลุ่มอาเซียนที่มีการพัฒนาธุรกิจลีสซิ่งมากที่สุด มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วตั้งแต่ปี 2523 มีการออกกฎหมายเฉพาะขึ้นเพื่อควบคุมรัฐบาลให้การสนับสนุนและได้บุกเบิกการประกอบธุรกิจนี้อย่างจริงจัง โดยรัฐบาลได้จัดตั้งบริษัทลีสซิ่งแห่งแรกชื่อ Pengembangan Armada Niaga Nasional และได้ร่วมจัดตั้ง Orient Bina Usaha Leasing โดยร่วมทุนกับบริษัท Orient Leasing แห่งประเทศญี่ปุ่น นอกจากนี้บริษัทลีสซิ่งส่วนใหญ่ใน อินโดนีเซียมีลักษณะเป็นบริษัทร่วมทุนกับต่างประเทศซึ่งรัฐบาลให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี

สถานะทางกฎหมายของธุรกิจลีสซิ่งในอินโดนีเซียถูกกำหนดให้เป็นบริษัทพาณิชย์ ซึ่งต้องอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายทั่วไปและกฎหมายเฉพาะ กฎหมายทั่วไป คือ ประมวล

กฎหมายแพ่งและพาณิชย์มีการกำหนดลักษณะที่เกี่ยวข้องกับลีสซิ่งไว้หลายประการ เช่น ค่าเช่า ส่วนที่เป็นดอกเบี้ยต้องผูกไว้กับ Official Prime Rate ผู้เช่าต้องเป็นผู้จัดทำประกันภัยกับบริษัทภายในประเทศ อายุสัญญาเช่าต้องไม่เกินอายุการใช้งานของทรัพย์สิน รวมทั้งมีข้อกำหนดป้องกันการยกเลิกสัญญาเช่าโดยผู้เช่าฝ่ายเดียว และผู้ให้เช่ามีสิทธิเข้าครอบครองทรัพย์สินได้ในกรณีฉุกเฉิน

สำหรับกฎหมายเฉพาะของลีสซิ่งนั้นจะมีลักษณะเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อควบคุมและสนับสนุนโดยอยู่ภายใต้การร่วมมือกันระหว่างกระทรวงการคลัง กระทรวงอุตสาหกรรม และ กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการขออนุญาต การอนุมัติการจัดตั้งบริษัทลีสซิ่ง และทาง ด้านภาษีอากร

การประกอบธุรกิจลีสซิ่ง ต้องขออนุญาตจากกระทรวงการคลัง โดยได้รับความเห็นชอบจากธนาคารกลางกรณีเป็นสถาบันการเงิน และกรมการค้ากรมเป็นบริษัททั่วไปในการออกใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจลีสซิ่ง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังจะพิจารณาความเห็นของคณะกรรมการบริหารธนาคารกลาง กรมการค้า นายทะเบียนพาณิชย์ และ/หรือคณะกรรมการอุตสาหกรรมด้วย ในการขออนุญาตต้องยื่นรายงานการศึกษาความเหมาะสมและโครงการ ด้านการเงินไม่น้อยกว่า 3 ปี หลังจากที่ได้รับอนุญาตและได้เปิดดำเนินการแล้วต้องเสนอรายงาน ต่าง ๆ แก่ผู้กำกับควบคุมการดำเนินงานธุรกิจลีสซิ่ง เช่น รายงานแสดงการคำนวณค่าเช่า เรียก เก็บ รายงานสัญญาเช่าซึ่งต้องระบุถึงระยะเวลา ค่าเช่า การชำระ การบำรุงรักษา การทดแทนกรณีที่สูญหายหรือชำรุด และรายงานแสดงฐานะการเงิน

นอกจากบริษัทลีสซิ่งที่เป็นบริษัทท้องถิ่น โดยมีชาวอินโดนีเซียเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด ซึ่งต้องมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่า 50 ล้านดอลลาร์ และบริษัทร่วมทุนกับบริษัทต่างประเทศ ซึ่งต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 150 ล้านดอลลาร์ และภายใน 10 ปี ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่ต้องเป็นชาวอินโดนีเซียแล้ว นอกจากนี้สถาบันการเงินและบริษัทตัวแทนจำหน่ายซึ่งได้รับอนุญาตเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าจากกรมการค้าและ/หรือกรมการอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าประเภททุนก็สามารถประกอบธุรกิจลีสซิ่งได้ บริษัทลีสซิ่งต้องมีภูมิลำเนาอยู่ในประเทศและในการดำเนินงานต้องไม่ว่าจ้างบุคคลต่างชาติ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ทั้งต้องว่าจ้างผู้ชำนาญการเฉพาะอย่างน้อย 3 คน คือ ด้านกฎหมาย บัญชี ลีสซิ่ง

สินค้าที่ให้เช่าในธุรกิจลีสซิ่งต้องเป็นสินค้าประเภททุน เพื่อการอุตสาหกรรมป่าไม้ เกษตรกรรม การคมนาคม และอื่น ๆ ที่ทางการกำหนดตามข้อเสนอแนะของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ต้องเป็นสินค้าที่ผลิตในประเทศ ยกเว้นสินค้าที่ไม่สามารถผลิตในประเทศได้ ซึ่งต้องเสียภาษีนำเข้า เช่นเดียวกับผู้นำเข้าอื่น ๆ บริษัทลีสซิ่งสามารถหักค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินที่ให้เช่าแบบเร่งรัดได้ เฉพาะทรัพย์สินที่ใช้ในการผลิตโดยตรงเท่านั้น

การเช่าแบบสืตซึ่งในอินโดนีเซีย ส่วนใหญ่จะมีอายุการเช่าไม่เกิน 3 ปี ต้องชำระเงินครั้งแรกไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของราคาทรัพย์สิน โดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20 เมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า ผู้เช่าจะเลือกซื้อทรัพย์สินนั้น ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีราคาเช่าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของราคาทรัพย์สินหรือขอต่ออายุสัญญาเช่า หรือไม่เลือกทั้ง 2 กรณีก็ได้

ประเทศเกาหลี

ประเทศเกาหลี เริ่มมีการดำเนินงานธุรกิจลีสซิ่งในปี พ.ศ. 2515 และมีการกำหนดกฎหมายเฉพาะสำหรับธุรกิจลีสซิ่งในปี พ.ศ. 2516 เพื่อส่งเสริมให้การประกอบธุรกิจลีสซิ่งดำเนินได้ดีขึ้น ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ธุรกิจลีสซิ่งจะต้องดำเนินงานในรูปแบบของบริษัทร่วมทุน การขออนุญาตประกอบธุรกิจต้องยื่นขออนุญาตต่อรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง โดยต้องยื่นเสนอแผนนโยบายทางธุรกิจ การคาดการณ์ทางการเงิน โครงสร้างและแนวทางการจัดหาเงินทุน และนโยบายการประกอบการลีสซิ่ง การจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง กรณีที่ฐานะการเงินหรือการจัดการของบริษัทลีสซิ่งเสื่อมลงหรือปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมายหรือคำสั่งอื่นใด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังมีอำนาจสั่งถอนใบอนุญาตได้ เมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินการได้แล้วบริษัทลีสซิ่งต้องจัดทำรายงานปีละครั้ง ซึ่งต้องรายงานเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน รายละเอียดการให้เช่าทรัพย์สิน การเปลี่ยนตัวผู้บริหาร หรือผู้ตรวจสอบบัญชี และการหยุดดำเนินธุรกิจ

สินค้าที่จะให้เช่าในการประกอบธุรกิจลีสซิ่งถูกกำหนดว่า ต้องเป็นสินค้าใหม่และทันสมัยประเภทเครื่องจักรต่าง ๆ เครื่องมือแพทย์ การขนส่ง การสื่อสาร และเครื่องมือไฟฟ้า บริษัทลีสซิ่งสามารถนำเข้าสินค้าประเภทที่ทางการกำหนดจากต่างประเทศได้ โดยได้รับการยกเว้นไม่ต้องขออนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และอาจได้รับยกเว้นอากรขาเข้าทั้งหมดหรือบางส่วน ผู้เช่าต้องเป็นผู้ชำระอากรส่วนที่ต้องชำระ ในกรณีที่มีการผิดสัญญาการให้เช่าทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นภาษีอากร (ทั้งหมดหรือบางส่วน) ให้เรียกคืนจากบริษัทลีสซิ่ง ซึ่งหากไม่สามารถเรียกคืนจากผู้เช่าได้ บริษัทลีสซิ่งต้องทำเครื่องหมายด้วยวัสดุที่คงทนติดไว้ บนทรัพย์สินที่ให้เช่าอย่างชัดเจน โดยระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ให้เช่า หมายเลขและระยะเวลาการให้เช่า ว่าเริ่มตั้งแต่เมื่อใดและสิ้นสุดเมื่อใด พร้อมทั้งระบุว่าทรัพย์สินที่มีเครื่องหมายติดอยู่เป็นของผู้ให้เช่าในระหว่างการให้เช่าเพื่อใช้งานของผู้เช่า และมีข้อห้ามมิให้ผู้ใดนอกจากบริษัทลีสซิ่งเคลื่อนย้าย หรือทำลาย

เครื่องหมายดังกล่าว และบริษัทที่ซึ่งต้องจัดทำรายชื่อทรัพย์สินที่ให้เข้าทั้งหมดและมีรายละเอียดตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทที่ซึ่งอาจเรียกหลักประกันจากผู้เช่าได้เฉพาะในกรณีที่เห็นว่าจำเป็นโดยพิจารณาจากฐานะทางการเงินของผู้เช่าประกอบแล้ว การเรียกเก็บดอกเบี้ยจากผู้เช่าและผู้ให้เช่าสามารถเรียกเก็บไม่เกินอัตราสูงสุดตามแต่ละประเภทเงินทุน ดังนี้

เงินทุนในประเทศ = ต้นทุนเงินกู้ยืม + ร้อยละ 4

เงินทุนจากต่างประเทศ = ต้นทุนเงินกู้ยืม + ร้อยละ 5

เงินทุนส่วนของผู้ถือหุ้น = ดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมทั่วไป + ร้อยละ 4

เมื่อสิ้นสุดสัญญาการเช่าบริษัทที่ซึ่งสามารถโอนทรัพย์สินให้แก่ผู้เช่าหรือทรัพย์สินจากผู้เช่าได้ แล้วแต่ข้อตกลงระหว่างผู้ให้เช่าและผู้เช่า การเรียกเก็บดอกเบี้ยจากค่าเช่า ที่ผู้เช่าจ่ายล่าช้ากว่าที่กำหนดไว้ในสัญญา ให้ใช้อัตราดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศไทย

กรรณิกา สุวรรณพิบูลย์ (2529 : 38 - 49) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจที่ซึ่งไทยว่า มีแหล่งที่มาของเงินทุนจากทางใดมีโครงสร้างรายได้และค่าใช้จ่ายที่สำคัญอะไรบ้าง ซึ่งจะทำให้การศึกษาทั้งในรายบริษัทและรายกลุ่มและในส่วนท้ายสุดจะกล่าวถึงลักษณะบางประการที่มีผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจที่ซึ่งไทย ซึ่งไม่ได้สะท้อนให้เห็นชัดเจนโดยผ่านงบการเงิน รวมถึงปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทที่ซึ่งไทย โดยดูจาก

1. งบการเงินของบริษัทที่ซึ่ง งบการเงินที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ หมายถึง งบดุล บัญชีกำไรขาดทุน และบัญชีกระแสเงินสด ซึ่งบริษัทที่ซึ่งจะจัดทำขึ้น ณ วันสิ้นงวดการบัญชี

2. แหล่งที่มาของเงินทุน แหล่งที่มาของเงินทุนที่สำคัญของบริษัทที่ซึ่ง คือ เงินกู้ยืมและเงินกองทุน ซึ่งมีสัดส่วนเฉลี่ยร้อยละ 76.35 และ 6.79 ของหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัทที่ซึ่งทำการศึกษากลุ่มธุรกิจที่ซึ่งขนาดกลาง มีแนวโน้มที่จะจัดหาเงินทุนด้วยวิธี Debt Financing มากกว่ากลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดเล็ก ซึ่งเงินทุนมาจาก Equity Finance ในสัดส่วนที่สูงกว่า

3. โครงสร้างรายรับและรายจ่ายที่สำคัญ การพิจารณาโครงสร้างรายได้และค่าใช้จ่ายที่สำคัญของบริษัทที่ซึ่งทำได้โดยอาศัยตัวเลขจากงบกำไรขาดทุน จากการศึกษาพบว่า บริษัทที่ซึ่ง

มีรายรับที่แตกต่างกันค่อนข้างมาก และรายได้ส่วนใหญ่มาจากการลีสซิ่งและการเช่าซื้อ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่า นโยบายของแต่ละบริษัทจะเน้นไปทางใด

4. กำไร หมายถึง ยอดรวมรายได้หักด้วยค่าใช้จ่าย เป้าหมายที่สำคัญของทุกกิจการคือ Profit Maximization (การสร้างกำไรสูงสุด) ดังนั้นกำไร จึงเป็นค่าหนึ่งที่แสดง ถึงผลการดำเนินงานของบริษัท บริษัทใดที่กำไรสูงก็จะแสดงถึงควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่ก็ได้หมายความว่า บริษัทที่กำไรต่ำจะดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาความสามารถในการทำกำไรเป็นรายบริษัทแล้วชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างในความสามารถในการทำกำไรค่อนข้างมาก กลุ่มขนาดกลางมีอัตรากำไรต่อส่วนของผู้ถือหุ้นสูงสุดคือ มีอัตรากำไรร้อยละ 82.58 รองลงมาคือ กลุ่มขนาดเล็กและขนาดใหญ่มีอัตรากำไรร้อยละ 38.92 และ 14.5 ตามลำดับ และกลุ่มขนาดใหญ่มีอัตรากำไรต่อสินทรัพย์รวมสูงสุดคือ มีอัตรากำไรร้อยละ 2.25 รองลงมาคือกลุ่มขนาดเล็กและขนาดกลางมีอัตรากำไรร้อยละ 1.19 และ 0.77 ตามลำดับ

ชนวรรณ โอปนพันธุ์ (2533 : 65 - 75) ศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงานของบริษัทลีสซิ่งอย่างแท้จริง ซึ่งเริ่มศึกษาความเป็นมาของธุรกิจลีสซิ่งและลีสซิ่งในประเทศไทย ประเภทและรูปแบบของลีสซิ่งในปัจจุบันเป็นแบบ Financial lease มากกว่า Operating lease

นงลักษณ์ หุตะภิญโญ (2528 : 87) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานของธุรกิจลีสซิ่งไทยจากการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจและอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความต้องการรู้รายละเอียดเกี่ยวกับธุรกิจลีสซิ่ง และสนใจที่จะใช้บริการ แต่ภาวะเศรษฐกิจที่กำลังตกต่ำในขณะนั้นมีผลให้ธุรกิจลีสซิ่งขยายตัวในอัตราที่ลดลง เพราะต้องมีการพิจารณาผู้เช่าอย่างเข้มงวดขึ้นเนื่องจากผู้เช่าต้องประสบปัญหาในการดำเนินงาน ธุรกิจนี้จะขยายตัวมากยิ่งขึ้น ถ้ามีการบริการที่ดีทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และคิดผลตอบแทนในอัตราที่ไม่สูงนัก ตลอดจนการที่ทางกรมจะมีนโยบายและกฎหมายที่แน่ชัดในอันที่จะควบคุมและส่งเสริม ก็จะช่วยให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้ดำเนินการนี้และผู้ที่ต้องการเข้ามาลงทุน

ภักตรา จตุพรสัมฤทธิ์ (2535 : 53) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการดำเนินการของธุรกิจลีสซิ่งในประเทศไทย ได้ผลสรุปว่าธุรกิจลีสซิ่งประสบปัญหาการดำเนินงานบางประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องภาษีอากร และนโยบายของรัฐบาลเกี่ยวกับธุรกิจลีสซิ่ง แหล่งเงินทุน ชนิดของเครื่องจักรหรือสินค้าประเภททุน ตลอดจนรสนิยมของผู้เช่า เป็นต้น ดังนั้นจึงคาดได้ว่าธุรกิจลีสซิ่งจะขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากประเทศไทยกำลังพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมไปอย่างรวดเร็ว

อัจฉรา ชุติมาวงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ลีสซิ่งกับธุรกิจการบิน โดยการเปรียบเทียบต้นทุนในการจัดหาเครื่องบินโบอิง 747-400 จำนวน 1 ลำ ด้วยวิธีการลีสซิ่งแบบ Japanese Leveraged Lease และการกู้ยืมเงินตราต่างประเทศ โดยการหามูลค่าปัจจุบัน (Present

Value) และมีข้อกำหนดว่าเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า ผู้เช่าจะได้เครื่องบินมาเป็นทรัพย์สินหลังจากชำระเงินงวดสุดท้าย จากการศึกษาได้ผลสรุปว่าการจัดหาเครื่องบินโดยวิธีลีสซิ่งจะได้ต้นทุนที่ต่ำกว่าการกู้ แต่อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์นี้ได้พิจารณาเพียงต้นทุนมาวิเคราะห์เท่านั้น มิได้นำปัจจัยอื่นเข้ามาวิเคราะห์ด้วย เช่น อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลาคืนหนี้ ระยะเวลาปลอดหนี้ ความสอดคล้องระหว่างรายรับและรายจ่าย และเงื่อนไขสิทธิพิเศษที่จะได้รับจากทางเลือกนั้น ซึ่งจะมีผลในการเลือกวิธีการจัดหาเครื่องบิน นอกจากนี้การเลือกทางเลือกโดยขึ้นอยู่กับสถานะของบริษัทอีกด้วย

งานวิจัยต่างประเทศ

KANG, SUNGJUNE (1996 : 128) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดในการเลือกที่จะทำลีสซิ่ง พบว่า ภาษีมีส่วนช่วยให้คนหันมาสนใจที่จะเลือกใช้ธุรกิจลีสซิ่ง เพราะทำให้มีส่วน ช่วยในการลดต้นทุนได้สูง

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ลูกค้ายที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อธุรกิจลีสซิ่งในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน
2. ลูกค้ายที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อธุรกิจลีสซิ่งในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน
3. ลูกค้ายที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อธุรกิจลีสซิ่งในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน
4. ลูกค้ายที่มีขนาดของธุรกิจแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อธุรกิจลีสซิ่งในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าในธุรกิจลิสซิ่งของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน ณ วันที่ 24 มีนาคม 2542
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ใช้กลุ่มประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-List) รวม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) เกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่งของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงื่อนไขการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ รวม 43 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open Ended) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้ายที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งประการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 2

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจลีสซิ่ง เพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วกำหนดเป็นข้อคำถามให้ครอบคลุมธุรกิจลีสซิ่งที่กำหนดไว้
2. สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก โดยให้ครอบคลุมกับธุรกิจลีสซิ่งในด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน
3. นำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จแล้วไปปรึกษาคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีดังนี้
 1. อาจารย์ปิยดา สมบัติวัฒนา
 2. อาจารย์อัปสร อนันตอักรกุล
 3. นายไพโรจน์ คุรุต
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลอง (Try Out) กับลูกค้าของธุรกิจลีสซิ่งบริษัทอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลจากการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach.1971 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น .86

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้มีหนังสือถึงผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้อาศัยเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ช่วยแจกแบบสอบถาม ส่วนผู้วิจัยเป็นผู้รับ

แบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ทั้งหมด 100 ฉบับ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามได้รับคืนทั้งหมด 100 ฉบับ มาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโดยใช้โปรแกรม SPSS
2. ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามตัวแปรต้น ในด้านอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ
3. ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิง นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) มีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงอยู่ในระดับเห็นด้วย
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best. 1987 : 174) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 - 4.50 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 - 3.50 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงในระดับไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 - 2.50 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.50 หมายถึง ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจดีสซิ่งในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยใช้ t-test และ F-test
5. แบบสอบถามปลายเปิด ได้นำมาจำแนกเป็นความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

1. การวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach. 1970 : 161)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 ค่าร้อยละ

2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตร

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum fX^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum fX^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของความถี่คูณคะแนนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่ง ในทัศนะของผู้ค้า
เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจ
โดยใช้ t - test และ F - test

3.1 ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติแสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
 X_1, X_2 แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1, S_2 แทน ความแปรปรวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way
Analysis of Varinace) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม โดย
ใช้ F – test

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

เมื่อ F แทน ความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่าสองกลุ่ม
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกับในการแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนลูกค้ำที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t - distribution
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	หมายถึง	ระดับขั้นความเป็นอิสระ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจ ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
25 - 35 ปี	34	34.00
36 - 45 ปี	37	37.00
46 ปีขึ้นไป	29	29.00
รวม	100	100
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	24.00
ปริญญาตรี	54	54.00
สูงกว่าปริญญาตรี	22	22.00
รวม	100	100
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 6 ปี	29	29.00
6 - 10 ปี	37	37.00
10 ปีขึ้นไป	34	34.00
รวม	100	100
ขนาดของธุรกิจ		
ขนาดเล็ก	46	46.00
ขนาดกลาง	54	54.00
รวม	100	100

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าของบริษัทจี.อี. แคปปิตอล ออโตรีส จำกัด (มหาชน) ที่ตกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน (ร้อยละ 100) จำแนกตามกลุ่มอายุพบว่า อายุ 25 - 35 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 34.00) อายุ 36 - 45 ปี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 37.00) อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน (ร้อยละ 29.00) เมื่อพิจารณาตามวุฒิการศึกษาพบว่า วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 24.00) ปริญญาตรี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 54.00) สูงกว่าปริญญาตรี

จำนวน 22 คน (ร้อยละ 24) เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 29.00) ประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 37 คน (ร้อยละ 37.00) และประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน (ร้อยละ 34.00) เมื่อพิจารณาตามขนาดของธุรกิจ พบว่า ธุรกิจขนาดเล็ก จำนวน 46 คน (ร้อยละ 46.00) และธุรกิจขนาดกลาง จำนวน 54 คน (ร้อยละ 54.00)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสี่งของบริษัท จี.อี. แคปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจ ดังรายละเอียดในตาราง 2 - 6

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ
 ลีสซิ่ง ของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลีส จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้าน

ความคิดเห็นต่อธุรกิจ	ลูกค้า N = 100		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	3.88	.44	เห็นด้วย
ด้านการให้บริการ	3.75	.45	เห็นด้วย
ด้านภาพลักษณ์	3.85	.51	เห็นด้วย
รวม	3.83	.42	เห็นด้วย

จากตาราง 2 พบว่า ลูกค้าเห็นด้วยกับด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้านของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลีส จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณารายด้าน ลูกค้าเห็นด้วยทุกด้าน ($\bar{X} = 3.83$) ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อลูกค้าเห็นด้วยมากกว่าด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.88$) และด้านการให้บริการลูกค้าเห็นด้วยน้อยกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 3.75$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีต่อการดำเนินงานธุรกิจของบริษัท จี.อี.แคปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยรวม และเป็นรายข้อ

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		25 - 35 ปี N = 34		36 - 45 ปี N = 37		46 ปีขึ้นไป N = 29		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	<u>ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ</u>									
1.	มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ	4.27	.84	4.06	1.01	4.43	.73	4.31	.71	เห็นด้วย
2.	มีค่าวงจำกัดต่ำในแต่ละงวด	3.97	.86	3.74	1.02	4.11	.74	4.07	.75	เห็นด้วย
3.	มีระยะเวลาการผ่อนชำระค่าวงจำกัดที่เหมาะสม	4.09	.68	3.97	.72	4.22	.71	4.07	.59	เห็นด้วย
4.	มีเงินมัดจำเริ่มแรกที่เหมาะสม	3.89	.72	3.88	.77	3.78	.58	4.03	.82	เห็นด้วย
5.	กำหนดราคาที่ตกลงจะซื้อทรัพย์สินในงวดสุดท้ายเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.86	.71	3.82	.76	3.89	.70	3.86	.69	เห็นด้วย
6.	ทรัพย์สินที่ลูกค้านำมาขายให้บริษัทโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำทรัพย์สินนั้นกลับไปเช่าต่อตามสัญญาสินเชื่อซึ่ง บริษัทมีราคาให้เหมาะสม	3.90	.76	3.65	.73	4.00	.78	4.07	.70	เห็นด้วย
7.	เงื่อนไขในการยึดคืนของบริษัทเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.80	.86	3.59	.82	3.92	.92	3.90	.82	เห็นด้วย

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ		25 - 35 ปี N = 34		ระดับ		36 - 45 ปี N = 37		ระดับ		46 ปีขึ้นไป N = 29		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
8.	ในกรณีที่เป็นการเข้าแบบดำเนินการมีเงื่อนไขในการดูแลรักษาเหมาะสม	3.82	.76	เห็นด้วย		3.91	.69	เห็นด้วย		3.74	.81	เห็นด้วย		3.82	.73	เห็นด้วย
9.	ในกรณีที่เป็นการเข้าแบบการลงทุนบริษัทมีบริการบำรุงรักษาให้กับลูกค้าที่เหมาะสม	3.90	.82	เห็นด้วย		3.56	.79	เห็นด้วย		3.97	.83	เห็นด้วย		4.21	.73	เห็นด้วย
10.	ในการเข้าแบบดำเนินการได้เปิดโอกาสให้สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์หรือUpgradeทรัพย์สินได้	3.83	.79	เห็นด้วย		3.68	.84	เห็นด้วย		3.86	.82	เห็นด้วย		3.97	.68	เห็นด้วย
11.	กรณีเข้าแบบดำเนินการผู้เช่าตามสัญญาสิทธิซึ่งเดิมจะเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ฐานใหม่ บริษัทคิดราคาในการแลกเปลี่ยนอย่างเหมาะสม	3.61	.85	เห็นด้วย		3.50	.75	ไม่แน่ใจ		3.70	1.0	เห็นด้วย		3.62	.78	เห็นด้วย
12.	เงื่อนไขของสัญญามีประโยชน์ต่อการแสดงรายการในงบการเงินและการหักค่าใช้จ่ายทางภาษี	3.75	.81	เห็นด้วย		3.82	.80	เห็นด้วย		3.76	.72	เห็นด้วย		3.66	.94	เห็นด้วย
	รวม	3.88	.44	เห็นด้วย		3.74	.47	เห็นด้วย		3.95	.43	เห็นด้วย		3.97	.38	เห็นด้วย

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ		25 - 35 ปี N = 34		ระดับ		36 - 45 ปี N = 37		ระดับ		46 ปีขึ้นไป N = 29		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
	ด้านการให้บริการ															
1.	ผู้นำนิตลีนเชื่อให้ความช่วยเหลืออย่างดี	4.07	.84	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.76	.96	เห็นด้วย	เห็นด้วย	4.41	.72	เห็นด้วย	เห็นด้วย	4.00	.71	เห็นด้วย
2.	มีขั้นตอนการอนุมัติลีนเชื่อที่ชัดเจน	3.82	.70	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.68	.64	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.92	.55	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.86	.92	เห็นด้วย
3.	การอนุมัติลีนเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.87	.88	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.62	.85	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.95	.94	เห็นด้วย	เห็นด้วย	4.07	.80	เห็นด้วย
4.	มีสาขาครอบคลุมทั่วทุกจังหวัด	3.77	.92	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.56	.93	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.89	.99	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.86	.79	เห็นด้วย
5.	กำหนดให้ชำระค่างวดโดยหักบัญชีอัตโนมัติทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	3.93	.73	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.88	.84	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.96	.62	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.97	.73	เห็นด้วย
6.	อำนวยความสะดวกในการชำระค่างวดที่เคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์ทุกสาขา	3.99	.67	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.91	.71	เห็นด้วย	เห็นด้วย	4.16	.65	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.86	.64	เห็นด้วย
7.	การเซ็นเช็คล่วงหน้าทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	4.00	.75	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.85	.70	เห็นด้วย	เห็นด้วย	4.22	.75	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.90	.77	เห็นด้วย
8.	การเปิดบริการวันจันทร์ - ศุกร์เหมาะสมแล้ว	3.74	.75	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.76	.74	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.65	.63	เห็นด้วย	เห็นด้วย	3.83	.89	เห็นด้วย

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ		25 - 35 ปี N = 34		ระดับ		36 - 45 ปี N = 37		ระดับ		46 ปีขึ้นไป N = 29		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
9.	เวลาในวันทำการ 8.00 - 17.00 น. มีความเหมาะสม	3.69	.91	เห็นด้วย		3.74	.79	เห็นด้วย		3.68	.97	เห็นด้วย		3.66	.97	เห็นด้วย
10.	มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บริหาร	3.50	.90	ไม่เห็นด้วย		3.15	.93	ไม่เห็นด้วย		3.76	.86	เห็นด้วย		3.59	.82	เห็นด้วย
11.	การจัดหาทรัพย์สินให้แกลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.51	1.01	เห็นด้วย		2.88	1.01	ไม่เห็นด้วย		3.86	.89	เห็นด้วย		3.79	.82	เห็นด้วย
12.	มีความรวดเร็วในการเข้าไปซ่อม ดูแลทรัพย์สินให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหา	3.40	.91	ไม่เห็นด้วย		3.03	.94	ไม่เห็นด้วย		3.41	.93	ไม่เห็นด้วย		3.83	.66	เห็นด้วย
13.	การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.75	.87	เห็นด้วย		3.59	.82	เห็นด้วย		3.86	.98	เห็นด้วย		3.79	.77	เห็นด้วย
14.	บริษัทอำนวยความสะดวกในการจัดหาทรัพย์สินภายใน	3.69	.83	เห็นด้วย		3.50	.79	เห็นด้วย		3.84	.87	เห็นด้วย		3.72	.80	เห็นด้วย
15.	ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ของบริษัทอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ	3.57	.82	เห็นด้วย		3.38	.70	เห็นด้วย		3.70	.88	เห็นด้วย		3.62	.86	เห็นด้วย
	รวม	3.75	.45	เห็นด้วย		3.55	.45	เห็นด้วย		3.88	.43	เห็นด้วย		3.82	.41	เห็นด้วย

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ		25 - 35 ปี N = 34		ระดับ		36 - 45 ปี N = 37		ระดับ		46 ปีขึ้นไป N = 29		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
ด้านภาพลักษณ์																
1.	มีเงินทุนสูง	4.22	.80	เห็นด้วย		3.94	.75	เห็นด้วย		4.57	.69	เห็นด้วยอย่างถึง		4.10	.82	เห็นด้วย
2.	มีสาขามาก	3.80	.72	เห็นด้วย		3.50	.78	ไม่แน่ใจ		3.89	.61	เห็นด้วย		4.03	.73	เห็นด้วย
3.	มีบริษัทแม่ให้การสนับสนุน	4.05	.82	เห็นด้วย		3.85	.82	เห็นด้วย		4.24	.80	เห็นด้วย		4.03	.82	เห็นด้วย
4.	มีบริษัทในเครือมาก	3.62	.72	เห็นด้วย		3.35	.69	ไม่แน่ใจ		3.89	.61	เห็นด้วย		3.59	.78	เห็นด้วย
5.	มีความเชี่ยวชาญในด้านผลิตภัณฑ์	3.66	.83	เห็นด้วย		3.53	.83	เห็นด้วย		3.84	.69	เห็นด้วย		3.59	.98	เห็นด้วย
6.	เป็นผู้บุกเบิกด้านผลิตภัณฑ์	3.58	.85	เห็นด้วย		3.41	.86	ไม่แน่ใจ		3.78	.75	เห็นด้วย		3.52	.95	เห็นด้วย
7.	บุคลากรมีความรู้ความสามารถดี	3.83	.91	เห็นด้วย		3.56	1.08	เห็นด้วย		3.92	3.68	เห็นด้วย		4.03	.91	เห็นด้วย
8.	บุคลากรมีความสุภาพเรียบร้อย	3.87	.94	เห็นด้วย		3.65	1.10	เห็นด้วย		3.86	.71	เห็นด้วย		4.14	.95	เห็นด้วย
9.	บุคลากรมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	3.85	.87	เห็นด้วย		3.74	.90	เห็นด้วย		3.95	.85	เห็นด้วย		3.86	.88	เห็นด้วย
10.	บุคลากรมีความกระตือรือร้นและตื่นตัว	3.93	.71	เห็นด้วย		3.85	.82	เห็นด้วย		4.00	.62	เห็นด้วย		3.93	.70	เห็นด้วย
11.	บุคลากรมีความใส่ใจในการติดตามงาน	3.95	.81	เห็นด้วย		3.68	.84	เห็นด้วย		4.05	.78	เห็นด้วย		4.14	.74	เห็นด้วย

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		25 - 35 ปี N = 34		36 - 45 ปี N = 37		46 ปีขึ้นไป N = 29		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
12.	บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำ เรื่องการปล่อยสินเชื่อ	3.94	.78	3.88	.84	3.97	.69	3.97	.82	เห็นด้วย
13.	บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการ นัดหมาย	3.85	.90	3.88	.84	3.84	.99	3.83	.89	เห็นด้วย
14.	บุคลากรมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ของบริษัท	3.73	.79	3.62	.70	3.78	.82	3.79	.86	เห็นด้วย
	รวม	3.85	.51	3.67	.57	3.97	.33	3.90	.57	เห็นด้วย

จากตาราง 3 พบว่าลูกค้าเห็นด้วยในด้านเงื่อนไข ในการให้สินเชื่อของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตรีส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณารายข้อลูกค้าเห็นด้วยทุกข้อ โดยในข้อที่ว่ามีอัตราดอกเบี้ยต่ำ ลูกค้าเห็นด้วยมากกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.27$) และข้อ 11 (กรณีเช่าแบบดำเนินการผู้เช่าตามสัญญาซึ่งเดิมจะเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ บริษัทคิดราคาในการแลกเปลี่ยนอย่างเหมาะสม) ลูกค้าเห็นด้วยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 3.61$)

ในด้านการให้บริการ ลูกค้าเห็นด้วยกับการให้บริการของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตรีส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณารายข้อ ลูกค้าเห็นด้วยเกือบทุกข้อโดยในข้อที่ว่าผู้อนุมัติสินเชื่อให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ลูกค้าเห็นด้วยมากกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.07$) และข้อ 11 (การจัดหาทรัพย์สินให้แก่ลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว) ลูกค้าเห็นด้วยน้อยกว่าข้ออื่น ($\bar{X} = 3.51$) สำหรับข้อ 10 (มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บริหาร) และข้อ 12 (มีความรวดเร็วในการเข้าไปซ่อม ดูแลทรัพย์สินให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหา) ลูกค้ามีความไม่แน่ใจ ซึ่งหมายถึงลูกค้าเห็นด้วยในระดับกลาง ๆ ($\bar{X} = 3.50$ และ $\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

สำหรับในด้านภาพลักษณ์ พบว่าลูกค้าเห็นด้วย โดยข้อความในด้านภาพลักษณ์ สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกกลุ่มความมั่นคง ได้แก่ ข้อ 1-4 กลุ่มที่ 2 กลุ่มชื่อเสียงในด้านธุรกิจซึ่งประกอบด้วย ข้อ 5 และข้อ 6 ส่วนกลุ่มที่ 3 เกี่ยวกับคุณภาพของบุคลากร ประกอบไปด้วย ข้อ 7-14 ในกลุ่มความมั่นคง ข้อ 1 (มีเงินทุนสูง) ลูกค้าเห็นด้วยมากกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนในกลุ่มชื่อเสียงในด้านธุรกิจซึ่ง ข้อ 5 (มีความเชี่ยวชาญในด้านสินเชื่อ) ลูกค้าเห็นด้วยมากกว่าข้ออื่น ($\bar{X} = 3.66$) และในกลุ่มคุณภาพบุคลากร

ข้อ 11 (บุคลากรมีความใส่ใจในการติดตามงาน) ลูกค้าเห็นด้วยมากกว่าข้ออื่น ๆ ($\bar{X} = 3.95$)

เมื่อพิจารณาทุกกลุ่มอายุ ในตาราง 3 พบว่าลูกค้าเห็นด้วยในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตรีส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มอายุ ลูกค้ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.97$) และลูกค้ากลุ่มอายุ 25-35 ปี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.74$)

ในด้านการให้บริการ ลูกค้าทุกกลุ่มอายุเห็นด้วยกับการให้บริการของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตรีส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.75$) โดยลูกค้ากลุ่มอายุ 36-45 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ($\bar{X} = 3.88$) และกลุ่มอายุ 25-35 ปี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ($\bar{X} = 3.55$)

สำหรับในด้านภาพลักษณ์ พบว่า ลูกค้าเห็นด้วยกับด้านภาพลักษณ์ ของ บริษัท จี.อี. แคนปีตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.85$) โดยลูกค้ากลุ่มอายุ 36-45 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.97$) และลูกค้ากลุ่มอายุ 25-35 ปี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ($\bar{X} = 3.67$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีต่อการดำเนินงานบริษัท จี.อี.เค.เปปติคอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและเป็นรายข้อ

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ	ต่ำกว่าป.ตรี N = 24		ระดับ	ปริญญาตรี N = 54		ระดับ	สูงกว่าป.ตรี N = 22		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.				
		ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ											
1.	มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ	4.27	.84	เห็นด้วย	4.42	.72	เห็นด้วย	4.31	.77	เห็นด้วย	4.00	1.07	เห็นด้วย
2.	มีค่าวงที่ต่ำในแต่ละงวด	3.97	.86	เห็นด้วย	4.17	.76	เห็นด้วย	3.85	.83	เห็นด้วย	4.05	1.00	เห็นด้วย
3.	มีระยะเวลาการผ่อนชำระค่าวงที่เหมาะสม	4.09	.68	เห็นด้วย	4.13	.61	เห็นด้วย	4.09	.76	เห็นด้วย	4.05	.58	เห็นด้วย
4.	มีเงินต้นต่ำเริ่มแรกที่เหมาะสม	3.89	.72	เห็นด้วย	3.92	.78	เห็นด้วย	3.85	.71	เห็นด้วย	3.95	.72	เห็นด้วย
5.	กำหนดราคาที่ดินลดลงจะซื้อทรัพย์สินในงวดสุดท้ายเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.86	.71	เห็นด้วย	3.92	.65	เห็นด้วย	3.85	.71	เห็นด้วย	3.82	.80	เห็นด้วย
6.	ทรัพย์สินที่ถูกค้ำนามขายให้บริษัทโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำทรัพย์สินนั้นกลับไปที่เช่าต่อตามสัญญาลิสซิ่ง บริษัทตราค่าให้อย่างเหมาะสม	3.90	.76	เห็นด้วย	4.04	.46	เห็นด้วย	3.83	.82	เห็นด้วย	3.91	.87	เห็นด้วย
7.	เงื่อนไขในการยึดคืนของบริษัทเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.80	.86	เห็นด้วย	3.75	.79	เห็นด้วย	3.74	.85	เห็นด้วย	4.00	.98	เห็นด้วย

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ ความเห็นด้วย		ต่ำกว่าป.ตรี N = 24		ระดับ ความเห็นด้วย		ปริญญาตรี N = 54		ระดับ ความเห็นด้วย		สูงกว่าป.ตรี N = 22		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.	ความเห็นด้วย		$\bar{X}$	S.D.	เห็นด้วย		$\bar{X}$	S.D.	เห็นด้วย		$\bar{X}$	S.D.	
8.	ในกรณีที่เป็นการเช่าแบบดำเนินการมีเงื่อนไขในการดูแลรักษาเหมาะสม	3.75	.76	เห็นด้วย		3.71	.69	เห็นด้วย		3.74	.85	เห็นด้วย		3.82	.73	เห็นด้วย
9.	ในกรณีที่เป็นการเช่าแบบการลงทุนบริษัทมีบริการบำรุงรักษาให้กับลูกค้าที่เหมาะสม	3.90	.82	เห็นด้วย		3.83	.82	เห็นด้วย		3.91	.78	เห็นด้วย		3.95	.95	เห็นด้วย
10.	ในการเช่าแบบดำเนินการได้เปิดโอกาสให้สามารถปรับเปลี่ยนสินทรัพย์หรือ Upgrade ทรัพย์สินได้	3.83	.79	เห็นด้วย		3.75	.85	เห็นด้วย		3.83	.77	เห็นด้วย		3.91	.81	เห็นด้วย
11.	กรณีเช่าแบบดำเนินการผู้เช่าตามสัญญาต้องจะปรับเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ บริษัทคิดราคาในการแลกเปลี่ยนอย่างเหมาะสม	3.61	.85	เห็นด้วย		3.58	.88	เห็นด้วย		3.59	.84	เห็นด้วย		3.68	.89	เห็นด้วย
12.	เงื่อนไขของสัญญามีประโยชน์ต่อการแสดงรายการในงบการเงินและการหักค่าใช้จ่ายทางภาษี	3.75	.81	เห็นด้วย		3.67	.96	เห็นด้วย		3.78	.74	เห็นด้วย		3.77	.81	เห็นด้วย
	รวม	3.88	.44	เห็นด้วย		3.91	.42	เห็นด้วย		3.86	.44	เห็นด้วย		3.91	.49	เห็นด้วย

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ	ต่ำกว่าป.ตรี N = 24		ระดับ	ปริญญาตรี N = 54		ระดับ	สูงกว่าป.ตรี N = 22		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.				
ด้านการให้บริการ													
1.	ผู้อนุมัติสินเชื่อให้ความช่วยเหลืออย่างดี	4.07	.84	เห็นด้วย	3.96	.91	เห็นด้วย	4.11	.77	เห็นด้วย	4.09	.97	เห็นด้วย
2.	มีขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ชัดเจน	3.82	.70	เห็นด้วย	3.75	.85	เห็นด้วย	3.87	.65	เห็นด้วย	3.77	.69	เห็นด้วย
3.	การอนุมัติสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.87	.88	เห็นด้วย	4.04	.86	เห็นด้วย	3.78	.95	เห็นด้วย	3.91	.75	เห็นด้วย
4.	มีสาขาครอบคลุมทั่วทุกจังหวัด	3.77	.92	เห็นด้วย	4.08	.78	เห็นด้วย	3.57	.92	เห็นด้วย	3.91	.97	เห็นด้วย
5.	กำหนดให้ชำระค่าวงโดยหักบัญชีอัตโนมัติทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	3.93	.73	เห็นด้วย	3.79	.88	เห็นด้วย	3.96	.67	เห็นด้วย	4.00	.69	เห็นด้วย
6.	อำนวยความสะดวกในการชำระค่าวงที่เคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์ทุกสาขา	3.99	.67	เห็นด้วย	4.00	.59	เห็นด้วย	3.98	.69	เห็นด้วย	4.00	.76	เห็นด้วย
7.	การเซ็นเช็คล่วงหน้าทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	4.00	.75	เห็นด้วย	3.96	.81	เห็นด้วย	4.02	.71	เห็นด้วย	4.00	.82	เห็นด้วย
8.	การเปิดบริการวันจันทร์ - ศุกร์เหมาะสมแล้ว	3.74	.75	เห็นด้วย	3.71	.69	เห็นด้วย	3.80	.74	เห็นด้วย	3.64	.85	เห็นด้วย

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสีสังข์	รวม N = 100		ระดับ	ต่ำกว่าป.ตรี N = 24		ระดับ	ปริญญาตรี N = 54		ระดับ	สูงกว่าป.ตรี N = 22		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
9.	เวลาในวันทำการ 8.00 - 17.00 น. มี ความเหมาะสม	3.69	.91	เห็นด้วย	3.58	.97	เห็นด้วย	3.81	.87	เห็นด้วย	3.50	.91	ไม่เห็นด้วย
10.	มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บริหาร	3.50	.90	ไม่เห็นด้วย	3.63	.82	เห็นด้วย	3.52	1.00	เห็นด้วย	3.32	.72	ไม่เห็นด้วย
11.	การจัดหาทรัพย์สินให้ลูกค้าเป็นไป อย่างรวดเร็ว	3.51	1.01	เห็นด้วย	3.42	.83	ไม่เห็นด้วย	3.39	1.07	ไม่เห็นด้วย	3.91	.97	เห็นด้วย
12.	มีความรวดเร็วในการเข้าไปซ่อม ดูแล ทรัพย์สินให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิด ปัญหา	3.40	.91	ไม่เห็นด้วย	3.33	.87	ไม่เห็นด้วย	3.33	.93	ไม่เห็นด้วย	3.64	.90	เห็นด้วย
13.	การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะ เฉพาะของสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.75	.87	เห็นด้วย	3.58	.83	เห็นด้วย	3.72	.94	เห็นด้วย	4.00	.69	เห็นด้วย
14.	บริษัทอำนวยความสะดวกในการจัด หาทรัพย์สินประกัน	3.69	.83	เห็นด้วย	3.67	.92	เห็นด้วย	3.70	.84	เห็นด้วย	3.68	.72	เห็นด้วย
15.	ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ของ บริษัทอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ	3.57	.82	เห็นด้วย	3.67	.82	เห็นด้วย	3.44	.84	ไม่เห็นด้วย	3.77	.75	เห็นด้วย
	รวม	3.75	.45	เห็นด้วย	3.74	.54	เห็นด้วย	3.73	.44	เห็นด้วย	3.81	.42	เห็นด้วย

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ	ต่ำกว่าป.ตรี N = 24		ระดับ	ปริญญาตรี N = 54		ระดับ	สูงกว่าป.ตรี N = 22		ระดับ
		X̄	S.D.		X̄	S.D.		X̄	S.D.				
ด้านภาพลักษณ์													
1.	มีเงินทุนสูง	4.22	.80	เห็นด้วย	4.17	.82	เห็นด้วย	4.17	.84	เห็นด้วย	4.41	.67	เห็นด้วย
2.	มีสาขามาก	3.80	.72	เห็นด้วย	4.00	.78	เห็นด้วย	3.61	.71	เห็นด้วย	4.05	.58	เห็นด้วย
3.	มีบริษัทแม่ให้การสนับสนุน	4.05	.82	เห็นด้วย	4.12	.80	เห็นด้วย	3.98	.84	เห็นด้วย	4.14	.83	เห็นด้วย
4.	มีบริษัทในเครือมาก	3.62	.72	เห็นด้วย	3.63	.58	เห็นด้วย	3.56	.72	เห็นด้วย	3.77	.87	เห็นด้วย
5.	มีความเชี่ยวชาญในด้านลิขสิทธิ์	3.66	.83	เห็นด้วย	3.46	.72	ไม่แน่ใจ	3.74	.81	เห็นด้วย	3.68	.99	เห็นด้วย
6.	เป็นผู้บุกเบิกด้านลิขสิทธิ์	3.58	.85	เห็นด้วย	3.50	.78	ไม่แน่ใจ	3.54	.82	เห็นด้วย	3.77	1.02	เห็นด้วย
7.	บุคลากรมีความรู้ความสามารถดี	3.83	.91	เห็นด้วย	3.71	.81	เห็นด้วย	3.76	.91	เห็นด้วย	4.14	.99	เห็นด้วย
8.	บุคลากรมีความสุภาพเรียบร้อย	3.87	.94	เห็นด้วย	3.83	.92	เห็นด้วย	3.87	.93	เห็นด้วย	3.91	1.02	เห็นด้วย
9.	บุคลากรมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	3.85	.87	เห็นด้วย	4.00	.83	เห็นด้วย	3.83	.88	เห็นด้วย	3.73	.88	เห็นด้วย
10.	บุคลากรมีความกระตือรือร้นและตื่นตัว	3.93	.71	เห็นด้วย	3.92	.65	เห็นด้วย	3.94	.68	เห็นด้วย	3.91	.87	เห็นด้วย

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงาน ธุรกิจที่ตั้ง	รวม N = 100		ระดับ	ต่ำกว่าป.ตรี N = 24		ระดับ	ปริญญาตรี N = 54		ระดับ	สูงกว่าป.ตรี N = 22		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
11.	บุคลากรมีความใส่ใจในการติดตามงาน	3.95	.81	เห็นด้วย	3.92	.72	เห็นด้วย	3.94	.86	เห็นด้วย	4.00	.82	เห็นด้วย
12.	บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำ เรื่องการปล่อยสินเชื่	3.94	.78	เห็นด้วย	3.88	.68	เห็นด้วย	3.94	.81	เห็นด้วย	4.00	.82	เห็นด้วย
13.	บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการ นัดหมาย	3.85	.90	เห็นด้วย	4.04	.75	เห็นด้วย	3.76	.95	เห็นด้วย	3.86	.94	เห็นด้วย
14.	บุคลากรมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ของบริษัท	3.73	.79	เห็นด้วย	3.92	.72	เห็นด้วย	3.70	.84	เห็นด้วย	3.59	.73	เห็นด้วย
	รวม	3.85	.51	เห็นด้วย	3.86	.43	เห็นด้วย	3.81	.51	เห็นด้วย	3.92	.59	เห็นด้วย

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาทุกกลุ่มวุฒิการศึกษา พบว่าลูกค้าเห็นด้วย ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตรีส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X}=3.88$) และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มวุฒิการศึกษา ลูกค้ากลุ่มวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มที่มีวุฒิปริญญาตรี ($\bar{X}$ ของทั้ง 2 กลุ่ม =3.91)

ในด้านการให้บริการ ลูกค้าเห็นด้วยกับการให้บริการของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตรีส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X}=3.75$) โดยลูกค้ากลุ่มวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X}=3.81$) และกลุ่มวุฒิการศึกษาปริญญาตรี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X}=3.73$)

สำหรับในด้านภาพลักษณ์ ลูกค้าเห็นด้วยกับด้านภาพลักษณ์ ของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตรีส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X}=3.85$) โดยลูกค้ากลุ่มวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X}=3.92$) และในกลุ่มวุฒิการศึกษาปริญญาตรี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X}=3.81$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตโมบิล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวม และเป็นรายข้อ

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ		ต่ำกว่า 6 ปี N = 29		ระดับ		6 - 10 ปี N = 37		ระดับ		46 ปีขึ้นไป N = 34		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
	ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ															
1.	มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ	4.27	.84	เห็นด้วย		4.38	.82	เห็นด้วย		4.27	.84	เห็นด้วย		4.18	.87	เห็นด้วย
2.	มีค่าวงดัดที่ต่ำในแต่ละงวด	3.97	.86	เห็นด้วย		4.10	.67	เห็นด้วย		3.89	1.02	เห็นด้วย		3.94	.81	เห็นด้วย
3.	มีระยะเวลาการผ่อนชำระค่าวงดัดที่เหมาะสม	4.09	.68	เห็นด้วย		4.00	.85	เห็นด้วย		4.22	.63	เห็นด้วย		4.03	.58	เห็นด้วย
4.	มีเงินมัดจำเริ่มแรกที่เหมาะสม	3.89	.72	เห็นด้วย		3.86	.74	เห็นด้วย		3.95	.62	เห็นด้วย		3.85	.82	เห็นด้วย
5.	กำหนดราคาที่ดินกลางจะซื้อทรัพย์สินในงวดสุดท้ายเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.86	.71	เห็นด้วย		4.03	.73	เห็นด้วย		3.76	.76	เห็นด้วย		3.82	.63	เห็นด้วย
6.	ทรัพย์สินที่ลูกค้านำมาขายให้บริษัทโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำทรัพย์สินนั้นกลับไปเช่าต่อตามสัญญาสินเชื่อซึ่ง บริษัทได้ราคาให้อย่างเหมาะสม	3.90	.76	เห็นด้วย		3.93	.65	เห็นด้วย		3.84	.93	เห็นด้วย		3.94	.65	เห็นด้วย
7.	เงื่อนไขในการยึดคืนของบริษัทเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.80	.86	เห็นด้วย		3.83	.89	เห็นด้วย		3.78	.92	เห็นด้วย		3.79	.81	เห็นด้วย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ		ต่ำกว่า 6 ปี N = 29		ระดับ		6 - 10 ปี N = 37		ระดับ		46 ปีขึ้นไป N = 34		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
8.	ในกรณีที่เป็นการเช่าแบบดำเนินการมีเงื่อนไขในการดูแลรักษาเหมาะสม	3.75	.76	เห็นด้วย		3.72	.92	เห็นด้วย		3.81	.78	เห็นด้วย		3.71	.58	เห็นด้วย
9.	ในกรณีที่เป็นการเช่าแบบการลงทุนบริษัทมีบริการบำรุงรักษาให้กับลูกค้าที่เหมาะสม	3.90	.82	เห็นด้วย		3.79	.82	เห็นด้วย		3.84	.83	เห็นด้วย		4.06	.81	เห็นด้วย
10.	ในการเช่าแบบดำเนินการได้เปิดโอกาสให้สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์หรือ Upgrade ทรัพย์สินได้	3.83	.79	เห็นด้วย		3.66	.94	เห็นด้วย		3.89	.81	เห็นด้วย		3.91	.62	เห็นด้วย
11.	กรณีเช่าแบบดำเนินการผู้เช่าตามสัญญาติดตั้งเดิมจะเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ บริษัทติดตามในการแลกเปลี่ยนอย่างเหมาะสม	3.61	.85	เห็นด้วย		3.69	.85	เห็นด้วย		3.62	.89	เห็นด้วย		3.53	.83	เห็นด้วย
12.	เงื่อนไขของสัญญามีประโยชน์ต่อการแสดงรายการในงบการเงินและการหักค่าใช้จ่ายภาษี	3.75	.81	เห็นด้วย		3.90	.77	เห็นด้วย		3.73	.99	เห็นด้วย		3.65	.60	เห็นด้วย
	รวม	3.88	.44	เห็นด้วย		3.91	.47	เห็นด้วย		3.88	.44	เห็นด้วย		3.87	.43	เห็นด้วย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ	ต่ำกว่า 6 ปี N = 29		ระดับ	6 - 10 ปี N = 37		ระดับ	46 ปีขึ้นไป N = 34		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.				
		ด้านการให้บริการ											
1.	ผู้อนุมัติสินเชื่อให้ความช่วยเหลืออย่างดี	4.07	.84	เห็นด้วย	4.17	.97	เห็นด้วย	4.11	.91	เห็นด้วย	3.94	.65	เห็นด้วย
2.	มีขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ชัดเจน	3.82	.70	เห็นด้วย	3.83	.54	เห็นด้วย	3.84	.73	เห็นด้วย	3.79	.81	เห็นด้วย
3.	การอนุมัติสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.87	.88	เห็นด้วย	3.86	.95	เห็นด้วย	3.84	.83	เห็นด้วย	3.91	.90	เห็นด้วย
4.	มีสาขาครอบคลุมทั่วทุกจังหวัด	3.77	.92	เห็นด้วย	3.79	.94	เห็นด้วย	3.81	.88	เห็นด้วย	3.71	.97	เห็นด้วย
5.	กำหนดให้ชำระค่าวงโดยหักบัญชี												
6.	อัตราดอกเบี้ยที่กู้ยืมเงิน	3.93	.73	เห็นด้วย	4.00	.85	เห็นด้วย	3.86	.67	เห็นด้วย	3.94	.69	เห็นด้วย
7.	การให้บริการรวดเร็ว	3.99	.67	เห็นด้วย	4.14	.79	เห็นด้วย	4.00	.71	เห็นด้วย	3.85	.50	เห็นด้วย
8.	การเปิดบริการวันจันทร์ - ศุกร์	4.00	.75	เห็นด้วย	3.93	.80	เห็นด้วย	4.11	.77	เห็นด้วย	3.94	.69	เห็นด้วย
	เหมาะสมแล้ว	3.74	.75	เห็นด้วย	3.62	.62	เห็นด้วย	3.81	.70	เห็นด้วย	3.76	.89	เห็นด้วย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ	ต่ำกว่า 6 ปี N = 29		ระดับ	6 - 10 ปี N = 37		ระดับ	46 ปีขึ้นไป N = 34		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
9.	เวลาในวันทำการ 8.00 - 17.00 น. มี ความเหมาะสม	3.69	.91	เห็นด้วย	3.48	.87	ไม่เห็นด้วย	3.84	.80	เห็นด้วย	3.71	1.03	เห็นด้วย
10.	มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บริหาร	3.50	.90	ไม่เห็นด้วย	3.62	.82	ไม่เห็นด้วย	3.32	1.00	ไม่เห็นด้วย	3.59	.86	เห็นด้วย
11.	การจัดหาทรัพยากรสินให้แก่ลูกค้าเป็นไปได้ อย่างรวดเร็ว	3.51	1.01	เห็นด้วย	3.48	1.02	ไม่เห็นด้วย	3.51	1.12	เห็นด้วย	3.53	.90	เห็นด้วย
12.	มีความรวดเร็วในการเข้าไปซ่อม ดูแล ทรัพยากรสินให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิด ปัญหา	3.40	.91	ไม่เห็นด้วย	3.48	.99	ไม่เห็นด้วย	3.30	.97	ไม่เห็นด้วย	3.44	.79	ไม่เห็นด้วย
13.	การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะ เฉพาะของสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.75	.87	เห็นด้วย	3.83	.76	เห็นด้วย	3.89	.94	เห็นด้วย	3.53	.86	เห็นด้วย
14.	บริษัทอำนวยความสะดวกในการจัด หาทรัพยากรประกันภัย	3.69	.83	เห็นด้วย	3.93	.84	เห็นด้วย	3.46	.73	เห็นด้วย	3.74	.86	เห็นด้วย
15.	ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ของ บริษัทอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ	3.57	.82	เห็นด้วย	3.59	.78	เห็นด้วย	3.62	.86	เห็นด้วย	3.50	.83	ไม่เห็นด้วย
	รวม	3.75	.45	เห็นด้วย	3.78	.51	เห็นด้วย	3.75	.41	เห็นด้วย	3.73	.47	เห็นด้วย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ	ต่ำกว่า 6 ปี N = 29		ระดับ	6 - 10 ปี N = 37		ระดับ	46 ปีขึ้นไป N = 34		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.				
		ด้านภาพลักษณ์											
1.	มีเงินทุนสูง	4.22	.80	เห็นด้วย	4.28	.88	เห็นด้วย	4.27	.84	เห็นด้วย	4.12	.69	เห็นด้วย
2.	มีสาขามาก	3.80	.72	เห็นด้วย	3.72	.80	เห็นด้วย	3.84	.69	เห็นด้วย	3.82	.72	เห็นด้วย
3.	มีบริษัทแม่ให้การสนับสนุน	4.05	.82	เห็นด้วย	4.07	.84	เห็นด้วย	4.00	.91	เห็นด้วย	4.09	.71	เห็นด้วย
4.	มีบริษัทในเครือมาก	3.62	.72	เห็นด้วย	3.69	.76	เห็นด้วย	3.68	.82	เห็นด้วย	3.50	.56	ไม่เห็นด้วย
5.	มีความเชี่ยวชาญในด้านลิขสิทธิ์	3.66	.83	เห็นด้วย	3.79	.73	เห็นด้วย	3.62	.92	เห็นด้วย	3.59	.82	เห็นด้วย
6.	เป็นผู้บุกเบิกด้านลิขสิทธิ์	3.58	.85	เห็นด้วย	3.66	.86	เห็นด้วย	3.51	.90	เห็นด้วย	3.59	.82	เห็นด้วย
7.	บุคลากรมีความรู้ความสามารถดี	3.83	.91	เห็นด้วย	3.72	.80	เห็นด้วย	3.84	1.12	เห็นด้วย	3.91	.75	เห็นด้วย
8.	บุคลากรมีความสุภาพเรียบร้อย	3.87	.94	เห็นด้วย	3.90	.90	เห็นด้วย	3.68	1.08	เห็นด้วย	4.06	.78	เห็นด้วย
9.	บุคลากรมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	3.85	.87	เห็นด้วย	3.86	.79	เห็นด้วย	3.89	1.02	เห็นด้วย	3.79	.77	เห็นด้วย
10.	บุคลากรมีความกระตือรือร้นและตื่นตัว	3.93	.71	เห็นด้วย	3.97	.68	เห็นด้วย	3.92	.76	เห็นด้วย	3.91	.71	เห็นด้วย

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ		ต่ำกว่า 6 ปี N = 29		ระดับ		6 - 10 ปี N = 37		ระดับ		46 ปีขึ้นไป N = 34		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
11.	บุคลากรมีความใส่ใจในการติดตามงาน	3.95	.81	เห็นด้วย		3.97	.68	เห็นด้วย		3.84	.90	เห็นด้วย		4.06	.81	เห็นด้วย
12.	บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำ เรื่องการปล่อยสินเชื่	3.94	.78	เห็นด้วย		4.14	.69	เห็นด้วย		3.86	.86	เห็นด้วย		3.85	.74	เห็นด้วย
13.	บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการ นัดหมาย	3.85	.90	เห็นด้วย		3.90	.86	เห็นด้วย		3.81	.97	เห็นด้วย		3.85	.89	เห็นด้วย
14.	บุคลากรมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ของบริษัท	3.73	.79	เห็นด้วย		3.76	.83	เห็นด้วย		3.70	.78	เห็นด้วย		3.74	.79	เห็นด้วย
	รวม	3.85	.51	เห็นด้วย		3.89	.43	เห็นด้วย		3.82	.63	เห็นด้วย		3.85	.42	เห็นด้วย

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาในกลุ่มประสบการณ์ทำงาน พบว่า ลูกค้าเห็นด้วย ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มประสบการณ์การทำงาน ลูกค้ากลุ่มประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 6 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.91$) และกลุ่มประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.87$)

ในด้านการให้บริการ ลูกค้าเห็นด้วยกับการให้บริการของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.75$) โดยลูกค้ากลุ่มประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 6 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.78$) และในกลุ่มประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.73$)

สำหรับในด้านภาพลักษณ์ ลูกค้าเห็นด้วยในด้านภาพลักษณ์ ของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.85$) โดยลูกค้ากลุ่มประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 6 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.89$) และกลุ่มประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น ($\bar{X} = 3.82$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปีดอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีการดำเนินการด้านธุรกิจที่
 จำแนกตามขนาดของธุรกิจ โดยรวม และเป็นรายข้อ

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ		ขนาดเล็ก N = 46		ขนาดกลาง N = 54		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
	<u>ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ</u>									
1.	มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ	4.27	.84	เห็นด้วย		4.37	.74	4.19	.91	เห็นด้วย
2.	มีค่าวงที่ต่ำในแต่ละงวด	3.97	.86	เห็นด้วย		4.04	.89	3.91	.83	เห็นด้วย
3.	มีระยะเวลาการผ่อนชำระค่าวงที่เหมาะสม	4.09	.68	เห็นด้วย		4.09	.69	4.09	.68	เห็นด้วย
4.	มีเงินมัดจำเริ่มแรกที่เหมาะสม	3.89	.72	เห็นด้วย		3.91	.69	3.87	.75	เห็นด้วย
5.	กำหนดราคาที่ดีตกลงจะซื้อทรัพย์สินในงวดสุดท้ายเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.86	.71	เห็นด้วย		3.91	.69	3.81	.73	เห็นด้วย
6.	ทรัพย์สินที่ลูกค้านำมาขายให้บริษัทโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำทรัพย์สินนั้นกลับไปเช่าต่อตามสัญญาสินเชื่อซึ่ง บริษัทตราค่าให้อย่างเหมาะสม	3.90	.76	เห็นด้วย		3.87	.62	3.93	.87	เห็นด้วย
7.	เงื่อนไขในการยึดคืนของบริษัทเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.80	.86	เห็นด้วย		3.87	.78	3.74	.94	เห็นด้วย
8.	ในกรณีที่เป็นการเช่าแบบดำเนินการมีเงื่อนไขในการดูแลรักษาเหมาะสม	3.75	.76	เห็นด้วย		3.67	.84	3.81	.68	เห็นด้วย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ	ขนาดเล็ก N = 46		ระดับ	ขนาดกลาง N = 54		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
9.	ในกรณีที่เป็นการเช่าแบบการลงทุนบริษัทมีบริการบำรุงรักษาให้กับลูกค้าที่เหมาะสม	3.90	.82	เห็นด้วย	3.78	.76	เห็นด้วย	4.00	.87	เห็นด้วย
10.	ในการเช่าแบบดำเนินการได้เปิดโอกาสให้สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์หรือ Upgrade ทรัพย์สินได้	3.83	.79	เห็นด้วย	3.67	.87	เห็นด้วย	3.96	.70	เห็นด้วย
11.	กรณีเช่าแบบดำเนินการผู้เช่าตามสัญญาดีซึ่งเดิมจะเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ บริษัทคิดราคาในการแลกเปลี่ยนอย่างเหมาะสม	3.61	.85	เห็นด้วย	3.57	.91	เห็นด้วย	3.65	.80	เห็นด้วย
12.	เงื่อนไขของสัญญามีประโยชน์ต่อการแสดงรายการในงบการเงินและการหักค่าใช้จ่ายทางภาษี	3.75	.81	เห็นด้วย	3.72	.91	เห็นด้วย	3.78	.72	เห็นด้วย
รวม		3.88	.44	เห็นด้วย	3.87	.42	เห็นด้วย	3.90	.46	เห็นด้วย
ด้านการให้บริการ										
1.	ผู้อนุมัติสินเชื่อให้ความช่วยเหลืออย่างดี	4.07	.84	เห็นด้วย	4.00	.87	เห็นด้วย	4.13	.83	เห็นด้วย
2.	มีขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ชัดเจน	3.82	.70	เห็นด้วย	3.74	.68	เห็นด้วย	3.89	.72	เห็นด้วย
3.	การอนุมัติสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.87	.88	เห็นด้วย	3.83	.88	เห็นด้วย	3.91	.90	เห็นด้วย
4.	มีสาขาครอบคลุมทั่วทุกจังหวัด	3.77	.92	เห็นด้วย	3.67	.94	เห็นด้วย	3.85	.90	เห็นด้วย
5.	กำหนดให้ชำระค่างวดโดยหักบัญชีอัตโนมัติทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	3.93	.73	เห็นด้วย	3.83	.82	เห็นด้วย	4.02	.63	เห็นด้วย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ ระดับ	ขนาดเล็ก N = 46		ระดับ ระดับ	ขนาดกลาง N = 54		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
6.	อำนวยความสะดวกในการชำระค่ารถที่เคาร์เตอร์ธนาคารพาณิชย์ทุกสาขา	3.99	.67	เห็นด้วย	3.93	.74	เห็นด้วย	4.04	.61	เห็นด้วย
7.	การเซ็นเช็คล่วงหน้าทำให้ลูกค้าพึงพอใจ	4.00	.75	เห็นด้วย	3.93	.74	เห็นด้วย	4.06	.76	เห็นด้วย
8.	การเปิดบริการวันจันทร์-ศุกร์เหมาะสมแล้ว	3.74	.75	เห็นด้วย	3.83	.71	เห็นด้วย	3.67	.78	เห็นด้วย
9.	เวลาในวันทำการ 8.00 - 17.00 น. มีความเหมาะสม	3.69	.91	เห็นด้วย	3.63	.83	เห็นด้วย	3.74	.97	เห็นด้วย
10.	มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บริหาร	3.50	.90	ไม่แน่ใจ	3.54	.91	เห็นด้วย	3.46	.91	ไม่แน่ใจ
11.	การจัดหาทรัพย์สินให้แก่ลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.51	1.01	เห็นด้วย	3.39	1.00	ไม่แน่ใจ	3.61	1.02	เห็นด้วย
12.	มีความรวดเร็วในการเข้าไปซ่อม ดูแลทรัพย์สินให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหา	3.40	.91	ไม่แน่ใจ	3.33	.92	ไม่แน่ใจ	3.46	.91	ไม่แน่ใจ
13.	การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.75	.87	เห็นด้วย	3.57	.86	เห็นด้วย	3.91	.85	เห็นด้วย
14.	บริษัทอำนวยความสะดวกในการจัดหาบริษัทประกันภัย	3.69	.83	เห็นด้วย	3.54	.89	เห็นด้วย	3.81	.75	เห็นด้วย
15.	ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ของบริษัทอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ	3.57	.82	เห็นด้วย	3.48	.81	ไม่แน่ใจ	3.65	.83	เห็นด้วย
	รวม	3.75	.45	เห็นด้วย	3.68	.47	เห็นด้วย	3.81	.43	เห็นด้วย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ		ขนาดเล็ก N = 46		ระดับ		ขนาดกลาง N = 54		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.			$\bar{X}$	S.D.	
	ด้านภาพลักษณ์											
1.	มีเงินทุนสูง	4.22	.80	เห็นด้วย		4.11	.88	เห็นด้วย		4.31	.72	เห็นด้วย
2.	มีสาขามาก	3.80	.72	เห็นด้วย		3.83	.80	เห็นด้วย		3.78	.66	เห็นด้วย
3.	มีบริษัทแม่ให้การสนับสนุน	4.05	.82	เห็นด้วย		4.02	.86	เห็นด้วย		4.07	.80	เห็นด้วย
4.	มีบริษัทในเครือมาก	3.62	.72	เห็นด้วย		3.61	.74	เห็นด้วย		3.63	.71	เห็นด้วย
5.	มีความเชี่ยวชาญในด้านผลิตภัณฑ์	3.66	.83	เห็นด้วย		3.72	.75	เห็นด้วย		3.61	.90	เห็นด้วย
6.	เป็นผู้บุกเบิกด้านผลิตภัณฑ์	3.58	.85	เห็นด้วย		3.59	.86	เห็นด้วย		3.57	.86	เห็นด้วย
7.	บุคลากรมีความรู้ความสามารถดี	3.83	.91	เห็นด้วย		3.74	.91	เห็นด้วย		3.91	.92	เห็นด้วย
8.	บุคลากรมีความสุภาพเรียบร้อย	3.87	.94	เห็นด้วย		3.83	.95	เห็นด้วย		3.91	.94	เห็นด้วย
9.	บุคลากรมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	3.85	.87	เห็นด้วย		3.70	.87	เห็นด้วย		3.98	.86	เห็นด้วย

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็น	รวม N = 100		ระดับ ระดับ	ขนาดเล็ก N = 46		ระดับ	ขนาดกลาง N = 54		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
10.	บุคลากรมีความกระตือรือร้นและตื่นตัว	3.93	.71	เห็นด้วย	4.04	.56	เห็นด้วย	3.83	.82	เห็นด้วย
11.	บุคลากรมีความใส่ใจในการติดตามงาน	3.95	.81	เห็นด้วย	3.98	.80	เห็นด้วย	3.93	.82	เห็นด้วย
12.	บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำเรื่องการปล่อยสินเชื่	3.94	.78	เห็นด้วย	3.98	.71	เห็นด้วย	3.91	.83	เห็นด้วย
13.	บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย	3.85	.90	เห็นด้วย	3.85	.92	เห็นด้วย	3.85	.90	เห็นด้วย
14.	บุคลากรมีความแม่นยำในกฎระเบียบของบริษัท	3.73	.79	เห็นด้วย	3.74	.77	เห็นด้วย	3.72	.81	เห็นด้วย
รวม		3.85	.51	เห็นด้วย	3.84	.47	เห็นด้วย	3.86	.55	เห็นด้วย

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาทุกกลุ่มขนาดของธุรกิจ พบว่าลูกค้าเห็นด้วยในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มขนาดของธุรกิจ ลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลาง เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ($\bar{X}$ ของลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลาง = 3.90 และ $\bar{X}$ ของลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก = 3.87)

ในด้านการให้บริการลูกค้า ลูกค้าเห็นด้วยกับการให้บริการของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.75$) โดยลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลาง เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ($\bar{X}$ ของลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลาง = 3.81 และ $\bar{X}$ ของลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก = 3.68)

ในด้านภาพลักษณ์ ลูกค้าเห็นด้วยกับด้านภาพลักษณ์ ของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ($\bar{X} = 3.85$) โดยลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลาง เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ($\bar{X}$ ของลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลาง = 3.86 และ $\bar{X}$ ของลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก = 3.84)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่ง จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของธุรกิจ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่งของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	รวม N = 100			25-35 ปี N = 34			36-45 ปี N = 37			46ปี ขึ้นไป N = 29		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	3.88	.44	เห็นด้วย	3.74	.47	เห็นด้วย	3.95	.43	เห็นด้วย	3.97	.38	เห็นด้วย
ด้านการให้บริการ	3.75	.45	เห็นด้วย	3.55	.45	เห็นด้วย	3.88	.43	เห็นด้วย	3.82	.41	เห็นด้วย
ด้านภาพลักษณ์	3.85	.51	เห็นด้วย	3.67	.57	เห็นด้วย	3.97	.33	เห็นด้วย	3.90	.57	เห็นด้วย
รวม	3.83	.42	เห็นด้วย	3.65	.44	เห็นด้วย	3.94	.37	เห็นด้วย	3.90	.40	เห็นด้วย

จากตาราง 7 พบว่าลูกจ้างทุกกลุ่มอายุ ของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เห็นด้วยต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่ง ของบริษัททุกด้าน โดยด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ($\bar{X} = 3.88$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านภาพลักษณ์ ($\bar{X} = 3.85$) และรวมทุกด้าน ($\bar{X} = 3.83$)

ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่งรายด้าน จำแนกตามกลุ่มอายุว่าจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ ดูในตารางที่ 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล
ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านเงื่อนไขในการ ให้สินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.1589	0.5794	3.1121*
	ภายในกลุ่ม	97	18.0603	0.1862	
	รวม	99	19.2192		
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.1270	1.0635	5.6195**
	ภายในกลุ่ม	97	18.3574	0.1893	
	รวม	99	20.4844		
ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.6535	0.8268	3.3727*
	ภายในกลุ่ม	97	23.7779	0.2451	
	รวม	99	25.4314		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.5986	0.7993	4.9711**
	ภายในกลุ่ม	97	15.5967	0.1608	
	รวม	99	17.1954		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 พบว่าลูกค้ำ ของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิง ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ และด้านภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการและโดยรวมความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพบว่าลูกค้ำที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิง ในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดจากการศึกษาทางด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ปรากฏในตารางที่ 9 ด้านการให้บริการในตารางที่ 10 ด้านภาพลักษณ์ในตารางที่ 11 และรวมทุกด้านในตารางที่ 12

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอลออดิซิส จำกัด(มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน ต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็น	อายุ	$\bar{X}$	46 ปีขึ้นไป	36-45ปี	25-35 ปี
			3.9713	3.9550	3.7353
ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	46 ปีขึ้นไป	3.9713	-	- 0.0163	-0.2360 *
	36-45ปี	3.9550		-	-0.2197 *
	25 - 35 ปี	3.7353			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 9 พบว่าลูกค้า บริษัท จี.อี. แคปปิตอล อออดิซิส จำกัด (มหาชน) กลุ่มอายุ 25 -35 ปี กับลูกค้ากลุ่ม 36 - 45 ปี และลูกค้ากลุ่ม 25 - 35 ปี กับลูกค้ากลุ่ม 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้ากลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับ 46 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอลออดิซิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน ต่อการการดำเนินธุรกิจซึ่งด้านการบริการ จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็น	อายุ	$\bar{X}$	46 ปีขึ้นไป	36-45ปี	25-35 ปี
			3.8230	3.8829	3.5529
ด้านการบริการ	46 ปีขึ้นไป	3.8230	-	0.0599	-0.2701*
	36-45ปี	3.8829		-	-0.3300*
	25 - 35 ปี	3.5529			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า ลูกค้าบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโด้ซิส จำกัด (มหาชน) กลุ่มที่มีอายุ 25 – 35 ปี กับลูกค้ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป และลูกค้ากลุ่มอายุ 25 – 35 ปี กับลูกค้ากลุ่มอายุ 36 – 45 ปี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจซึ่งในด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ลูกค้ากลุ่มอายุ 36 – 45 ปี กับลูกค้ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจซึ่ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี. แคมป์ดอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน ต่อการการดำเนินธุรกิจลิสซิ่งด้านภาพลักษณ์ จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็น	อายุ	$\bar{X}$	46 ปีขึ้นไป	36-45ปี	25-35 ปี
			3.8966	3.9710	3.6744
ด้านภาพลักษณ์	46 ปีขึ้นไป	3.8966	-	0.0744	-0.2222
	36-45ปี	3.9710		-	-0.2966*
	25 - 35 ปี	3.6744			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่าลูกค้า บริษัท จี.อี. แคมป์ดอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) กลุ่มอายุ 25 – 35 ปี กับลูกค้ากลุ่มอายุ 36 – 45 ปี มีการคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่ง ในด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลูกค้ากลุ่มอายุ 25 – 35 ปี กับลูกค้ากลุ่มอายุ 46 ปี ขึ้นไป และลูกค้ากลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับลูกค้ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนิน ธุรกิจลิสซิ่งในด้านภาพลักษณ์ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลีส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน ต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่งโดยรวม จำแนกเป็นรายคู่

ความคิดเห็น	อายุ	$\bar{X}$	46 ปีขึ้นไป	36-45ปี	25-35 ปี
			3.8969	3.9363	3.6542
รวมทุกด้าน	46 ปีขึ้นไป	3.8969	-	0.0394	-0.2427*
	36-45ปี	3.9363		-	-0.2821*
	25 - 35 ปี	3.6542			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่า ลูกค้าบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลีส จำกัด (มหาชน) กลุ่มอายุ 25 – 35 ปี กับลูกค้ากลุ่มอายุ 36 – 45 ปี และลูกค้ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้ากลุ่มอายุ 36 – 45 ปี กับลูกค้ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลีสซิ่ง โดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนิน
ธุรกิจอิสระของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้านและรายด้าน
จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความคิดเห็น	รวม N = 100			ต่ำกว่าปริญญาตรี N = 24			ปริญญาตรี N = 54			สูงกว่าปริญญาตรี N = 22		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	3.88	.44	เห็นด้วย	3.91	.42	เห็นด้วย	3.86	.44	เห็นด้วย	3.91	.49	เห็นด้วย
ด้านการให้บริการ	3.75	.45	เห็นด้วย	3.73	.54	เห็นด้วย	3.74	.44	เห็นด้วย	3.81	.42	เห็นด้วย
ด้านภาพลักษณ์	3.85	.51	เห็นด้วย	3.86	.43	เห็นด้วย	3.81	.51	เห็นด้วย	3.92	.59	เห็นด้วย
รวม	3.83	.42	เห็นด้วย	3.84	.40	เห็นด้วย	3.80	.41	เห็นด้วย	3.88	.47	เห็นด้วย

จากตาราง 13 พบว่าลูกค้าของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ในทุกกลุ่มวุฒิการศึกษามีความเห็นด้วยต่อการดำเนินธุรกิจอิสระของบริษัท ($\bar{X} = 3.83$) โดยที่ลูกค้าของบริษัทกลุ่มการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือลูกค้ากลุ่มที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.84$) และลูกค้ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีต่ำสุด ($\bar{X} = 3.80$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่ง ตามรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงของบริษัท จี.อี.

แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0436	0.0218	0.1104
	ภายในกลุ่ม	97	19.1755	0.1977	
	รวม	99	19.2192		
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0893	0.0447	0.2124
	ภายในกลุ่ม	97	20.3951	0.2103	
	รวม	99	20.4844		
ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.2115	0.1058	0.4068
	ภายในกลุ่ม	97	25.2199	0.2600	
	รวม	99	25.4314		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0963	0.0482	0.2732
	ภายในกลุ่ม	97	17.0991	0.1763	
	รวม	99	17.1954		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 พบว่าลูกค้าของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ และโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์และระยะเวลาในการทำงานของลูกค้าบริษัทน่าจะมีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงของบริษัทที่แตกต่างกัน จากการศึกษพบว่า ลูกค้าบริษัทที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงของบริษัทในทุกด้าน นั่นคือทุกกลุ่มประสบการณ์การทำงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการบริการ และด้านภาพลักษณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.91$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.73$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	รวม N = 100			ต่ำกว่า 6 ปี N = 29			6 - 10 ปี N = 37			10 ปีขึ้นไป N = 34		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	3.88	.44	เห็นด้วย	3.91	.47	เห็นด้วย	3.88	.44	เห็นด้วย	3.87	.43	เห็นด้วย
ด้านการบริการ	3.75	.45	เห็นด้วย	3.78	.51	เห็นด้วย	3.75	.41	เห็นด้วย	3.73	.47	เห็นด้วย
ด้านภาพลักษณ์	3.85	.51	เห็นด้วย	3.89	.43	เห็นด้วย	3.82	.63	เห็นด้วย	3.85	.42	เห็นด้วย
รวม	3.83	.42	เห็นด้วย	3.86	.43	เห็นด้วย	3.81	.39	เห็นด้วย	3.81	.39	เห็นด้วย

จากตาราง 15 พบว่าลูกค้าของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ในทุกกลุ่มประสบการณ์การทำงาน มีความคิดเห็นด้วยต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงของบริษัททั้งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ โดยที่ลูกค้าบริษัทที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีความคิดเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$) รองลงมาคือ ลูกค้ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี ($\bar{X} = 3.81$) และลูกค้ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไปต่ำสุด ($\bar{X} = 3.81$)

ตาราง 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสี่ซึ่งของบริษัท จี.อี.

แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0258	0.0129	0.0652
	ภายในกลุ่ม	97	19.1934	0.1979	
	รวม	99	19.2192		
ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0536	0.0268	0.1272
	ภายในกลุ่ม	97	20.4309	0.2106	
	รวม	99	20.4844		
ด้านภาพลักษณ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0755	0.0378	0.1445
	ภายในกลุ่ม	97	25.3559	0.2614	
	รวม	99	25.4314		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0386	0.0193	0.1092
	ภายในกลุ่ม	97	17.1568	0.1769	
	รวม	99	17.1954		

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าลูกค้าของบริษัทที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจสี่ซึ่ง ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามขนาดของธุรกิจ

ความคิดเห็น	รวม N = 100			ขนาดเล็ก N = 46			ขนาดกลาง N = 54		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	3.88	.44	เห็นด้วย	3.87	.42	เห็นด้วย	3.90	.46	เห็นด้วย
ด้านการบริการ	3.75	.45	เห็นด้วย	3.68	.47	เห็นด้วย	3.81	.43	เห็นด้วย
ด้านภาพลักษณ์	3.85	.51	เห็นด้วย	3.84	.47	เห็นด้วย	3.86	.55	เห็นด้วย
รวม	3.83	.42	เห็นด้วย	3.80	.39	เห็นด้วย	3.86	.44	เห็นด้วย

จากตาราง 17 พบว่าลูกค้าที่มีขนาดของธุรกิจขนาดเล็กและขนาดของธุรกิจขนาดกลาง มีความเห็นด้วยต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทั้งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ โดยลูกค้าที่มีขนาดของธุรกิจขนาดกลางมีความเห็นด้วยในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.86$) สูงกว่าลูกค้าที่มีขนาดของธุรกิจขนาดเล็ก ($\bar{X} = 3.80$)

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้านและรายด้าน ได้พิจารณาขนาดของธุรกิจของลูกค้า พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงของบริษัท จี.อี.

แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมทุกด้านและรายด้าน จำแนกตามขนาดของธุรกิจ

ความคิดเห็น	ขนาดเล็ก N = 46			ขนาดกลาง N = 54			t
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	3.87	.42	เห็นด้วย	3.90	.46	เห็นด้วย	-0.25
ด้านการให้บริการ	3.68	.47	เห็นด้วย	3.81	.43	เห็นด้วย	-1.43
ด้านภาพลักษณ์	3.84	.46	เห็นด้วย	3.86	.55	เห็นด้วย	-0.21
รวม	3.80	.39	เห็นด้วย	3.86	.44	เห็นด้วย	-0.70

จากตาราง 18 พบว่าลูกค้าของลูกค้าบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีขนาดของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดของธุรกิจขนาดเล็ก มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจอิสซิงทั้งในด้านค่าใช้จ่ายในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ให้ความสำคัญต่อรายการย่อย 2 ประการ ในด้านการให้บริการของบริษัท ว่าลูกค้ามีความคิดเห็นต่อรายการข้อย่อยนี้อย่างไร พบว่าลูกค้าของบริษัททุกกลุ่มอายุ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดธุรกิจ มีความคิดเห็นว่าการให้บริการเพิ่มในวันเสาร์ และขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น.

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายชื่อ จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	รวม N = 100			25 - 35 ปี N = 34			36 - 45 ปี N = 37			46 ปีขึ้นไป N = 29		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ต้องการให้บริการเพิ่มในวันเสาร์	4.04	.88	เห็นด้วย	3.90	1.04	เห็นด้วย	4.03	.76	เห็นด้วย	4.17	.80	เห็นด้วย
2. ควรขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น.	3.83	.95	เห็นด้วย	3.62	.95	เห็นด้วย	3.81	.97	เห็นด้วย	4.10	.90	เห็นด้วย

จากตาราง 19 พบว่าลูกค้าของบริษัททุกกลุ่มอายุมีความคิดเห็นด้วยต่อการให้บริการเพิ่มในวันเสาร์ และขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น. โดยที่กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไปจะมีความคิดเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.17$ และ $\bar{X} = 4.10$)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายชื่อ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความคิดเห็น	รวม N = 100			ต่ำกว่าปริญญาตรี N = 24			ปริญญาตรี N = 54			สูงกว่าปริญญาตรี N = 22		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ต้องการให้เปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์	4.04	.88	เห็นด้วย	4.08	.93	เห็นด้วย	4.02	.86	เห็นด้วย	4.05	.90	เห็นด้วย
2. ควรขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น.	3.83	.95	เห็นด้วย	4.17	.82	เห็นด้วย	3.74	.96	เห็นด้วย	3.68	1.04	เห็นด้วย

จากตาราง 20 พบว่าลูกค้าของบริษัททุกกลุ่มวุฒิการศึกษา มีความคิดเห็นด้วยต่อการให้เปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์ และขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น. ลูกค้ากลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ต้องการให้เปิดบริการในวันเสาร์และขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น. สูงสุด ($\bar{X} = 4.08$ และ $\bar{X} = 4.17$) ตามลำดับ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายข้อ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	รวม N = 100			ต่ำกว่า 6 ปี N = 29			6 - 10 ปี N = 37			10 ปีขึ้นไป N = 34		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ต้องการให้เปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์	4.04	.88	เห็นด้วย	4.07	1.00	เห็นด้วย	4.05	.94	เห็นด้วย	4.00	.70	เห็นด้วย
2. ควรขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น.	3.83	.95	เห็นด้วย	3.76	.95	เห็นด้วย	3.76	1.01	เห็นด้วย	3.97	.90	เห็นด้วย

จากตาราง 21 พบว่าลูกค้าของบริษัททุกกลุ่มประสบการณ์มีความเห็นด้วยต่อการให้เปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์ และขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น. ทุกกลุ่มประสบการณ์การทำงาน โดยมีลูกค้ากลุ่มประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 6 ปีเห็นด้วยกับการให้เปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์สูงสุด ($\bar{X} = 4.07$) และลูกค้ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป เห็นด้วยต่อเรื่องการขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น. สูงสุด ($\bar{X} = 3.97$)

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นรายข้อ จำแนกตามขนาดของธุรกิจ

ความคิดเห็น	รวม N = 100			ขนาดเล็ก N = 46			ขนาดกลาง N = 54		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ต้องการให้เปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์	4.04	.88	เห็นด้วย	4.04	.89	เห็นด้วย	4.04	.87	เห็นด้วย
2. ควรขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น.	3.83	.95	เห็นด้วย	3.76	.84	เห็นด้วย	3.87	1.05	เห็นด้วย

จากตาราง 22 พบว่าลูกค้าของบริษัททุกกลุ่มขนาดธุรกิจ มีความเห็นด้วยต่อการให้เปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์ และขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น. ลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดกลางมีความเห็นด้วยในเรื่องการขยายเวลาในวันทำการไปถึง 18.00 น. สูงกว่าลูกค้ากลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ($\bar{X}$ = 3.87)

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสีซึ่ง ของบริษัท
จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 23 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
	ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ	
1	ให้วงเงินต่ำไป	4
	ด้านการให้บริการ	
1	สะดวกรวดเร็ว	8
2	ได้รับการบริการด้านการชำระหนี้ดี	3
3	การต่อทะเบียนรถล่าช้า	1
	ด้านภาพลักษณ์	
1	เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงในเรื่องการให้บริการดี	5
2	พนักงานมีประสิทธิภาพและเป็นบริษัทที่มีคุณภาพ	2
3	ไม่ค่อยมีการโฆษณา	2
4	พนักงานมีความรู้ความสามารถ	2

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่า ลูกค้าของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็น ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ว่าบริษัทให้วงเงินต่ำไป ด้านการให้บริการ มีความคิดเห็นว่ามีความสะดวกรวดเร็วดี ได้รับการบริการด้านการชำระหนี้ดี แต่การต่อทะเบียนรถล่าช้าเกินไป ด้านภาพลักษณ์ มีความคิดเห็นว่าเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงในเรื่องการให้บริการดี พนักงานมีประสิทธิภาพและเป็นบริษัทที่มีคุณภาพ ไม่ค่อยมีการโฆษณา และพนักงานมีความรู้ความสามารถดี เป็นต้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่ง ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่ง ทั้ง 3 ด้าน ตามตัวแปรต้น ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่ง ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ รวมทั้งสิ้น 43 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามนี้ก่อนนำไปใช้สอบถามผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น .86

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม นอกเหนือจากแบบสอบถามในตอนที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ตอน ตามชนิดของวิธีการทางสถิติ คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายด้านและรายข้อ
2. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ F - test เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า บริษัท จี.อี. แอปเปิ้ล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และใช้ t - test เปรียบเทียบขนาดของธุรกิจต่างกัน ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่ง
3. การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วย โปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลูกค้าบริษัท จี.อี. แอปเปิ้ล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่งโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วย
2. เมื่อจำแนกตามอายุ สามารถสรุปได้ดังนี้
 - 2.1 ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ลูกค้ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น และลูกค้ากลุ่มอายุ 25 – 35 ปี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น
 - 2.2 ด้านการให้บริการ ลูกค้ากลุ่มอายุ 36 – 45 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอายุอื่น และลูกค้ากลุ่มอายุ 25 – 35 ปี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น
 - 2.3 ด้านภาพลักษณ์ ลูกค้ากลุ่มอายุ 36 – 45 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น และลูกค้ากลุ่มอายุ 25 – 35 ปี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น
3. เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้
 - 3.1 ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ลูกค้ากลุ่มวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มที่มีวุฒิปริญญาตรี
 - 3.2 ด้านการให้บริการ ลูกค้ากลุ่มวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มวุฒิการศึกษาปริญญาตรีเห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น
 - 3.3 ด้านภาพลักษณ์ ลูกค้ากลุ่มวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มวุฒิการศึกษาปริญญาตรีเห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4. เมื่อจำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ลูกค้าย่อยประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่า 6 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มประสิทธิภาพการทำงาน 10 ปีขึ้นไป เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4.2 ด้านการให้บริการ ลูกค้าย่อยประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่า 6 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มประสิทธิภาพการทำงาน 10 ปีขึ้นไป เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น

4.3 ด้านภาพลักษณ์ ลูกค้าย่อยประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่า 6 ปี เห็นด้วยมากกว่ากลุ่มอื่น และกลุ่มประสิทธิภาพการทำงาน 6 - 10 ปี เห็นด้วยน้อยกว่ากลุ่มอื่น

5. เมื่อจำแนกตามขนาดของธุรกิจ สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ลูกค้าย่อยธุรกิจขนาดกลาง เห็นด้วยมากกว่าลูกค้าย่อยธุรกิจขนาดเล็ก

5.2 ด้านการให้บริการ ลูกค้าย่อยธุรกิจขนาดกลาง เห็นด้วยมากกว่าลูกค้าย่อยธุรกิจขนาดเล็ก

5.3 ด้านภาพลักษณ์ ลูกค้าย่อยธุรกิจขนาดกลาง เห็นด้วยมากกว่าลูกค้าย่อยธุรกิจขนาดเล็ก

6. ลูกค้าย่อยที่มีอายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อซึ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และ ด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดย ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ และภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าย่อยที่มีวุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน และขนาดของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อซึ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และ ด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ลูกค้าย่อยที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ประสิทธิภาพการทำงาน และขนาดของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อซึ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และ ด้านภาพลักษณ์ อยู่ในระดับเห็นด้วย

2. ลูกค้าย่อยที่มีอายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจสินเชื่อซึ่ง ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ และภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่งสามารถนำผลมาอภิปราย ได้ดังนี้.-

1. การศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่ง ในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกด้าน ผลที่ปรากฏออกมาในลักษณะนี้ อาจเป็นเพราะว่า ปีที่ทำการสำรวจ (ปี 2542) ลูกค้าเริ่มมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจอิสระซึ่ง ประกอบกับบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ให้สินเชื่อทางการเงิน (ที่ไม่ใช่ธนาคาร) ที่ใหญ่ที่สุดในโลกที่มีการศึกษาค้นคว้า และเป็นที่รู้จักกันอย่างดีจากต่างประเทศ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าให้ความสนใจและเห็นด้วย

2. เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของลูกค้าเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ มากกว่าด้านอื่น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มีความสำคัญสูงกว่าด้านอื่น ๆ ที่เป็นเช่นนี้ก็อาจเป็นเพราะ เงื่อนไขในการให้สินเชื่อเป็นส่วนที่มีความสำคัญ เป็นตัวชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของบริษัท ส่วนความคิดเห็นด้านอื่น ๆ เรียงตามลำดับ คือ ด้านภาพลักษณ์ และด้านการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างของระดับความสำคัญทั้ง 3 ด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอภิปรายเป็นด้าน ๆ ได้ดังนี้

2.1 ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ สามารถอภิปรายตามสถานภาพของลูกค้า ได้ดังต่อไปนี้

2.1.1 ลูกค้าที่มีอายุ 25 – 35 ปี อายุ 36 – 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่ง ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกกลุ่มอายุ อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันลูกค้าให้ความสนใจ และตื่นตัวต่อข่าวสารต่าง ๆ มากขึ้นเป็นอย่างมาก

2.1.2 ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่ง ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกกลุ่มวุฒิการศึกษา อาจเป็นเพราะว่าเครือข่ายและการสื่อสารเชื่อมโยงถึงกัน ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งรวมถึงข่าวสารทางการเงิน ประกอบกับระบบการศึกษาที่เปิดกว้างมากขึ้น

2.1.3 ลูกค้ำที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 6 ปี ประสบการณ์การทำงาน 6 - 10 ปี และประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจ ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกกลุ่มประสบการณ์ อาจเป็นเพราะว่าสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ลูกค้ำสนใจข่าวดทางการเงินมากขึ้น โดยเฉพาะข่าวการประกาศปิด 56 ไฟแนนซ์ ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้ลูกค้ำมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ และการให้สินเชื่อมากขึ้น

2.1.4 ลูกค้ำที่มีขนาดของธุรกิจขนาดเล็ก และธุรกิจขนาดกลาง มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกกลุ่มขนาดของธุรกิจ อาจเป็นเพราะว่าลูกค้ำทุกกลุ่มขนาดธุรกิจต่างก็ให้ความสนใจ และติดตามข่าวสารอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา จึงทำให้ลูกค้ำมีข้อมูล และเข้าใจในเรื่องการให้สินเชื่อของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างดี

2.2 ด้านการให้บริการ เหตุที่ลูกค้ำทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มวุฒิการศึกษา ทุกกลุ่มประสบการณ์การทำงาน และทุกกลุ่มขนาดของธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจด้านของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยนั้น อาจเป็นเพราะว่า ลูกค้ำทุกกลุ่มได้รับการบริการที่ค่อนข้างเท่าเทียมกัน ตามนโยบายของบริษัท ในเรื่องการบริการที่มีให้แก่ลูกค้ำทุกคน

2.3 ด้านภาพลักษณ์ เหตุที่ลูกค้ำทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มวุฒิการศึกษา ทุกกลุ่มประสบการณ์การทำงาน และทุกกลุ่มขนาดของธุรกิจ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจด้านของ บริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับเห็นด้วยนั้น อาจเป็นเพราะว่า บริษัทมีเครือข่ายการให้บริการที่กว้างขวางมากที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย จึงทำให้ลูกค้ำทุกคนทราบกิตติศัพท์ของบริษัทเป็นอย่างดี

3. จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจต่างกัน ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจด้าน สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

3.1 ลูกค้ำที่มีอายุ 25 – 35 ปี อายุ 36 – 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป ปรากฏว่ามีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจด้าน ตามองค์ประกอบรวมทุกด้าน และในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 1. อาจเป็นเพราะว่าลูกค้ำกลุ่มอายุสูงกว่า (36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป) เคยทำธุรกิจต่าง ๆ มานานกว่า และเข้าใจในเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ การให้บริการ รวมถึงภาพลักษณ์ของบริษัทต่าง ๆ ได้ดีกว่า จึงทำให้มีความคิดเห็นไม่เหมือนกับกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า (25 – 35 ปี)

3.2 จากการเปรียบเทียบวุฒิการศึกษาของลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ปรากฏว่า ลูกค้าที่มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลิสซึ่งตามองค์ประกอบรวมทุกด้านและในแต่ละด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ในข้อ 2. ซึ่งก็อาจมาจากบริษัทมีการอบรมหรือจัดประชุมชี้แจงให้ลูกค้าได้ทราบประจำ นอกจากนี้ลูกค้าส่วนใหญ่อาจจะได้รับข่าวสารข้อมูล ในรูปแบบของเอกสาร หรือหนังสือแนะนำเกี่ยวกับธุรกิจลิสซึ่ง ตลอดจนแนวทางปฏิบัติงานและขั้นตอนต่าง ๆ จึงทำให้ลูกค้ามีความรู้ความสามารถ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อธุรกิจลิสซึ่งไม่แตกต่างกัน

3.3 จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันต่อการดำเนินธุรกิจลิสซึ่ง พบว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 6 ปี ประสบการณ์ 6 – 10 ปี และประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป ปรากฏว่าลูกค้าทุกกลุ่มประสบการณ์ มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลิสซึ่งในแต่ละด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 3. อาจมาจากสาเหตุที่ว่า ลูกค้าทุกกลุ่มประสบการณ์ล้วนแต่มีความรู้ความสามารถ และเชี่ยวชาญในเรื่องธุรกิจลิสซึ่งเป็นอย่างดี เป็นผู้มีความรอบรู้ในทุก ๆ เรื่อง และพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านธุรกิจเสมอ และในเรื่องของธุรกิจนั้นผู้ที่เข้ามาทำธุรกิจใหม่ ๆ จะต้องเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้ให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจที่ทำอยู่ จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ลูกค้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3.4 จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีขนาดธุรกิจต่างกัน ปรากฏว่า ลูกค้าที่มีขนาดของธุรกิจขนาดเล็ก และธุรกิจขนาดกลาง มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลิสซึ่งโดยรวม พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลที่ออกมาไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 4. ซึ่งอาจมาจากผู้ที่ดำเนินการธุรกิจลิสซึ่งไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือธุรกิจขนาดกลาง มีความพร้อมในการรับข่าวสารข้อมูล มีความพร้อมในการบริหาร การพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา การบริหารงานต้องเตรียมพร้อมทุกกรณี ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ลูกค้าที่มีขนาดของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ลูกค้าบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจลิสซึ่ง สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ลูกค้ามีความคิดว่าบริษัทให้วงเงินกู้ต่ำไป

4.2 ด้านการบริการ ลูกค้ามีความเห็นคิดว่า ได้รับการบริการด้านการชำระหนี้ดี

ส่วนการบริการต่อทะเบียนรถล่าช้าไป

4.3 ด้านภาพลักษณ์ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่า บริษัทเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงในเรื่องการให้บริการดี พนักงานมีประสิทธิภาพและเป็นบริษัทที่มีคุณภาพ บริษัทไม่ค่อยมีการโฆษณา และส่วนใหญ่พนักงานมีความรู้ความสามารถดี

ข้อเสนอแนะทั่วไปที่ได้จากการวิจัย

1. บริษัทควรเปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์
2. บริษัทควรขยายเวลาในวันทำการ (วันจันทร์ – วันศุกร์) ไปถึง เวลา 8.00 น.
3. บริษัทควรปรับปรุงในด้านการให้บริการ ในเรื่องของความรวดเร็วในการเข้าไปซ่อมดูแลทรัพย์สินให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหา
4. บริษัทควรปรับปรุงในด้านการให้บริการ ในเรื่องการจัดหาทรัพย์สินให้แก่ลูกค้าควรจะเป็นไปอย่างรวดเร็ว
5. บริษัทควรเปิดโอกาสให้ลูกค้าติดต่อกับผู้บริหารได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ โดยขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังบริษัทอื่นเพิ่มอีกให้มากกว่าเดิม
2. ควรศึกษาปัญหาการดำเนินงานธุรกิจลีสซิ่งโดยตรงเพื่อให้ทราบปัญหาที่ชัดเจน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จุลณีย์ วันพุทธา. “ลิสซิ่งแบบไทย,” วารสารการเงินธนาคาร. มิถุนายน 2528.
- คารณี คั่นทวีเชษฐ์. การบริหารการเงิน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2520.
- โคม ที่ราบสูง. “บทบาทของธุรกิจลิสซิ่งต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม,” วารสารธนาคาร. สิงหาคม 2526.
- ธงชัย สันติวงษ์. การเงินธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.
- ชนวรรณ โปนพันธ์. ลิสซิ่งเครดิต: แหล่งเงินทุนใหม่. สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2533.
- “ธุรกิจลิสซิ่งกับการพัฒนาเศรษฐกิจไทย,” เอกสารประกอบการสัมมนาร่วมภาครัฐบาล เอกชน. วันที่ 7 - 8 พฤศจิกายน 2531. ณ โรงแรมอิมพีเรียล.
- นงเยาว์ ชัยเสรี. การเงินธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, ม.ป.ป.
- นงลักษณ์ หุตะภิญโญ. การศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจลิสซิ่งไทย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- ปราณี ลีลาชีวิตชี. “ธุรกิจการให้เช่าแบบลิสซิ่ง,” รายงานเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย. มกราคม 2528.
- _____. ลิสซิ่งกับธุรกิจธนาคารพาณิชย์. ตุลาคม 2527. (อัดสำเนา)
- ภัตตรา จตุพรสัมฤทธิ์. ปัญหาการดำเนินการของธุรกิจลิสซิ่งในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.
- สังวร ปัญญาฉิลก. การเงินธุรกิจ. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉรา ชูติมาวงศ์. ลิสซิ่งกับธุรกิจการบิน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- Best. John W. Research in Education. New Jersey : Prentice-Hall, 1978.
- Cronbach, Lee Joseph. Essential of Psychological Testing. 3 rd ed. New York : Harper and Row, 1970.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสีเขียวของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส

จำกัด (มหาชน) ในทัศนะของลูกค้าเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสีเขียวของบริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของท่าน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. อายุ

() 25 - 35 ปี

() 36 - 45 ปี

() 46 ปีขึ้นไป

2. วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ระดับปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประสบการณ์การทำงาน

() ต่ำกว่า 6 ปี

() 6 - 10 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

4. ขนาดของธุรกิจ

() ขนาดเล็ก

() ขนาดกลาง

ตอนที่ 2

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจอิสระของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโกลิส จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน แต่ละข้อจะถามความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการให้บริการ ให้ท่านพิจารณาว่ามีความคิดเห็นต่อข้อความนั้นมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น ซึ่งช่องต่าง ๆ มีความหมายดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ลูกคามีความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจอิสระ ซึ่ง

เห็นด้วย หมายถึง ลูกคามีความคิดเห็นด้วยต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่ง

ไม่แน่ใจ หมายถึง ลูกคามีความคิดเห็นไม่แน่ใจต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่ง

ไม่เห็นด้วย หมายถึง ลูกคามีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่ง

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ลูกคามีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจอิสระซึ่ง

ตัวอย่าง

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนิน ธุรกิจอิสระซึ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. การให้สินเชื่อ					
1.1 มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ		✓			

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนิน ธุรกิจลีสซิ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<u>ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ</u>					
1. มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ					
2. มีค่าวงเวลาที่ต่ำในแต่ละงวด					
3. มีระยะเวลาการผ่อนชำระค่าวงเวลาที่เหมาะสม					
4. มีเงินมัดจำเริ่มแรกที่เหมาะสม					
5. กำหนดราคาที่ตกลงจะซื้อทรัพย์สินในงวด สุดท้ายเป็นไปอย่างเหมาะสม					
6. ทรัพย์สินที่ถูกค้ำนามาขายให้บริษัทฯ โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อนำทรัพย์สินนั้นกลับไปเช่า ต่อตามสัญญาลีสซิ่ง บริษัทฯ คิราค่าให้อย่าง เหมาะสม					
7. เงื่อนไขในการยึดคืนของบริษัทฯ เป็นไป อย่างเหมาะสม					
8. ในกรณีที่เป็นการเช่าแบบดำเนินการมีเงื่อนไข ในการดูแลรักษาเหมาะสม					
9. ในกรณีที่เป็นการเช่าแบบการลงทุนบริษัทฯ มีบริการบำรุงรักษาให้กับลูกค้าที่เหมาะสม					
10. ในการเช่าแบบดำเนินการบริษัทฯ ได้เปิด โอกาสให้ผู้เช่าสามารถเปลี่ยนทรัพย์สินหรือ Upgrade ทรัพย์สินได้					
11. กรณีเช่าแบบดำเนินการผู้เช่าตามสัญญา ลีสซิ่ง ซึ่งเดิมจะเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์รุ่น ใหม่บริษัทฯ คิราค่าในการแลกเปลี่ยน อย่างเหมาะสม					
12. เงื่อนไขของสัญญามีประโยชน์ต่อการแสดง รายการในงบการเงินและการหักค่าใช้จ่าย ทางภาษี					

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนิน ธุรกิจอีสซิ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านการให้บริการ					
1. ผู้อนุมัติสินเชื่อให้ความช่วยเหลืออย่างดี					
2. มีขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อที่ชัดเจน					
3. การอนุมัติสินเชื่อเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
4. มีสาขาครอบคลุมทั่วทุกจังหวัด					
5. กำหนดให้ชำระค่างวดโดยหักบัญชีอัตโนมัติ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ					
6. อำนวยความสะดวกในการชำระค่างวดที่ เคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์ทุกสาขา					
7. การเซ็นเช็คล่วงหน้าทำให้ลูกค้าพึงพอใจ					
8. การเปิดบริการวันจันทร์-ศุกร์เหมาะสมแล้ว					
9. ต้องการให้เปิดบริการเพิ่มในวันเสาร์					
10. เวลาในวันทำการ 8.00-17.00 น. มีความ เหมาะสม					
11. ควรขยายเวลาในวันทำการ ไปถึง 18.00 น.					
12. มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บริหาร					
13. การจัดหาทรัพย์สินให้แก่ลูกค้าเป็นไปอย่าง รวดเร็ว					
14. มีความรวดเร็วในการเข้าไปซ่อมดูแลทรัพย์สิน ให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหา					
15. การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะ ของสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
16. บริษัทฯ อำนวยความสะดวกในการจัดหา บริษัทประกันภัย					
17. ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์รุ่นใหม่ ของบริษัทฯ อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ					

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนิน ธุรกิจลิสซิ่ง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านภาพลักษณ์					
1. มีเงินทุนสูง					
2. มีสาขามาก					
3. มีบริษัทแม่ให้การสนับสนุน					
4. มีบริษัทในเครือมาก					
5. มีความเชี่ยวชาญในด้านลิสซิ่ง					
6. เป็นผู้บุกเบิกด้านลิสซิ่ง					
7. มีความรู้ความสามารถดี					
8. มีความสุภาพเรียบร้อย					
9. มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน					
10. มีความกระฉับกระเฉง และตื่นตัว					
11. มีความสนใจในการติดตามงาน					
12. มีความสามารถในการแนะนำเรื่องการปล่อย สินเชื่					
13. มีความตรงต่อเวลาในการนัดหมาย					
14. บุคลากรมีความแม่นยำในกฎระเบียบของบริษัทฯ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ

[illegible]

2. ด้านการบริการ

[illegible]

3. ด้านภาพลักษณ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. นางปิยดา สมบัติวัฒนา | อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร กรุงเทพฯ 10110 |
| 2. น.ส.อัปสร อนันต์อัครกุล | อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร กรุงเทพฯ 10110 |
| 3. นายไพโรจน์ คุรุฑ | ผู้จัดการฝ่าย
บริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส
จำกัด (มหาชน) |

ภาคผนวก ก

รายชื่อลูกค้าของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโต้ลิส์ จำกัด (มหาชน)

1. บริษัท GENCO จำกัด
2. บริษัท GSAM (ออมสิน) จำกัด
3. บริษัท กรีนวัลด์ พรอพเพอร์ตี้ส์ จำกัด
4. บริษัท กลั่นน้ำมันบริสุทธ์ จำกัด
5. บริษัท กลุ่มศรามีต จำกัด
6. บริษัท กลุ่มศรามีต จำกัด
7. บริษัท ก่อสร้างสหพันธ์ จำกัด
8. บริษัท เกรทเลคกอล์ฟ จำกัด
9. บริษัท คอนโทรลจิค จำกัด
10. บริษัท คาจิว่า มอเตอร์ จำกัด
11. บริษัท คาร์เทล คอนซัลแตนท์ จำกัด
12. บริษัท คิงฟิชเชอร์ 108 เทรคคิง จำกัด
13. บริษัท คิวบีอี ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด
14. บริษัท เงินทุน GCN จำกัด
15. บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด
16. บริษัท เจเนอรัล เอเชีย จำกัด
17. บริษัท ชัยสยาม เทรคคิง จำกัด
18. บริษัท แคมป์ แอสโซซิเอท จำกัด
19. บริษัท ชัมมิท ฟุตแวร์ แอนด์ ซีท จำกัด
20. บริษัท ชิโนไทย จำกัด
21. บริษัท ชีพีซี/อาบี (ประเทศไทย) จำกัด
22. บริษัท ซีเมนส์บิสซิเนส จำกัด
23. บริษัท ฐาปนินทร จำกัด
24. บริษัท ฌรงค์อุตสาหกรรม จำกัด
25. บริษัท ฌรัฐกิจ จำกัด
26. บริษัท เคอะพาร์ท จำกัด
27. บริษัท ไคนามิค จำกัด
28. บริษัท ไคอิจิ เฮ้าส์ จำกัด
29. บริษัท ไทยเอเชีย จำกัด
30. บริษัท ธนาขง จำกัด
31. บริษัท ธรรมสรณ์ จำกัด
32. บริษัท นมโชคชัย จำกัด

33. บริษัท นอร์ตัน เนทเวอร์ค จำกัด
34. บริษัท น้ำมันศาลเท็กซ์(ไทย) จำกัด
35. บริษัท นิปปอนเพนต์ (ไทย) จำกัด
36. บริษัท นิว แอนด์ คี.บี.ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
37. บริษัท บางไทรคันทรี คลับ จำกัด
38. บริษัท บี เค เค จำกัด
39. บริษัท บี.เค.เค อินฟรา จำกัด
40. บริษัท บี.เค.เค แอนด์ วาว จำกัด
41. บริษัท ปัญญาพร้อมเพอร์ตี จำกัด
42. บริษัท พลรัตน์เปเปอร์ จำกัด
43. บริษัท พี เรียลเอสเตท จำกัด
44. บริษัท พีแอนด์พี เทรคคิง จำกัด
45. บริษัท แพน แอบเบอร์ชีฟ จำกัด
46. บริษัท ฟลอรัล แฟนดาซี จำกัด
47. บริษัท ฟิเรนเซ่ อิมเพกซ์ จำกัด
48. บริษัท เฟบรัวร์ กรู๊ป จำกัด (มหาชน)
49. บริษัท ไฟลมาร์ จำกัด
50. บริษัท ภาวีกิจ จำกัด
51. บริษัท มีเดีย สตูดิโอ จำกัด
52. บริษัท มีเดีย ออฟ มีเดียส์ จำกัด
53. บริษัท มีเดีย แอสโซซิเอตเตด จำกัด
54. บริษัท เมคิโกลฟส์ จำกัด
55. บริษัท เมอร์แซนท์เทค จำกัด
56. บริษัท แม็คมาสเตอร์เอ็นจิเนียริง จำกัด
57. บริษัท มนต์ระการเครื่องจักรกล จำกัด
58. บริษัท ยีอี เมคคอลล ชิสเต็มส์ (ปทท.) จำกัด
59. บริษัท ยูเนียน ทีเอสแอล จำกัด
60. บริษัท เยเนรัล อีเลคทริก จำกัด
61. บริษัท ระยองกรีนวัลเลย์ จำกัด
62. บริษัท รัชคินทร์ จำกัด
63. บริษัท รุ่งพรชัย จำกัด
64. บริษัท วัฒนาออดีเซลล์แอนด์เซอร์วิส จำกัด

65. บริษัท ไร่ปาร์ค จำกัด
66. บริษัท เวิร์ท แฟบิโนจัสเทคโนโลยี จำกัด
67. บริษัท เสรณิพรีอเพอร์ตี้ จำกัด
68. บริษัท เสรณิแลนด์ จำกัด
69. บริษัท สยามเจนเนอรัล แอฟเลคตอริง จำกัด
70. บริษัท สยามยามาฮา จำกัด
71. บริษัท สหกลศาสตร์ จำกัด
72. บริษัท สหวิริยาสติ จำกัด
73. บริษัท สามารถคอมมิวนิคชั่น เซอร์วิส จำกัด
74. บริษัท อรุณาเกษตรธานี จำกัด
75. บริษัท อารีย์วัฒนา จำกัด
76. บริษัท อำนาจกิจมอเดอร์ จำกัด
77. บริษัท อินทิเกรท โซลูชั่นส์ จำกัด
78. บริษัท อิฐร่า (ประเทศไทย) จำกัด
79. บริษัท เอกศิลป์ก่อสร้าง จำกัด
80. บริษัท เอ็มเอ็มซี โปลิเมอร์ จำกัด
81. บริษัท เอเชีย อินเตอร์เนชั่นแนล บิสซิเนส จำกัด
82. บริษัท เอบีโก้ โฮลดิ้งส์ จำกัด
83. บริษัท เอ็ม พี บี โครเลียม จำกัด
84. บริษัท เอเรียล จำกัด
85. บริษัท เอวี พลาสติก จำกัด
86. บริษัท เอส.เอ็น.ซี.ออดี เซอร์วิส จำกัด
87. บริษัท เอสแอนด์ซี อินคัสทรี จำกัด
88. บริษัท เอเอฟเอนด์วี อินเตอร์เทคคิง จำกัด
89. บริษัท เอ็อนส่ง จำกัด
90. บริษัท แอ็ดว๊านเพ้นซ์ จำกัด
91. บริษัท แอนนิกซ์เตอร์
92. บริษัท ไอหารมั่งเรือน จำกัด
93. บริษัท ไอคอน อินทีเรียส์ จำกัด
94. บริษัท อ่องกงบรรจุภัณฑ์ จำกัด
95. บริษัท แพลคคาร์คมีเดีย จำกัด
96. บริษัท มาลีสามพราน จำกัด (มหาชน)

97. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชวนศรี ออยล์
98. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศศิยแอนด์เซสโซรีส์ ซัพพลาย
99. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ต่อพงษ์
100. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ปิ่นดีพระยา

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาววัลลภา นุชนารถ
 เกิดวันที่ 9 เดือน กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2509
 สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
 ที่อยู่ปัจจุบัน 295 ซอยริมคลองชักพระ เขตบางขุนศรี แขวงบางกอกน้อย
 กรุงเทพมหานคร 10700
 ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ซุปเปอร์ไวซ์เซอร์
 SUPERVISOR PHONCOLLECTION.
 บริษัท จี.อี.แคปปิตอล ออโตลิส (จำกัด) มหาชน

ประวัติการศึกษา

- 2527 มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนปากน้ำวิทยาคม กรุงเทพมหานคร
- 2534 ปวท. (การเงินการธนาคาร) จากวิทยาลัยอาชีวศึกษาธนบุรี
กรุงเทพมหานคร
- 2536 กศ.บ.ป. (การจัดการทั่วไป) จากสถาบันราชภัฏธนบุรี
กรุงเทพมหานคร
- 2542 การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินธุรกิจสีตซึ่งของบริษัท จี.อี. แคปปิตอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน)
ในทัศนะของลูกค้าเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

วัลลภา นุชนารถ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2542

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าบริษัท จี.อี. แคมป์ดอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่ง โดยจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นลูกค้าบริษัท จี.อี. แคมป์ดอล ออโตลิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และ F -test

ผลการวิจัยที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย
2. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการบริการ และด้านภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ และภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. ลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจลิสซิ่งในด้านเงื่อนไขในการให้สินเชื่อ ด้านการให้บริการ และด้านภาพลักษณ์ ไม่แตกต่างกัน

THE OPINION TOWARD THE LEASING BUSINESS OF GE CAPITAL AUTO
LEASE PUBLIC CO., LTD. IN THE VIEW OF CUSTOMER IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

WALLAPA NUTCHANART

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

May 1999

The purpose of this study was to investigate and compare the opinion of G.E. Capital Auto Lease Public Co., Ltd. customers towards the leasing business. They were classified by age, academic level, work experience and business size.

The sample included 100 customers of G.E. Capital Auto Lease Public Co., Ltd. The instrument used for collecting data was a point rating scale questionnaire. The statistic used for analyzing the data were mean, standard deviation, and F-test.

The main research findings were summarized as follows:

1. The customers of different ages, academic levels, work experience, and business size have high level opinions toward the leasing business for terms of credit, services, and corporate image.

2. The customers of different ages, had different opinions toward the leasing business for terms of credit, services, and corporate images; as for terms of credit and corporate images the opinions were of a 0.05 statistical difference and for services were of a 0.01 statistical difference.

3. The customers with different academic levels, work experience, and business size had similar opinions toward the leasing business for terms of credit, services, and corporate images.