

ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการลีสซิ่งของบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)
สาขาลำปาง

CUSTOMERS' SATISFACTION IN LEASING SERVICES OF
SINN BUALUANG PUBLIC COMPANY LIMITED
LAMPANG BRANCH



นายพยุหศักดิ์ เจียมจิตร

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พ.ศ. 2541

อธิการบดีของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

บริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร

สาขาวิชา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการลีสซิ่งของบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)
สาขาสำปาง

CUSTOMERS' SATISFACTION IN LEASING SERVICES OF

SINN BUALUANG PUBLIC COMPANY LIMITED LAMPANG BRANCH

นามผู้วิจัย นายพยุหศักดิ์ เจียมจิตร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทนพสิริ)

วันที่ 24 เดือน we พ.ศ. 41

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์โสภณ พองเพชร)

วันที่ 10 เดือน h.c พ.ศ. 41

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์วัลภา ลิ้มสกุล)

วันที่ 24 เดือน NO พ.ศ. 41

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมา สิริรัชช)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 20 เดือน w.c พ.ศ. 2541

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความ
สมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการจัดส่งของบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)

สาขาลำปาง

โดย

นายพยุศักดิ์ เจียมจิตร

พฤษภาคม 2541

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทรศิริ

ภาควิชา/คณะ : ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้
บริการด้านจัดส่ง และปัญหาในการใช้บริการด้านจัดส่ง ของบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)
สาขาลำปาง ผู้ให้ข้อมูลคือลูกค้าที่ใช้บริการจัดส่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขา
ลำปาง จำนวน 70 ราย สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการรวบรวมคือแบบสอบถาม ข้อมูลได้วิเคราะห์ด้วย
เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (SPSS)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการจัดส่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขา
ลำปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับเหมา
ก่อสร้าง และมีรายได้ประจำเฉลี่ยเดือนละ 14,021.41 บาท มีรายได้อื่น ๆ เฉลี่ยเดือนละ 17,257.14
บาท

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสำปง เพราะได้รับการแนะนำให้มาใช้บริการ โดยผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และเลือกใช้บริการลิสซิ่งไม่ต้องมีหลักประกัน นอกจากนี้ยังมีเงินสดไม่เพียงพอที่จะซื้อ ในด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อพนักงาน ส่วนใหญ่มีความพอใจถึงพอใจมาก ในด้านสถานที่ส่วนใหญ่ก็มีความพอใจถึงพอใจมาก ในด้านระเบียบวิธีการพิจารณาด้านลิสซิ่งมีเพียงระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาการขอเช่าทรัพย์สินที่ลูกค้าไม่ค่อยพอใจ

ในด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่ลูกค้ามีปัญหาในด้านได้รับใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีล่าช้ามากทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหาย โดยขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มไม่ได้ ลูกค้าได้ให้คำแนะนำว่าควรที่จะได้รับใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีหลังจากที่ชำระเงินแล้วไม่ควรเกิน 5 วัน

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration

CUSTOMERS' SATISFACTION IN LEASING SERVICES OF SINN

BUALUANG PUBLIC COMPANY LIMITED

LAMPANG BRANCH

By

PHAYANGSAK CHAIMCHIT

NOVEMBER 1998

Chairman : Assistant Professor Choosak Jantanopsiri

Department/Faculty : Department of Agricultural Business Administration and Marketing,
Faculty of Agricultural Business

The purpose of this study was to analyze customers' satisfaction and problems of leasing services of Sinn Bualuang Public Company Limited, Lampang branch. All the information was given by 70 customers who had been served. Questionnaires were provided for gathering the information. Analysis was done by using the Statical Package for the Social Science (SPSS) program.

It was found that most of the customers were male with the age ranged from 31-40 years, held a Bachelor degree; and most of them were constructors. The average fixed income per month was 14,021.41 baht, and the average extra income per month was 17,257.14 baht.

It was also found that the reasons of choosing the leasing services of Sinn Bualuang were because of the recommendation by the managers of Bangkok Bank Public Company Limited. Furthermore, the leasing services did not require collateral, and most of the customers did not have enough money to buy in cash.

Regarding the satisfaction of the employees and the convenience of the location, they had been rated from good to excellent. Only one thing they were not pleased with was the period of time taken to be considered for approval.

Due to the problems of service, most of the customers complained about the delay in receiving receipts or tax invoices, so that they were not be able to get the refund on VAT. It was suggested by the customers that they should get the receipts or tax invoices within no longer than 5 days after paying the bills.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี โดยผู้วิจัยได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศักดิ์ จันทรพศิริ ประธานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ อาจารย์โสภณ พองเพชร กรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งให้คำแนะนำจนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบคุณคณาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ได้ให้คำแนะนำสั่งสอนและช่วยเหลือให้มีความรู้จนทำให้การวิจัยสำเร็จ ลุล่วงวัตถุประสงค์ที่มุ่งหวังไว้

ขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สมทบรุ่น 2 ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ญาติพี่น้อง และภรรยา ที่ได้ส่งเสริม สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยได้ทำปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

พยุศักดิ์ เจียมจิตร

กันยายน 2541

สารบัญเรื่อง

หน้า

บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	
 บทที่ 1 บทนำ	 1
ความสำคัญของปัญหา	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการวิจัยและข้อจำกัดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
 บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	 5
แนวคิดของความพึงพอใจ	5
แนวความคิดของบริการ	6
การขยายตัวของตลาดบริการ	7
ทฤษฎีกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	8
หลักวิเคราะห์สินค้า	11
ประวัติความเป็นมาของธุรกิจลิสซิ่ง	16

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
สถานที่ดำเนินการวิจัย	27
ประชากร	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	29
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	29
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	
ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่ง	30
เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการลิสซิ่ง	37
ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่ง	40
ปัญหาและข้อเสนอแนะ	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	46
ผลการวิจัยโดยสรุป	46
ข้อเสนอแนะ	47
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	48

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

หน้า

บรรณานุกรม

50

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม

52

ภาคผนวก ข. ประวัติผู้วิจัย

59

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	เพศของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด สาขาลำปาง	30
2	อายุของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด สาขาลำปาง	31
3	สถานภาพของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด สาขาลำปาง	32
4	ระดับการศึกษาของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด สาขาลำปาง	33
5	อาชีพของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด สาขาลำปาง	34
6	รายได้ประจำลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด สาขาลำปาง	35
7	รายได้อื่น ๆ ของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด สาขาลำปาง	36
8	เหตุผลของลูกค้าที่เลือกใช้บริการลิสซิ่ง	37
9	ลูกค้าเลือกใช้บริการลิสซิ่ง เนื่องจาก	38
10	ลูกค้าเลือกใช้บริการลิสซิ่ง เพราะ	39
11	ความพึงพอใจในด้านพนักงาน	41
12	ความพึงพอใจในด้านสถานที่	43

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

13 ความพึงพอใจในด้านระเบียบวิธีการพิจารณาสัง

44

บทที่ 1

บทนำ

(INTRODUCTION)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Context and Significance of the Problem)

บริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2529 ด้วยทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท เพื่อให้บริการที่เปี่ยมประสิทธิภาพ จากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ประกอบกับได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าดีเสมอมา บริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) จึงได้เพิ่มทุนจดทะเบียนครั้งแรกเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2535 เป็น 50 ล้านบาท และเพิ่มทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2537 จากความก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ประกอบกับการพัฒนาด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้เติบโตอย่างมั่นคงและเพื่อยืนยันความสำเร็จจึงได้เพิ่มทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท (ชำระเต็มมูลค่า) เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2537 เพื่อตอบสนองความไว้วางใจและสามารถให้บริการอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยทีมงานที่มีคุณภาพพร้อมเครือข่ายที่กว้างไกลควบคู่ไปกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าได้รับในสิ่งที่ดีที่สุด ดังคำขวัญ "บริการทั่วทิศ ธุรกิจทั่วไทย" โดยปัจจุบันมีสาขาอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ ทั้งหมด 37 สาขา ซึ่งสาขาสาขางานเป็นสาขาที่เปิดดำเนินการลำดับที่ 24 เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2539 (บริษัท สินบัวหลวง จำกัด, 2539 : 1)

ในช่วงเวลาหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมาเศรษฐกิจไทยได้มีการขยายตัวเติบโตในอัตราที่สูงอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันโครงสร้างทางเศรษฐกิจก็เปลี่ยนแปลงไปเป็นอันมาก เศรษฐกิจไทยได้ก้าวไปสู่ยุคที่มีภาคอุตสาหกรรมเป็นผู้นำ โดยมีภาคการค้าและบริการเป็นตัวเร่งพร้อมกันทั้งกระแสโลกาภิวัตน์ ผสมกับการเปิดเสรีทางการค้า การบริการ และเทคโนโลยี อันทันสมัยของการสื่อสารโทรคมนาคม และระบบข้อมูลข่าวสารอันทรงประสิทธิภาพได้ทำให้ระบบเศรษฐกิจการเงินของไทยกับระบบเศรษฐกิจการเงินของโลกเชื่อมโยงใกล้ชิดกัน

มากยิ่งขึ้น กอปรกับแรงกดดันให้ต้องเปิดกว้างทางการค้าและบริการทำให้ระบบการเงินของไทยจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยเฉพาะการเปิดตลาดการเงินในประเทศไทยให้มีการแข่งขันอย่างเสรีมากขึ้นซึ่งผลที่ติดตามมาก็คือ เกิดการไหลเข้าออกของเงินทุนจากต่างประเทศอย่างรวดเร็ว อัตราดอกเบี้ยในประเทศเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วไปในทิศทางเดียวกันในตลาดโลก ขณะเดียวกันภาวะการแข่งขันในธุรกิจการเงินก็เข้มข้นรุนแรงยิ่งขึ้นเป็นอันมาก

ภายใต้สภาวะการณ์และแนวโน้มของความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สถาบันการเงินไทยจำเป็นต้องเร่งปรับตัวเพื่อเตรียมรับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงและเตรียมองค์กรให้มีศักยภาพ ความเหมาะสมสำหรับรองรับความเปลี่ยนแปลงทางภาคการเงินที่จะเกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ยังจะต้องเตรียมตัวแข่งขันกับนักธุรกิจต่างชาติ จึงได้มีการขยายเครือข่ายการค้าเงินงานให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น ธุรกิจลิสซิ่ง เป็นธุรกิจใหม่ที่มีแนวโน้มจะมีบทบาทในการเงินมากขึ้นในอนาคตและมีส่วนช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาอุตสาหกรรม เพราะธุรกิจลิสซิ่งช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมที่ขาดแคลนเงินทุน สามารถจัดหาเครื่องจักร เครื่องมือ เพื่อใช้ในการผลิตหรือเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของตนได้ง่าย และคล่องตัวมากกว่าการกู้ยืมแบบอื่น ๆ โดยจ่ายค่าเช่าเป็นรายงวดในอัตราคงที่และไม่ต้องหาหลักทรัพย์อื่นมาค้ำประกันแต่ธุรกิจนี้เป็นข้อจำกัดของธนาคารพาณิชย์ที่ไม่สามารถทำธุรกิจด้านนี้ได้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธนาคารขนาดใหญ่ของประเทศ มีลูกค้าครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าจึงได้จัดตั้งบริษัทในเครือ ซึ่งสามารถดำเนินธุรกิจด้านลิสซิ่งได้ คือ บริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)

ในฐานะที่ผู้วิจัยได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้จัดการบริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาป่าง อำเภอเมือง จังหวัดสาป่าง รับผิดชอบในการบริหารงานสาขาให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานใหญ่ แต่เนื่องจากในปี 2540 ที่ผ่านมามีผลประกอบการ

ด้านธุรกิจอิสระของสาขาสำป่าง ยังห่างจากเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานใหญ่ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าลูกค้าของสาขาสำป่างมีความพึงพอใจในบริการของสาขาสำป่างหรือไม่ เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงธุรกิจการในด้านต่าง ๆ ให้ลูกค้าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และจะได้เป็นแนวทางการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(Objectives of the Study)

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการด้านอิสระ
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการด้านอิสระ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(Expected Results)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการด้านอิสระ
2. ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการด้านอิสระ
3. เพื่อนำมาเป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงในด้านบริการ เพื่อขยายธุรกิจ

ต่อไป

ขอบเขตและข้อจำกัดในการวิจัย

(Scope and Limitation of Study)

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการด้านลิสซิ่งกับสาขาลำปาง ความพึงพอใจในการใช้บริการว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากน้อยเท่าไร และบริการที่ลูกค้าอยากให้สาขาเพิ่มเติมหรือปรับปรุงอย่างไร โดยทำการศึกษาลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่ง บริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ทั้งหมดจำนวน 70 ราย

นิยามศัพท์ทั่วไป

(Definition of Terms)

สาขาลำปาง หมายถึง บริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่ง กับบริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการหรือความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อบริการลิสซิ่ง บริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

เหตุผล หมายถึง เหตุผลในการใช้บริการลิสซิ่ง เช่น ไม่ต้องการหลักประกันเพิ่มเติม มีประโยชน์ในด้านการบันทึกบัญชี

ปัญหา หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จากการใช้บริการลิสซิ่ง

ลิสซิ่ง หมายถึง สัญญาเช่าระยะยาว

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

(REVIEW OF RELATED LITERATURE)

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากทฤษฎีและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดแนวความคิด สามารถเข้าใจถึงปัญหา และดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้อง โดยครอบคลุมเนื้อหาสาระดังนี้

แนวคิดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้า ที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาด และฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้าง มูลค่าเพิ่ม (value added) การสร้างมูลค่าเพิ่มเกิดจากการผลิต (manufacturing) และจากการตลาด (marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพ (Total quality) มูลค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (competitive differentiation) มูลค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่า ต้นทุนของลูกค้า (cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้า (price) นั่นเอง (ศิริวรรณ เสงี่ยม และคณะ, 2539 : 18)

แนวความคิดของบริการ

สมาคมการตลาดอเมริกาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้คือ "บริการหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่มีจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า" ตัวอย่าง เช่น โรงงานอุตสาหกรรมได้ผลิตอุปกรณ์ชิ้นมาขึ้นหนึ่ง แล้วขายผ่านผู้ค้าปลีก ในแง่ของบริการที่จะต้องมีการขายอุปกรณ์ชิ้นนั้นได้แก่ การติดตั้ง การซ่อม การให้เช่า การฝึกอบรมคนให้รู้จักวิธีใช้ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การขายต่อ เป็นต้น (สุมนา อยู่โพธิ์, 2525)

โดยทั่วไปแล้วบริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้น แต่อาจจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยน การจัดหาคนที่ใช้อุปกรณ์เป็นมาให้ ฯลฯ

การที่จะเสนอขายบริการนั้นเป็นเรื่องง่าย เพราะบริการไม่ต้องมีสินค้าคงคลัง หรือห้องแสดงสินค้า การลงทุนอาจจะน้อยกว่าการขายสินค้าบางประเภทเสียอีก ธุรกิจอาจจะเริ่มที่บ้านแล้วจึงขยายให้กว้างขวางออกไปยังที่อื่น

เมื่อเริ่มขายสินค้าทั่วไปนั้น เราจะคิดถึงการซื้อขายสินค้า และการขายออกไปซึ่งเป็นเรื่องค่อนข้างยาก ส่วนบริการนั้นจะไม่ยุ่งยากมากนัก ตัวอย่างสมมติว่าซื้อรถยนต์มาให้เช่า ทำแท็กซี่สิบคัน ซื้อมาคันละ 200,000 บาท ถ้าขายแทนการเช่าก็อาจจะกำไรคันละประมาณ 10,000 บาท รวมเป็นกำไร 100,000 บาท แต่ถ้าให้เช่าเป็นรายเดือน ๆ ละ 2,000 บาท/คัน จะได้เดือนละ 24,000 บาท ต่อหนึ่งปีสำหรับรถหนึ่งคัน รถสิบคันจะได้กำไร 240,000 บาท เมื่อหักค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เป็นต้นว่าดอกเบี้ยเงินกู้ 15% ค่าเสื่อม 5% จะมีกำไรเหลือ = 240,000 (30,000 + 10,000) = 200,000 บาท ซึ่งมากกว่าการขายถึงหนึ่งเท่าตัวและอาจจะนำไปลงทุนซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งคันก็ได้

การขยายตัวของตลาดบริการ

ในการเสนอบริการนั้นคนจำนวนไม่น้อยเริ่มจากการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ แล้วก็เพิ่มเวลาให้เรื่อย ๆ จนในที่สุดกลายเป็นงานประจำ และทำไปตลอดชีวิต แต่กรณีนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อธุรกิจบริการที่เลือกทำนั้นถูกต้อง เหมาะสมโดยดูจากสิ่งต่อไปนี้

1. ท่านมีประสบการณ์ ความสามารถและความสนใจเพียงพอหรือไม่
2. เป็นที่ต้องการของประชาชนผู้ให้บริการหรือไม่
3. คู่กับการลงทุนหรือไม่

ธุรกิจบริการมีมากมายหลายชนิด การที่เราเลือกเสนอบริการที่ถนัด และมีประสบการณ์ย่อมจะเป็นการง่ายกว่าการเสนอบริการที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน เพราะไม่ต้องไปเสียเวลาเรียนรู้อีก เท่ากับว่าเราเริ่มมีกำไรได้เร็วกว่านั่นเอง ความรู้จากงานอดิเรกของคนส่วนใหญ่จะเป็นประโยชน์ต่อการขายบริการ เป็นต้นว่าบางคนชอบปลูกต้นไม้ ทำสวนประดับเล็ก ๆ น้อย ๆ ในบ้านด้วยตนเอง ต่อไปจะชำนาญมีความคิดริเริ่มแบบต่าง ๆ ในที่สุดก็จะยึดเป็นอาชีพขายบริการรับจัดสวนประดับได้ และก็จะเรียนรู้เพิ่มไปเรื่อย ๆ อาจจะรู้เรื่อง ดิน ปุ๋ย วิธีการเพาะชำตัดไม้และอื่น ๆ อีก ซึ่งจะทำให้สายบริการขายใหญ่ขึ้น

ในแง่ของการเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้นั้น ก็คงยึดถือแนวความคิด (concept) เกี่ยวกับการเสนอขายสินค้าทั่วไป คือ สินค้าที่เป็นที่ต้องการเท่านั้นจึงขายได้ และยังถ้าความต้องการมากขึ้นเท่าไรก็จะทำให้มีกำไรมากขึ้นเท่านั้น และยังในเรื่องของบริการแล้ว การกำหนดราคาจะคำนึงถึงความต้องการ (demand) เป็นใหญ่ โอกาสทองของผู้ค้าบริการจะอยู่ตรงนี้ คือ การกำหนดราคาให้สัมพันธ์กับอุปสงค์

ทฤษฎีกลยุทธิ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

บริการ (services) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2539 : 287-291) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เนื่องจากบริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจประเภทบริการ มีการแข่งขันให้บริการจึงต้องทราบกลยุทธิ์สำหรับ ธุรกิจบริการไว้ดังนี้

การจัดประเภทของธุรกิจบริการ สามารถจัดได้ 4 ประเภทดังนี้

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ
3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง

ลักษณะของบริการที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธิ์การตลาด ที่สำคัญมี 4

ลักษณะ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามมองภาพเกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาให้เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ เช่น สถาบันการเงินต้องมีความใหญ่โตโอโง่ง มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี

1.2 บุคคล (people) พนักงานขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่า บริการที่ซื้อจะต้องดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมี ประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อ โฆษณาและเอกสารโฆษณา ต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการ ที่เสนอขาย

1.6 ราคา (pricing) การกำหนดราคาในการให้บริการ ควรเหมาะสมกับ ระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็น การผลิตและบริการในขณะเดียวกัน คือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าได้หนึ่งรายไม่ สามารถบริการ ลูกค้าหลายคนพร้อม ๆ กันได้ในคราวเดียว เพราะต้องผลิตและบริการ ในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการจำกัดอยู่กับเวลา

กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาในเรื่องของเวลา คือ การกำหนดมาตรฐาน ด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขาย บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร กลยุทธ์ต้องมีการควบคุม 2 อย่าง

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์ สัมพันธ์ที่ให้บริการด้วย

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้กับลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า สํารวจข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบ ทำให้บริการที่ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอแน่นอนก็ไม่มีปัญหา แต่ถ้าไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา กลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้ปรับปรุง คือ

4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (demand)

- ตั้งราคาให้แตกต่างกันเพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ
- กระตุ้นในช่วงที่มีการซื้อน้อย โดยมีกิจกรรม ลด แลก แจก แถม
- การให้บริการเสริม
- ระบบการนัดหมายปรับให้เหมาะสม

4.2 กลยุทธ์ปรับปรุงกิจการ

- เพิ่มพนักงานชั่วคราว
- กำหนดวิธีทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก
- ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ
- การให้บริการร่วมระหว่างผู้ขาย
- ขยายพื้นที่ในการให้บริการ

รูปแบบการตลาดของอุตสาหกรรมการให้บริการมี 3 แบบ

1. ตลาดภายใน(internal marketing) รวมถึงการฝึกอบรมและการจูงใจพนักงาน ขยายบริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการ โดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (interactive marketing)

หมายถึงการสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ

3. การตลาดภายนอก (external marketing)

งานที่สำคัญของธุรกิจการให้บริการมี 3 ประการคือ

1. ความแตกต่างจากคู่แข่ง (competitive differentiation)

2. คุณภาพการให้บริการ (service quality) สิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังได้

3. ประสิทธิภาพในการให้บริการ (productivities) จะต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

หลักกรวิเคราะห์สินเชื่อ

การวิเคราะห์เครดิต (Credit Analysis) เป็นวิธีการที่ธนาคารและสถาบันการเงินโดยทั่วไปใช้ในการวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่น สภาพคล่อง ความสามารถในการหารายได้ และการชำระหนี้ ความมั่นคงทางการเงิน ความสามารถในการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อที่จะใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่าจะให้เครดิต สินเชื่อ หรือจะขยายสินเชื่อให้ได้หรือไม่ หลักเกณฑ์การวิเคราะห์เครดิตที่ใช้ในสถาบันการเงินทั่วไปมี 2 หลักเกณฑ์คือ นโยบาย C (C's Policy) และนโยบาย P (P's Policy)

นโยบาย C (C's POLICY)

นโยบาย C (วาสนา, 2526 : 84-86) การวิเคราะห์เครดิตโดยวิธีนี้มีมากกว่า 50 ปีแล้ว โดยพัฒนามาจาก 3 C ได้แก่ Character, Capital และ Capacity ก่อน ต่อมาจึงเพิ่ม Collateral, Condition และ Country ซึ่งเรียกรว่่านโยบาย 6 C มีรายละเอียดดังนี้

1. Character คือคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ เป็นการวิเคราะห์ถึงอุปนิสัยใจคอ และพฤติกรรมของผู้ขอสินเชื่อว่าจะมีความรับผิดชอบและความเต็มใจในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาได้เป็น 2 ประเภท

1.1 คุณสมบัติและประวัติส่วนตัว เช่น อุปนิสัยทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับครอบครัว อายุ นิสัย การค้า สังคมความรับผิดชอบต่อหนี้สิน ความตรงต่อเวลาในการชำระหนี้ ความสม่ำเสมอในการชำระหนี้ ชื่อเสียงส่วนตัว เป็นต้น

1.2 คุณสมบัติเฉพาะด้าน เช่น หน้าที่การงาน ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ ความคิดอ่าน เป็นต้น

2. Capital คือทุนของธุรกิจ เป็นการวิเคราะห์ถึงฐานะการเงิน ซึ่งได้แก่สินทรัพย์ หนี้สิน และทุนของธุรกิจนั้นๆว่าเป็นอย่างไร สำหรับทุนการผลิตนั้น หมายถึงส่วนที่เจ้าของหรือประกอบการนำมาลงไว้ในธุรกิจ ในการวิเคราะห์จะพิจารณาส่วนของสินทรัพย์ที่มีเหนือหนี้สิน เพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยในกรณีที่คุณสมบัติและความสามารถในการชำระหนี้ของผู้กู้ไม่ค่อยดีนัก โดยดูจากอัตราส่วน กำไร/ทุน และอัตราส่วนหนี้สิน/ทุน อย่างไรก็ตามมีข้อควรระวังว่าส่วนของเจ้าของซึ่งรวมทั้งสินทรัพย์ที่มีตัวตนและไม่มีตัวตนจะมีมูลค่าเท่าใด แยกเป็นสัดส่วนได้หรือไม่ในกรณีที่ต้องมีการชำระบัญชี

3. Capacity คือความสามารถในการชำระหนี้สิน เป็นการวิเคราะห์ถึงสมรรถภาพในการหารายได้ ถ้าเป็นการขอสินเชื่อส่วนบุคคล จะพิจารณาจากคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อในรูป ค่าจ้าง เงินเดือน รายได้อื่น ๆ เป็นหลัก แต่ถ้าเป็นนิติบุคคลจะวิเคราะห์ถึงผลการ

ดำเนินงานของธุรกิจเพื่อความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ โดยวิเคราะห์รายได้ รายจ่าย และกำไรของธุรกิจ จะใช้การพิจารณาจากงบการเงิน แผนการบริหารงาน แผนการชำระหนี้สิน โดยปกติเงินที่จะนำมาชำระหนี้ควรจะเป็นเงินรับสุทธิจากการดำเนินงาน นั่นคือ กำไรของธุรกิจนั่นเอง

4. Collateral คือหลักประกัน ในการพิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับเครดิตนั้น หลักประกันเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะตัดสินใจต้องพิจารณาร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ ด้วย หลักประกันเป็นเพียงการช่วยลดความเสี่ยงภัยทางการเงิน ในกรณีที่ผ่านการดำเนินงานและฐานะการเงินในอนาคตไม่เป็นไปตามที่คาดคะเนไว้ คือเปลี่ยนแปลงในทางที่ไม่ดีนั่นเอง หลักทรัพย์ที่ใช้ค้ำประกัน ได้แก่ ที่ดิน อาคาร โรงเรือน สิทธิการเช่า พันธบัตร หุ้นของบริษัทอื่น หรือบุคคลที่เชื่อถือได้มาค้ำประกัน

5. Condition คือ สภาพการณ์ทั่ว ๆ ไป เช่น ภาวะเศรษฐกิจ นโยบายของรัฐบาล การเมือง กฎหมาย ภาษี ดินฟ้าอากาศ การขึ้นราคาของน้ำมันดิบ ปัญหาวัตถุดิบ ปัญหาแรงงาน การเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภาวะเงินเฟ้อ เทคโนโลยี เทคนิคการผลิต เป็นต้น สิ่งเหล่านี้อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อความสามารถในการชำระหนี้ได้ จำเป็นจะต้องวิเคราะห์ให้ได้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ

6. Country เป็นความเสี่ยงในการทำการค้าระหว่างประเทศ อาทิ ภาวะทางการเมือง ภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายการค้าของประเทศนั้น ๆ ซึ่งครอบคลุมถึงการปฏิบัติทางการค้า สัญญา เอกสารทางการเงินและทางพาณิชย์ การขนส่งและการประกันภัย ระเบียบ การศุลกากร

นโยบาย P (C'S POLICY)

นโยบาย P (ชรินทร์, 2534 : 305-306) เป็นแนวทางการวิเคราะห์เครดิตอีกหลักเกณฑ์หนึ่งที่นิยมใช้อาจเป็น 3 C's หรือ 5 C's เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อที่ไม่ใช่งบการเงินในที่นี้จะกล่าวถึงนโยบาย 3 C's ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ (Purpose)
2. การชำระเงิน (Payment)
3. การป้องกันความเสี่ยง (Protection)

1. วัตถุประสงค์ (Purpose) หมายถึงการพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืม เช่นบุคคลทั่วไปอาจจะมิวัตถุประสงค์กู้ยืมเงินเพื่อซื้อบ้านที่อยู่อาศัยและที่ดิน หรือต่อเติมที่อยู่อาศัย เป็นต้น หรือในกรณีธุรกิจอาจจะมิวัตถุประสงค์เพื่อเอาไปชำระหนี้ เจ้าหนี้อื่น เอาไปใช้หมุนเวียนหรือเป็นทุนหมุนเวียน เอาไปใช้เป็นทุนเพื่อขยายโรงงานหรือซื้อเครื่องจักร หรือลงทุนก่อสร้างสำหรับดำเนินกิจการการค้าหรือบริการ หรือเพื่อการเคหะ เป็นต้น โดยวัตถุประสงค์นั้นจะมีจุดสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1.1 อำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ขอกู้ยืมเมื่อได้เงินไปใช้จ่าย หรือลงทุนตาม วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดรายได้หรือผลกำไรกลับคืนมาชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ ตามเงื่อนไข หรือข้อตกลงในการชำระหนี้

1.2 วัตถุประสงค์นั้นจะต้องสามารถสนองต่อเจ้าหนี้ได้ คือ การได้รับชำระหนี้และได้รับผลประโยชน์จากการลงทุนเป็นดอกเบี้ย

2. การชำระเงิน (Payment) ในการที่จะสำเร็จวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ประการ ดังกล่าวข้างต้นได้ การชำระหนี้คืนได้จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญคือ ถ้าแผนการชำระหนี้ไม่ดี หรือมีทางเป็นไปได้ต่ำ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้คืออย่างไรก็ย่อมจะไม่ประสบผลสำเร็จ จุดที่ต้องพิจารณาก็คือ ต้องการทราบที่มาของเงินที่จะชำระเงิน ความสามารถชำระเงินในระยะเวลาที่กำหนด ความสามารถชำระคืนภายใต้ภาวะวิกฤติการณ์ และการกระทำที่ผ่านมาในอดีต

3. การป้องกันความเสี่ยง (Protection) เป็นจุดสุดท้ายที่จะพิจารณาว่าสมควรจะอนุมัติหรือปฏิเสธการให้กู้ยืม โดยคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นสำคัญ โดยการนำเอา Purpose และ Payment มาเป็นหลักในการพิจารณาพร้อมด้วยปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ อาทิ วัฏจักรของธุรกิจ ภาวะทางเศรษฐกิจ ภาวะทางสังคมและการเมืองและสาเหตุอื่น ๆ ที่อาจจะ มีผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร และการเจริญเติบโตของธุรกิจรวมไปถึงการ พิจารณาถึงคุณสมบัติส่วนตัวของผู้กู้ยืม และ/หรือผู้บริหาร ฐานะทางเครดิต และหลัก ประกันหรือคุณภาพของสินทรัพย์ ซึ่งจะเป็ตัวผ่อนคลายความเสี่ยงนอกจากนี้ยังจะต้อง พิจารณาไปถึงว่า ในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ ลูกค้าจะสามารถเอาเงินจากที่อื่น เช่น ญาติพี่น้องมาชำระหนี้ให้เจ้าหน้าได้หรือไม่ด้วย

ในการพิจารณาลูกค้าเป้าหมายของบริษัท สิบบัวหลวง จำกัด (มหาชน) มีการ กำหนดหลักการพิจารณาคำขอของลูกค้า มี 3 ข้อดังนี้

1. ต้องพิจารณาอย่างถี่ถ้วนและรอบคอบแล้ว เห็นว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะเชื่อได้ว่าลูกค้ามีความสามารถในการจ่ายค่าเช่าให้บริษัทฯ ครบถ้วนตามสัญญา

2. ต้องพิจารณาแล้วเป็นที่ปรากฏอย่างชัดเจนว่าลูกค้ามีหนทางที่จะได้เงินมา ชำระค่าเช่าให้บริษัทฯ อย่างน้อย 2 ทาง

2.1 แหล่งหลัก ได้แก่ เงินได้ประจำ เช่น เงินเดือน เงินผลประโยชน์อื่น ๆ หรือกำไรจากการประกอบธุรกิจ

2.2 แหล่งรอง คือ สินทรัพย์ของผู้ขอเช่า ทั้งสินทรัพย์ที่จะใช้เป็นหลัก ประกันและอื่น ๆ ที่จำหน่ายหรือแปรสภาพเป็นเงินสดสำหรับการชำระหนี้ได้

3. ทรัพย์สินที่เช่า ให้พิจารณาแล้วเห็นว่าทรัพย์สินนั้นจะเป็นผลดีต่อลูกค้า หรือต่อ กิจการของลูกค้า

ประวัติความเป็นมาของธุรกิจลิสซิ่ง

ธุรกิจลิสซิ่งซึ่งจัดว่าเป็นธุรกิจค่อนข้างใหม่สำหรับคนไทย ซึ่งเกิดขึ้นในประเทศไทยอย่างเป็นทางการเมื่อประมาณ 20 ปีที่ผ่านมา โดยในปี พ.ศ.2521 ได้มีการจัดตั้งบริษัทลิสซิ่งแห่งแรกขึ้น คือ บริษัทไทยโอเรกส์ลิสซิ่ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างไทยกับญี่ปุ่น คำเนินการให้เช่าเครื่องจักรและอุปกรณ์แก่ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ในช่วงแรก ๆ การบริการให้เช่าแบบลิสซิ่งไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าไรนัก เนื่องจากคนไทยยังยึดติดกับการซื้อสินค้าด้วยเงินสดแบบผ่อนชำระ และแบบเช่าซื้อ ประกอบกับในช่วงนั้นธุรกิจลิสซิ่งยังต้องเสียภาษีในอัตราที่สูงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจ ทำให้ธุรกิจลิสซิ่งไม่เติบโตเท่าที่ควร แต่ภายหลังจากที่ภาครัฐได้สนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนหรือบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ และบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระแล้วตั้งแต่ 60 ล้านบาทขึ้นไป สามารถประกอบธุรกิจลิสซิ่งได้และกรมสรรพากรได้ออกประกาศในปี 2534 เรื่องการลดภาระภาษีแก่ผู้ประกอบการธุรกิจลิสซิ่ง ต่อมาในปี 2535 ทำให้ผู้เช่าได้รับประโยชน์ที่สามารถเครดิตภาษีคืนได้ทั้งหมด ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจลิสซิ่งเป็นอย่างมาก ประกอบกับการเติบโตของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามภาวะการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ตลอดจนการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ธุรกิจลิสซิ่งได้รับการยอมรับและเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรมมากขึ้น และมีการขยายตัวในอัตราที่สูงขึ้นทั้งในแง่ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจลิสซิ่งและปริมาณธุรกิจที่มีมากขึ้น โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับธุรกิจลิสซิ่ง ดังนี้ (บริษัทสินบัวหลวง จำกัด, 2539: 11)

การจำแนกประเภทของสัญญาเช่าระยะยาว

การจำแนกประเภทของสัญญาเช่าระยะยาวตามมาตรฐานฉบับนี้ พิจารณาจากขอบเขตของความเสี่ยงและผลตอบแทนจากการเป็นเจ้าของในทรัพย์สิน โดยพิจารณาทั้งทาง

ด้านผู้ให้เช่าและผู้เช่า ความเสี่ยงดังกล่าวรวมถึงโอกาสที่จะเกิดความสูญเสียเปล่าของสมรรถภาพการทำงานหรือความล้มเหลวของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงในผลตอบแทน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในสถานะทางเศรษฐกิจ ผลตอบแทนที่ได้รับอาจเป็นผลกำไรจากการดำเนินงานที่คาดหมายไว้ตลอดอายุทางเศรษฐกิจของทรัพย์สินนั้นบวกกับผลกำไรที่เกิดจากการเพิ่มขึ้นของราคาหรือมูลค่าทางเหลือที่จะขายทรัพย์สินนั้นได้

เนื่องจากรายการระหว่างผู้ให้เช่าและผู้เช่าถือตามสัญญาเช่า ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วระหว่างคู่สัญญาจึงเป็นการเหมาะสมที่จะยึดถือคำนิยามอย่างเดียวกันโดยสม่ำเสมอ และตามปกติคู่สัญญาจะจำแนกประเภทของสัญญาเช่าระยะเวลานั้นเป็นประเภทเดียวกัน อย่างไรก็ตาม จึงมีบางกรณีที่ใช้คำนิยามที่แตกต่างกันในสถานการณ์ที่แตกต่างกันของคู่สัญญาจะเป็นผลให้เกิดการจำแนกประเภทของสัญญาเช่าเดียวกัน แตกต่างกันได้ทางผู้ให้เช่าและผู้เช่า

สัญญาเช่าจะจัดเป็นสัญญาเช่าทางการเงินหรือไม่ขึ้นอยู่กับสาระของรายการมากกว่ารูปแบบของสัญญา สัญญาเช่าจะจัดเป็นสัญญาเช่าการเงินถ้าหากมีการโอนส่วนใหญ่ของความเสียหายและผลตอบแทนทั้งหมดไปให้ผู้ครอบครองทรัพย์สิน สัญญาเช่าชนิดนี้ปกติแล้วจะเป็นสัญญาเช่าที่บอกเลิกไม่ได้ และจะประกันแก่ผู้เช่าในการคืนเงินทุนบวกกับผลตอบแทนจากเงินลงทุนนั้น

สัญญาเช่าจะจัดเป็นสัญญาเช่าทางการเงินถ้าหากได้มีการโอนส่วนใหญ่ของความเสียหายและผลตอบแทนทั้งหมดไปให้ผู้ครอบครองทรัพย์สิน

แนวทางของสถานการณ์ที่สัญญาเช่าจะจัดเป็นสัญญาเช่าการเงิน คือ เมื่อเข้าเกณฑ์หนึ่งข้อหรือมากกว่า ต่อไปนี้

1. สัญญาเช่าโอนความเป็นเจ้าของในทรัพย์สินไปให้ผู้เช่า ณ วันสิ้นสุดแห่งสัญญาเช่า
2. สัญญาเช่าระบุให้ผู้เช่ามีสิทธิเลือกที่จะซื้อทรัพย์สินที่เช่าได้ในราคาที่ต่ำกว่าราคายุติธรรม ณ วันที่สิทธิการเลือกที่จะซื้อได้นั้นมีผลใช้บังคับ โดยราคาที่ต่ำกว่านั้นมีจำนวนมากเพียงพอที่จะทำให้แน่ใจได้ตามสมควร ณ วันที่ทำสัญญาเช่าว่าผู้เช่าจะใช้สิทธิเลือกที่จะซื้อ

ทรัพย์สินแน่นอน คณะอนุกรรมการมาตรฐานการบัญชีมีความเห็นว่า ราคาที่มีสิทธิเลือกที่จะซื้อทรัพย์สินที่เช่าที่มีราคาเท่ากับหรือน้อยกว่าร้อยละ 5 ของราคายุติธรรมโดยประมาณของทรัพย์สิน ณ วันเริ่มต้นของสัญญาเช่า ถือได้ว่าเป็นราคาต่ำกว่าราคายุติธรรมมาก

3. กำหนดระยะเวลาสัญญาเช่ามีเวลานานซึ่งครอบคลุมอายุการใช้งานส่วนใหญ่ของทรัพย์สินที่เช่า ทั้งนี้โดยไม่คำนึงถึงว่าในที่สุดแล้วจะมีการโอนกรรมสิทธิ์กันหรือไม่ก็ตาม คณะอนุกรรมการมาตรฐานการบัญชีมีความเห็นว่า อายุการเช่าของทรัพย์สินที่เช่าเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 80 ของอายุการใช้งานโดยประมาณของทรัพย์สินเช่า ถือได้ว่า อายุการเช่าครอบคลุมอายุการใช้งานส่วนใหญ่ของทรัพย์สินเช่า อายุการใช้งานทรัพย์สินควรจะมีหลักฐานที่น่าเชื่อถือได้ประกอบเช่น หนังสือรับรองจากผู้เชี่ยวชาญทางวิชาชีพนั้น ๆ

4. ราคาปัจจุบัน ณ วันที่เริ่มต้นสัญญาของจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าเท่ากับหรือมากกว่าส่วนใหญ่ของราคายุติธรรมทั้งหมดของทรัพย์สินที่เช่า ที่สุทธิจากเงินอุดหนุนและเครดิตภาษีที่ผู้ให้เช่าได้รับ (ถ้ามี) ณ ขณะนั้น ทั้งนี้โดยไม่คำนึงถึงว่าในที่สุดจะมีการโอนกรรมสิทธิ์กันหรือไม่ก็ตาม คณะอนุกรรมการมาตรฐานการบัญชีมีความเห็นว่า ราคาปัจจุบัน ณ วันเริ่มต้นสัญญาเช่าของจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 90 ของราคายุติธรรมของทรัพย์สิน ณ วันทำสัญญา ถือได้ว่าเป็นสัญญาเช่าทางการเงิน

การปฏิบัติการทางบัญชีของสัญญาเช่าในงบการเงินของผู้เช่า

รายการและเหตุการณ์อื่นที่ควรบันทึกและนำเสนอโดยคำนึงถึงสาระสำคัญและข้อเท็จจริงทางการเงิน มิใช่ถือตามรูปแบบทางกฎหมายเท่านั้น จะเห็นว่ารูปแบบตามกฎหมายของสัญญาเช่าในกรณีที่เป็นสัญญาเช่าการเงินผู้เช่าอาจจะมีได้รับใบกรรมสิทธิ์ตามกฎหมายของทรัพย์สินที่เช่าแต่สาระความเป็นจริงทางการก็คือ ผู้เช่าได้รับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการ

ใช้ทรัพย์สินนั้นตลอดอายุการใช้งานโดยส่วนใหญ่ของทรัพย์สิน เป็นการตอบแทนการที่ผู้เช่าได้ทำสัญญาที่จะจ่ายเงินสำหรับสิทธิการใช้ทรัพย์สินนั้นด้วยจำนวนเงินประมาณเท่ากับราคายุติธรรมของทรัพย์สินรวมกับดอกเบี้ยที่เกี่ยวข้อง

ถ้าหากรายการที่เกี่ยวข้องสัญญาเช่าดังกล่าว มิได้แสดงอยู่ในงบดุลทางด้านผู้เช่าแล้ว ก็จะทำให้ทรัพยากรทางเศรษฐกิจและพันธะหนี้สินของกิจการมีจำนวนต่ำไป ซึ่งจะทำให้อัตราส่วนทางการเงินของกิจการนั้นผิดส่วนไป ดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่การเช่าตามสัญญาเช่าการเงิน ผู้เช่าจะต้องบันทึกค่าเช่าที่จะต้องจ่ายในอนาคต เป็นทั้งสินทรัพย์และหนี้สินไว้ในงบดุล

สัญญาเช่าทางการเงิน

สิทธิและพันธะผูกพันที่เกิดจากสัญญาเช่าการเงินให้บันทึกบัญชี ณ วันที่เริ่มต้นแห่งสัญญาเช่าในราคายุติธรรมของทรัพย์สินที่เช่าธุรกิจจากเงินช่วยเหลือ และเครดิตภาษีที่ผู้เช่ามีสิทธิได้รับหรือมูลค่าปัจจุบันของจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายตามสัญญา สุดแต่แต่ราคาใดจะต่ำกว่าและ ณ วันเริ่มต้นสัญญานั้นให้บันทึกไว้ในงบดุลสินทรัพย์และหนี้สินค่าเช่าในอนาคตด้วยจำนวนเดียวกัน

ในการคำนวณราคาปัจจุบันของจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายตามสัญญา อัตราส่วนบุคคลที่จะใช้ก็คือ อัตราดอกเบี้ยที่ใช้ในสัญญาเช่าถ้าหากสามารถหารายได้ แต่ถ้าไม่ทราบก็ให้ใช้ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมส่วนที่เพิ่มของผู้เช่า

จำนวนที่เสื่อมค่าได้ของทรัพย์สิน ให้ปันส่วนไปแต่ละงวดบัญชีตลอดอายุที่คาดว่าจะใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินตามหลักเกณฑ์ที่มีระบบ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการคิดค่าเสื่อมราคาที่ใช้กับทรัพย์สินที่ตนเป็นเจ้าของได้แน่นอนได้ตามสมควรว่าผู้เช่าจะเป็นเจ้าของทรัพย์สินนั้น ณ วันสิ้นสุดแห่งสัญญาเช่าอายุที่คาดว่าจะใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินนั้น ก็คืออายุ

การใช้ประโยชน์ทรัพย์สินนั้น ถ้ามีฉะนั้นแล้วก็ให้ตัดค่าเสื่อมราคาทรัพย์สินไปตามอายุที่สั้นกว่าระหว่างอายุตามสัญญาเช่าหรืออายุการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สิน

ผลต่างระหว่างจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าทั้งสิ้น ตลอดอายุสัญญาเช่ากับหนี้สินที่บันทึกในตอนแรก จะเป็นค่าใช้จ่ายทางการเงินซึ่งจะต้องปันส่วนไปตลอดงวดอายุของสัญญาเช่า ทั้งนี้เพื่อรักษาระดับอัตราดอกเบี้ยของแต่ละงวดของหนี้สินที่คงเหลืออยู่ให้อยู่ในอัตราเดียวกัน ในทางปฏิบัติอาจจะใช้การประมาณการบางอย่างเพื่อช่วยให้การคำนวณกระทำได้ง่ายขึ้น

สัญญาเช่าการเงิน จะก่อให้เกิดค่าเสื่อมราคาของทรัพย์สินและค่าใช้จ่ายทางการเงินที่จะต้องถือเป็นค่าใช้จ่ายในแต่ละงวดบัญชี ซึ่งผลรวมของจำนวนเงินดังกล่าวมักจะไม่เท่ากับจำนวนเงินของค่าเช่าที่ค้างจ่ายของแต่ละงวด ดังนั้น จึงเป็นการไม่ถูกต้องที่จะกระทำอย่างง่าย ๆ ด้วยการโอนค่าใช้จ่ายไปเป็นค่าใช้จ่ายแสดงหักจากรายได้ทั้งจำนวน และด้วยเหตุผลนี้ทรัพย์สิน และหนี้สินที่เกี่ยวข้องจึงมักมีจำนวนไม่เท่ากันเมื่อเวลาผ่านไปภายหลังจากวันเริ่มต้นของสัญญาเช่า

สัญญาเช่าดำเนินงาน

สำหรับสัญญาเช่าดำเนินงาน ค่าเช่า (ไม่รวมค่าบริการ เช่น ค่าประกันภัย และค่าบำรุงรักษา) จะบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายตามเกณฑ์ที่เป็นระบบ กล่าวคือ ตามงวดเวลาการใช้ประโยชน์ถึงแม้ว่าการจ่ายชำระเงินจริง ๆ จะไม่เป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าวก็ตาม

การปฏิบัติทางการบัญชีของสัญญาเช่าในงบการเงินของผู้ให้เช่า

สัญญาเช่าการเงิน ภายใต้สัญญาเช่าการเงิน ผู้ให้เช่าได้โอนส่วนใหญ่ของความ
เสี่ยงทั้งหมดและความเป็นเจ้าของไปให้ผู้เช่า ดังนั้นค่าเช่าที่ได้รับนั้นจะบันทึกเป็นการรับ
ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยรับ ซึ่งเป็นการใช้คืนและให้ผลตอบแทนแก่การลงทุนและบริการ
ของผู้ให้เช่า

ผู้ให้เช่าจะกระจายรายได้ทางการเงินออกไปตลอดของอายุสัญญาเช่าตามเกณฑ์
การแบ่งอย่างมีระบบการปันส่วนรายได้นี้มักจะยึดถือแบบที่จะทำให้แสดงผลคงที่ในแต่ละงวด
โดยเทียบกับเงินลงทุนสุทธิที่คงเหลืออยู่ของผู้ให้เช่าเป็นของงวดบัญชีหนึ่ง ๆ (ที่ไม่รวมค่า
บริการ) ให้นำไปหักจากเงินทุนขั้นต้นตามที่ระบุในสัญญาเพื่อเป็นการลดทั้งจำนวนเงินต้นและ
ดอกเบี้ยที่ยังไม่ได้รับ

ในการกระจายรายได้ตามเกณฑ์ที่เป็นระบบ ผู้ให้เช่าจะคำนึงถึงความไม่แน่นอน
ที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดเก็บค่าเช่า หรือระดับอัตราดอกเบี้ยในอนาคต สัญญาเช่ายังมีอายุนาน
เท่าใดความเสี่ยงก็จะเกิดขึ้นมากเท่านั้น ดังนั้นเพื่อความรอบคอบก็อาจจะต้องปรับปรุงรูปแบบ
การรับรู้รายได้เพื่อสะท้อนถึงสภาพการดังกล่าวด้วย

ผู้ให้เช่าควรสอบทานมูลค่าคงเหลือโดยประมาณที่ไม่ได้รับการประกันที่ใช้ใน
การคำนวณการลงทุนขึ้นในสัญญาเช่าโดยสม่ำเสมอ ถ้าหากพบว่าการลดลงอย่างถาวรของ
มูลค่าคงเหลือโดยประมาณที่ไม่ได้รับการประกัน ก็จะต้องมีการปรับปรุงปันส่วนของรายได้
ตลอดอายุสัญญาเช่าด้วย และถ้าเป็นการทำให้รายการที่ได้บันทึกตั้งค่าไว้แล้วลดลงก็ให้นำไป
หักในงบกำไรขาดทุนทันที

ค่าใช้จ่ายทางตรงเริ่มแรกเช่น ค่าขนานหน้าและค่าใช้จ่ายทางกฎหมายมักจะเป็น
รายการที่เกิดขึ้นทางผู้ให้เช่าในการติดต่อและจัดแจงทำสัญญาเช่า ในกรณีที่เช่าสัญญาเช่า
การเงิน ค่าใช้จ่ายทางตรงเริ่มแรกดังกล่าวจะเกิดขึ้นเพื่อการก่อให้เกิดรายได้ทางการเงิน ซึ่งจะ

คิดเป็นค่าใช้จ่ายโดยทันทีหรือป็นส่วนไปหักจากรายได้ทางการเงินนั้นตลอดอายุสัญญาเช่า ซึ่งตามวิธีกหลังอาจจะกระทำได้โดยแสดงเป็นค่าใช้จ่าย ณ วันที่เกิดค่าใช้จ่ายทางตรงเริ่มแรกนั้น และในงวดเวลาเดียวกันก็ให้รับรู้เป็นรายได้ด้วยจำนวนที่เท่ากันโดยโอนจากส่วนของดอกเบี้ยรับที่ยังไม่เกิดขึ้น

ในการประเมินค่า สัญญาเช่าที่เสนอนั้นจะให้ผลตอบแทนในจำนวนที่สามารถยอมรับได้หรือไม่ เมื่อเทียบกับการลงทุนที่ต้องใช้ ผู้ให้เช่าจะพิจารณาจากรูปแบบของกระแสเงินสดที่เกิดจากรายการตามสัญญาเช่า ในบางกรณีรูปแบบของกระแสเงินสดที่เกี่ยวกับทรัพย์สินที่ให้เช่าอาจจะถูกกระทบอย่างมากโดยการลดหรือเลื่อนการรับรู้ภาษีเงินได้ออกไป หรือโดยการได้รับเงินอุดหนุนและโดยการได้รับเงินกู้จากบุคคลที่สาม

ในกรณีที่ยังเกี่ยวข้องกับรายการภาษีเงินได้มีผลกระทบต่อกระแสเงินสดสามประการที่จะคาดการณ์ได้ค่อนข้างแน่นอน ก็อาจจะนำปัจจัยนั้นมาพิจารณารับรายได้จากสัญญาเช่าในการปฏิบัติทางการบัญชีได้ ในกรณีเช่นนี้ การรับรู้รายได้ของสัญญาเช่าการเงินในบางกรณีอาจจะถือเกณฑ์ตามรูปแบบที่สะท้อนให้เห็นผลตอบแทนที่คงที่ในแต่ละงวด โดยถือตามเงินสดลงทุนสุทธิที่คงเหลืออยู่ของผู้ให้เช่า มิใช่ถือตามเงินลงทุนสุทธิที่คงเหลืออยู่ของผู้ให้เช่า ทั้งนี้จะขึ้นกับการพิจารณาในด้านหลักความระมัดระวังด้วยที่อาจจะลบด้วยการปฏิบัติดังกล่าวได้

สัญญาเช่าการเงินบางอย่างอาจจะออกรูปแบบในลักษณะที่มีผู้เกี่ยวข้องอย่างน้อยสามฝ่ายคือ ผู้เช่า ผู้ให้เช่า และบุคคลอื่นอีกหนึ่งฝ่ายหรือมากกว่าเป็นเจ้าหนี้ระยะยาว ผู้ซึ่งจะให้กู้เงินส่วนหนึ่งเพื่อซื้อทรัพย์สิน และโดยปกติมักจะมาก่อนให้เกิดภาระการไถ่เบี่ยหนี้สินกับผู้ให้เช่า และในกรณีดังกล่าวผู้ให้เช่าจะบันทึกเงินลงทุนในสัญญาเช่าสุทธิจากหนี้สินที่ไถ่เบี่ยไม่ได้และสุทธิจากดอกเบี้ยที่เกี่ยวข้องของเจ้าหนี้ที่เป็นบุคคลที่สามนั้น และบันทึกรับรู้ดอกเบี้ยรับเป็นรายได้ตามเกณฑ์ของเงินสดลงทุนสุทธิที่คงเหลืออยู่ของผู้ให้เช่าตามแบบสัญญาเช่าการเงิน

เนื่องจากการใช้เงินลงทุนและการใช้เงินสดลงทุนสุทธิเป็นเกณฑ์ในการปันส่วน รายได้ให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันมาก ดังนั้น เมื่อใช้วิธีใดแล้วก็ไม่ใช่วิธีนั้นโดยสม่ำเสมอ สำหรับสัญญาเช่าที่มีลักษณะทางการเงินที่คล้ายคลึงกัน และให้เปิดเผยวิธีที่ใช้ให้ทราบด้วย

สัญญาเช่าการเงินที่ผู้ให้เช่าเป็นผู้ผลิตหรือขาย

ผู้ผลิตหรือผู้ขายมักจะเสนอให้ลูกค้าเลือกที่จะซื้อหรือเช่าทรัพย์สินได้ รายได้จากสัญญาเช่าทรัพย์สินรายการหนึ่งภายใต้สัญญาเช่าการเงินที่ผู้ให้เช่าเป็นผู้ผลิตหรือผู้ขายแบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

1. กำไรหรือขาดทุนในจำนวนที่เท่ากับกำไรหรือขาดทุนที่เป็นผลจากการขายทรัพย์สินที่ให้เช่านั้นออกไปโดยตรงในราคาปกติ ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงปริมาณการขายหรือส่วนลดทางการค้าให้ด้วย

2. รายได้ทางการเงินตลอดอายุสัญญาเช่า

รายได้จากการขายที่บันทึก ณ วันเริ่มต้นของสัญญาเช่าการเงินของผู้ให้เช่าที่เป็นผู้ผลิตหรือผู้ขาย ให้ใช้ราคายุติธรรมของทรัพย์สินหรือราคาต่ำสุดของมูลค่าปัจจุบันของผลรวมของจำนวนเงินขั้นต่ำที่ต้องจ่ายตามสัญญาเช่าที่รวมกับมูลค่าคงเหลือ โดยประมาณที่ไม่ได้รับการประกันที่ตั้งไว้ให้แก่ผู้ให้เช่าซึ่งการคำนวณมูลค่าปัจจุบันนี้ให้ใช้อัตราดอกเบี้ยทางการค้าที่เหมาะสม ต้นทุนขายให้บันทึกเป็นต้นทุน ณ วันที่เริ่มสัญญาเช่าโดยใช้ราคาทุนของทรัพย์สินที่ให้เช่าหรือให้ใช้ราคาบัญชีแทนถ้าราคาตามบัญชีต่างจากราคาทุน ผลต่างระหว่างรายได้จากการขายและต้นทุนขาย ก็คือกำไรจากการขายซึ่งจะรับรู้ตามนโยบายทางการบัญชีที่กิจการใช้รับรู้การขายตามปกติ ในบางครั้งผู้ให้เช่าที่เป็นผู้ผลิตหรือผู้ขายจะเสนออัตราดอกเบี้ยที่ต่ำมากเกินปกติเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้าการใช้อัตราดอกเบี้ยดังกล่าวเป็นผลให้ส่วนของกำไรที่จะรับรู้ ณ ขณะที่ขายมีจำนวนสูงเกินไป ค่าใช้จ่ายทางตรงเริ่มแรกให้บันทึกหักจากรายได้ ณ

วันเริ่มต้นของสัญญา เนื่องจากตามปกติทั่วไปค่าใช้จ่ายดังกล่าวมักจะเกี่ยวข้องกับกำไรที่เกิดจากการขายของผู้ผลิตหรือผู้ขาย

สัญญาเช่าดำเนินงาน

ภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงาน ความเสี่ยงและผลตอบแทนแก่เจ้าของทรัพย์สินยังเป็นผู้ให้เช่า ดังนั้นผู้ให้เช่าจึงบันทึกทรัพย์สินอยู่ในบัญชีเป็นทรัพย์สินที่เสื่อมค่าได้และบันทึกค่าเช่าเป็นรายได้ตลอดอายุสัญญาเช่า ผู้ให้เช่าที่ เป็นผู้ผลิตหรือผู้ขายที่ทำสัญญาเช่าแบบสัญญาเช่าดำเนินงานไม่ต้องบันทึกเป็นกำไรจากการขาย เนื่องจากรายการดังกล่าวมิได้เป็นการที่เทียบเท่าการขาย

ค่าใช้จ่ายรวมทั้งค่าเสื่อมราคาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเกิดรายได้ค่าเช่า ควรบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุน และตามปกติแล้วรายได้ค่าเช่า (ไม่รวมเงินรับจากค่าบริการ เช่น ค่าประกันภัย และค่าบำรุงรักษา) จะรับรู้เป็นรายได้ตามวิธีเส้นตรงตลอดอายุสัญญาเช่า เว้นแต่จะมีหลักเกณฑ์ที่เป็นระบบอย่างอื่นที่ดีกว่าที่อยู่ในรูปแบบของการแสดงการเกิดรายได้ตามเวลาตามที่ระบุในสัญญาเช่า

ทรัพย์สินที่ให้เช่าจะตัดเป็นค่าเสื่อมราคาตามเกณฑ์เดียวกับนโยบายการบัญชีการคิดค่าเสื่อมราคาตามปกติสำหรับทรัพย์สินที่คล้ายคลึงกันของผู้ให้เช่า กล่าวคือ จะปันส่วนจำนวนที่เสื่อมค่าได้ของทรัพย์สินตามเกณฑ์ที่เป็นระบบไปสู่งวดบัญชีต่าง ๆ ตลอดอายุการใช้ประโยชน์ของทรัพย์สินนั้น

ค่าใช้จ่ายทางตรงเริ่มแรกที่เกิดขึ้นเป็นการเฉพาะเพื่อก่อให้เกิดรายได้ตามสัญญาเช่าดำเนินงาน มักจะบันทึกเป็นรายการรอการตัดบัญชีและปันส่วนไปหักจากรายได้ตลอดอายุสัญญาเช่าตามสัดส่วนของรายได้ที่รับรู้ หรือจะตัดจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในงวดที่เกิดค่าใช้จ่ายนั้นก็

ที่ดินและอาคาร

การเช่าที่ดินและอาคาร จะจัดเป็นสัญญาเช่าดำเนินงานหรือสัญญาเช่าทางการเงิน เช่นเดียวกับหลักเกณฑ์ที่กล่าวมาของสัญญาเช่าทรัพย์สินอย่างอื่น อย่างไรก็ตามลักษณะของทรัพย์สินที่เป็นที่ดินจะมีอายุการใช้ประโยชน์ไม่มีกำหนด และถ้าหากไม่คาดว่าจะโอนกรรมสิทธิ์ในโฉนดที่ดินไปให้แก่ผู้เช่าเมื่อสิ้นสุดอายุสัญญาเช่าอีกทั้งผู้เช่ามิได้รับการโอนส่วนใหญ่ของความเสียหายและผลตอบแทนทั้งหมดของทรัพย์สินที่ครอบครองอยู่ย่อมเป็นการถูกต้องที่จะจัดสัญญาเช่าดังกล่าวเป็นสัญญาเช่าดำเนินงาน และถ้าหากได้มีการจ่ายเงินส่วนเกินเพื่อให้ได้รับสิทธิ์ในสัญญาเช่า เงินส่วนเกินนั้นให้ถือเป็นค่าเช่าจ่ายล่วงหน้าและให้ตัดจ่ายไปตลอดอายุสัญญาเช่า ในบางกรณีอาคารที่ให้ผู้เช่ามีการใช้ประโยชน์ยาวนานกว่าอายุสัญญาเช่า นอกจากนี้ในสัญญาเช่าระยะยาวของอาคารก็มักจะระบุให้มีการปรับค่าเช่าขึ้นตามอัตราตลาดได้เป็นระยะ ๆ ถ้าหากไม่คาดหมายว่าจะมีการโอนกรรมสิทธิ์ของอาคาร หรือถ้ามีการปรับปรุงอัตราค่าเช่าตามอัตราตลาดได้เป็นระยะ ๆ โดยผู้ให้เช่ายังคงเป็นผู้รับภาระส่วนใหญ่ของความเสียหายและผลตอบแทนทั้งหมดในการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน สัญญาเช่านั้นตามปกติแล้วจะจัดเป็นสัญญาเช่าดำเนินงาน

การขายและการเช่ากลับคืน

การขายและเช่ากลับคืน คือ การที่ผู้ขายได้ทำสัญญาเช่าทรัพย์สินนั้นกลับคืน ค่าเช่าและราคาขายมักจะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องจากเป็นการต่อรองในราคารวมกัน ซึ่งไม่จำเป็นต้องอยู่ในรายชื่หารรม

วิธีการปฏิบัติทางการบัญชีของการขายและเช่ากลับคืน ขึ้นอยู่กับประเภทของสัญญาเช่าระยะยาวที่เกี่ยวข้องถ้าการเช่ากลับคืนเข้าลักษณะสัญญาเช่าการเงินรายการดังกล่าวจะเป็นวิธีการที่ผู้ให้เช่าให้แก่ผู้เช่าโดยใช้ทรัพย์สินเป็นหลักประกัน ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการไม่

ถูกต้องที่จะถือส่วนเกินของรายได้จากการขายที่สูงกว่าราคาตามบัญชีของทรัพย์สินเป็นกำไรที่เกิดขึ้นแล้ว แต่ควรจะบันทึกส่วนเกินดังกล่าวเป็นรายได้รอตัดบัญชีและตัดบัญชีไปตลอดอายุของสัญญาเช่า ถ้าการเช่ากลับคืนเข้าลักษณะสัญญาเช่าดำเนินงาน ซึ่งค่าเช่าและราคาขายกำหนดขึ้นในราคายุติธรรมดังนี้ ย่อมถือได้ว่าเกิดรายการขายขึ้นไปปกติและให้บันทึกกำไรขาดทุนโดยทันที ถ้าการเช่ากลับคืนเข้าลักษณะสัญญาเช่าดำเนินงาน และราคาต่ำกว่าราคายุติธรรม กำไรหรือขาดทุนให้บันทึกบัญชีโดยทันที ยกเว้นถ้าผลขาดทุนนั้นจะได้รับรู้โดยทันที ยกเว้นผลขาดทุนนั้นจะชดเชยจากค่าเช่าในอนาคตที่ต่ำกว่าราคาตลาดกรณีเช่นนั้น ก็จะตั้งเป็นรายการรอตัดบัญชีและทยอยตัดบัญชี ตามสัดส่วนของค่าเช่าที่จ่ายตลอดงวดที่สูงกว่าราคายุติธรรมเป็นรายการรอตัดบัญชีและทยอยตัดบัญชีไปตลอดระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินนั้น สำหรับการเช่าดำเนินงาน ถ้าหากราคายุติธรรม ณ วันที่เกิดรายการต่ำกว่าราคาตามบัญชีของทรัพย์สิน ก็ให้บันทึกกำไรผลขาดทุนในจำนวนของผลต่างระหว่างราคาตามบัญชีกับราคายุติธรรมโดยทันที แต่สำหรับสัญญาเช่าการเงินไม่ต้องปรับปรุงรายการแต่อย่างใด นอกจากเป็นกรณีมูลค่าลงอย่างถาวรก็ต้องลดราคาตามบัญชีลงเหลือเท่ากับราคาที่คาดว่าจะได้รับ (ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 9 เรื่อง ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์)

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

(RESEARCH METHODOLOGY)

การศึกษความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านลิขสิทธิ์ กับ บริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาป่าง ได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

(Locale of the Study)

สถานที่ในการศึกษงานวิจัยครั้งนี้ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านลิขสิทธิ์กับ บริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาป่าง

ประชากร

(Population)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนผู้ใช้บริการลิขสิทธิ์กับบริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาป่าง จำนวน 70 ราย โดยจะเก็บข้อมูลทั้ง 70 ราย

เครื่องมือในการวิจัย

(The Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 เหตุผลของลูกค้าที่เลือกใช้บริการลิสซิ่ง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านลิสซิ่ง

ตอนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าที่ใช้บริการด้านลิสซิ่ง พร้อมข้อเสนอแนะ

วิธีรวบรวมข้อมูล

(Data Gathering)

โดยการทำหนังสือแจ้งลูกค้าผู้ใช้บริการด้านลิสซิ่ง กับบริษัท สินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาป่าง เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัย โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามเอง เนื่องจากมีลูกค้าที่จะต้องทำการรวบรวม จำนวน 70 ราย และจะได้เป็นการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ให้ลูกค้าทราบด้วย และเป็นการเยี่ยมเยียนลูกค้าอีกทางหนึ่งด้วย และดำเนินการเก็บข้อมูลตามวันเวลาที่ได้กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

(Analysis of Data)

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะนำมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistic Package for the Social Sciences) โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลแล้วนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้มานำเสนอรายงานสรุปผลการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

(Research Duration)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ประมาณ 4 เดือน คือตั้งแต่ มิถุนายน ถึงเดือนกันยายน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

(DISCUSSION OF RESULTS AND DISCUSSION)

การรวบรวมข้อมูลลูกค้าของที่ให้บริการด้านลิขสิทธิ์กับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสำปาง จำนวน 70 ราย ปรากฏผลดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าที่ใช้บริการลิขสิทธิ์

1.1 เพศ

ลูกค้าที่ใช้บริการลิขสิทธิ์ของบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสำปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 ส่วนเพศหญิงมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40

ตารางที่ 1 เพศของลูกค้าที่ใช้บริการลิขสิทธิ์กับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	48	68.60
หญิง	22	31.40
รวม	70	100.00

1.2 อายุ

ลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นส่วนใหญ่ คือร้อยละ 47.14 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่างอายุ 41-50 ปี จำนวนร้อยละ 45.71 ช่วงที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุน้อยกว่า 31 ปี ร้อยละ 1.43 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่อายุ 40 ปี และอายุที่มีความถี่มากอยู่ที่อายุ 39 ปี

ตารางที่ 2 อายุของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 31 ปี	1	1.43
31 - 40 ปี	33	47.14
41 - 50 ปี	32	45.71
51 ปีขึ้นไป	4	5.72
รวม	70	100.00

1.3 สถานภาพ

ลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ร้อยละ 20.00 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 44.30 มีสถานภาพสมรส และร้อยละ 35.70 มีสถานภาพหม้าย, หย่าร้าง

ตารางที่ 8 สถานภาพของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)
สาขาลำปาง

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	14	20.00
สมรส	31	44.29
หม้าย, หย่าร้าง	25	35.71
รวม	70	100.00

1.4 ระดับการศึกษา

ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ร้อยละ 12.90 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 14.30 จบการศึกษาในระดับอนุปริญญา ร้อยละ 61.40 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และร้อยละ 11.40 จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และไม่มีผู้จบการศึกษาต่ำกว่าในระดับมัธยมศึกษา

ตารางที่ 4 ระดับการศึกษาของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	9	12.86
อนุปริญญา	10	14.28
ปริญญาตรี	43	61.43
สูงกว่าปริญญาตรี	8	11.43
รวม	70	100.00

1.5 อาชีพ

ลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาต่าง
ร้อยละ 11.43 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 47.14 มีอาชีพรับเหมาก่อสร้าง ร้อยละ
14.29 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/เอกชน ร้อยละ 27.14 จะเห็นได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะมีอาชีพ
รับเหมาก่อสร้าง มีจำนวนถึง 33 คน และรองลงมาจะมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน
19 คน

ตารางที่ 5 อาชีพของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	11.43
รับเหมาก่อสร้าง	33	47.14
พนักงานบริษัท/เอกชน	10	14.29
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	19	27.14
รวม	70	100.00

1.6 รายได้

ลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาปง ส่วนใหญ่จะเป็นผู้มีรายได้ประจำเฉลี่ยร้อยละ 14,021.429 บาท และมีรายได้อื่น ๆ เฉลี่ยเดือนละ 17,257.143 บาท โดยสามารถแบ่งเป็นระดับรายได้แต่ละประเภทได้ดังนี้

รายได้ประจำน้อยกว่า 5,001บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10 รายได้ระดับ 5,001-10,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 รายได้ระดับ 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 รายได้ระดับ 15,001-20,000 มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 รายได้ระดับ 20,001-25,000 มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 รายได้มากกว่า 25,000 มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71

ตารางที่ 6 รายได้ประจำของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)

สาขาสาปง

รายได้ประจำ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,001 บาท	7	10.00
5,001 - 10,000 บาท	20	28.57
10,001 - 15,000 บาท	17	24.29
15,001 - 20,000 บาท	16	22.86
20,001 - 25,000 บาท	6	8.57
มากกว่า 25,000 บาท	4	5.71
รวม	70	100.00

รายได้อื่น ๆ นั้นส่วนใหญ่จะมีรายได้ น้อยกว่า 5,001 บาท เป็นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 ในระดับ 5,001-10,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ในระดับ 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.72 ในระดับ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 ในระดับ 20,001-25,000 มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 ในระดับมากกว่า 25,000 บาท มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71

ตารางที่ 7 รายได้อื่น ๆ ของลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน)

สาขาลำปาง

รายได้อื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,001 บาท	19	27.14
5,001 - 10,000 บาท	14	20.00
10,001 - 15,000 บาท	4	5.72
15,001 - 20,000 บาท	12	17.14
20,001 - 25,000 บาท	3	4.29
มากกว่า 25,000 บาท	18	25.71
รวม	70	100.00

2. เหตุผลของลูกค้าที่เลือกใช้บริการลิสซิ่ง

2.1 เหตุผลที่ลูกค้ามาใช้บริการลิสซิ่ง เนื่องจากได้รับการแนะนำโดยผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด คิดเป็นร้อยละ 61.43 มีจำนวนถึง 43 คน รองลงมาได้รับการแนะนำจากผู้จัดการบริษัทสินบัวหลวงจำกัด จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 31.43 และได้รับการแนะนำจากพนักงานบริษัทสินบัวหลวง จำกัด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

ตารางที่ 8 เหตุผลที่ลูกค้ามาใช้บริการลิสซิ่งได้รับการแนะนำโดย

ได้รับการแนะนำโดย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด	43	61.43
ผู้จัดการบริษัทสินบัวหลวง จำกัด	22	31.43
พนักงานบริษัทสินบัวหลวง จำกัด	5	7.14
รวม	70	100.00

2.2 ลูกค้าเลือกใช้บริการลิสซิ่งเนื่องจากมีอัตราดอกเบี้ยคงที่ คิดเป็นร้อยละ

2.90 ไม่ต้องหาหลักประกัน มีจำนวนสูงที่สุดเป็นจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 ได้รับ
 วงเงินสูงรองลงมา มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 และสามารถตัดเป็นค่าใช้จ่ายได้มีผล
 คีในแง่ภาษี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40

ตารางที่ 9 ลูกค้าเลือกใช้บริการลิสซิ่งเนื่องจาก

เลือกใช้บริการลิสซิ่งเนื่องจาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราดอกเบี้ยคงที่	2	2.90
ไม่ต้องมีหลักประกัน	48	68.60
ได้รับวงเงินสูง	12	17.10
สามารถตัดเป็นค่าใช้จ่ายได้ มีผลคีในแง่ภาษี	8	11.40
รวม	70	100.00

2.3 ลูกค้าเลือกใช้บริการลิสซิ่งเพราะไม่มีเงินสดเพียงพอที่จะซื้อ เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีเพียงร้อยละ 20.00 ที่ให้เหตุผลว่าไม่ต้องการนำเงินสดไปลงทุนในทรัพย์สิน โดยนำเงินไปใช้ในธุรกิจเป็นเงินหมุนเวียน

ตารางที่ 10 ลูกค้าเลือกใช้บริการลิสซิ่ง เพราะ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีเงินสดเพียงพอที่จะซื้อ	56	80.00
ไม่ต้องการนำเงินสดไปลงทุน ในทรัพย์สิน ต้องการนำไป ใช้หมุนเวียน	14	20.00
รวม	70	100.00

3. ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการдисซึ่ง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) ในด้านพนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจ ส่วนไม่ค่อยพอใจมีเพียงเล็กน้อย โดยจะสามารถแยกเป็นในแต่ละหัวข้อดังนี้

การต้อนรับลูกค้าของพนักงานมีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีความพอใจ คิดเป็นร้อยละ 78.60 ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.40 ส่วนที่ควรปรับปรุงไม่มีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการให้บริการมีความพอใจ คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนไม่ค่อยพอใจและควรปรับปรุงไม่มีการให้ความช่วยเหลือแก้ไข ปัญหาลูกค้า มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 20.00 มีความพอใจคิดเป็นร้อยละ 78.60 ไม่ค่อยพอใจคิดเป็นร้อยละ 1.40 ควรปรับปรุงไม่มี การให้บริการด้านความรวดเร็ว มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 22.90 มีความพอใจคิดเป็นร้อยละ 75.70 ไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.40 ส่วนควรปรับปรุงไม่มี พนักงานให้คำแนะนำการใช้บริการ มีความพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 22.90 มีความพอใจคิดเป็นร้อยละ 77.10 ส่วนไม่ค่อยพอใจและควรปรับปรุงไม่มี การแต่งกายของพนักงาน มีความพอใจคิดเป็นร้อยละ 25.70 มีความพอใจคิดเป็นร้อยละ 74.30 ส่วนไม่ค่อยพอใจและควรปรับปรุงไม่มี

จะเห็นว่าส่วนใหญ่มีความพอใจในด้านพนักงานนี้ มีเพียงในด้านการต้อนรับ การพุดจาของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาลูกค้า และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ที่ลูกค้ามีความเห็นไม่ค่อยพอใจ แต่ก็เพียงส่วนน้อยมากคิดเป็นร้อยละ 1.4 เท่านั้น ซึ่งอาจเป็นความไม่พอใจในช่วงของอารมณ์ได้ ซึ่งในส่วนของการที่ควรปรับปรุงไม่มีเลย จึงถือว่าในส่วนมาด้านพนักงานสามารถทำได้ดีแล้ว แต่ก็ควรกำชับพนักงานให้รักษาการทำงาน ในลักษณะนี้ต่อไป หรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ลูกค้าพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในด้านพนักงาน

ในด้านพนักงาน	พอใจมาก	พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ควรปรับปรุง
1. การต้อนรับการพุดจาของ พนักงาน	14 (20.00)	55 (78.60)	1 (1.40)	-
2. ความกระตือรือร้นและตั้งใจใน การให้บริการ	14 (20.00)	56 (80.00)	-	-
3. การให้คำปรึกษาแก้ไขปัญห ลูกค้า	14 (20.00)	55 (78.60)	1 (1.40)	-
4. การให้บริการด้านความรวดเร็ว	16 (22.90)	53 (75.70)	1 (1.40)	-
5. พนักงานให้คำแนะนำการใช้ บริการ	16 (22.90)	54 (77.10)	-	-
6. การแต่งกายของพนักงาน	18 (25.70)	52 (74.30)	-	-

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

ในด้านสถานที่การจัดสถานที่ภายในสะดวกเป็นระเบียบ มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 28.60 มีความพอใจคิดเป็นร้อยละ 71.40 ส่วนไม่ค่อยพอใจและควรปรับปรุง ไม่มี ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน มีความพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 28.60 มีความพอใจคิดเป็นร้อยละ 71.40 ส่วนไม่ค่อยพอใจและควรปรับปรุงไม่มี ความสะดวกของที่จอดรถ มีความพอใจมากร้อยละ 30.00 มีความพอใจคิดเป็นร้อยละ 67.10 ไม่ค่อยพอใจคิดเป็นร้อยละ 2.90 ควรปรับปรุงไม่มี ความสะดวกของที่ทำการและเวลามาติดต่อ มีความพอใจมากร้อยละ 20.00 มีความพอใจคิดเป็นร้อยละ 67.10 ไม่ค่อยพอใจคิดเป็นร้อยละ 4.30 ควรปรับปรุงไม่มี

จะเห็นได้ว่าความพอใจของลูกค้าในด้านสถานที่นั้น ส่วนใหญ่ จะมีความพอใจเป็นส่วนใหญ่ในหัวข้อ และมีระดับพอใจมากรองลงมาในทุกหัวข้อ มีเพียงในเรื่องความสะดวกของที่จอดรถ และความสะดวกของที่ทำการสาขาเวลามาติดต่อเท่านั้น ที่ลูกค้ามีความเห็นไม่ค่อยพอใจแต่ก็เป็นเพียงส่วนน้อยมาก และส่วนความเห็นที่ว่าควรปรับปรุงนั้น ลูกค้าไม่ได้มีความเห็นในหัวข้อนี้ แสดงให้เห็นว่าในความเห็นที่ไม่ค่อยพอใจอาจจะเป็นในบางขณะที่ลูกค้ามาที่ทำการซึ่งเป็นช่วงที่อาจจะมีลูกค้ามาก เช่นวันหลังวันหยุดทำการทำให้เกิดความไม่สะดวกในการหาที่จอดรถได้ แต่ก็เป็นช่วงเวลาไม่นานนักเท่านั้น เพราะไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดอารมณ์โกรธ จนต้องให้ความเห็นว่าควรปรับปรุงเลย

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในด้านสถานที่

ในด้านสถานที่	พอใจมาก	พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ควรปรับปรุง
1. การจัดสถานที่ภายในสะดวก เป็นระเบียบ	20 (28.60)	50 (71.40)	- -	- -
2. ความชัดเจนของป้ายบอก หน่วยงาน	20 (28.60)	50 (71.40)	- -	- -
3. ความสะดวกของที่จอดรถ	21	47	2	-
4. ความสะดวกของที่ทำการ สาขา เวลามาคิดต่อ	(30.00) 20 (28.60)	(67.10) 47 (67.10)	(2.90) 3 (4.30)	- - -

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

ในด้านระเบียบวิธีการพิจารณาค้นลิสซิงในหัวข้อระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณา
การขอเช่าทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ลูกค้าจะไม่ค่อยพอใจเป็นจำนวนสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 48.60 รอง
ลงมาพอใจคิดเป็นร้อยละ 41.41 และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 10.00 แต่ควรปรับปรุงไม่มี

ในหัวข้อระยะเวลาที่ให้เช่าทรัพย์สินนั้นส่วนใหญ่จะพอใจคิดเป็นร้อยละ 82.90
และพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 17.10 ไม่ค่อยพอใจและควรปรับปรุงไม่มี

ในหัวข้อเงินวางประกัน การเช่าทรัพย์สินส่วนใหญ่จะพอใจคิดเป็นร้อยละ 82.90
และพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 17.10 ไม่ค่อยพอใจและควรปรับปรุงไม่มี

ในส่วนของการระเบียบวิธีการพิจารณาค้นลิสซิง นี้มีเพียงในด้านระยะเวลา
ในการพิจารณาค่าเช่าเห็นที่ลูกค้ามีความเห็นไม่ค่อยพอใจ แสดงว่ามีการใช้ระยะเวลา
ในการพิจารณานานเกินไป ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้ ในส่วนที่ควรต้องมีการปรับปรุง

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในด้านระเบียบวิธีการพิจารณาค้นลิสซิง

วิธีการพิจารณาค้นลิสซิง	พอใจมาก	พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ควรปรับปรุง
1. ระยะเวลาในการพิจารณาการ ขอเช่าทรัพย์สิน	7 (10.00)	29 (41.40)	34 (48.60)	- -
2. ระยะเวลาที่ให้เช่าทรัพย์สิน	12	58	-	-
3. เงินวางประกันการเช่า ทรัพย์สิน	(17.10) 12 (17.10)	(82.90) 58 (82.90)	- - -	- - -

หมายเหตุ : ค่าในวงเล็บเป็นค่าร้อยละ

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านพนักงานลูกค้าไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะเลย ในส่วนของด้านสถานที่ ลูกค้าก็ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะเลย แต่ในส่วน ofระเบียบวิธีการทำงานในด้านนี้ซึ่งนั้น ลูกค้ามีปัญหาที่ได้รับใบเสร็จและใบกำกับภาษีไปขอคืนภาษีทำให้บางครั้งไม่ทันตามกำหนดเวลาของทางราชการทำให้เกิดความเสียหาย คือไม่สามารถขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้ ซึ่งในส่วนนี้ลูกค้ามีปัญหาเรื่องนี้จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 71.42 ส่วนใหญ่ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะว่า ควรที่จะได้รับใบเสร็จและใบกำกับภาษีหลังจากชำระเงินแล้วไม่ควรเกิน 5 วัน

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

(SUMMARY AND RECOMMENDATIONS)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบทัศนคติของลูกค้าที่ใช้บริการด้านลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาปาง ว่ามีความพอใจในการใช้บริการหรือไม่ รวมทั้งต้องการทราบว่าปัญหาหรือข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นลูกค้าของบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาปาง ที่ใช้บริการด้านลิสซิ่ง จำนวน 70 คน

ผลการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการด้านลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 68.60 อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับเหมาก่อสร้าง มีรายได้ประจำ เฉลี่ยเดือนละ 14,021.42 บาท และมีรายได้อื่น ๆ เฉลี่ยเดือนละ 17,257.14 บาท
2. เหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการลิสซิ่ง เพราะได้รับการแนะนำให้มาใช้บริการ โดยผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด เนื่องจากไม่ต้องหาหลักประกันอื่น และส่วนใหญ่ไม่มีเงินสดเพียงพอที่จะซื้อทรัพย์สิน

3. ความพึงพอใจของลูกค้าในบริการลิสซิ่ง

ในด้านพนักงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจถึงพอใจมากเป็นจำนวนมากมีเพียง 3 หัวข้อที่ลูกค้าไม่ค่อยพอใจคือ การต้อนรับการพุดจาของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาลูกค้า การให้บริการด้านความรวดเร็ว ซึ่งก็มีเพียงร้อยละ 1.40 เท่านั้น ที่ไม่ค่อยพอใจก็ถือเป็นส่วนน้อยมาก เพราะส่วนใหญ่ยังพอใจอยู่

ในด้านสถานที่ ส่วนใหญ่มีความพอใจถึงพอใจมาก มีเพียง 2 หัวข้อคือ ความสะดวกของที่จอดรถ และความสะดวกของที่ทำการสาขาเวลามาติดต่อ ซึ่งมีลูกค้าไม่ค่อยพอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.90 และ 4.30 ซึ่งก็ถือเป็นเพียงส่วนน้อย

ในด้านความพึงพอใจในด้านระเบียบวิธีการพิจารณาค้นลิสซิ่งเป็นระยะเวลาที่ใช้เช่าทรัพย์สิน และเงินวางประกันการเช่าทรัพย์สิน ลูกค้ามีความพอใจถึงพอใจมาก แต่ในส่วนระยะเวลาในการพิจารณาค่าขอเช่าทรัพย์สินลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยพอใจ

4. ปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะ ลูกค้าส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านระบบงาน คือ ลูกค้าได้รับใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีหลังจากที่ชำระเงินล่าช้ามากทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหายในการขอคืนภาษี โดยลูกค้าให้ข้อเสนอแนะว่าควรที่จะได้รับใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีหลังจากชำระเงินไม่ควรเกิน 5 วัน

ข้อเสนอแนะ

(Recommendation)

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และยังสามารถที่จะนำผลการวิจัยครั้งนี้รายงานไปยังสำนักงานใหญ่ เพื่อทราบและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ในส่วนรวมไปด้วย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่แนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

1. ในด้านพนักงาน ซึ่งความเห็นของลูกค้าส่วนใหญ่จะมีความเห็นพอใจเป็นส่วนใหญ่ ควรจะมีการอบรมพนักงานให้พัฒนาให้เป็นที่พอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2. ในส่วนของด้านสถานที่ ส่วนใหญ่ก็จะมีความพอใจถึงพอใจมาก ในด้านสถานที่เนื่องจากต้องมีการลงทุนสูง การที่จะให้ลูกค้าพอใจมากขึ้นคงเป็นไปได้ลำบาก แต่ก็ควรให้อยู่ในช่วงพอใจ ในส่วนที่ไม่ค่อยพอใจก็มีเป็นเพียงส่วนน้อยมาก มีเพียงในเรื่องสถานที่จอดรถควรกำชับพนักงานรักษาความปลอดภัยช่วงดูแลสถานที่จอดรถและจัดรถให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกของลูกค้าและมาติดต่อ

3. ในด้านระเบียบวิธีการด้านลิขสิทธิ์ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าจะพอใจถึงพอใจมาก มีเพียงในด้านระยะเวลาในการพิจารณาคำขอเช่าเท่านั้นที่ลูกค้าไม่พอใจ เนื่องจากการพิจารณาคำขอเช่า ควรจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าและส่งข้อมูลเสนอขออนุมัติจากสำนักงานใหญ่ ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการพิจารณาคำขอประมาณ 15 วัน ทำให้เกิดความล่าช้า เนื่องจากในช่วงนี้เป็นช่วงที่สถานะเศรษฐกิจยังไม่เอื้ออำนวยในการลงทุนทำให้ต้องมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ แต่ถ้าหากต่อไปสถานะเศรษฐกิจดีขึ้นการที่จะทำให้การพิจารณาคำขอเช่าได้เร็วขึ้น ก็ควรจะมีการให้อำนาจสาขาพิจารณาคำขอของลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง

4. ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ ลูกค้ามีปัญหาในด้านที่เมื่อชำระเงินค่าเช่าแล้วได้รับใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีล่าช้า ทำให้เกิดความเสียหายเนื่องจากขอคืนภาษีไม่ได้ ซึ่งการชำระของลูกค้าส่วนใหญ่จะมีการชำระในวันสิ้นเดือนถึงต้นเดือนประมาณวันที่ 7 ในช่วงนี้น่าที่จะต้องมีการโอนพนักงานในหน่วยอื่นที่ทำงานไม่เร่งด่วนมาช่วยพนักงานรับชำระเงิน บันทึกรายการรับชำระเงิน และออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีให้เสร็จทันตามความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

(Recommendations for Further Study)

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการลิสซิ่งกับบริษัทสินบัวหลวง จำกัด (มหาชน) สาขาสาปงเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาสาขาอื่นด้วย เพื่อเปรียบเทียบว่า ผลการวิจัยแตกต่างกันหรือไม่

บรรณานุกรม

- ชนินทร์ พิทยาวิรัช. 2534. ตลาดการเงินในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อัมรินทร์
พรินต์ติ้งกรุ๊ป.
- บริษัท สิบบัวหลวง จำกัด (มหาชน). 2539. คู่มือการปฏิบัติงานด้านลิขสิทธิ์. (มกราคม 2539).
- วรชัย เยาวภาณี. 2532. โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับไมโครคอมพิวเตอร์ SPSS/PC⁺
ขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเนียนสโตร์.
- วาสนา สิงห์โกวินท์. 2527. การจัดการธนาคารพาณิชย์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนา
พานิช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช. 2539.
การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์. พัฒนาศึกษา.
- สุมนา อยู่โพธิ์. 2525. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ชาวพิมพ์. มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- Philip Kotler. 1994. **Marketing Management** eight edition. Engewood Cliffs,
New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการдисซึ่งของบริษัท สีนบัวหลวง จำกัด

สาขาลำปาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

1. () โสด

2. () สมรส

3. () หม้าย, หย่าร้าง

4. การศึกษา

1. () ต่ำกว่ามัธยม

2. () มัธยมศึกษา

3. () อนุปริญญา

4. () ปริญญาตรี

5. () สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. () รับเหมาก่อสร้าง
3. () พนักงานบริษัท/เอกชน
4. () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
5. () อื่น ๆ (ระบุ).....

6. รายได้ประจำ (เงินเดือน) เดือนละ.....บาท

รายได้อื่น ๆ เดือนละ.....บาท

ส่วนที่ 2 เหตุผลของลูกค้าที่เลือกใช้บริการลิสซิ่ง

7. เหตุที่ท่านมาใช้บริการเนื่องจากได้รับการแนะนำโดย

1. () ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. () ผู้จัดการ บริษัท สินบัวหลวง จำกัด
3. () พนักงาน บริษัท สินบัวหลวง จำกัด
4. () อื่น ๆ ระบุ.....

8. ท่านเลือกใช้บริการลิสซิ่ง เนื่องจาก

1. () อัตราดอกเบี้ยคงที่
2. () ไม่ต้องมีหลักประกัน
3. () ได้รับวงเงินสูง
4. () สามารถตัดเป็นค่าใช้จ่ายได้ มีผลดีในแง่ภาษี

9. ท่านใช้บริการด้านลิขสิทธิ์ เพราะ

1. () ไม่มีเงินสดเพียงพอที่จะซื้อ
2. () ไม่ต้องการนำเงินสดไปลงทุนในทรัพย์สินต้องนำไปใช้หมุนเวียน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการลิขสิทธิ์

โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องตามที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดเพียงช่องเดียว

	พอใจมาก	พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ควรปรับปรุง
ด้านพนักงาน				
1. การต้อนรับการพุดจา ของพนักงาน				
2. ควรกระตุ้นหรือร้้นและตั้งใจในการให้บริการของพนักงาน				
3. การให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาลูกค้า				
4. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว				
5. พนักงานให้คำแนะนำมาใช้บริการ				
6. การแต่งกายของพนักงาน				
ด้านสถานที่				
7. การจัดสถานที่ภายในสาขาสะดวกเป็นระเบียบ				
8. ความชัดเจนของป้ายบอกหน่วยงาน				

	พอใจมาก	พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ควรปรับปรุง
9. ความสะดวกของที่จอดรถ				
10. ความสะดวกของที่ทำการ สาขา เวลาติดต่อ ด้านระเบียบวิธีการพิจารณาด้าน ค้ำประกัน				
11. ระยะเวลาในการพิจารณาการ ขอเช่าทรัพย์สิน				
12. ระยะเวลาที่ให้เช่าทรัพย์สิน				
13. เงินวงประกันการเช่า ทรัพย์สิน				

ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าและข้อเสนอแนะ

ด้านพนักงาน ปัญหา.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ด้านสถานที่ ปัญหา.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

ด้านระเบียบวิธีการพิจารณาคำนลิสซึ่ง ปัญหา.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....
.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ข.

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล : นายพยุ่งศักดิ์ เจียมจิตร
- วัน เดือน ปีเกิด : วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ.2503 จังหวัดลำปาง
- ประวัติการศึกษา : จบการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช
- ประวัติการทำงาน :
- ปี พ.ศ.2526 ตำแหน่งพนักงานโอนเงิน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด
สาขาถนนจันทน์ไชย
 - ปี พ.ศ.2527 ถึง พ.ศ.2532 ตำแหน่งพิธีการสินเชื่อ สาขาถนน
จันทน์ไชย
 - ปี พ.ศ.2533 ถึง พ.ศ.2537 ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยการเงิน
ธนาคารกรุงเทพ สาขาแม่สรวย
 - ปี พ.ศ.2538 ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาถนน
ช้างคลาน
 - ปี พ.ศ.2539 ถึงปัจจุบัน ตำแหน่งผู้จัดการบริษัทสินบัวหลวง จำกัด
(มหาชน) สาขาลำปาง