

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน โดยทำการวิเคราะห์ทางด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการ และด้านการเงิน วิธีการศึกษา ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง 5 ราย และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ จำนวนตัวอย่าง 200 ราย เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้บริโภค นอกจากนี้มีการศึกษาจากวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการศึกษาโครงการพบว่า โครงการนี้จะมีความเป็นไปได้สำหรับการลงทุนหากมีระยะเวลาโครงการ 8 ปี โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 การศึกษาด้านการตลาด

การศึกษาสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม โดยใช้เครื่องมือ Five Force Model พบว่าด้านคู่แข่งในธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ และด้านคู่แข่งหน้าใหม่ มีไม่มาก เนื่องจาก ธุรกิจประเภทนี้ ต้องอาศัยความรู้ และประสบการณ์ในการประเมินราคา และสภาพรถ ต้องมีความรู้เรื่อง สัญญา กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง และต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการหนี้ ที่มีประสิทธิภาพ ด้านอำนาจการต่อรองของผู้ขายมีไม่มาก เนื่องจากมีสถาบันการเงินจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์มีแหล่งเงินทุนให้เลือกหลากหลาย ด้านบริการทดแทนและด้านอำนาจการต่อรองของลูกค้ามีผลกระทบต่อธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ในระดับสูง เนื่องจากบริการสินเชื่อจากสถาบันการเงิน เริ่มมีมากขึ้น และแข่งขันรุนแรงขึ้น ลูกค้าจึงมีทางเลือกมากขึ้น เลือกตามที่ตนเองพึงพอใจในการบริการ ดอกเบี้ย และการดูแล

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของกิจการ โดยใช้เครื่องมือ SWOT Analysis พบว่าจุดแข็งของกิจการคือมีความรู้ และประสบการณ์ รวมถึงฐานลูกค้า จึงมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่มีจุดอ่อน คือค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้ที่มาก โอกาสของธุรกิจอยู่ใน

ระดับสูง เนื่องจากลูกค้ามีรถยนต์ หรือรถจักรยานยนต์ ที่ต้องการเงินสดไว้ใช้ลงทุน หรือใช้จ่ายตามความจำเป็น สามารถเข้าถึงบริการได้ตลอดเวลา ส่วนอุปสรรคของธุรกิจนี้ คือ การเข้ามาของบริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินประเภทธนาคาร และกลุ่มลูกค้าที่เป็นมีจอาชีพ หากธุรกิจนี้มีการวางแผนป้องกันและการบริหารจัดการหนี้ที่มีประสิทธิภาพจะลดจุดอ่อนและอุปสรรคของกิจการได้

จากการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ได้ข้อสรุปดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/เอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อรถจักรยานยนต์ วงเงินที่ต้องการ 5,000 - 10,000 บาท ระยะเวลาผ่อนชำระ 12 งวด จะเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ในช่วงเวลา 9.01 - 11.00 น. เหตุผลที่จะเลือกร้านให้บริการ คือ อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมไม่แพง แหล่งการรับรู้ข่าวสาร โปรโมชัน กิจกรรมของร้านบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ส่วนใหญ่ได้รับจาก โบรชัวร์/ใบปลิว สิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าร้านบริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่ทันสมัยควรมี คือ ป้ายโฆษณาที่มีความชัดเจน และสวยงาม

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ในอำเภอเมืองลำปาง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ หากแยกประเด็นเรียงลำดับ ดังนี้คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านกระบวนการของการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88)

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านบริการ สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.19) อนุมัติจำนวนวงเงินกู้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสม และหลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.96) บริการเสริม เช่น พ.ร.บ. ภาษีรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) และเงื่อนไขในการกู้เงินสามารถปรับได้ เช่น การผ่อนผันเรื่องค่างวด การขอลดหย่อนค่าปรับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.75)

### ปัจจัยด้านราคา

พบว่าปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.07) และอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆที่เหมาะสม (3.91)

### ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ท่าเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน เดินทางสะดวก หาพบได้ง่าย เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) เวลาในการให้บริการ เปิด/ปิด มีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.09) สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น แฟกซ์ อีเมล (ค่าเฉลี่ย 4) และพื้นที่การให้บริการสินเชื่อบริการครอบคลุมไปยังอำเภอใกล้เคียง (ค่าเฉลี่ย 3.76)

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต และรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมาก คือ การลดดอกเบี้ยให้หากปิดก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.99) การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ แผ่นพับ โบปปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์

และรูปแบบการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และมีผลในระดับปานกลาง คือ การแจกของชำร่วย หรือ ของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

#### **ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ**

พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความมีธรรมาภิบาลของพนักงาน บริการด้วยน้ำใจ (ค่าเฉลี่ย 4.2) พนักงานให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานมีความเชี่ยวชาญและความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และความเอาใจใส่และการติดตามลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99)

#### **ปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ**

พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการของการให้บริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เช่น การอนุมัติเงินภายในหนึ่งวัน รอรับเงินได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการรักษาความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และไม่ต้องมีผู้ค้ำประกัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) เอกสารประกอบการพิจารณาซื้อขาย และไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีบริการสินเชื่อและทำสัญญาออกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

#### **ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ**

พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยย่อยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และป้ายชื่อของกิจการมีความสวยงามเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.99) การตกแต่งสำนักงานที่สวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีเครื่องมือที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.95) ป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน สวยงาม น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.94) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและเพียงพอและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าระหว่างรอบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

### 5.1.2 การศึกษาด้านเทคนิค

จากการศึกษาด้านเทคนิคได้ข้อสรุปว่า ทำเลที่ตั้งอยู่ตำบลบ้านเสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยเป็นห้องสำนักงาน ขนาดพื้นที่  $3.5 \times 5 = 17.5$  ตารางเมตร เวลาทำการ วันจันทร์ – วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.00 – 18.00 น. ค่าใช้จ่ายในการปรับปรุง และตกแต่งสถานที่ เป็นจำนวนเงิน 68,300 บาท

### 5.1.3 การศึกษาด้านการจัดการ

จากการศึกษาด้านการจัดการ พบว่ามีค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการในปีที่ 1 ดังนี้ ค่าเงินเดือนพนักงานธุรการสินเชื่อ 93,600 บาท ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกคิดตามหนี้ 12,000 บาท ค่าใช้จ่ายในอุปกรณ์ เครื่องใช้ในสำนักงานทั้งหมด 82,150 บาท และค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการอื่นๆ อีกรวม 215,534 บาท

### 5.1.4 การศึกษาด้านการเงิน

จากการศึกษาด้านการเงิน โครงการมีเงินทุนเริ่มแรก 3,000,000 บาท เป็นเงินลงทุนจากเจ้าของ และใช้บริการสินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี จำนวน 3,000,000 บาท ซึ่งเงินลงทุนดังกล่าวนำไปลงทุนเป็นค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน จำนวน 239,830 บาท ค่าปรับปรุงตกแต่งสำนักงาน 68,300 บาท ค่าอุปกรณ์สำนักงาน 82,150 บาท รวมเป็นเงินลงทุนเริ่มแรก 390,280 บาท จากสมมติฐานการศึกษาใช้ระยะเวลาโครงการ 5 ปี มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ -930,955 บาท มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) น้อยกว่าต้นทุนเงินทุน และมีระยะเวลาในการคืนทุนประมาณ 5 ปี 3 เดือน โครงการนี้ไม่มีความเป็นไปได้ในการลงทุน ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานใหม่ให้การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาโครงการ 8 ปี ผลการศึกษาพบว่ามูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 947,796 บาท มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) เท่ากับร้อยละ 19.012 ซึ่งมีค่ามากกว่าต้นทุนเงินทุนที่เท่ากับร้อยละ 12 และมีระยะเวลาในการคืนทุนประมาณ 5 ปี 3 เดือน จึงสรุปได้ว่า โครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน หากมีระยะเวลาโครงการ 8 ปี

ถ้าโครงการดังกล่าวมียอดขายได้ลดลง 30% (รายได้ค้างวอร์รับลดลงจากการไม่ได้ให้บริการสินเชื่อรถยนต์วงเงิน 100,000 บาท) จะทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 433,733 บาทในปีที่ 8 มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) เท่ากับร้อยละ 15.523 ซึ่งมีค่ามากกว่าต้นทุนเงินทุนที่เท่ากับร้อยละ 12 และมีระยะเวลาในการคืนทุนประมาณ 5 ปี 9 เดือน จึงสรุปได้ว่า โครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน หากมีระยะเวลาโครงการ 8 ปี

ถ้าโครงการดังกล่าวมีค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกติดตามหนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จะทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 940,882 บาทในปีที่ 8 มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) เท่ากับร้อยละ 18.962 ซึ่งมีค่ามากกว่าต้นทุนเงินทุนที่เท่ากับร้อยละ 12 และมีระยะเวลาในการคืนทุนประมาณ 5 ปี 3 เดือน จึงสรุปได้ว่า โครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน หากมีระยะเวลาโครงการ 8 ปี

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนของธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ พบว่าในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านบริหารจัดการ และด้านการเงิน ทั้งหมดนำมาประเมินผล เพื่อใช้ตัดสินใจลงทุน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเงิน เมื่อนำกระแสเงินสดสุทธิในแต่ละปีมาคำนวณหามูลค่าปัจจุบันสุทธิ หากมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เป็นบวก อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) มีค่ามากกว่าต้นทุนของเงินทุน (WACC) และระยะเวลาคืนทุนอยู่ในช่วงระยะเวลาที่โครงการกำหนดจึงจะตัดสินใจยอมรับโครงการ

ซึ่งจากการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนของธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ในเบื้องต้นที่กำหนดระยะเวลาไว้ 5 ปี ไม่มีความเป็นไปได้ในการลงทุน เนื่องจากค่า NPV ติดลบ ค่า IRR ต่ำกว่า ค่า WACC และระยะเวลาคืนทุนเกิน 5 ปี แต่เมื่อศึกษาต่อไปอีก พบว่า หากกำหนดระยะเวลาโครงการเปลี่ยนจาก 5 ปี เป็น 8 ปี จะมีความเป็นไปได้ในการลงทุน เนื่องจากมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 947,796 บาท เป็นค่าบวก อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) เท่ากับ 19.012 และระยะเวลาคืนทุน คือ 5 ปี 3 เดือน แม้ว่าต่ำกว่าระยะเวลาโครงการมาตรฐาน แต่เป็นเพราะธรรมชาติของธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่จะมีกระแสเงินสดออกอยู่ในระดับที่สูง โดยระยะเวลาที่เหมาะสมของโครงการนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัยวัฒน์ สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2545) ที่ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ต้นทุน และผลตอบแทนทางการเงินของบริษัทลิสซิ่งหนึ่งในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ข้อมูลทางการเงินของบริษัท ระยะเวลา 8 ปี พบว่า มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 4,216,618 บาท อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) เท่ากับ 63.86% แสดงให้เห็นว่าการลงทุนของกิจการมีอัตราผลตอบแทนที่อยู่ในระดับสูง คุ่มค่าต่อการลงทุน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิตติรัช อานนทวิลาส (2553) ที่ศึกษาเรื่องความเป็นไปได้ในการลงทุนของหน่วยธุรกิจบริการตัดวัสดุ และให้เช่าเครื่องมือช่าง ของบริษัททนพดลพานิช จำกัด ที่ใช้ระยะเวลาโครงการ 5 ปี และมีระยะเวลาคืนทุนเพียง 2 ปี 11 เดือน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 2,327,977 บาท อัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) 47.80%

ส่วนการศึกษาด้านการตลาด สามารถอภิปรายผล และเมื่อทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิธรางกูล (2553) ที่มีผลการศึกษาว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรที่ให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอแกว จังหวัดลำปาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ให้บริการทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิธรางกูล (2553) คือ ความมีอัธยาศัยของพนักงาน บริการด้วยน้ำใจ พนักงานให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ถูกต้อง พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความเชี่ยวชาญและความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความเอาใจใส่และการติดตามลูกค้าของพนักงาน ด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิธรางกูล (2553) ที่มีผลการศึกษาว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอแกว จังหวัดลำปาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิธรางกูล (2553) คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่เหมาะสม และอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าโอนรถ ค่าทำสัญญา ค่าธรรมเนียมอื่นๆที่เหมาะสม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิธรางกูล (2553) ที่มีผลการศึกษาว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอแกว จังหวัดลำปาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิธรางกูล (2553) คือ ท่าเลที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน เดินทางสะดวก หาพบได้ง่าย เห็นได้ชัดเจน เวลาในการให้บริการ เปิด/ปิด มีความสะดวกในการติดต่อ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมลล์ และพื้นที่การให้บริการสินเชื่อบริการครอบคลุมไปยังอำเภอใกล้เคียง ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิธรางกูล (2553) ที่มีผลการศึกษาว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอแกว จังหวัดลำปาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิธรางกูล (2553) คือ ด้านบริการ สะดวก รวดเร็ว อนุมัติจำนวนวงเงินกู้ตามต้องการ มีประเภทสินเชื่อหลากหลายตรงตามความต้องการ มีระยะเวลาในการผ่อนชำระที่เหมาะสม และหลากหลาย และเงื่อนไขในการกู้เงินสามารถปรับได้ เช่น การผ่อนผันเรื่องค่างวด การขอลดหย่อน

ค่าปรับ เป็นต้น ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิชรางกูล (2553) ที่มีผลการศึกษาว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิชรางกูล (2553) คือ การแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการเหมาะสม ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน และป้ายชื่อของกิจการมีความสวยงามเห็นได้ชัดเจน การตกแต่งสำนักงานที่สวยงาม น่าเชื่อถือ มีเครื่องมือที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ป้ายโฆษณาหน้าอาคารสำนักงาน สวยงาม น่าเชื่อถือ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าระหว่างรอบริการ เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิชรางกูล (2553) ที่มีผลการศึกษาว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการของการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการของการให้บริการทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิชรางกูล (2553) คือ มีขั้นตอนให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เช่น การอนุมัติเงินภายในหนึ่งวัน รอรับเงินได้ทันที มีการรักษาความลับของลูกค้า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เอกสารประกอบการพิจารณาน้อย และไม่ซับซ้อน และปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับมาก คือ มีบริการสินเชื่อและทำสัญญาเอกสารนอกสถานที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิชรางกูล (2553) ที่มีผลในระดับปานกลาง ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิชรางกูล (2553) ที่มีผลการศึกษาว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการลิสซิ่งรถจักรยานยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอจาง จังหวัดลำปาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนัช ชันดิชรางกูล (2553) คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น ทางวิทยุ แผ่นพับ ใบปลิว ป้ายผ้า เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้จัก และเข้ามาใช้บริการ มีส่วนลดดอกเบี้ย ส่วนลดค่าธรรมเนียมต่างๆ ในช่วงส่งเสริมการขาย ประชาสัมพันธ์ถึงภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการ

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนในธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

1. การศึกษาสภาพการแข่งขันในอุตสาหกรรม พบว่าโดยภาพรวมธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ในอำเภอเมืองลำปางมีความน่าสนใจลงทุน เนื่องจากการแข่งขันของธุรกิจ อำนาจต่อรองของลูกค้า และอิทธิพลจากการเข้าสู่อุตสาหกรรมของกลุ่มแข่งรายใหม่อยู่ในระดับต่ำ ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านอิทธิพลจากสินค้าหรือบริการทดแทน และอำนาจการต่อรองของผู้ซื้ออยู่ในระดับสูง

2. ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคโดยภาพรวมธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ในอำเภอเมืองลำปาง เมื่อประเมินสถานะแวดล้อมและสภาพของธุรกิจ พบว่ามีความน่าสนใจและความเป็นไปได้ในการลงทุน

3. ด้านข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 36 – 45 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ธุรกิจเอกชน มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท

4. เวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกมาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์มากที่สุด คือ ช่วงเวลา 9.01 - 11.00 น. เลือกร้านที่มีอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่แพง แหล่งการรับรู้ข่าวสาร โปรโมชัน กิจกรรมของร้านให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ คือ จากโบรชัวร์/ใบปลิว

5. ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกที่ร้านให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ที่ทันสมัยควรมี คือ ป้ายโฆษณาที่มีความชัดเจนและสวยงาม มากที่สุด

6. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนำรถจักรยานยนต์มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อมากที่สุด โดยต้องการวงเงิน 5,000 – 10,000 บาท และระยะเวลา 12 เดือนมากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่นำรถยนต์มาใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ ต้องการวงเงิน จำนวน 50,000 – 100,000 บาท และระยะเวลาในการผ่อนชำระ 36 เดือนมากที่สุด

7. พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด

8. พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ปัจจัยย่อยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เป็นปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ คือ ด้านบริการ สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เป็นปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การแจกของชำร่วย หรือของที่ระลึกในเทศกาลสำคัญ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

9. การศึกษาด้านเทคนิค พบว่ามีการประมาณการลงทุนเริ่มแรก คือ ค่าใช้จ่ายสำหรับการปรับปรุง และตกแต่งสถานที่ โดยเพิ่มห้องสำนักงาน ขนาด 17.5 ตารางเมตร มีค่าใช้จ่ายประมาณ 68,300 บาท อายุการใช้งาน 5 ปี ค่าเสื่อมราคาต่อปี คือ 13,660 บาท

10. การศึกษาด้านการจัดการ พบว่ามีค่าใช้จ่ายด้านการจัดการในปีแรกประมาณ 215,534 บาท

11. การศึกษาด้านการเงิน พบว่า สมมติฐานเดิมใช้ระยะเวลาโครงการ 5 ปี มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) ติดลบ มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) น้อยกว่าต้นทุนเงินทุน และมีระยะเวลาในการคืนทุนเกินระยะเวลาโครงการ เมื่อตั้งสมมติฐานใหม่ให้การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาโครงการ 8 ปี ผลการศึกษาพบว่ามูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เป็นค่าบวก มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) มีค่ามากกว่าต้นทุนเงินทุน และมีระยะเวลาในการคืนทุนน้อยกว่าระยะเวลาโครงการ ระยะเวลาคืนทุน 5 ปี 3 เดือน โครงการนี้จึงมีความเป็นไปได้ในการลงทุน หากมีระยะเวลาโครงการ 8 ปี

12. วิเคราะห์ความไวพิจารณาจากกรณีขอรายได้ที่เปลี่ยนแปลง และกรณีค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกติดตามลูกหนี้เปลี่ยนแปลง พบว่ากรณีที่ 1 รายได้ลดลงร้อยละ 30(รายได้ค้างงวดรับลดลงจากการไม่ได้ให้บริการสินเชื่อรถยนต์ วงเงิน 100,000 บาท) ยังทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เป็นบวก ในปีที่ 8 มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) มีค่ามากกว่าต้นทุนเงินทุน และมีระยะเวลาในการคืนทุนน้อยกว่าระยะเวลาโครงการ ระยะเวลาคืนทุน 5 ปี 9 เดือน โครงการนี้มีความมั่นคงในการดำเนินโครงการ

13. วิเคราะห์ความไว กรณีที่ 2 ค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกติดตามหนี้เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จะทำให้มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เป็นค่าบวก ในปีที่ 8 มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) มีค่ามากกว่าต้นทุนเงินทุน และมีระยะเวลาในการคืนทุนน้อยกว่าระยะเวลาโครงการ ระยะเวลาคืนทุน 5 ปี 3 เดือน โครงการนี้มีความมั่นคงในการดำเนินโครงการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

1. การลงทุนในธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ต้องให้ความสำคัญด้านบุคลากรที่ให้บริการ เนื่องจากเป็นการให้บริการที่ต้องอาศัยความรู้ และประสบการณ์ เพื่อประเมินราคารถยนต์ และรถจักรยานยนต์ อีกทั้งยังต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้า ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน

2. การลงทุนในธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ต้องให้ความสำคัญด้านการผลิตภัณฑ์และบริการ ต้องบริการ สะดวก รวดเร็ว เนื่องจากประสิทธิภาพของธุรกิจให้บริการคือ เวลา และการบริการที่ถูกต้อง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการบริการ สะดวก รวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และเป็นการจูงใจให้มาใช้บริการในครั้งต่อไป

3. การลงทุนในธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ ควรมีเงินสดสำรอง เนื่องจากธรรมชาติของธุรกิจต้องรอรยะเวลาดำเนินทุน ดังที่เห็นได้จากการศึกษาที่ใช้ระยะเวลาคืนทุนนานเกิน 5 ปี