

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในระบบเศรษฐกิจมีระบบการผลิตที่ทำหน้าที่นำทรัพยากรมาใช้เพื่อผลิตเป็นสินค้าและบริการในขณะเดียวกันก็มีระบบการเงินที่ทำหน้าที่ควบคู่ไปกับระบบการผลิตทั้งในแง่ที่เกี่ยวข้องกับปริมาณที่มีส่วนสำคัญในการหล่อเลี้ยงเศรษฐกิจให้มีการแลกเปลี่ยนกันได้โดยสะดวกและราบรื่น ทั้งในแง่ที่มีเงินกู้แก่ผู้ประกอบการที่ต้องการเงินทุนในการผลิตหรือการค้าขายทั้งในแง่ที่รับฝากเงินจากประชาชนผู้ออมหรือประกอบธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินอีกมากมาย แหล่งที่ทำหน้าที่ต่างๆ เหล่านี้ เรียกว่า สถาบันการเงิน

สถาบันการเงิน หมายถึง สถาบันที่ทำธุรกิจในรูปแบบการให้กู้ยืมหรือเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ให้กู้และผู้ขอกู้โดยอาศัยเครื่องมือและตราสารทางการเงินและบริการการเสี่ยงจากการให้กู้ยืมส่วนรายได้ของสถาบันการเงินมาจากความแตกต่างระหว่างอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากผู้กู้และอัตราดอกเบี้ยซึ่งต้องจ่ายให้กับผู้กู้หากไม่มีสถาบันการเงิน ความสะดวกและความคล่องตัวในการจัดหาเงินทุนเพื่อการประกอบกิจการใด ๆ ไม่อาจเกิดขึ้นได้ สถาบันการเงินที่อยู่ในระบบต้องได้รับการจัดตั้งอย่างเป็นทางการ โดยมีกฎหมายระเบียบข้อบังคับควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้นสถาบันการเงินแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) สถาบันการเงินที่เป็นธนาคาร (Bank Financial Institutions) คือสถาบันที่เป็นตัวกลางสำหรับทำธุรกิจเกี่ยวกับเงินตรา ธุรกิจหลักคือ การรับฝากเงิน และการให้กู้ หรือที่เรียกว่า ให้สินเชื่อ ขณะเดียวกันธนาคารก็ทำหน้าที่อย่างอื่นด้วย เช่น การรับซื้อลดตั๋วเงิน รับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การโอนเงินระหว่างประเทศและภายในประเทศ ธนาคารจึงมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันของคนในสังคมในการฝากเงิน กู้เงินเพื่อความสะดวกในการออมทรัพย์ การติดต่อค้าขาย ฯลฯ ธนาคารแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือธนาคารกลาง ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารเฉพาะกิจหรือธนาคารที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ และ 2) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank Financial Institutions) คือทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินที่ไม่รับเงินฝากโดยมีวัตถุประสงค์หลักคือการให้กู้รวมถึงการ

ให้บริการทางการเงินที่ธนาคารพาณิชย์ไม่ได้ให้บริการหรือไม่มีความชำนาญ นอกจากนี้สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารยังให้บริการด้านธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ ซึ่งการให้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารแบ่งตามลักษณะการให้บริการได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) สินเชื่อเงินสด เป็นการให้วงเงินสินเชื่อเป็นเงินสดแก่ลูกค้า สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการสินเชื่อเงินสดมีจำนวน 7 บริษัท ได้แก่ บริษัทเซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัทอออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัทอชีบาย จำกัด (มหาชน) บริษัทแคปิตอลโอเค จำกัด บริษัทเจเนอรัล คาร์ดเซอร์วิสเซส จำกัด บริษัทจีอีแคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัทเทสโก้คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับรายได้น้อยไปจนถึงระดับปานกลาง เนื่องจากบริษัทกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าไว้ที่ 8,000 บาทต่อเดือน วงเงินสินเชื่อเงินสดสูงสุดที่จะอนุมัตินั้นโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1.5-5 เท่าของรายได้ ลูกค้าไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน และลูกค้าสามารถรับเงินได้ทันทีหลังได้รับการอนุมัติ 2) สินเชื่อผ่อนชำระ เป็นการให้สินเชื่อผ่อนชำระในการซื้อสินค้า เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในครัวเรือน เฟอร์นิเจอร์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์ประดับยนต์และอื่นๆ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการลักษณะนี้มีจำนวน 5 บริษัท ได้แก่ บริษัทเซทเทเลม (ประเทศไทย) บริษัทอชีบาย จำกัด (มหาชน) บริษัทอออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) บริษัทจีอีแคปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทแคปิตอลโอเค จำกัด ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับรายได้น้อยไปจนถึงระดับปานกลาง เนื่องจากบริษัทกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าไว้ที่ 5,000 บาทต่อเดือน วงเงินสินเชื่อเงินสดสูงสุดที่จะอนุมัตินั้นโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1.5-5 เท่าของรายได้เช่นกัน ผู้ที่ใช้สินเชื่อผ่อนชำระต้องผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นงวดๆ ภายในวงเงินที่ได้รับและระยะเวลาที่กำหนด (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1 สินเชื่อเงินสดและสินเชื่อผ่อนชำระที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารให้บริการ

ประเภทสินเชื่อ	รายชื่อสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร	คุณสมบัติของลูกค้าที่จะใช้บริการ
1. สินเชื่อเงินสด	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัทเซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) - บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) - บริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน) - บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด - บริษัท เจเนอรัล คาร์ดี เซอร์วิสเซส จำกัด - บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด - บริษัท เทสโก้ คาร์ดี เซอร์วิสเซส จำกัด 	<ul style="list-style-type: none"> - มีรายได้ขั้นต่ำ 8,000 บาทต่อเดือน - ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน - วงเงินอนุมัติสูงสุด 1.5-5 เท่าของรายได้ - การให้สินเชื่อแก่บุคคลธรรมดาเจ้าของกิจการ (เปิดดำเนินการ 6 เดือน) - เป็นบุคคลผู้ซึ่งมีอายุ 20 - 65 ปี - อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป - มีหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน
2. สินเชื่อผ่อนชำระ	<ul style="list-style-type: none"> - บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) - บริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน) - บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) - บริษัท จีอีแคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด - บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด 	<ul style="list-style-type: none"> - มีรายได้ขั้นต่ำ 5,000 บาทต่อเดือน - ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน - วงเงินอนุมัติสูงสุด 1.5-5 เท่าของรายได้ - การให้สินเชื่อแก่บุคคลธรรมดาและเจ้าของกิจการ - เป็นบุคคลผู้ซึ่งมีอายุ 20 ปีขึ้นไป - พนักงานประจำหรือชั่วคราว มีอายุการทำงานอย่างน้อย 6 เดือน - มีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน

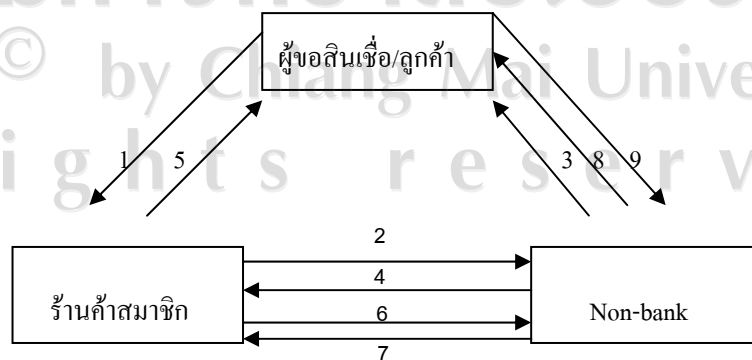
ที่มา: จากการศึกษา

การที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จะให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระได้นั้นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จะต้องทำการติดต่อผู้ที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ต้องการจะให้สินเชื่อ ซึ่งผู้ที่จำหน่ายสินค้าเหล่านี้อาจจะป็นร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ห้างสรรพสินค้า หรือร้านค้าทั่วไปเพื่อให้ร้านค้าเหล่านี้ยินดีที่จะเข้าร่วมเป็นร้านค้าสมาชิกหรือคู่ค้ากับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ อาจกล่าวได้ว่า การให้สินเชื่อผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องมีเครือข่ายกับร้านค้าสมาชิกที่เป็นผู้จำหน่ายสินค้า ดังนั้นจำนวนลูกค้าและการให้สินเชื่อแบบผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับจำนวนร้านค้าสมาชิกที่เป็นคู่ค้ากับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

ขั้นตอนของการให้สินเชื่อผ่อนชำระของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะคล้ายคลึงกันซึ่งมีทั้งหมด 9 ขั้นตอน (รูปที่ 1.1) คือ ขั้นที่ 1 ผู้ซื้อเมื่อตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้านั้นๆ ด้วยเงินผ่อนจะแจ้งให้ร้านค้าสมาชิกทราบ จากนั้นร้านค้าสมาชิกก็จะส่งเรื่องต่อไปยังสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (ขั้นที่ 2) หากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ตรวจสอบแล้วเห็นควรอนุมัติ (ขั้นที่ 3) ก็จะแจ้งกลับมายังร้านค้าสมาชิก (ขั้นที่ 4) ร้านค้าสมาชิกทำการส่งมอบสินค้าให้กับผู้ซื้อ (ขั้นที่ 5) หลังจากนั้นร้านค้าสมาชิก จะส่งใบเรียกเก็บเงินกับสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (ขั้นที่ 6) จากนั้นสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ส่งมอบเงินให้กับร้านร้านค้าสมาชิก (ขั้นที่ 7) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์จะเป็นผู้เรียกเก็บเงินกับลูกค้าต่อไปโดย (ขั้นที่ 8) ลูกค้าจะชำระค่าสินค้ามายังสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์โดยตรง (ขั้นที่ 9)

รูปที่ 1.1 ขั้นตอนการให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระผ่านร้านค้าสมาชิกของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่

ธนาคาร



ที่มา : อีออน ธนสินทรัพย์

สินเชื่อผ่อนชำระเป็นสินเชื่อที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน เนื่องจากผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าได้โดยไม่ต้องมีเงินสด และการสมัครเป็นสมาชิกกับ Non-bank ก็มีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากในการสมัคร เพียงแต่ใช้บัตรประชาชน และ หนังสือรับรองรายได้ ก็สามารถรับบริการสินเชื่อได้ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว สำหรับตลาดหลักของสินเชื่อผ่อนชำระซึ่งถือว่ามีผู้ใช้บริการธุรกิจนี้มากที่สุดก็คือ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญมากและเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย ซึ่งประชากรมีจำนวนไม่น้อยกว่า 10 ล้านคนมีจำนวนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 28,185 บาท ส่วนหนี้สินเฉลี่ยต่อครัวเรือน 155,622 บาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2549) ซึ่งหนี้สินดังกล่าวมาจากการใช้สินเชื่อจากสถาบันการเงินรวมถึงการใช้บริการจาก Non-bank และในเขตกรุงเทพมหานครผู้ใช้บริการต่างต้องการส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจนี้ให้มากที่สุด แต่ละบริษัทฯจึงจำเป็นต้องศึกษาและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นในที่นี้จะทำการศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์แก่สถาบันการเงินที่ให้บริการในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอสินเชื่อ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่าในปัจจุบันสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการในเขตกรุงเทพฯมีอยู่ด้วยกัน 5 บริษัทฯ คือ 1) บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ให้สินเชื่อจำนวน 1,900 ล้านบาท จำนวนลูกค้าประมาณ 500,000 ราย มีสาขาทั่วประเทศ 70 สาขา 2) บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,200 ล้านบาท จำนวนลูกค้าประมาณ 300,000 ราย มีสาขาทั่วประเทศ 80 สาขา 3) บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ให้สินเชื่อจำนวน 1,300 ล้านบาท มีสาขาทั่วประเทศ 50 สาขา 4) บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด และ 5) บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด ซึ่งในปัจจุบัน บริษัทฯ เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด ได้งดให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระเนื่องจากเกิดปัญหามีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้จำนวนมาก และต้องการควบคุมการให้สินเชื่อให้มากขึ้นประกอบกับต้องบริหารสินทรัพย์ที่เป็นลูกหนี้เดิมของบริษัทฯ ให้มีคุณภาพมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์
- 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้สินเชื่อผ่อนชำระของลูกค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์แก่สถาบันการเงินผู้ให้บริการสินเชื่อเงินผ่อนชำระและผู้ที่เกี่ยวข้อง จะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการให้บริการสินเชื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอสินเชื่อ

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษากลุ่มลูกค้าที่อยู่ในกรุงเทพมหานครที่ใช้สินเชื่อจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ 3 แห่ง คือบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน) และบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด

1.5 นิยามศัพท์

สินเชื่อประเภทผ่อนชำระ หมายถึง บริการสินเชื่อที่มอบให้แก่ผู้บริโภคซึ่งต้องการซื้อสินค้าประเภทต่างๆ ในลักษณะผ่อนชำระเป็นงวดๆ ภายในวงเงินที่ได้รับ และระยะเวลาที่กำหนด สินค้าส่วนมากเป็น เครื่องใช้ไฟฟ้า เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ระดับยนต์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

Non-bank หมายถึง สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ซึ่งให้บริการสินเชื่อต่างๆ รวมทั้งให้บริการเกี่ยวกับบัตรเครดิตทั้งภายในและนอกประเทศ

ผู้ให้บริการ หมายถึง สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการสินเชื่อ ประเภทผ่อนชำระซึ่งในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง 3 บริษัทฯ ได้แก่ บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และ บริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน)

ร้านค้าสมาชิก หมายถึง ห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าต่างๆ ที่ทำสัญญาร่วมกับผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อประเภทผ่อนชำระสินค้าในการยินยอมให้ผู้ใช้บริการซื้อสินค้าและบริการโดยการผ่อนชำระ โดยหลังจากที่ผู้ให้บริการรับสินค้าแล้ว สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการจะ

ชำระค่าสินค้าและบริการดังกล่าวแก่ร้านค้าสมาชิก และผู้ใช้บริการก็จะต้องทำการ ผ่อนชำระสินค้าและบริการนั้นกับผู้ให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved