

บทที่ 4

โครงสร้างตลาดและการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

ในบทนี้จะแบ่งการศึกษาเป็น 3 ส่วน อันประกอบด้วย ส่วนแรกเป็นผลการศึกษาโครงสร้างตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ส่วนที่สองเป็นผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์ทางด้านราคา (Price Competition) และผลการศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์การแข่งขันที่ไม่ใช่ราคา (Non Price Competition) และส่วนที่สามเป็นผลการศึกษาการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีโชคราชาพาณิชย์

4.1. โครงสร้างตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

บริษัทผู้ให้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันนั้น เดิมบริษัทเหล่านี้ได้ดำเนินธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ⁸ และสินเชื่อบัตรเครดิต⁹ เป็นธุรกิจหลัก แต่จากสภาพของตลาดที่มีการแข่งขันกันกันอย่างรุนแรง ประกอบกับสินเชื่อเช่าซื้อนั้นมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงเนื่องจากมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายในแต่ละบริษัท เช่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่วางบิล และ พนักงานเก็บจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น รวมทั้งขอบเขตในเรื่องของการกำหนดอัตราดอกเบี้ยนั้นมีข้อจำกัด กล่าวคือ ธุรกิจเช่าซื้อและธุรกิจบัตรเครดิตสามารถเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยไม่เกินร้อยละ 18 ต่อปี ส่งผลให้บริษัทผู้ประกอบการต้องหาช่องทางในการลงทุนเพื่อสร้างกำไรให้แก่องค์กร ก่อให้เกิดการลงทุนในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งในขณะนั้นยังไม่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากำกับดูแลโดยตรง ทำให้บริษัทผู้ประกอบการมองเห็น

⁸ ลักษณะของสินเชื่อเช่าซื้อ คือ ลูกคามีความประสงค์ที่จะซื้อสินค้า เช่น โทรศัพท์ ตู้เย็น โดยทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัท โดยลูกค้าจะผ่อนชำระค่าสินค้าเป็นงวดเป็นงวด ๆ ตามสัญญาที่ได้ทำได้

⁹ ลักษณะสินเชื่อบัตรเครดิต คือ ลูกค้าที่ต้องการความสะดวกเพื่อซื้อสินค้า สำหรับผู้สามารถสมัครบัตรเครดิตได้นั้นจะต้องมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป

ช่องทางในการทำกำไรจากธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันซึ่งมีอัตราผลตอบแทนในอัตราที่สูงกว่าสินเชื่อเช่าซื้อ

โครงสร้างตลาดของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันพบว่า มีกลุ่มผู้ให้บริการ 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มแรก คือ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) กลุ่มที่สอง คือ สถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ธนาคารพาณิชย์ไทยและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI) บางแห่ง และสุดท้าย คือ ผู้ให้บริการเงินกู้ยืมระบบ โดยในการศึกษาในครั้งนี้ได้มุ่งเน้นที่จะทำการศึกษาในส่วนของผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีธนาคารพาณิชย์

จากรายงานของทางสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง พบว่า มีจำนวนบริษัทที่ได้มีการขึ้นทะเบียนบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันทั้งสิ้น 28 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 11 เมษายน 2549) แต่เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานที่แท้จริงของแต่ละบริษัทจากข้อมูลจดทะเบียนบริษัทของ กรมการพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (ตารางที่ 4.1) พบว่ามีบริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นหลักทั้งสิ้นเพียง¹⁰ 8 บริษัท อันประกอบด้วย บริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทอโชน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัทชีชีบาย จำกัด (มหาชน) บริษัทแคปปิตอลโอเค จำกัด บริษัทเซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทวีแคชเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด บริษัทวัฒนสินทรัพย์ จำกัด และ บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนบริษัทอื่น ๆ ที่มีการขึ้นทะเบียนเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล เป็นไปเพื่อรองรับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งไม่ได้เป็นธุรกิจหลักของตนเอง เช่น บริษัทโตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทสยามพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ที่ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อเป็นธุรกิจหลัก แต่มีการขึ้นทะเบียนเป็นบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน เป็นต้น

¹⁰ เกณฑ์ในการพิจารณาว่าบริษัทใดประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นหลัก พิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของบริษัทนั้น ๆ

ตารางที่ 4.1

วัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อ
ส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของกระทรวงการคลัง (ข้อมูล ณ วันที่ 03 ตุลาคม 2550)

(หน่วย : ล้านบาท)

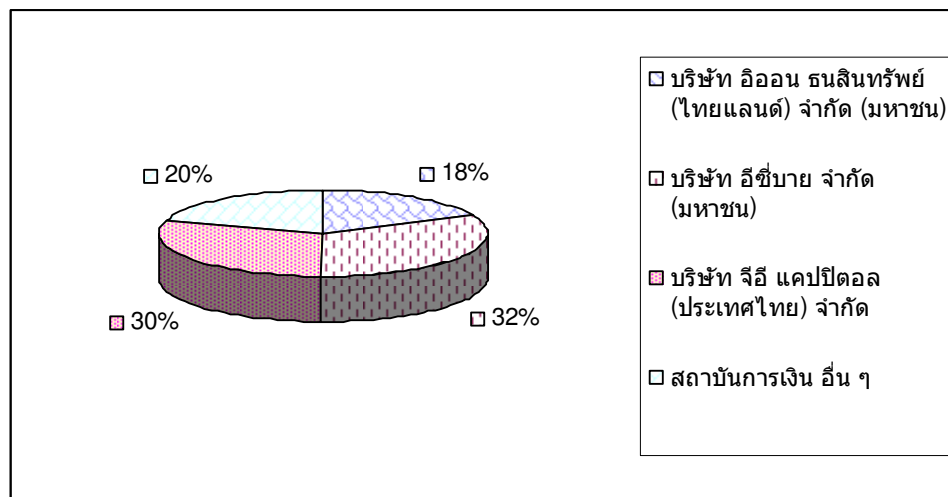
ลำดับที่	ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจที่จดทะเบียน	ทุนจดทะเบียน
1	บริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด	ให้สินเชื่อส่วนบุคคล	560
2	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	เข้าซื้อ,เงินให้กู้ยืมส่วนบุคคลและบัตรเครดิต	250
3	บริษัท ซีซี บาย จำกัด (มหาชน)	สินเชื่อผ่อนชำระ สินเชื่อเพื่อการบริการ สินเชื่อเงินสด 21 ตุลาคม 2548	200
4	บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด	บริการให้สินเชื่อส่วนบุคคล	7,500
5	บริษัท เซฟเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด	ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อ ให้บริการสินเชื่อบุคคล ให้บริการสินเชื่อบัตรเครดิต	2,454
6	บริษัท วิ แคช เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด	ให้เข้าซื้อสินค้า ปล่อยสินเชื่อเงินสด	150
7	บริษัท วัฒนารณสินทรัพย์ จำกัด	ธุรกิจเช่าซื้อ ให้สินเชื่อส่วนบุคคล	50
8	บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	บริการทางการเงิน ให้บริการสินเชื่อผ่อนชำระและเช่าซื้อ ออกบัตรเครดิตของเชื้อ (เครดิตการ์ด)	275

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สังกัดกระทรวงพาณิชย์

เมื่อพิจารณาส่วนแบ่งทางการตลาดของสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันจากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทยและรายงานงบการเงินของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ยื่นต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ทั้ง 3 ราย พบว่า บริษัทซีซีบาย จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุด คือ ร้อยละ 32 รองลงมา คือ บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด มีส่วนแบ่งการตลาด ร้อยละ 30 และ บริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 18 ซึ่งทั้ง 3 บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดรวมเท่ากับ ร้อยละ 80 ดังแสดงในภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1

ส่วนแบ่งทางการตลาดของผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ปี 2549



ที่มา : ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยและรายงานงบการเงินของบริษัทประจำปี 2549

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า บริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อที่เป็นผู้นำทางตลาดประกอบด้วย บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) บริษัทจีอี แคปปิตอล ประเทศไทย จำกัด และบริษัท บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และหากพิจารณาเฉพาะผู้ประกอบการรายใหญ่ทั้ง 3 รายตั้งแต่ปี 2545 – 2549 พบว่าปริมาณยอดคงค้างสินเชื่อส่วนบุคคลมีแนวโน้มที่ขยายตัวเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยปริมาณสินเชื่อคงค้างในปี 2545 รวม 6,244 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 19,589 ในปี 2549 (ตารางที่ 4.2) ซึ่งแสดงว่าในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลมีอัตราการขยายตัวในอัตราสูง และต่อเนื่อง โดยบริษัทอีซีบาย จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์ การค้า อีซีบาย มีอัตราส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุด รองลงมา คือ บริษัท จีอีแคปปิตอล จำกัด ภายใต้แบรนด์การค้า ควิกแคช และ บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ จำกัด (มหาชน) ภายใต้แบรนด์การค้า อีออน (รายละเอียดตามภาพที่ 4.1)

ตารางที่ 4.2

ปริมาณสินเชื่อส่วนบุคคลค้างของสถาบันการเงินรายใหญ่ที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์

ปริมาณสินเชื่อค้างในระบบสถาบันการเงิน (หน่วย : ล้านบาท)					
สถาบันการเงินปี	2545	2546	2547	2548	2549
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	1,230	2,300	2,668	3,540	4,412
บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)	2,515	3,605	6,014	9,850	7,880
บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	2,479	3,543	4,623	6,203	7,297
รวม	6,224	9,448	13,305	19,593	19,589

ที่มา : รายงานงบการเงินของบริษัท

ผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างตลาดของผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ พบว่า มีลักษณะโครงสร้างในแบบ ตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) เนื่องจาก ในปัจจุบัน (11 เมษายน 2549) มีบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลรวมทั้งสิ้น 28 บริษัท แต่หากพิจารณาโดยละเอียดแล้วจะพบว่าบริษัทที่มีวัตถุประสงค์หลักในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล จะมีเพียง 8 บริษัทเท่านั้น ซึ่งจะมีผู้นำตลาด 3 บริษัท อันประกอบด้วย บริษัทอีซีบาย จำกัด (มหาชน) บริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และ บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยทั้งสามบริษัทจะมีส่วนแบ่งการตลาดรวมร้อยละ 80

หากพิจารณาเฉพาะบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นผู้นำทางการตลาดเพียง 3 บริษัท อันประกอบด้วย บริษัทอีซีบาย จำกัด (มหาชน) บริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และ บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าแนวโน้มการปล่อยสินเชื่อตั้งแต่ปี 2545 ถึงปี 2549 มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นปี 2549 ที่บริษัทอีซีบาย จำกัด (มหาชน) มีการปล่อยสินเชื่อลดลง อันเนื่องมาจากมาตรการในการกำหนดเพดานดอกเบี้ยของภาครัฐ ส่งผลให้ บริษัทไม่สามารถรองรับความเสี่ยงในกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ต่ำ ทำให้บริษัทจำเป็นต้องเปลี่ยนกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจากเดิมเน้นกลุ่มลูกค้าต้องมีรายได้ขั้นต่ำ 4,000 บาท เป็นเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ไม่ต่ำกว่า 7,000 บาท ขึ้นไป ส่งผลให้พอร์ตรวมในการปล่อยสินเชื่อของบริษัทลดลง

ตารางที่ 4.3

โครงสร้างผู้ถือหุ้นของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคลทั้ง 3 บริษัท

โครงสร้างผู้ถือหุ้นของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคล					
บริษัทที่ขาย จำกัด (มหาชน)	สัดส่วนการถือหุ้น (หน่วย : ร้อยละ)	บริษัท อีออน ธน สินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ¹¹	สัดส่วนการถือหุ้น (หน่วย : ร้อยละ)	บริษัท จีอี แคปปิตอล (ไทย แลนด์) จำกัด	สัดส่วนการถือหุ้น (หน่วย : ร้อยละ)
บริษัท เอคอม จำกัด	49.0	สัญชาติไทย	48.44	เจเนอรัล อิเลค ตริก แคปปิตอล คอร์ปอเรชั่น	99.99
กองทุนเพื่อการ ร่วมลงทุน	25.5	สัญชาติอื่น	38.27	-	-
อีโตซู แมนเนจ เม้นท์ (ไทย แลนด์) จำกัด	19.0	สหราชอาณาจักร	4.02	-	-
ธนาคาร ไทย ธนาคาร จำกัด (มหาชน)	4.0		-	-	-
อื่นๆ	2.5	อื่นๆ	3.40	อื่นๆ	0.01
รวม	100	รวม	100	รวม	100

ที่มา : เว็บไซต์ www.bol.co.th

จากข้อมูลตามตารางที่ 4.3 โครงสร้างผู้ถือหุ้นของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคลทั้ง 3 บริษัท พบว่า ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของแต่ละบริษัทมีใช้ธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นการดำเนินนโยบายของบริษัทนั้น ๆ จึงมิได้ขึ้นอยู่กับธนาคารพาณิชย์ โดยบริษัทที่ขาย จำกัด (มหาชน) นั้น ผู้ถือหุ้นใหญ่ คือ บริษัท เอคอม จำกัด จากประเทศญี่ปุ่น ส่วนบริษัทจีอี แคปปิตอล (ไทยแลนด์) จำกัด คือ ผู้ถือหุ้นใหญ่ คือ กลุ่มเจเนอรัล อิเลคตริก แคปปิตอล คอร์ปอเรชั่น และในส่วน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มิได้แจ้งรายชื่อบริษัทผู้ถือหุ้นไว้

¹¹ หมายเหตุ : บริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มิได้แจ้งรายชื่อผู้ถือหุ้นแต่จะระบุสัญชาติของผู้ถือหุ้นแทน

4.2 หลักในการวิเคราะห์และขั้นตอนตอนการอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคล

4.2.1 หลักในการวิเคราะห์สินเชื่อส่วนบุคคลโดยทั่วไป

การวิเคราะห์สินเชื่อเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัท ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เนื่องจากการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดี จะส่งผลต่อการดำเนินงานที่ดีและลดความเสี่ยงขององค์กรต่อปัญหาที่จะเกิดขึ้นที่ไม่ก่อให้เกิด รายได้ (Non Performing Loan) โดยหลักเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อในปัจจุบันมี หลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. หลัก 5 C's

หลัก 5 C's เป็นหลักเกณฑ์ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อของสถาบัน การเงินซึ่งประกอบด้วย

1). Character หมายถึง การพิจารณาลักษณะผู้กู้ว่ามีความตั้งใจในการชำระหนี้มาก เพียงใด โดยกรณีที่เป็นลูกค้าเก่ากับสถาบันการเงินจะพิจารณาได้จากประวัติการติดต่อกับสถาบัน การเงินในอดีต ว่ามีผลการติดต่อเป็นอย่างไร กรณีที่เป็นลูกค้าใหม่ จะต้องตรวจสอบข้อมูลของ ลูกค้าจากข้อมูลประวัติการผ่อนในเครดิตบูโร และรวมทั้งการพิจารณาความน่าเชื่อถือ ความ ซื่อสัตย์ ความมั่นคง อุปนิสัย ซึ่งมีผลต่อการชำระหนี้คืน

2). Capacity หมายถึง ความสามารถในการชำระคืนหนี้โดยปกติเงินที่จะนำมาชำระหนี้ ควรเป็นเงินรับสุทธิจากการดำเนินงานคือรายได้หลังจากหักค่าใช้จ่ายต่างๆแล้วหนึ่งหากฝ่าย บริหารบริษัทมีความสามารถสูงในการดำเนินงานก็จะมีความสามารถในการชำระหนี้สูง

3). Capitals หมายถึง การพิจารณาถึงกระแสรายได้ของผู้กู้ว่ามีมากเพียงพอที่จะชำระ หนี้หรือไม่ เพราะว่าเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นผลเสียหายนั้นผู้กู้จะต้องรับผิดชอบ ก่อนนักวิเคราะห์ สินเชื่อต้องพิจารณาอัตราส่วนระหว่างหนี้สินกับรายได้ของลูกค้าด้วยลูกค้า

4). Collateral ในกรณีของสินเชื่อส่วนบุคคลจะไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่จะทำการ พิจารณาความเสี่ยงด้านอื่นแทน เช่น บุคคลอ้างอิง เพื่อป้องกันความเสี่ยง ในกรณีที่ไม่สามารถ ติดต่อกับผู้กู้ได้

5). Conditions หมายถึง สภาพแวดล้อมหรือสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ ในการ พิจารณาสินเชื่อควรพิจารณาถึงปัจจัยเหล่านี้ด้วย เพราะอาจมีผลกระทบต่อความสามารถชำระ

หนี้ของผู้กู้ ดังนั้นสถาบันการเงินจะต้องติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ทันเหตุการณ์และช่วยให้การตัดสินใจให้สินเชื่อมีความผิดพลาดน้อยลง

2. หลัก 3 P's

หลัก 3 P's เป็นอีกหนึ่งหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการพิจารณาสินเชื่อโดยใช้ร่วมกับ หลัก 5 C's ซึ่งประกอบด้วย

1). วัตถุประสงค์ (purpose) หมายถึง การพิจารณาถึงวงเงินที่ขอมา, ชนิดของเครดิตที่ต้องการ, เครดิตที่ได้จะนำไปใช้ทำอะไรจะเป็นเงินทุนหมุนเวียนหรือเป็นการลงทุนในทรัพย์สินถาวร, จะมีเครื่องชี้อะไรหรือไม่ว่าเครดิตที่ขอกู้จะถูกนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ก็ได้

2). การชำระคืน (payment) หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานของผู้ขอเครดิต จะสามารถทำได้ตามสัญญาหรือไม่, ระยะเวลาที่ขอมาสั้นหรือยาวไปและควรจะแก้ไขหรือไม่, การชำระคืนจะทยอยชำระเป็นงวดๆหรือครั้งเดียว, พนักงานสินเชื่อแน่ใจหรือไม่ว่าผู้ขอกู้จะสามารถชำระหนี้คืนตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน

3). การป้องกันความเสี่ยง (protection) เรื่องการป้องกันความเสี่ยงนั้นจะพิจารณาถึงการเสี่ยงกันจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าไม่สามารถชำระหนี้ได้, ในกรณีที่ธุรกิจของลูกค้าขาดทุนลูกค้าในจะเอาเงินจากที่อื่นเช่นจากญาติพี่น้องมาชำระหนี้ธนาคารได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้จะขายทรัพย์สินมาชำระหนี้ได้พอคุ้มหรือไม่ถ้าธุรกิจมีความเสี่ยงสูงธนาคารก็ต้องดูคุณภาพของทรัพย์สินที่เอามาประกันว่ามูลค่าจากการขายทอดตลาดจะพอกับหนี้ของธนาคารหรือไม่

3. Credit Scoring

Credit Scoring (วิชญ์ เชื้ออัมพร, 2549) เป็นระบบที่ทางสถาบันการเงินใช้ในการพิจารณาข้อมูลของลูกค้าเบื้องต้นจากเอกสารใบสมัคร เพื่อป้องกันความเสี่ยง โดยเจ้าหน้าที่จะทำการกรอกข้อมูลจากใบสมัครเข้าระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล โดยพิจารณาจากข้อมูลต่อไปนี้

1). ข้อมูลทั่วไป เช่น ชื่อ-นามสกุล อายุ เพศ หมายเลขบัตรประชาชน วันเดือนปีเกิด สถานภาพ ที่อยู่กับหมายเลขโทรศัพท์ที่บ้าน พร้อมกับประเภทของที่อยู่ว่าเป็นของตนเอง เช่าอาศัย หรือผ่อนจ่าย เพื่อตรวจสอบประวัติทั่วไปของผู้สมัครว่าเป็นผู้สมัครจริง พร้อมทั้งที่อยู่ปัจจุบัน เพื่อความสะดวกในการติดต่อกับผู้สมัคร และทราบถึงสถานะความเป็นอยู่ของผู้สมัครว่า

เป็นที่อยู่ของตนเอง เช่า ผ่อน หรือของญาติ ซึ่งจะเหมือนหลักเกณฑ์ของ 5'C คือ Character หรือ ลักษณะทั่วไปและการดำรงชีวิตของผู้สมัคร

2). ข้อมูลการทำงาน เช่น ชื่อและที่อยู่ของสถานที่ทำงาน ประเภทธุรกิจ เงินเดือน ตำแหน่ง อายุงาน เพื่อพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้สินของผู้ถือสมัคร ฐานะความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ตามหลักเกณฑ์ 5'C คือ Capacity หรือความสามารถในการหารายได้ และ Capital หรือ ความมั่นคงของอาชีพการงาน

3). การค้ำประกัน ได้แก่ บุคคลอ้างอิง พร้อมทั้งที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ เนื่องจากสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักทรัพย์หรือทรัพย์สินอื่นๆ ค้ำประกัน ดังนั้นข้อมูลเกี่ยวข้องกับบุคคลอ้างอิงจึงมีความสำคัญ เพื่อป้องกันการไม่สามารถติดต่อกับลูกค้ายโดยตรง

4). ประวัติการเงิน เช่น จำนวนบัตรเครดิตที่ถืออยู่ในปัจจุบัน พร้อมวงเงินของบัตรเครดิต ประเภทบัญชีและหมายเลขบัญชีที่ให้อยู่ เพื่อตรวจสอบจำนวนบัตรเครดิตที่ให้อยู่ในปัจจุบัน และทราบถึงพฤติกรรมการใช้จ่าย

5). หนังสือยินยอมจากผู้สมัคร อนุญาตให้สถาบันการเงินสามารถตรวจสอบประวัติการใช้สินเชื่อ ของผู้สมัครจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ทำให้บริษัทผู้ประกอบการสามารถทราบข้อมูลการทำธุรกรรมของผู้สมัครกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ป้องกันความผิดพลาดในการอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้าที่มีภาระหนี้มากเกินไป

4.2.2 ขั้นตอนทั่วไปในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคล

การพิจารณาสินเชื่อเป็นปัจจัยที่สำคัญของการประกอบธุรกิจสินเชื่อ เนื่องจากต้องอาศัยความรวดเร็วในการพิจารณาและความถูกต้องในการพิจารณา เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร จากการสอบถามเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อและประสบการณ์ในการทำงานในด้าน การวิเคราะห์สินเชื่อของผู้เขียนงานวิจัยฉบับนี้ พบว่าขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อมีดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้กู้จะต้องเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการสมัครสินเชื่อให้เรียบร้อย ซึ่งประกอบด้วยเอกสารดังนี้

อาชีพพนักงานประจำ	อาชีพเจ้าของกิจการ
1. ใบสมัคร 2. สำเนาบัตรประชาชน 3. สำเนาทะเบียนบ้าน 4. สลิปเงินเดือนของเดือนล่าสุดหรือหนังสือรับรองเงินเดือน 5. บัญชีเงินฝากธนาคารย้อนหลัง 6 เดือนล่าสุด	1. ใบสมัคร 2. สำเนาบัตรประชาชน 3. สำเนาทะเบียนบ้าน 4. สำเนาทะเบียนการค้า หรือ หนังสือรับรองบริษัท 5. บัญชีเงินฝากธนาคารย้อนหลัง 6 เดือนล่าสุด

ที่มา : ใบสมัครสินเชื่อส่วนบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 ผู้กู้ต้องกรอกใบคำขอสินเชื่อกับสถาบันการเงิน โดยต้องกรอกประวัติส่วนตัว ได้แก่ ชื่อ นามสกุล อายุ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน การศึกษา สถานภาพ จำนวนบุตร ที่อยู่ ที่ทำงาน รายได้ และวงเงินที่ต้องการขออนุมัติ

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อผู้กู้เตรียมเอกสารและทำการกรอกข้อมูลในใบสมัครเรียบร้อยแล้ว ผู้กู้จะทำการยื่นเอกสารต่อบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารการสมัครสินเชื่อ เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในเอกสารการสมัคร และความครบถ้วน ชัดเจนของเอกสารประกอบการสมัคร ซึ่งในกรณีที่เอกสารมีความครบถ้วนสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ก็จะดำเนินบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลของทางบริษัท ส่วนกรณีที่เอกสารที่ยื่นมานั้น ไม่ครบถ้วนและสมบูรณ์เจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อลูกค้าเพื่อขอเอกสารและข้อมูลเพิ่มเติมตามเงื่อนไขเวลาที่สถาบันการเงินนั้น ๆ กำหนด หากพ้นเงื่อนไขเวลาดังกล่าวแล้ว ลูกค้ายังมีความประสงค์ที่จะสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลกับสถาบันการเงินนั้น ๆ ผู้กู้จะต้องยื่นเอกสารประกอบการสมัครสินเชื่อใหม่ทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อเอกสารครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลในระบบข้อมูลของทางบริษัท ซึ่งในการบันทึกข้อมูลของลูกค้าระบบจะทำการประมวลผลข้อมูลของผู้กู้ด้วยระบบ Credit Scoring¹² เพื่อคัดเลือกลูกค้าในกลุ่มเสี่ยงจากการพิจารณาของสินเชื่อ ซึ่งข้อดีของการใช้ระบบ Credit Scoring คือ ลดความเสี่ยงของลูกค้ากลุ่มเสี่ยง และ ลดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อ เนื่องจากไม่ต้องทำการพิจารณาสำหรับที่ไม่ผ่าน Credit Scoring

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร ซึ่งลูกค้าได้เซ็นหนังสือยินยอมให้สถาบันการเงินทำการตรวจสอบในขั้นตอนของการยื่นเรื่องสมัคร ซึ่งการตรวจสอบข้อมูลนี้เปรียบเสมือนการพิจารณาผู้กู้ในส่วน Character ทำให้บริษัทได้ทราบความตั้งใจในการชำระหนี้ของผู้กู้ โดยดูจากประวัติการผ่อนชำระที่ผ่านมา

กรณีที่ลูกค้าผ่านการพิจารณา Credit scoring และ เครดิตบูโร เจ้าหน้าที่จะส่งข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อทำการพิจารณาต่อไป ในกรณีที่ผู้กู้ไม่ผ่าน Credit Scoring หรือ เครดิตบูโรระบบจะทำการปฏิเสธพร้อมทั้งแจ้งผลให้ลูกค้าทราบต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 เจ้าหน้าที่ทำการวิเคราะห์เพื่อเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติ ในการวิเคราะห์สินเชื่อ นับเป็นหัวใจสำคัญของการประกอบธุรกิจสินเชื่อ เพราะหากการวิเคราะห์มีความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว จะทำให้บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลสามารถที่จะแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งและลดปัญหานี้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในการวิเคราะห์สินเชื่อจะมีการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ดังต่อไปนี้

1). ตรวจสอบเอกสารสำเนาบัตรประชาชนและเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน การตรวจสอบนี้เพื่อยืนยันตัวตนที่แท้จริงของลูกค้า ซึ่งถือเป็นการป้องกันความเสียหายต่อบริษัท เนื่องจากในปัจจุบัน (ปี 2550) ได้มีกลุ่มทุจริตบางกลุ่มมีการปลอมแปลงเอกสารข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าแล้วยื่นเรื่องต่อสถาบันการเงิน ซึ่งจะนำความเสียหายให้กับบริษัท

2). การตรวจสอบเอกสารทางการเงินของผู้กู้ เช่น สลิปเงินเดือน หนังสือรับรองเงินเดือน สะเนาทะเบียนการค้า และ บัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นต้น การตรวจสอบเอกสารเพื่อกันความ

¹² Credit Scoring เป็น Model ที่ออกแบบมาเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เกิดกับบริษัท โดยการอาศัยฐานข้อมูลเก่าของบริษัทที่ได้ทำการเก็บรวบรวมไว้มาเป็นแบบอย่าง สำหรับการพิจารณาลูกค้าในปัจจุบัน

เสียหายจากกลุ่มทุจริต เนื่องจากบุคคลในกลุ่มดังกล่าวเมื่อได้รับการพิจารณาสินเชื่อลูกค้าจะหายไป ทำให้เกิดความเสียหายกับบริษัท

3). การตรวจสอบข้อมูลที่อยู่และที่ทำงาน (Verify) ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันจะทำการตรวจสอบโดยการโทรศัพท์ ยืนยันที่ทำงานกับฝ่ายบุคคล ยืนยันที่พักของผู้กู้และยืนยันบุคคลอ้างอิงที่ลูกค้าให้มา ซึ่งเงื่อนไขการติดต่อต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์ของแต่ละบริษัท โดยปกติบริษัทจะทำการยืนยันข้อมูลที่บ้านและที่ทำงานภายในระยะเวลา 3 วันทำการขึ้นอยู่กันโยบายของแต่ละบริษัท ซึ่งบริษัทต่าง ๆ จะนำเกณฑ์ในการติดต่อ มาเป็นเกณฑ์หนึ่งในการพิจารณาสินเชื่อ กล่าวคือ กลุ่มลูกค้าติดต่อสะดวกเมื่อเกิดปัญหาผิดชำระหนี้ ทางบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน สมมติที่จะติดตามลูกค้าได้ ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้แน่นอนด้วย

4). พิจารณาทำเลที่ตั้งที่ทำงานและที่บ้าน การที่ลูกค้ามีที่อยู่เป็นหลักแหล่งทำให้ง่ายต่อการติดตามเมื่อลูกค้าเกิดการผิดชำระหนี้

5). พิจารณารายได้ของผู้กู้ รายได้จะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดวงเงินสินเชื่อ เนื่องจากบริษัทจะทำการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้จากรายได้ที่ลูกค้ามีอยู่

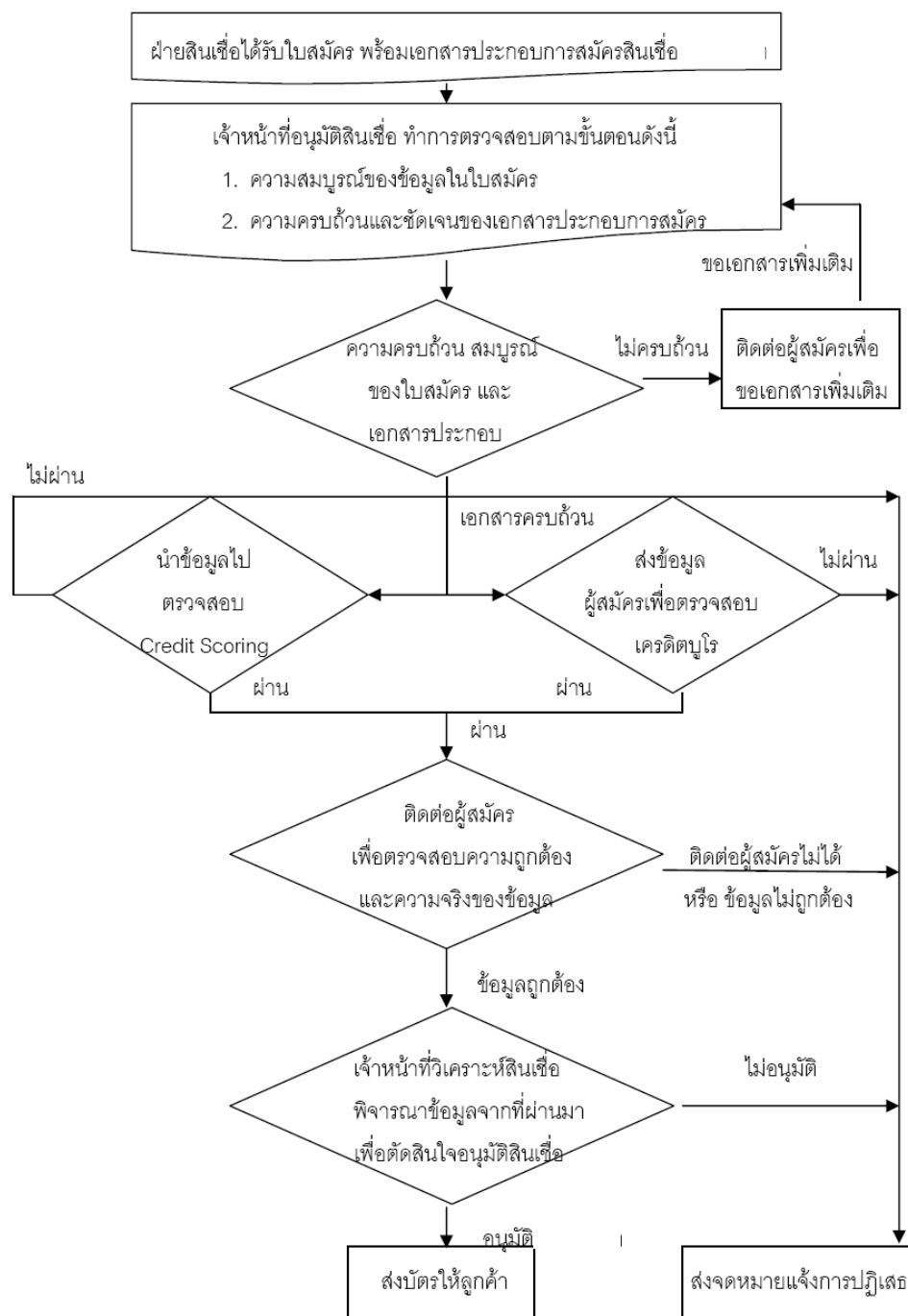
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อจะทำการวิเคราะห์สินเชื่อว่าจะทำการอนุมัติ หรือปฏิเสธ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้นเป็นเกณฑ์ ซึ่งระยะเวลาที่ใช้ในการอนุมัติ อยู่ที่ 1 – 3 วัน ขึ้นอยู่กับการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้ารายนั้น ๆ สำหรับวงเงินที่อนุมัติส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,000 – 30,000 บาท

ขั้นตอนที่ 7 หลังจากได้รับการอนุมัติ ทางสถาบันการเงินจะแจ้งรายละเอียดให้ลูกค้าทราบ เช่น วงเงินที่อนุมัติ ระยะเวลาในการผ่อนเงินกู้ วันที่เริ่มผ่อนเงินกู้ เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันสถาบันการเงินจะทำการออกบัตรเครดิตให้ลูกค้าหลังจากการพิจารณาอนุมัติ สำหรับกรณีที่ไม่อนุมัติบริษัทจะแจ้งผลให้ลูกค้าทราบต่อไป

ขั้นตอนที่ 8 ผู้กู้รับบัตรเครดิต

ภาพที่ 4.2

แผนภาพแสดงขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน



4.3. ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมการแข่งขันของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจ สินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 บริษัท

กลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขันสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลยุทธ์ คือ กลยุทธ์ทางด้านราคา และกลยุทธ์ที่ไม่ใช่ราคา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.3.1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการแข่งขันทางด้านราคา (Price Competition)

จากการศึกษากลยุทธ์ทางด้านราคาระหว่างบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลและธนาคารพาณิชย์ พบว่า สถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ จะมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าสถาบันการเงินที่มีใช่ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากกลุ่มลูกค้ากลุ่มเป้าหมายผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นธนาคารพาณิชย์ จะเน้นกลุ่มลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้สูงกว่าทำให้ความเสี่ยงของธนาคารต่ำกว่า สามารถที่จะกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าได้

ตารางที่ 4.4

การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของบริษัทผู้ประกอบการ
ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 แห่ง และธนาคารพาณิชย์

เงื่อนไข	บริษัท จีซี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	บริษัท ซีซีบาย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารพาณิชย์ ¹³
อัตราดอกเบี้ยและ ค่าธรรมเนียมการใช้เงิน	คิดอัตราร้อยละ 28 ต่อปี	คิดอัตราร้อยละ 28 ต่อปี	คิดอัตราร้อยละ 28 ต่อปี	คิดอัตราร้อยละ 16-22 ต่อปี
ค่าธรรมเนียม	คิดอัตราร้อยละ 0.05 ของวงเงินกู้	คิดอัตราร้อยละ 0.05 ของวงเงินกู้	คิดอัตราร้อยละ 0.05 ของวงเงินกู้	คิดอัตราร้อยละ 0.05 ของวงเงินกู้
ค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ ข้อมูลเครดิต	คิดอัตรา 12 บาทต่อ การกู้ 1 ครั้ง	คิดอัตรา 12 บาท ต่อการกู้ 1 ครั้ง	คิดอัตรา 12 บาท ต่อการกู้ 1 ครั้ง	คิดอัตรา 12 บาท ต่อการกู้ 1 ครั้ง
ค่าใช้จ่ายในการชำระหนี้	คิดค่าบริการ 5-30 บาท ต่อครั้ง	คิดค่าบริการตามอัตราที่ เคาร์เตอร์แต่ละแห่งกำหนด	คิดค่าบริการ 10-30 บาทต่อครั้ง	คิดค่าบริการ 10-30 บาท ต่อครั้ง
ค่าใช้จ่ายกรณีเงินในบัญชีไม่ พอจ่าย (กรณีชำระหนี้โดยการ หักบัญชี)	คิดค่าบริการ 5-20 บาท	ไม่เสียเก็บ	กำหนดไว้สูงสุดไม่เกิน 100 บาท	ไม่เสียเก็บ

ที่มา : ข้อมูลออนไลน์และเอกสารใบสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัท

เมื่อพิจารณาโครงสร้างธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่มีใช่ธนาคารพาณิชย์ พบว่ามีโครงสร้างตลาด เป็นแบบตลาดผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) และจากทฤษฎีตลาดผู้ขาย

¹³ งานวิจัยฉบับนี้เลือกใช้ข้อมูลของธนาคารซีทีแบงก์ เป็นข้อมูลสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์

น้อยราย การแข่งขันโดยใช้กลยุทธ์ทางด้านราคาของบริษัทผู้ประกอบการจะทำให้เกิดการตอบโต้กันทางด้านราคา ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทเหล่านั้นได้รับผลกระทบด้วยกันทั้งสองฝ่าย คือ ความสามารถในการทำกำไรลดลง ซึ่งจากการศึกษา พบว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลไม่ได้มุ่งเน้นการแข่งขันทางด้านราคา เนื่องเป้าหมายของหลักในการประกอบธุรกิจของแต่ละบริษัท คือ การแสวงหากำไรให้แก่บริษัท มิใช่การขายพอร์ตรวมสินเชื่อของบริษัท ทำให้บริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลมุ่งเน้นกลยุทธ์ที่จะสร้างรายได้ให้แก่บริษัท ซึ่งกลยุทธ์ทางด้านราคา มิใช่ช่องทางที่จะทำให้รายได้รวมของบริษัทเพิ่มขึ้น ดังนั้นบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์รายใหญ่ทั้ง 3 ราย มิได้ให้ความสนใจกับการออกมาตรการกลยุทธ์ทางด้านราคา ส่งผลให้การกำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ นั้น บริษัทจะกำหนดตามที่กฎหมายกำหนด การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าการปล่อยสินเชื่อของแต่ละบริษัทจึงขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ด้านอื่น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์ พบว่า การที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ต่อปีที่อัตราร้อยละ 16 – 22 ซึ่งต่ำกว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีธนาคารพาณิชย์ที่กำหนดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ต่อปีที่อัตราร้อยละ 28 อันเนื่องมาจากเหตุผล 2 ประการ ดังต่อไปนี้

1) เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีแหล่งเงินทุนในการดำเนินงานมาจากเงินฝากส่วนบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลมีแหล่งเงินทุนมาจากเงินทุนของบริษัทและเงินจากการกู้ยืมจากสถาบันการเงิน ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะมีต้นทุนทางการเงินที่ต่ำกว่าบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล

2) เนื่องจากลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของธนาคารพาณิชย์ คือ กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ส่วนบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล คือ กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ดังนั้นเมื่อพิจารณาโดยอ้างอิงกฎเกณฑ์ที่ภาครัฐกำหนด คือ กำหนดวงเงินกู้สูงสุดไม่เกิน 5 เท่าของรายได้ แสดงว่ายอดวงเงินกู้โดยรวมต่อบัญชีแล้วธนาคารพาณิชย์จะสูงกว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ในขณะที่เดียวกันต้นทุนการดำเนินงานสำหรับลูกค้าแต่ละรายจะมีค่าใช้จ่ายที่ใกล้เคียงกันไม่ว่าจะขอวงเงินสูงหรือขอวงเงินต่ำทำให้ต้นทุนเฉลี่ยเมื่อเปรียบเทียบกับยอดกู้แล้วธนาคารพาณิชย์จะต่ำกว่าบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล

จากเหตุผลที่กล่าวไว้ข้างต้นแสดงให้เห็นว่าธนาคารพาณิชย์มีความสามารถในการกำหนดราคาราคา หรือ อัตราดอกเบี้ย ได้มากกว่าบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล

4.3.2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการแข่งขันที่ไม่ใช่ราคา (Non Price Competition)

กลยุทธ์การแข่งขันที่ไม่ใช่ราคา เป็นการแข่งขันที่หลีกเลี่ยงการใช้ราคาเป็นเครื่องมือแต่ใช้ส่วนผสมทางการตลาดอย่างอื่นแทน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ของทางการจัดจำหน่าย (Change of Distribution) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และการบริการ (Service)

1.1.) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จากการศึกษาพบว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลมีการแข่งขันกันทางด้านผลิตภัณฑ์ค่อนข้างมาก โดยแต่ละบริษัทจะมีจุดเด่นเฉพาะ เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างจากบริษัทคู่แข่ง ดังนี้

กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์ที่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 รายใช้ประกอบด้วย กลยุทธ์ทางด้าน อายุของผู้สมัครสินเชื่อส่วนบุคคล รายได้ของผู้สมัครสินเชื่อส่วนบุคคล อายุงานของผู้สมัครสินเชื่อส่วนบุคคล และ การกำหนดวงเงินในการอนุมัติ โดยแต่ละบริษัทมีจุดเด่นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5

การกำหนดเงื่อนไขในการกู้ยืมของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 แห่งและธนาคารพาณิชย์

เงื่อนไขในการกู้	บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)	ธนาคารพาณิชย์ ¹⁴
อายุของผู้สมัครสินเชื่อส่วนบุคคล	ช่วงอายุ 20 – 65 ปี	ช่วงอายุ 20 – 60 ปี	ช่วงอายุ 20 – 55 ปี	ช่วงอายุ 20 – 60 ปี
รายได้ของผู้สมัครสินเชื่อส่วนบุคคล	ขั้นต่ำ 8,000 บาท	ขั้นต่ำ 5,000 บาท	ขั้นต่ำ 7,000 บาท	ขั้นต่ำ 15,000 บาท
อายุงานของผู้สมัครสินเชื่อส่วนบุคคล	อายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี	อายุงานไม่น้อยกว่า 6 เดือน	อายุงานไม่น้อยกว่า 1 ปี	อายุงานไม่น้อยกว่า 4 เดือน
การกำหนดวงเงินอนุมัติ	วงเงินกู้สูงสุด 300,000 บาท	วงเงินกู้สูงสุด 100,000 บาท	วงเงินกู้สูงสุด 1,000,000 บาท	วงเงิน 30,000 - 1,500,000 บาท

ที่มา : ข้อมูลออนไลน์และเอกสารใบสมัครสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัท

¹⁴ งานวิจัยฉบับนี้เลือกใช้ข้อมูลของธนาคารซีทีบีแบงก์ เป็นข้อมูลสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์

บริษัทชีปปาย จำกัด (มหาชน) กลยุทธ์เด่นของบริษัท คือ การกำหนดวงเงินในการอนุมัติสูงสุดไม่เกิน 1,000,000 บาท ซึ่งการศึกษาพบว่า การกำหนดกลยุทธ์ดังกล่าวเป็นการกำหนดเพื่อจูงใจลูกค้าเท่านั้น เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการกับทางบริษัทเป็นกลุ่มลูกค้าระดับกลางและระดับล่าง โดยการพิจารณาวงเงินในการอนุมัติที่แท้จริงจะอยู่ที่ 3 – 5 เท่าของรายได้ หรือไม่เกิน 200,000 บาทต่อราย ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับรายได้ของลูกค้าและข้อมูลส่วนตัวของผู้กู้ โดยที่บริษัทมีการกำหนดวงเงินกู้ไว้สูงบริษัทได้ป้องกันความเสี่ยงโดยการออกกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เพิ่มเติม เช่น การกำหนดอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่มีอายุงานสูงจะมีความเสี่ยงต่อการว่างงานน้อย ทำให้ลูกค้ายังคงมีความสามารถในการชำระหนี้ การกำหนดรายได้ขั้นต่ำของลูกค้า เนื่องจากกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 7,000 บาท เป็นกลุ่มลูกค้าที่บริษัทสามารถรองรับความเสี่ยงได้ และการกำหนดอายุของผู้กู้ไว้ที่ 20-55 ปี เนื่องจากบริษัทมองว่ากลุ่มลูกค้ากลุ่มดังกล่าวอยู่ในวัยทำงานซึ่งยังมีความสามารถที่จะชำระหนี้คืนให้แก่บริษัท

บริษัทอิตอนอินสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) กลยุทธ์เด่นของบริษัท คือ การกำหนดรายได้ขั้นต่ำ 5,000 บาท และการกำหนดอายุงานขั้นต่ำ 6 เดือน ซึ่งการที่บริษัทกำหนดเงื่อนไขดังกล่าวทำให้พอร์ตรวมสินเชื่อบริษัทมีมาก โดยบริษัทมีการป้องกันความเสี่ยงโดยการที่บริษัทมีการกำหนดวงเงินในการอนุมัติสูงสุดไม่เกิน 100,000 บาท ซึ่งหากเปรียบเทียบกับบริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลด้วยตนเอง พบว่า บริษัท กำหนดวงเงินสูงสุดในการอนุมัติต่ำสุด

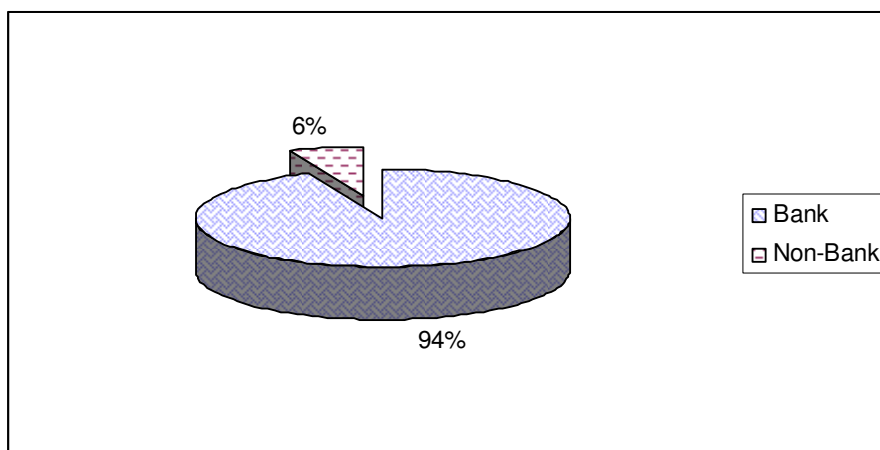
บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด กลยุทธ์ของบริษัท พบว่า บริษัทมีกลุ่มลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คือ ลูกค้ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 8,000 บาท โดยบริษัทมีกลยุทธ์เพิ่มเติมคือการกำหนดวงเงินในการอนุมัติสูงสุดไม่เกิน 300,000 บาท และ การกำหนดอายุบริษัทได้กำหนดอายุของผู้สมัครสูงสุดไม่เกิน 65 ปี ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์เด่นของบริษัท

หากเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ จะพบว่ากลุ่มสถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ จะเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท และ วงเงินในการอนุมัติสำหรับลูกค้าแต่ละรายจะสูงกว่าสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ การควบคุมความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ คือ การคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้สูง

เมื่อพิจารณาความสามารถในการแข่งขันด้านการให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลกับธนาคารพาณิชย์ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่บริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลมีความสามารถในการแข่งขัน คือ กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่ธนาคารพาณิชย์ไม่ได้กำหนดเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท เป็นกลุ่มลูกค้าที่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้ยาก เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีเงื่อนไขสำหรับการกู้ยืมที่ดีกว่าทั้งด้าน อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่ากลุ่มลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท บริษัทผู้ประกอบการที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์มีส่วนแบ่งการตลาดเพียงร้อยละ 6 ของยอดสินเชื่อส่วนบุคคลสำหรับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ตามแสดงไว้ในภาพที่ 4.3

ภาพที่ 4.3

แสดงส่วนแบ่งการตลาดของบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีใช้
ธนาคารพาณิชย์ สำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท



ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

1.2. ด้านการบริการ (Service)

การแข่งขันด้านบริการ บริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล มีการแข่งขันด้านการให้บริการโดยเน้นการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว สำหรับลูกค้า เช่น

บริษัทอีชีบาย จำกัด (มหาชน) สำหรับลูกค้าใหม่ที่สมัครสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัท มีนโยบายออกบัตรเครดิตเงินสด (บัตรเครดิตเงินสดยูเมะการ์ด) ให้กับลูกค้า ณ วันที่ยื่นเรื่องสมัครขอสินเชื่อ แต่ทางบริษัทยังไม่ได้ทำการพิจารณาว่าลูกค้าผ่านเกณฑ์การพิจารณาหรือไม่ และทางบริษัทจะมีการโทรแจ้งผลการพิจารณาให้ลูกค้าทราบในวันถัดไปหลังการสมัครสินเชื่อ 1 วัน สำหรับลูกค้าที่ได้รับการพิจารณาอนุมัติจะมีการส่งรหัสทางไปรษณีย์ ซึ่งเงื่อนไขดังกล่าวทำให้ลูกค้าทราบผลรวดเร็ว และทางบริษัทมีความเสี่ยงจากการปล่อยสินเชื่อลดลง เนื่องจากทางบริษัทจะทราบที่อยู่ที่แน่นอนของผู้กู้ (เนื่องจากการส่งรหัสบัตรทางไปรษณีย์)

บริษัทอออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำหรับลูกค้าใหม่ที่ยื่นเรื่องสมัครสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัทมีนโยบายในการพิจารณาและโอนเงินให้ลูกค้า ภายใน 3 วันทำการ หลังจากทางบริษัทได้รับเอกสารการสมัคร โดยลูกค้าสามารถที่จะสมัครได้ทั้งทางสาขาที่ให้บริการของบริษัท หรือยื่นเรื่องผ่านทางไปรษณีย์

บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับลูกค้าใหม่ที่ยื่นเรื่องขอสินเชื่อส่วนบุคคล บริษัทมีนโยบายการพิจารณาผล ภายในระยะเวลา 30 นาที นับจากศูนย์บริการได้รับเอกสารครบถ้วน ซึ่งถือได้ว่า บริษัทใช้เวลาในการพิจารณาสินเชื่อที่น้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายใหญ่อื่นๆ

เมื่อพิจารณาจากส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัทผู้ให้บริการทั้ง 3 ราย พบว่า บริษัทอีชีบาย จำกัด (มหาชน) และ บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีส่วนแบ่งทางการตลาดร้อยละ 32 และ 30 ตาม ลำดับ นั้นแสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์นี้มีความสำคัญต่อผู้ให้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในด้านการขยายพอร์ตรวมของบริษัท

1.3 การจัดการหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่าในการจัดการปัญหาหนี้เสียของแต่ละบริษัทได้ขึ้นอยู่กับฝ่ายตามหนี้เพียงอย่างเดียวโดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1) หน่วยงานวิเคราะห์ความเสี่ยงของลูกค้า (Risk Management) ทำหน้าที่คอยกำกับดูแลด้านความเสี่ยงของบริษัทและทำหน้าที่ออกกฎเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ในการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา โดยนำจากฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้าในอดีตของบริษัทเพื่อทำการวิเคราะห์ และออกเป็นกฎเกณฑ์และเงื่อนไขในการพิจารณาของบริษัท ซึ่งถือเป็นการควบคุมปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

2) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ แต่ละบริษัทจะให้ความสำคัญกับหน่วยงานนี้มากเนื่องจากการวิเคราะห์สินเชื่อที่ดีเป็นการสกัดกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ที่ต้องการทำธุรกรรมกับบริษัท

3) ฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน ในการจัดการปัญหาหนี้ของแต่ละบริษัทฝ่ายเร่งรัดหนี้สินถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อบริษัทมากเพราะหากมีการจัดเก็บหนี้ได้มากก็จะทำให้บริษัทมีผลการดำเนินงานที่ดี ในการติดตามลูกหนี้แต่ละบริษัทจะมีการแบ่งระดับชั้นของลูกหนี้ โดยพิจารณาจากระยะเวลาในการผิดนัดชำระหนี้ ซึ่งกลยุทธ์ในการติดตามหนี้ก็จะแตกต่างกัน เช่น การโทรแจ้งวันครบกำหนดชำระสำหรับลูกค้าที่ไม่เคยมีประวัติการผิดนัดชำระหนี้ และมีการเพิ่มระดับความเข้มข้นขึ้นเรื่อย ๆ ตามระยะเวลาการผิดนัดชำระหนี้ เช่น การโทรไปที่ทำงานของลูกค้า การติดต่อโดยผ่านหัวหน้างานหรือฝ่ายบุคคล การติดต่อกับบุคคลอ้างอิงที่ลูกค้าแจ้งไว้ตอนการสมัครขอสินเชื่อ การส่งเอกสารไปที่บ้านและที่ทำงาน รวมถึงการฟ้องร้องดำเนินคดีกับลูกค้า ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่ากลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้มากที่สุดเป็นกลุ่มลูกค้าที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากกลุ่มลูกค้ากลุ่มดังกล่าวไม่สามารถที่จะรับสายในเวลาทำงานได้

ในส่วนการจัดการสำหรับลูกค้าที่ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ บริษัทจะเข้าไปดูแลเป็นรายการหนี้ อาจจะผ่อนผันยืดหนี้ ลดอัตราดอกเบี้ย ลดค่าปรับ หรือลดเงินต้น อย่างไรก็ตามหนึ่งตามแต่เหตุผลสมควร เพื่อไม่ให้ลูกหนี้หมดความสามารถในการจ่ายเงินเพราะหากค้างค้างงวดมากขึ้นในที่สุดแล้วจะกลายเป็นหนี้เสีย ซึ่งจากรายงานของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่า อัตราหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของแต่ละบริษัทอยู่ที่ร้อยละ 7-19 ของสินเชื่อรวม

2. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution)

เนื่องจากการดำเนิน ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สำคัญของบริษัทผู้ให้ประกอบการณ์สินเชื่อส่วนบุคคลก็คือ สาขาที่ให้บริการ ดังนั้นบริษัทผู้ให้ประกอบการณ์สินเชื่อส่วนบุคคลรายใดมีจำนวนสาขามากครอบคลุมพื้นที่ได้กว้าง ก็สามารถทำให้น่าเสนอบริการให้ลูกค้าได้เป็นจำนวนมากและสร้างความสะดวกด้านการบริการ เช่น สาขาให้บริการอยู่

ใกล้บ้านหรือที่ทำงานของผู้กู้ ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งจากข้อมูลของบริษัท ผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลพบว่าบริษัท อีชีบาย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนสาขามากที่สุด คือ 86 สาขา กระจายตามพื้นที่ต่าง ๆ รองลงมา คือ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีจำนวนสาขา 83 สาขา และบริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวนสาขา 21 สาขา (ตารางที่ 4.6) กระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งสาขาที่ให้บริการถือได้ว่าเป็นจุดแข็งที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในด้านความสะดวกของสถานที่การให้บริการ

ตารางที่ 4.6

จำนวนสาขาของบริษัทผู้ให้บริการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 บริษัท
(ข้อมูล ณ ธันวาคม 2550)

บริษัท	สำนักงานสาขา					
	กรุงเทพฯ	กลาง	ตะวันออก เฉียงเหนือ	เหนือ	ใต้	รวม
บริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	20	31	12	10	10	83
บริษัทอีชีบาย จำกัด (มหาชน)	46	6	16	10	8	86
บริษัทจีอี แคปปิตอล (ไทยแลนด์) จำกัด	8	5	3	3	2	21

ที่มา : รายงานธนาคารแห่งประเทศไทยและออนไลน์ของบริษัท

จากข้อมูล พบว่า บริษัทอีชีบาย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่มีสาขาให้บริการมากที่สุด และเป็นบริษัทที่ครองส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุด คือ มีส่วนแบ่งทางการตลาดร้อยละ 32 ในขณะที่ บริษัทจีอี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) แม้จะมีสาขาให้บริการน้อยที่สุดแต่มีส่วนแบ่งทางการตลาดร้อยละ 30 เนื่องจากทางบริษัทมีการจ้างทีมงานขายมาเพื่อกระตุ้นยอดสินเชื่อ ส่วนบริษัทอีชีบาย จำกัด (มหาชน) และบริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ไม่ได้มีทีมงานขายสินเชื่อโดยเฉพาะแต่จะเน้นการเปิดสาขาให้บริการ

นอกจากนี้จากการที่มีการแข่งขันด้านสถานที่ให้บริการของบริษัท ทำให้มีการปรับปรุงรูปลักษณะสาขาให้ทันสมัยเป็นมาตรฐานเดียวกัน ถือได้ว่าเป็นการปรับปรุงช่องทางการจำหน่ายให้มีความสะดวกสบายยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามแม้ว่าการที่บริษัทผู้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลจะมีช่องทางจำหน่ายผ่านสาขาซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากและครอบคลุมพื้นที่ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล มีความได้เปรียบแล้วก็ตาม แต่ช่องทางการจัดจำหน่ายดังกล่าวจะต้องมีประสิทธิภาพด้วยนั่นหมายความว่า เจ้าหน้าที่สาขาที่ให้บริการ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ของบริษัท มีความใส่ใจดูแลให้บริการลูกค้าอย่างจริงจัง ย่อมทำให้ลูกค้าพอใจ และสามารถขยายตลาดได้รวดเร็วและต่อเนื่องต่อไป

3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย การโฆษณา การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์

3.1 การโฆษณา (Advertising) มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริษัท และสินค้าของบริษัทแก่ผู้บริโภคหรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มยอดขาย (ปริมาณการปล่อยสินเชื่อ) และสร้างภาพพจน์ของบริษัท ทั้งนี้บริษัทผู้ประกอบการได้มีการจัดทำสื่อหลายรูปแบบทั้งผ่าน ภาพยนตร์ สิ่งพิมพ์ วิทยุ วารสาร หนังสือพิมพ์ และออนไลน์ เป็นต้น การโฆษณานี้จะเป็นการบอกให้ลูกค้าทราบถึงคุณค่าที่แตกต่างกันหรือเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นของบริษัททางด้านต่าง ๆ เช่น ความรวดเร็วในการพิจารณา วงเงินในการพิจารณา และการให้บริการลูกค้า เช่น

การโฆษณาเพื่อให้ลูกค้ารู้จักบริษัทมากขึ้น ซึ่งเมื่อลูกค้ามีความจำเป็นในการใช้เงินลูกค้าก็จะให้ความสนใจและใช้บริการกับบริษัทนั้น ๆ เป็นอันดับแรก ซึ่งการโฆษณามีส่วนผลักดันให้บริษัทผู้ประกอบสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 มีแนวโน้มของการขยายตัวของสินเชื่อส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง

3.2 การประชาสัมพันธ์ (Public relation) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทโดยการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการโฆษณาและคืนกำไรแก่สังคม เป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัท เพราะลูกค้าจะมองบริษัทในแง่ดีและช่วยส่งเสริมการภักดีต่อสินค้า กิจกรรมเพื่อสังคม บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) มีการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม โดยมีการจัดตั้งเป็นโครงการ “อีซีบาย...ให้น้องวางใจง่ายทุกฝัน” ซึ่งเป็นโครงการช่วยเหลือเด็กยากไร้ ส่วนบริษัท อีออนธนสินทรัพย์

(ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) และบริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ได้จัดกิจกรรมดังกล่าว

เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มการขยายตัวของสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล พบว่า ภาพพจน์ของบริษัท มีผลต่อการอัตราการขยายตัวของสินเชื่อ ดังจะเห็นได้จากอัตราการเจริญเติบโตของสินเชื่อส่วนบุคคลบริษัทที่ขยาย จำกัด มหาชน ซึ่งได้เกิดปัญหา เรื่องการคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กำหนดและ ปัญหาการในกระบวนการติดตามทวงของ บริษัท (หนังสือพิมพ์แนวหน้า, ฉบับวันที่ 5 ธันวาคม, 2548, น.9) ซึ่งพบว่าอัตราการปล่อยสินเชื่อของบริษัทในปี 2549 ลดลงจากปี 2548 ในขณะที่บริษัทอื่น ๆ มีอัตราการขยายตัวของปล่อยสินเชื่ออย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาพพจน์ของบริษัทมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

4.4. การดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีโชษณาการพาณิชย์

งานวิจัยฉบับนี้เน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเฉพาะผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีโชษณาการพาณิชย์ อันประกอบด้วย บริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด มหาชน บริษัทที่ขยาย จำกัด (มหาชน) และบริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ธุรกิจการเงินของไทยมีการแข่งขันรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้ารายย่อย แต่เนื่องจากเศรษฐกิจที่ชะลอตัวผู้ประกอบการประสบกับปัญหาการขยายฐานสินเชื่อ ผู้บริโภคปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่าย โดยเพิ่มความระมัดระวังมากขึ้น อีกทั้งการอนุมัติสินเชื่อของผู้ประกอบการนั้นคุณภาพมากขึ้น ผู้ประกอบการต่างมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจการเงินให้สอดคล้องกับสภาวะของตลาด จากเดิมที่เพียงแต่รอให้ลูกค้าเดินเข้ามาขอสินเชื่อ แต่ในปัจจุบันบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น สินเชื่อเงินสด และสินเชื่อบัตรเครดิต เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรงในขณะนี้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าที่ผ่านมาผู้ประกอบการต่างพยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ โดยเป็นฝ่ายรุกเข้าหาลูกค้ามากขึ้น มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สินเชื่อบุคคลรูปแบบใหม่ (Product Innovation) เพื่อให้ทันกับยุคสมัย ค่านิยม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปนอกจากนี้ผู้ประกอบการพยายามที่จะสร้างความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อเงินสดให้หลากหลาย (Product Differentiation) เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มที่

มีความต้องการใช้สินเชื่อที่ไม่เหมือนกัน และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สำหรับผลิตภัณฑ์สินเชื่อส่วนบุคคลที่เป็นที่น่าสนใจในขณะนี้ คือ บริการสินเชื่อบัตรเครดิตเบิกเงินสดหรือสินเชื่อหมุนเวียน ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นตลาดสินเชื่อไม่ให้หยุดอยู่กับที่ ถึงแม้ว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจจะมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเครดิต แต่คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์สินเชื่อประเภทบัตรเครดิตเบิกเงินสดมีความแตกต่างจากสินเชื่อบุคคลประเภทอื่น คือ เป็นผลิตภัณฑ์สินเชื่อพร้อมใช้หรือเงินกู้ชนิดหนึ่งที่คุณประกอบการได้มีการปรับรูปแบบให้เข้ากับความต้องการของผู้บริโภค สินเชื่อประเภทนี้จะไม่กำหนดระยะเวลา ซึ่งเมื่อได้รับอนุมัติวงเงินแล้ว ผู้ขอสินเชื่อสามารถใช้บัตรเครดิตเบิกเงินสดจากเครื่อง ATM และจะคิดดอกเบี้ยเมื่อมีการเบิกถอน และจะคิดดอกเบี้ยเฉพาะเงินส่วนที่ถูกถอนออกไปจากบัญชีนับจากวันที่มีการถอนออกไปจนถึงวันที่ชำระ โดยอัตราดอกเบี้ยของแต่ละผู้ประกอบการจะแตกต่างกันไปแต่ไม่เกิน 28% ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ หากมีการชำระสินเชื่อตามจำนวนวงเงินที่เบิกถอน วงเงินสินเชื่อจะเพิ่มขึ้น

จากข้อมูล ศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า ในช่วงครึ่งหลังของปี 2550 สินเชื่อประเภทบัตรเครดิตเบิกเงินสดน่าจะยังคงขยายตัวได้ดี เพราะด้วยคุณสมบัติของบัตรเครดิตเบิกเงินสด ที่ผู้ใช้สามารถเบิกถอนเมื่อมีความต้องการใช้ โดยจะคิดดอกเบี้ยตามจำนวนเงินที่มีการเบิกถอนออกมา อีกทั้งผู้มียาได้น้อยสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยลูกค้ากลุ่มดังกล่าวเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ที่สุด แม้ว่าวงเงินต่อรายจะอยู่ในระดับต่ำกว่าสินเชื่อประเภทอื่นๆ ในขณะเดียวกันสินเชื่อประเภทบัตรเครดิตเบิกเงินสดต่างจากสินเชื่อบัตรเครดิต ที่ต้องมีการซื้อสินค้าหรือบริการจากร้านค้าที่รับบัตร ทำให้ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิตมีศักยภาพที่จะเติบโตได้อย่างรวดเร็ว แต่ก็มียกระดับความเสี่ยงสูงเนื่องจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ดังนั้นในภาวะที่เศรษฐกิจชะลอตัว ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีความระมัดระวังมากขึ้นในการปล่อยสินเชื่อ

ผลจากการปรับตัวของระดับราคาสินค้าอุปโภคบริโภคที่ปรับตัวสูงขึ้น เนื่องจากราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้น ส่งผลทำให้ภาระรายจ่ายเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้บริโภคบางกลุ่มเกิดปัญหาสภาพคล่องต้องการสินเชื่อเพิ่มขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นผลดีต่อธุรกิจสินเชื่อ ทำให้บริษัทมีความสามารถในการที่จะขยายสินเชื่อไปสู่ลูกค้าในกลุ่มต่าง ๆ แต่สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน (ปี 2550) เกิดปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำดังนั้นผู้ประกอบการต้องควบคุมคุณภาพของสินเชื่อที่ปล่อยไป จนนำไปสู่การอนุมัติสินเชื่อที่ต้องมีความระมัดระวัง โดยจำเป็นต้องตรวจสอบประวัติผู้เข้ามาขอสินเชื่อมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มบริษัทผู้ประกอบการสถาบันที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ หรือ Non-Bank ที่เน้นการขยายฐานลูกค้าที่มีรายได้ไม่ต่ำกว่า 7,000 บาทต่อเดือนถึงแม้ว่าจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ แต่ลูกค้ากลุ่มนี้น่าจะมี

ความเปราะบางมากกว่ากลุ่มผู้ที่มีรายได้มากกว่าหากได้รับผลกระทบจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ อาจส่งผลไปยังความสามารถในการจ่ายชำระที่ลดลงในอนาคต

4.4.1. โครงสร้างรายได้ สัดส่วนของสินทรัพย์ หนี้สินและทุน ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล

งานวิจัยในส่วนนี้ จะเป็นการวิเคราะห์แหล่งรายได้ของผู้ประกอบการทั้ง 3 ราย รวมทั้งศึกษาถึงผลการดำเนินงานและงบการเงิน ทั้งด้านสินทรัพย์ หนี้สิน และทุน

1). การศึกษาถึงแหล่งที่มาของรายได้

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลที่มีโชธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะมีรายได้มาจาก ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมการใช้งเงิน ค่าธรรมเนียมการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งสามารถที่จะเรียกเก็บได้ไม่เกินอัตราที่กฎหมายกำหนด

จากการศึกษาโครงสร้างรายได้ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 ราย ในปี 2549 ตามตารางที่ 4.7 พบว่า บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 ราย มีได้ประกอบธุรกิจส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว โดยบริษัทที่ชื่อบาย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการดำเนินการในธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลมากที่สุด บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทอออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อผ่อนชำระในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน และการที่ผู้ประกอบการแต่ละรายประกอบธุรกิจหลายอย่างก็เพื่อที่จะรองรับความต้องการของลูกค้าที่ครบวงจร เช่น ลูกค้าที่มีความต้องการใช้เงินสด ลูกค้าที่ต้องการผ่อนชำระสินค้า และลูกค้าที่ต้องการจ่ายซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิต

เมื่อพิจารณาสัดส่วนรายได้สินเชื่อส่วนบุคคลต่อรายได้รวมของทั้ง 3 บริษัท (ตารางที่ 4.8) พบว่า สัดส่วนรายได้สินเชื่อส่วนบุคคลต่อรายได้รวมมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทผู้ประกอบการแต่ละรายได้ให้ความสำคัญของธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลมากขึ้น

ตารางที่ 4.7

โครงสร้างรายได้ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 แห่ง

หน่วย : ล้านบาท

แหล่งที่มาของรายได้	บริษัท จีซี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	สัดส่วน : ร้อยละ	บริษัท อีออน ธน สินทรัพย์ (ไทย แลนด์) จำกัด (มหาชน)	สัดส่วน : ร้อยละ	บริษัท ซีซีบาย จำกัด (มหาชน)	สัดส่วน : ร้อยละ
รายได้จากสินเชื่อบุคคล	2,912.44	31.23	1,817.15	28.16	3,450.53	66.88
รายได้จากสินเชื่อผ่อนชำระ	2,662.46	28.55	1,910.54	29.68	1,179.68	22.87
รายได้จากบัตรเครดิต ¹⁵	-	-	2,451.85	37.99	-	-
รายได้ตามสัญญาเช่าการเงิน	155.01	1.66	-	-	-	-
รายได้ค่าธรรมเนียมการจ่าย ชำระหนี้ล่าช้า	52.03	0.56	-	-	-	-
รายได้ค่าธรรมเนียมในการ เรียกเก็บเงินและการให้บริการ	1,017.54	10.91	-	-	-	-
รายได้ค่าธรรมเนียมการ บริหารงาน	1,142.87	12.26	-	-	-	-
ดอกเบี้ยรับ	1,020.63	10.95	-	-	-	-
รายได้อื่น ๆ	361.53	3.88	273.91	4.24	528.86	10.25
รวมรายได้	9,324.51	100.00	6,453.45	100	5,159.07	100

ที่มา : งบการเงินบริษัทประจำปี 2548

ตารางที่ 4.8

แสดงสัดส่วนรายได้สินเชื่อส่วนบุคคลต่อรายได้รวมของทั้ง 3 บริษัท

หน่วย : ร้อยละ

	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549
บริษัทซีซีบาย จำกัด (มหาชน)	56.96	70.67	72.20	59.39	66.88
บริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ (ไทย แลนด์) จำกัด (มหาชน)	15.03	20.12	22.64	23.60	28.16
บริษัทจีซี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	34.89	33.92	34.57	32.78	31.23

ที่มา : คำนวณจากงบการเงินของบริษัท

¹⁵ บริษัทจีซี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยการเข้าไปถือหุ้นใน บริษัทบัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา จำกัด

เมื่อพิจารณาผลการดำเนินงานจากรายงานงบการเงินปี (ตารางที่ 4.9) พบว่าในช่วงปี 2545-2549 พบว่าบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคลมีผลประกอบการที่ดีโดยตลอด ยกเว้นในปี 2549 ที่บริษัทอีซีบาย จำกัด (มหาชน) ที่มีผลประกอบการขาดทุน จากการศึกษา พบว่ามีปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

1). เมื่อพิจารณาโครงสร้างรายได้ของบริษัท พบว่า ในปี 2549 รายได้ของบริษัทร้อยละ 66.88 มาจากการประกอบธุรกิจสินเชื่อบุคคล ซึ่งจากรายงานของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่าก่อนการเข้ามาควบคุมของภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคล มีการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยอยู่ระหว่างร้อยละ 23-53 แต่จากกฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดให้มีการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในอัตราไม่เกินร้อยละ 28 เป็นผลให้ความสามารถในการทำกำไรลดลง

2). เนื่องจากบริษัทอีซีบาย จำกัด (มหาชน) ได้เข้าไปดำเนินธุรกิจสินเชื่อรถมอเตอร์ไซค์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่บริษัทมีความชำนาญในการประกอบธุรกิจ แต่การพิจารณาสินเชื่อทางบริษัทได้ใช้เกณฑ์เดียวกับการปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลทำให้เกิดปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้กับบริษัท ปัจจุบัน (ปี 2550) บริษัทได้ยกเลิกธุรกิจสินเชื่อรถมอเตอร์ไซค์ไปแล้ว

ตารางที่ 4.9

ผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อบุคคล ทั้ง 3 บริษัท

หน่วย : ล้านบาท

ชื่อบริษัท	กำไร / ขาดทุน				
	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549
บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	660.76	521.76	485.65	1,162.49	783.32
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	292.08	463.89	662.72	784.20	980.52
บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)	174.18	352.89	502.96	356.92	(113.41)
ยอดรวม กำไร / ขาดทุน	1,127.02	1,338.54	1,651.33	2,267.61	1,650.43

ที่มา : งบการเงินบริษัท

2) การวิเคราะห์ส่วนของสินทรัพย์

สินทรัพย์จะประกอบด้วยลูกหนี้การค้าเป็นสัดส่วนมากที่สุด ลูกหนี้การค้าแบ่งออกเป็น ลูกหนี้บัตรเครดิต ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล และลูกหนี้เช่าซื้อสินค้า ถ้าแบ่งตามระยะเวลาจะได้ว่า ลูกหนี้ที่อยู่ในสินทรัพย์หมุนเวียน กับลูกหนี้ที่อยู่ในสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน ลูกหนี้บัตรเครดิตจะเป็น ลูกหนี้ที่อยู่ในสินทรัพย์หมุนเวียนเท่านั้น เพราะระยะเวลาการชำระหนี้ที่ปลอดดอกเบี้ย เท่ากับ 45 ถึง 55 วัน ต่อ 1 รอบบัญชี แต่ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลและลูกหนี้เช่าซื้อสินค้า ถ้าระยะเวลาการ ผ่อนชำระหนี้ไม่เกิน 1 ปี จะอยู่ในสินทรัพย์หมุนเวียน แต่ถ้าระยะเวลาการผ่อนชำระเกินกว่า 1 ปี จะอยู่ในสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน¹⁶

จากการคำนวณสัดส่วนลูกหนี้ต่อสินทรัพย์รวมพบว่า บริษัทอิชี่บาย จำกัด (มหาชน) และบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีแนวโน้มสัดส่วนลูกหนี้ต่อสินทรัพย์ รวมลดลงแต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนบริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด มีแนวโน้มสัดส่วนลูกหนี้ต่อสินทรัพย์รวมเพิ่มสูงขึ้นแต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ต่ำ ตารางที่ 4.10)

เมื่อขยายธุรกิจมีความเจริญเติบโตเป็นที่แน่นอนว่าลูกหนี้การค้าย่อมเพิ่มขึ้นตาม แต่ บริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลจะต้องมีมาตรการรองรับความเสี่ยงในกรณีที่เกิดปัญหา เศรษฐกิจ ลูกหนี้เหล่านี้จะกลายเป็นลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ Non Performance Loan (NPL) ซึ่งจะทำให้สินทรัพย์รวมลดลงอย่างมาก ส่งผลให้ส่วนของเจ้าหนี้หรือส่วนของทุนลดลงตาม ไปด้วย อาจจะทำให้บริษัทเกิดการล้มละลายได้ เนื่องจากไม่มีกระแสเงินสดเพียงพอ ในการดำเนิน ธุรกิจให้ดำเนินต่อไป นอกจากนั้นการที่จะขอกู้เงินเพิ่ม เพื่อนำไปประกอบธุรกิจให้ดำเนินต่อไปมี โอกาสเป็นไปได้ยาก ดังนั้น เพื่อความปลอดภัยในการดำเนินธุรกิจบริษัทควรที่จะมีมาตรการที่ จัดการความเสี่ยงของลูกหนี้ที่เหมาะสม โดยบริษัทที่มีความเสี่ยงสูงที่สุด คือ บริษัท อิชี่บาย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากมีสัดส่วนลูกหนี้ต่อสินทรัพย์ในอัตราส่วนที่สูงที่สุด ในกรณีที่เกิดปัญหา เศรษฐกิจ ลูกหนี้เหล่านี้จะกลายเป็นลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ อาจทำให้บริษัทล้มละลายได้

การที่บริษัทจีอีแคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด มีสัดส่วนลูกหนี้ต่อสินทรัพย์ต่ำ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจ บริษัทได้ให้บริการทั้งสินเชื่อที่มีหลักประกัน เช่น สินเชื่อรถยนต์ และ สินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน เช่น สินเชื่อส่วนบุคคล จึงส่งผลให้สัดส่วนลูกหนี้ต่อสินทรัพย์รวมต่ำกว่า ผู้ให้บริการรายอื่น ๆ

¹⁶ การบันทึกบัญชีจะเป็นแบบ Accounting principle และในส่วนของกาตั้งสำรองหนี้ จะเหมือนเกณฑ์การตั้งสำรองหนี้ของธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.10

สัดส่วนลูกหนี้ต่อสินทรัพย์รวม¹⁷

ชื่อบริษัท	สัดส่วนลูกหนี้ต่อสินทรัพย์รวม (ร้อยละ)				
	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549
บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	34.15	27.99	32.63	35.14	38.66
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	87.86	89.11	85.71	82.18	74.50
บริษัท ซีซีบาย จำกัด (มหาชน)	84.89	88.24	88.46	88.89	83.96
สัดส่วนลูกหนี้ต่อสินทรัพย์รวมเฉลี่ย	68.97	68.45	68.93	68.74	65.71

ที่มา : คำนวณจากงบการเงินบริษัท

อัตราส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ หรือ Return on Asset (ROA) เป็น ค่าที่ใช้ อธิบาย ประสิทธิภาพของทรัพย์สินว่า ทรัพย์สิน 1 หน่วย สามารถสร้างกำไรได้จำนวนเท่าไร ในช่วงปี 2545-2549 พบว่า บริษัทซีซีบายจำกัด และบริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด มีแนวโน้ม ของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมดลดลง ส่วนบริษัทอีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีแนวโน้มของอัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งหมายความว่า บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัทซีซีบาย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ทั้งหมด

ชื่อบริษัท	สัดส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ร้อยละ)				
	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549
บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	3.71	2.08	1.36	2.64	1.60
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	2.93	3.23	4.17	4.14	4.23
บริษัท ซีซีบาย จำกัด (มหาชน)	3.18	5.24	3.73	2.24	(0.58)
สัดส่วนผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมเฉลี่ย	3.27	3.52	3.08	3.01	1.75

ที่มา : คำนวณจากงบการเงินบริษัท

¹⁷ ลูกหนี้ หมายถึง ลูกหนี้สินเชื่อส่วนบุคคล ลูกหนี้สินเชื่อเช่าซื้อ และลูกหนี้บัตรเครดิต

3) การวิเคราะห์ส่วนของหนี้สิน

ในการประกอบธุรกิจนั้นเงินกู้คือแหล่งเงินทุนที่สำคัญที่ใช้สำหรับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งบริษัทผู้ประกอบการสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 บริษัท จำเป็นต้องหาแหล่งเงินกู้ที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำ เพื่อนำมาปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคลในอัตราดอกเบี้ยรวมไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปีตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีแหล่งเงินกู้ยืมระยะสั้นและระยะยาวจากสถาบันการเงินต่าง ๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงิน การกู้ยืมจากผู้ถือหุ้น และการออกหุ้นกู้ เป็นต้น

จากการศึกษาหนี้สินต่อทุน (Debt to Equity: D/E) ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลทั้ง 3 รายในช่วงปี 2545-2549 พบว่า แนวโน้มค่าเฉลี่ยหนี้สินต่อทุนของทั้ง 3 รายเพิ่มสูงขึ้น ดังแสดงในตารางที่ 4.12 แสดงว่าความมั่นคงทางการเงินของผู้ประกอบการลดลง เพราะ ถ้าเจ้าหนี้ทุกรายเรียกคืนชำระหนี้ทั้งหมด ผู้ประกอบการไม่มีเงินทุนที่จะชำระคืนได้ และทำให้ล้มละลายในที่สุด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโดยรวม เพราะ จำนวนหนี้รวมของทั้ง 3 บริษัทมากกว่าเจ็ดหมื่นล้านบาท โดย บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) มีสัดส่วนของสัดส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมโดยเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งแสดงว่าบริษัทบริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) มีความเสี่ยงสูงที่สุดในเรื่องการชำระหนี้คืนกรณีที่เกิดปัญหากับบริษัท เช่น หากบริษัทเกิดขาดสภาพคล่องเนื่องจากลูกหนี้ผิดนัดชำระหนี้ เป็นต้น

ตารางที่ 4.12

สัดส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมทั้งหมด

ชื่อบริษัท	สัดส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวม				
	ปี 2545	ปี 2546	ปี 2547	ปี 2548	ปี 2549
บริษัทจีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด	68.55	76.45	81.54	82.37	82.50
บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	88.30	89.50	86.84	86.64	86.14
บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน)	94.50	91.18	91.82	90.84	92.84
สัดส่วนหนี้สินรวมต่อสินทรัพย์รวมเฉลี่ย	83.78	85.71	86.73	86.2	87.16

ที่มา : คำนวณจากงบการเงินบริษัท