

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ (non-bank) เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อ การให้บริการบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ จะให้บริการในการชำระค่าสินค้าและบริการโดยไม่ต้องใช้เงินสด ซึ่งเมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ตกลง ผู้ถือบัตรจะต้องชำระเงินส่วนนั้นคืนให้กับผู้ออกบัตร มีระยะเวลาปลอดดอกเบี้ยประมาณ 45-55 วัน ซึ่งการใช้บริการบัตรเครดิตจะมีความปลอดภัยและสะดวกสบายมากกว่าการใช้เงินสด และยังมีบริการสินเชื่อเงินสด บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าเป็นบริการเสริมในบริการบัตรเครดิตนั้นด้วย นั่นคือจะมีหลายวงเงินในบัตรเดียว การให้บริการประเภทนี้เน้นกลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้ปานกลางไปจนถึงระดับสูง กำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าไว้ที่ 15,000 บาทต่อเดือน สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการบัตรเครดิตมีจำนวน 10 บริษัท (ตารางที่ 1.1) ยกเว้นบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ที่ยังไม่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต และบริษัท จีไอแคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ที่เปลี่ยนสถานะเป็นธนาคารจีไอมันนี่ ตั้งแต่วันที่ 6 มกราคม 2549

ส่วนการให้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์แบ่งตามลักษณะการให้บริการได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

ประเภทแรก การให้บริการสินเชื่อเงินสด เป็นการให้วงเงินสินเชื่อเป็นเงินสดแก่ลูกค้า เน้นกลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้ปานกลางไปจนถึงระดับต่ำ กำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าไว้ที่ 7,000 บาทต่อเดือน โดยไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ลูกค้าสามารถรับเงินได้ทันทีหลังได้การอนุมัติ วงเงินสินเชื่อเงินสดสูงสุดที่จะอนุมัตินั้น โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1.5-5 เท่าของรายได้ สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการลักษณะนี้ มีจำนวน 5 บริษัท ได้แก่

บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด

บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเชส จำกัด

ตารางที่ 1.1 จำนวนสำนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน
ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548

| บริษัท | สำนักงานสาขา | | | | | |
|-------------------------------|--------------|------|--------------------|-------|-----|-----|
| | กรุงเทพฯ* | กลาง | ตะวันออกเฉียงเหนือ | เหนือ | ใต้ | รวม |
| บัตรกรุงไทย | 26 | 7 | 0 | 1 | 1 | 35 |
| เซทเทเลม (ประเทศไทย) | 63 | 43 | 9 | 13 | 7 | 135 |
| เอไอจีการ์ด (ประเทศไทย) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ไดเนอร์ส คลับ (ประเทศไทย) | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| อเมริกัน เอ็กซ์เพรส (ไทย) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| บัตรกรุงศรีอยุธยา | 11 | 5 | 1 | 1 | 2 | 20 |
| อิชออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) | 18 | 25 | 9 | 10 | 8 | 70 |
| เจเนอรัล การ์ด เซอร์วิสเซส | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| เทสโก้ การ์ด เซอร์วิสเซส | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) | 6 | 3 | 1 | 0 | 1 | 11 |
| อีซี่ บาย** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| แคปปิตอล โอเค | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| รวมทั้งสิ้น | 137 | 87 | 22 | 29 | 23 | 298 |

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2549)

* รวมสำนักงานใหญ่

** บริษัท อีซี่ บาย ยังไม่ได้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต

ประเภทที่สอง การให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า เป็นบริการสินเชื่อสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการซื้อสินค้าประเภทต่างๆ ในลักษณะผ่อนชำระเป็นงวดๆ ภายในวงเงินที่ได้รับ และระยะเวลาที่กำหนดเน้นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ปานกลางไปจนถึงระดับล่างเช่นเดียวกับสินเชื่อเงินสด โดยกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าไว้ที่ 4,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป และวงเงินสินเชื่อสูงสุดที่จะอนุมัตินั้น โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 1.5-5 เท่าของรายได้ การให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ที่ได้รับความนิยม ได้แก่ สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในครัวเรือน โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์เครื่องใช้ในครัว เครื่องออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์รถยนต์ เฟอร์นิเจอร์ และสินค้าอื่นๆ เพื่อการบริโภค สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ที่ให้บริการลักษณะนี้ มีจำนวน 4 บริษัท ได้แก่

บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด (2549) เป็นผู้ให้บริการบัตรแฟลช และร่วมมือกับผู้ประกอบการร้านค้าให้บริการบัตรบีกซี บัตรคาร์ฟูร์ จดทะเบียนครั้งแรกในปี พ.ศ. 2542 ในฐานะบริษัทในเครือของเซทเทเลม ผู้นำด้านสินค้าของยุโรป โดยให้บริการด้านสินเชื่อแก่ห้างคาร์ฟูร์ และร้านค้าปลีกต่างๆ มีสำนักงานใหญ่อยู่ในกรุงเทพฯ ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานกว่า 600 คน ในการให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด จะกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าที่ 6,500 บาทต่อเดือน ในปัจจุบัน ยังไม่มีสำนักงานในรูปร้านสาขาบริการในจังหวัดเชียงใหม่ แต่จะมีพนักงานของบริษัทประจำอยู่ที่ห้างคาร์ฟูร์

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) (2549) เป็นผู้ให้บริการ บัตร อีออนยัวร์การ์ด ก่อตั้งเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2535 เป็นบริษัทในเครือของบริษัทอีออน เครดิต เซอร์วิส ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อในประเทศญี่ปุ่น ในการให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า จะกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าที่ 4,000 บาทต่อเดือน หรือขึ้นอยู่กับพื้นที่ที่ให้บริการ ปัจจุบันมีสำนักงานสาขาบริการในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 3 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสาขาห้างโลตัส หางดง สำนักงานสาขาห้างโลตัส คำเที่ยง และสำนักงานสาขาห้างสรรพสินค้า โรบินสัน แอร์พอร์ต พลาซ่า

บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) (2549) เป็นผู้ให้บริการโดยใช้บัตรอีซีบาย จดทะเบียนก่อตั้งเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2539 ด้วยชื่อบริษัท สยาม เอ แอนด์ ซี จำกัด บริษัทเป็นการร่วมลงทุนระหว่างบริษัท เอกอม จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยชั้นนำในประเทศญี่ปุ่น บริษัท อีโตซู แมนเนจเม้นท์ (ไทยแลนด์) จำกัด และกลุ่มบริษัท-ผู้ลงทุนไทย ซึ่งนำโดย บริษัท ชิว จำกัด ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ในการให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า จะกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าที่ 4,000 บาทต่อเดือน ปัจจุบันมีสำนักงานสาขาบริการในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 2 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสาขาห้างสรรพสินค้า โรบินสัน แอร์พอร์ต พลาซ่า และสำนักงานสาขาโครงการสหศรีภูมิเพลส

บริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด (2549) ให้บริการสินเชื่อโดยไม่ต้องมีบัตรแสดงสถานภาพการเป็นสมาชิก ใช้เพียงเลขประจำตัวและบัตรประจำตัวประชาชน ในการใช้บริการ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2546 เพื่อดำเนินธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งเป็นการร่วมทุนระหว่าง บริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และธนาคาร ดีบีเอส สิงคโปร์ ในการให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า จะกำหนดฐานรายได้ขั้นต่ำของลูกค้าที่ 4,000 บาทต่อเดือน ปัจจุบันมีสำนักงานสาขาบริการในจังหวัดเชียงใหม่เพียงสาขาเดียว คือ สำนักงานสาขาห้างสรรพสินค้า โรบินสัน แอร์พอร์ต พลาซ่า

สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ที่เข้ามาทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างผู้บริโภคกับผู้ค้าปลีกสินค้าขนาดใหญ่ นั้น จะได้ประโยชน์จากการเก็บค่าธรรมเนียมสมัครเป็นสมาชิก ค่าธรรมเนียมการให้บริการรายปี ค่าธรรมเนียมค่าบริการเงินกู้แต่ละครั้ง อัตราดอกเบี้ยจากการผ่อนซื้อสินค้าของผู้บริโภค และเงินค่าปรับเนื่องจากการผ่อนชำระล่าช้าของผู้บริโภค

การสมัครสมาชิกสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้านั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องทำการสมัครสมาชิกที่ร้านสาขา ก่อนแล้วจึงใช้บริการได้ แต่ผู้ให้บริการสามารถเข้าไปเลือกซื้อสินค้าที่ตนเองต้องการพร้อมกับเตรียมหลักฐานในการขออนุมัติสินเชื่อไปด้วย หลังจากเลือกซื้อสินค้าได้แล้ว ทางร้านค้า จะทำการติดต่อขออนุมัติวงเงินจากทางบริษัท ซึ่งจะทราบผลภายใน **30** นาที เมื่อผู้ให้บริการตกลงทำสัญญาแล้วก็จะรับสินค้าได้เลย หลังจากการทำสัญญาประมาณ **2-3** เดือนผู้ให้บริการจึงจะได้รับบัตรแสดงสถานภาพการเป็นสมาชิก และแสดงบัตรสมาชิกแก่ร้านค้าเมื่อต้องการใช้บริการครั้งต่อไป เมื่อผู้ให้บริการได้รับสินค้าแล้วจะต้องผ่อนชำระสินค้าตามสัญญา คิดอัตราดอกเบี้ยคงที่ ขึ้นอยู่กับวงเงิน รายได้ของผู้ให้บริการ และระยะเวลาในการผ่อนชำระ

สำหรับช่องทางการชำระเงิน ผู้ให้บริการสามารถชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์สำนักงานสาขาของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการ เคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ จุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เคาน์เตอร์เพย์พอยท์ ที่ทำการไปรษณีย์ เครื่องรับชำระเงินของผู้ให้บริการ เครื่อง ATM หรือชำระโดยการหักผ่านบัญชีธนาคาร

สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าเป็นสินเชื่อที่ได้รับความนิยมมาก เนื่องจากสินเชื่อประเภทนี้ทำให้ผู้บริโภคสามารถซื้อสินค้าได้ในขณะที่ไม่จำเป็นต้องมีเงินสดมากพอที่จะซื้อสินค้านั้นได้ และบริษัทผู้ให้บริการสินเชื่อต่างก็ได้อ้างถึงความนิยมที่ได้รับ ตัวอย่างเช่น ผลประกอบการไตรมาสแรกของปี **2548** ของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มียอดสินเชื่อผ่อนซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น **502** ล้านบาท (Backup ใหม่ของ AEONTS, 2548) บริษัทอิชี่บาย มีลูกค้ารวม **1.2** ล้านราย เป็นลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า **240,000** ราย (ปรากฏการณ์ Easy Buy, 2548) และสำหรับบริษัทแคปิตอล โอเค จำกัด ก็มีวงเงินสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าถึง **2.9** พันล้านบาท (แคปิตอล โอเค บุกภูธร เปิดสาขาทั่วไทย **10** แห่ง, 2549) ถึงแม้บริษัทต่างๆเหล่านี้ได้มีการให้ข่าวตามสื่อหนังสือพิมพ์เกี่ยวกับจำนวนลูกค้าและปริมาณสินเชื่อที่เพิ่มมากขึ้น แต่ก็ยังไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้า ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงจะทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าจากสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่สถาบันการเงินผู้ให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประกอบการวางกลยุทธ์ทางการตลาดและพัฒนาการบริการให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษากลุ่มลูกค้าของสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย บริษัท อีซี่ บาย จำกัด (มหาชน) บริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัท แคลปิตอล โอเค จำกัด และ บริษัท เซทเทลม (ประเทศไทย) จำกัด

1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า หมายถึงบริการสินเชื่อที่มอบให้แก่ผู้บริโภคซึ่งต้องการซื้อสินค้าประเภทต่างๆ ในลักษณะผ่อนชำระเป็นงวดๆ ภายในวงเงินที่ได้รับ และระยะเวลาที่กำหนด สินค้าส่วนมากมักเป็น เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องออกกำลังกาย และอุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์ประดับยนต์ รวมไปถึงบริการบางประเภท เช่น ประกันรถยนต์ บริการท่องเที่ยว เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้สินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า หมายถึงบริการสินเชื่อที่ให้บริการผ่อนชำระสินค้าประเภท เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ เพอร์นิจเจอร์ เครื่องออกกำลังกายและอุปกรณ์กีฬาเท่านั้น

Non-bank หมายถึงสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ซึ่งให้บริการสินเชื่อต่างๆ รวมทั้งให้บริการเกี่ยวกับบัตรเครดิตทั้งภายในและนอกประเทศ ในประเทศไทยมีทั้งหมด 12 บริษัท

ผู้ให้บริการ หมายถึงสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการสินเชื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้า ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้หมายถึง 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท เซทเทเลม (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) และบริษัท แคปปิตอล โอเค จำกัด

ร้านค้าสมาชิก หมายถึงห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าต่างๆ ที่ทำสัญญาร่วมกับผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อประเภทผ่อนซื้อสินค้าในการยินยอมให้ผู้ใช้บริการซื้อสินค้าและบริการโดยการผ่อนชำระ โดยหลังจากที่ผู้ให้บริการรับสินค้าแล้ว สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการจะชำระค่าสินค้าและบริการดังกล่าวแก่ร้านค้าสมาชิก และผู้ให้บริการก็จะต้องทำการผ่อนชำระค่าสินค้าและบริการนั้นกับผู้ให้บริการ

บัตรเครดิต หมายถึงสินเชื่อที่กำหนดวงเงินให้ผู้บริโภคได้ซื้อสินค้าหรือบริการตามร้านค้าที่เข้าร่วมโดยไม่ต้องใช้เงินสด เมื่อครบระยะเวลา ผู้ให้บริการสินเชื่อจะรวบรวมรายการและทำการส่งใบแจ้งหนี้ไปยังผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคสามารถจ่ายเต็มจำนวนหรือผ่อนชำระก็ได้