

3. การประกอบธุรกิจ

3.1 ลักษณะของการบริการ

สินเชื่อเช่าซื้อ เป็นอีกรูปแบบของการให้บริการทางการเงิน ทั้งนี้จะประกอบไปด้วยบุคคล 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ 1) ลูกค้าหรือผู้เช่าซื้อ 2) ร้านค้าหรือผู้จำหน่าย 3) บริษัทฯ หรือผู้ให้บริการสินเชื่อ โดยลูกค้าสามารถผ่อนชำระค่าสินค้าได้ตั้งแต่ 6 ถึง 30 เดือน และเมื่อลูกค้าชำระค่าสินค้า รวมทั้งปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาเช่าซื้อโดยครบถ้วนแล้ว กรรมสิทธิ์ในสินค้าจะตกเป็นของลูกค้าอย่างสมบูรณ์ลูกค้าสามารถใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อได้จากร้านค้าลูกค้าของบริษัทฯ ซึ่งมีทั้งสิ้นกว่า 100 แห่ง ทั่วประเทศฯ และปริมณฑล

สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ เกือบทั้งหมดของการให้สินเชื่อดังกล่าวเป็นสินเชื่อของรถจักรยานยนต์ใหม่ โดยมีสัดส่วนการให้สินเชื่อรถใหม่อยู่ที่ประมาณร้อยละ 98 และรถใช้แล้วอยู่ที่ประมาณร้อยละ 2 โดยทั้งสองกรณีนี้เป็นการให้สินเชื่อผ่านร้านค้าผู้จำหน่าย

ปัจจัยในการกำหนดวงเงินสินเชื่อ และระยะเวลาในการผ่อนชำระค่าวงเงินขึ้นอยู่กับความสามารถในการชำระเงินของลูกค้า ยี่ห้อ รุ่น ราคาของรถจักรยานยนต์ แต่ละยี่ห้อ จากข้อมูลลูกค้าของบริษัทฯ สามารถที่จะจัดแบ่งแยกประเภท ยี่ห้อรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วนดังต่อไปนี้

หน่วย : ร้อยละ

ลำดับ	ยี่ห้อ	ไตรมาส 1 ปี 2547	ปี 2546	ปี 2545	ปี 2544
1	ฮอนด้า	74.06	79.98	82.78	86.97
2	ซูซูกิ	1.13	12.06	4.32	1.38
3	ยามาฮา	23.38	5.75	7.97	6.44
4	กาวาซากิ	1.35	1.50	4.02	3.56
5	อื่น ๆ	0.08	0.71	0.91	1.65
	รวม	100.00	100.00	100.00	100.00

ที่มา : จำนวนรถจักรยานยนต์ที่บริษัทฯ ให้บริการเช่าซื้อ

การดำเนินธุรกิจการให้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์นั้นไม่มีข้อจำกัดจากหน่วยงานใด ๆ ของภาครัฐและเป็นธุรกิจที่ไม่อยู่ภายใต้กฎหมายพิเศษ ดังนั้นในการขยายธุรกิจของผู้ประกอบการทุกรายในธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์จึงสามารถทำได้เต็มที่ตามศักยภาพของตัวเอง โดยในความเป็นจริงการใช้บริการสินเชื่อรถจักรยานยนต์ ผู้จำหน่ายรถจักรยานยนต์ (Dealer) มีส่วนสำคัญในการแนะนำลูกค้าที่ขอสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์เพื่อเลือกผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในบริการให้แก่ผู้จำหน่ายรถจักรยานยนต์จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มฐานลูกค้าและขยายธุรกิจให้แก่บริษัท บริษัทฯ จึงคิดค้นระบบการตรวจสอบข้อมูลการให้สินเชื่อที่รวดเร็ว ซึ่งประกอบไปด้วยระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทฯ และนอกจากนี้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ รวมถึงความชำนาญเฉพาะด้าน ทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินการอนุมัติสินเชื่อได้ภายใน 1 ชั่วโมง และมีขั้นตอนการควบคุมภายในที่รัดกุมเพียงพอ

สำหรับการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากสินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีขั้นตอนในการพิจารณาสินเชื่อและตรวจสอบข้อมูลของลูกค้าจากระบบฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้นอย่างเคร่งครัด และกำหนดให้ต้องมีบุคคลคู่ประกัน (ยกเว้นสินเชื่อรถจักรยานยนต์กลุ่มอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ไม่ต้องมีบุคคลคู่ประกัน เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำที่ต่อเนื่องและมีเอกสารทางการเงินมาแสดงเช่น สลิปเงินเดือนและสำเนาใบแจ้งยอดบัญชีธนาคาร) รวมถึงการกำหนดเงินดาวน์ที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้าและหลักประกันแต่ละรายด้วย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้จัดวางระบบการควบคุมแบบระบบการถ่วงดุล (Check and Balance) เพื่อให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานการอนุมัติสินเชื่อของบริษัทฯ รวมทั้งระบบจัดทำรายงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ทราบถึงสถานะปัจจุบันของสินเชื่อ และสามารถบริหารสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้บริษัทฯ ยังได้ส่งเสริมการพิจารณาการให้สินเชื่อรวมทั้งการจัดการหนี้สิน จึงได้กำหนดผลตอบแทนในรูปแบบเงินรางวัล (Incentive) แก่เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และเจ้าหน้าที่บริหารหนี้ โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของลูกค้านี้เป็นหลัก

3.2 การตลาดและภาวะการแข่งขัน

3.2.1 ลักษณะลูกค้า กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ได้แก่ บุคคลธรรมดาอายุข้อยาวไป ซึ่งมีอาชีพรายได้มั่นคงระดับกลาง ถึงระดับล่าง เช่น ลูกจ้างโรงงาน ลูกจ้างทั่วไป พนักงานบริษัท และข้าราชการ เป็นต้น ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะไม่มีหลักฐานทางการเงินเพื่อใช้อ้างอิงในการขอรับบริการทางการเงินกับสถาบันการเงินอื่น แต่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อก่อให้เกิดรายได้ชัดเจน เช่น นำไปใช้ในการประกอบอาชีพขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง เป็นต้น

ลูกค้าที่ใช้บริการทางการเงินรายย่อยนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักคือ

1) กลุ่มลูกค้าที่มีเอกสารทางการเงิน

เป็นกลุ่มที่อาศัยในกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งเป็นผู้มีอาชีพมั่นคง มีรายได้ที่แน่นอน สามารถตรวจสอบประวัติเครดิตจากสถาบันการเงินอื่นได้ โดยลูกค้าและผู้ค้ำประกันจะต้องมีเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา คือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสลิปเงินเดือน พร้อมทั้งแสดงหลักฐานตัวจริงต่อเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ อัตราส่วนของกลุ่มนี้อยู่ที่ประมาณร้อยละ 25 ของลูกค้าที่เช่าซื้อรถจักรยานยนต์

2) กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีเอกสารทางการเงิน

ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพอิสระ เช่น ค้าขาย รับเหมาทั่วไป ขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง การให้บริการลูกค้ากลุ่มนี้จะต้องรู้จัก และเข้าถึงลูกค้าเพื่อการตรวจสอบข้อมูลที่แท้จริง โดยลูกค้าและผู้ค้ำประกันจะมีเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา คือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมทั้งแสดงหลักฐานตัวจริงต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องไปตรวจสอบข้อมูลที่บ้านของลูกค้าตามที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูลไว้ ลูกค้ากลุ่มนี้มีอัตราส่วนถึงร้อยละ 75 ของลูกค้าที่เช่าซื้อรถจักรยานยนต์

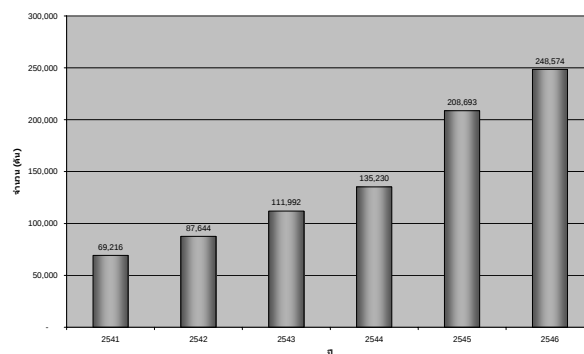
3.2.2 ภาวะอุตสาหกรรม

ธุรกิจเช่าซื้อเป็นการให้บริการทางการเงินรายย่อยรูปแบบหนึ่ง เช่นเดียวกับธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการการซื้อสินค้าหรือบริการของผู้บริโภคได้ในปัจจุบัน โดยในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจดังกล่าวได้รับความนิยมสูงโดยเฉพาะธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์มีอัตราการเติบโตสูงอย่างต่อเนื่องมาตลอด อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากสถานะเศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัวและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจจากภาครัฐบาลปัจจุบัน ส่งผลให้ทั้งในและนอกภาคเกษตรมีกำลังซื้อที่เพิ่มมากขึ้นประกอบกับอัตราดอกเบี้ยยังอยู่ในระดับที่ต่ำ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกระตุ้นการใช้จ่ายในธุรกิจนี้

สำหรับภาวะตลาดรถจักรยานยนต์ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลนั้นเมื่อพิจารณาพบว่านับตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 เป็นต้นมายอดขายรถจักรยานยนต์สูงขึ้นโดยตลอดจาก 135,230 คัน ในปี พ.ศ. 2544 เพิ่มขึ้นเป็น 248,574 คัน ในปี พ.ศ. 2546 โดยมีอัตราการขยายตัวร้อยละ 54.32 ในปี พ.ศ. 2545 และร้อยละ 19.11 ในปี พ.ศ. 2546 ตามลำดับ จากอัตราการขยายตัวดังกล่าวบริษัท คาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2547 ยอดจำหน่ายรถจักรยานยนต์ทั้งในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลน่าจะเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ต่อปี

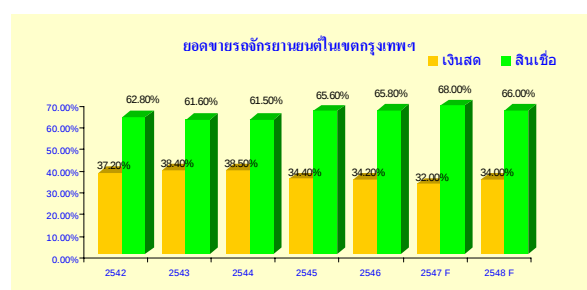
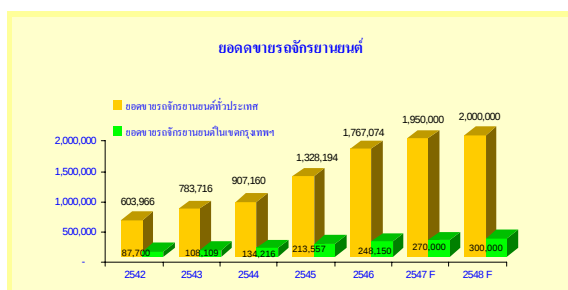
ยอดขายรถจักรยานยนต์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลทั้งเงินสดและเช่าซื้อ ตั้งแต่ปี 2541-2546

(หน่วย : คัน)



ที่มา : กรมการขนส่งทางบก

จากปริมาณการขายตัวของอุตสาหกรรมนี้ ทำให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ๆ หลายรายเข้ามาให้บริการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์มากขึ้น สำหรับกลยุทธ์การแข่งขันของผู้ประกอบการรายใหม่ที่ยอมรับมาใช้ก็คือการเพิ่มวงเงินกู้ เพิ่มค่าส่งเสริมการขาย และการลดอัตราดอกเบี้ย



ที่มา : สมาคมธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ไทย

จากแผนภาพข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความต้องการซื้อรถจักรยานยนต์ในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผู้บริโภคนิยมซื้อโดยใช้บริการสินเชื่อมากกว่าการซื้อเงินสด

สำหรับลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

- 1) กลุ่มผู้ประกอบการที่รองรับสินค้าที่บริษัทในเครือผลิตขึ้นมาเอง เช่น รถจักรยานยนต์บ้างยี่ห้อก็จะมียี่ห้อที่ทำธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ให้การสนับสนุนให้เช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้ออื่น ๆ เป็นพิเศษหรือโดยเฉพาะกับลูกค้า
- 2) กลุ่มผู้ประกอบการที่ไม่จำกัดการให้เช่าซื้อยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น บริษัท กรู๊ปลีส จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

จะเห็นว่ากลุ่มผู้ประกอบการลักษณะที่ 2 ที่ไม่จำกัดการเช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งเป็นหลัก จะมีความได้เปรียบและมีศักยภาพในการแข่งขันที่ดีกว่ากลุ่มผู้ประกอบการลักษณะที่ 1 เนื่องจากหาก รถจักรยานยนต์ยี่ห้ออื่น ๆ ที่ออกมาใหม่ไม่เป็นที่ยอมรับของลูกค้าหรือไม่ประสบความสำเร็จด้านการขาย ก็ไม่ต้องรับภาระในการให้บริการ และอีกประการหนึ่งกลุ่มผู้ประกอบการลักษณะที่ 2 ยังมีอิสระในการเลือกรถจักรยานยนต์ที่เป็นที่นิยมของลูกค้าทำให้มีฐานลูกค้าที่กว้างกว่าการให้เช่าซื้อรถยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่งเป็นส่วนใหญ่

ตารางเปรียบเทียบตัวเลขจดทะเบียนรถยนต์ของบริษัทฯ ที่ทำเช่าซื้อระหว่างปี 2544 – 2546

ชื่อบริษัท	ส่วนแบ่งการตลาด (คัน)			ส่วนแบ่งการตลาด (ร้อยละ)		
	ปี 2546	ปี 2545	ปี 2544	ปี 2546	ปี 2545	ปี 2544
จิตรกร	57,178	50,715	31,858	35.95	36.71	37.25
ไฮเวย์	31,753	28,762	18,131	19.97	20.82	21.20
ธนบรรณ	16,476	16,978	11,324	10.36	12.29	13.24
จีอีแคปปิตอล	15,085	5,742	-	9.49	4.16	-
กรู๊ปลีส	10,854	12,023	8,153	6.83	8.70	9.53
อินเตอร์บางจาก	8,399	6,528	4,669	5.28	4.73	5.46
ฟิเอสเอ็น	3,415	3,428	2,288	2.15	2.48	2.68
อออนธนสินทรัพย์	3,227	559	-	2.03	0.40	-
พีซีแอล	1,956	1,362	1,777	1.23	0.99	2.08
จีเอ็น	1,711	3,051	3,092	1.08	2.21	3.62
สยามวอลล์	1,245	1,837	995	0.78	1.33	1.16
จีเม็กซ์	1,205	1,433	-	0.76	1.04	-
อื่นๆ	6,528	5,722	3,231	4.10	4.14	3.78
รวม	159,032	138,140	85,518	100.00	100.00	100.00

ที่มา : กรมการขนส่งทางบก

3.2.3 การแข่งขัน

การแข่งขันในธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์มีการแข่งขันที่รุนแรง มีทั้งผู้ประกอบการที่สามารถดำรงอยู่ได้ยาวนาน และผู้ที่เลิกกิจการไปเพราะไม่ประสบความสำเร็จ แต่ก็ยังมีผู้เข้ามาใหม่อยู่เสมอ สถานะตลาดยังไม่อิ่มตัวเนื่องจากยังมีความต้องการซื้อรถจักรยานยนต์ที่มีอยู่สม่ำเสมอ จึงทำให้ผู้ประกอบการยังหาลูกค้าเพิ่มขึ้นได้ อย่างไรก็ตามการแข่งขันในตลาดเริ่มทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น เพราะธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์เป็นปัจจัยที่สนับสนุนอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ให้มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสภาพการจราจรที่แออัด และบริการขนส่งมวลชนที่ไม่สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รถจักรยานยนต์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่มีความคล่องตัวในการเดินทางได้อย่างรวดเร็ว และประหยัดเวลา จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้ยอดขายนำยรถจักรยานยนต์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และทำให้ธุรกิจการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเติบโตเช่นกัน

3.2.4 กลยุทธ์การแข่งขัน

บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการให้บริการสินเชื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังนี้

1) การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ลูกค้าของบริษัทฯ หมายถึง ผู้เช่าซื้อและร้านค้าพันธมิตรทางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ

1.1 ความพึงพอใจในกลุ่มผู้เช่าซื้อ ผู้เช่าซื้อจะได้รับบริการที่ดีและรวดเร็วภายใต้คำขวัญของบริษัทฯ คือ ซื่อสัตย์ มั่นคง ซื่อตรง ในบริการ โดยบริษัทฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพื่ออำนวยความสะดวกในการขอพิจารณาสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ประจำอยู่ตามร้านค้าพันธมิตรทางธุรกิจทั่วกรุงเทพฯ และปริมณฑลมากกว่า 100 แห่ง เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อให้ลูกค้ารับทราบทันทีภายใน 1 ชั่วโมง เพื่อเป็นการให้บริการที่รวดเร็วและแม่นยำ บริษัทฯ จึงเข้าเป็นสมาชิกของบริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด และสมาชิกสมาคมธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ไทย การเป็นสมาชิกทั้ง 2 องค์กรดังกล่าวทำให้บริษัทฯ ทราบข้อมูลด้านเครดิตของลูกค้ามากขึ้น เป็นส่วนช่วยในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างรวดเร็วภายใต้ขั้นตอนการอนุมัติที่รัดกุมโดยมีฐานข้อมูลอ้างอิง หลังจากผ่านการอนุมัติสินเชื่อแล้วภายใน 7 วัน ลูกค้าจะได้รับใบแจ้งยืนยันการชำระเงินพร้อมใบเสร็จรับเงินที่ชำระครั้งแรกในวันทำสัญญา ซึ่งเอกสารดังกล่าวจะชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ให้ลูกค้ารับทราบ เช่น ราคาทรัพย์สินรวมที่ต้องชำระ มีประวัติการผ่อนชำระมาแล้วทั้งสิ้นกี่งวด คงเหลือยอดคงค้างการชำระอีกทั้งสิ้นกี่งวด ในการชำระครั้งนี้ลูกค้าได้รับส่วนลดสะสมรวมทั้งสิ้นเป็นเงินเท่าไร

1.1.1 นอกเหนือจากการสื่อสารกับลูกค้าในการแจ้งยืนยันการชำระเงินแล้ว บริษัทฯ ยังจัดให้มีการชำระภาษีประจำปีล่วงหน้าอีกด้วย เพื่อป้องกันปัญหาลูกค้าลืมต่อภาษีประจำปี ถือว่าเป็นบริการที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ในอีกระดับหนึ่ง

1.1.2 ในส่วนของช่องทางการชำระเงินเนื่องจากกลุ่มลูกค้าเข้าซื้อรถจักรยานยนต์ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าระดับกลางถึงระดับล่าง บริษัทฯ จึงอำนวยความสะดวกในการชำระเงินโดยเปิดช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น การชำระเงินผ่านทางธนาคาร บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา บมจ. ธนาคารนครหลวงไทย บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์ การชำระเงินผ่านจุดบริการรับชำระเงิน บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ทุกสาขา ที่ร้านค้าสะดวกซื้อ (7-ELEVEN) ซึ่งสามารถชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด การชำระเงินผ่านจุดบริการ PAY AT POST ตามไปรษณีย์ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระเงินผ่านช่องทางต่างๆ ดังกล่าวนี้นักค้าจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระเงินในอัตราที่แต่ละแห่งกำหนด เพื่อก่อให้เกิดการแข่งขันทางด้านค่าธรรมเนียมการชำระเงินและเป็นอีกทางเลือกให้กับลูกค้า

1.2 ความพึงพอใจในกลุ่มร้านค้าพันธมิตรทางธุรกิจ

1.2.1 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มร้านค้าพันธมิตรทางธุรกิจ ร้านค้าเหล่านี้ได้ให้การสนับสนุนต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ โดยการแนะนำลูกค้าและร่วมกันจัดกิจกรรมการส่งเสริมการขายอยู่ตลอดเวลา

1.2.2 การสื่อสารและตอบสนองความต้องการที่รวดเร็วของร้านค้าพันธมิตรทางธุรกิจ บริษัทฯ ได้มีการจัดระบบงานที่ดีทำให้ร้านค้าดังกล่าวสามารถรับเงินค่าสินค้าได้ภายใน 1 วันหลังจากผ่านการอนุมัติสินเชื่อแล้ว ก่อให้เกิดสภาพคล่องทางการเงินกับร้านค้าเป็นอย่างมาก กลยุทธ์นี้ถือว่าสร้างความพึงพอใจให้ร้านค้าสูงสุด ทำให้บริษัทฯ มีความได้เปรียบต่อผู้ประกอบการรายอื่น

1.2.3 ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล ด้วยระบบงานที่ดีทำให้ร้านค้าโทรสอบถามค้นหาข้อมูลด้านต่างๆ ของลูกค้าด้วยเวลาที่รวดเร็วและถูกต้อง เช่น การสอบถามยอดปิดบัญชีสามารถทราบผลได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว การสอบถามภาษีค้างชำระ สอบถามการจ่ายเช็คค่าสินค้าจำนวนเงินที่ชำระ หากการชำระเงินทำโดยการจ่ายเช็ค สามารถตรวจสอบเลขที่เช็ค วันที่ที่ส่งจ่าย ประกอบไปด้วยค่าสินค้าของรถจักรยานยนต์คันไหนบ้าง บริษัทฯ สามารถให้คำตอบได้ภายในเวลา 1 นาที ซึ่งถือว่าเป็นบริการที่ได้รับความนิยมและร้านค้าได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

2) การใช้ฐานข้อมูลลูกค้า

จากการที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานานมากกว่า 18 ปี จึงมีการรวบรวมเก็บรักษาฐานข้อมูลของลูกค้าโดยสามารถแบ่งแยกเป็นอายุ รายได้ อาชีพ ประวัติการชำระเงิน ทั้งนี้มีรายชื่อลูกค้าอยู่ในระบบเป็นจำนวนมากกว่า 300,000 ราย จึงสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์จัดทำแผนการตลาดทำให้บริษัทฯ สามารถให้บริการสินเชื่อในรูปแบบอื่นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้อีก เช่น สินเชื่อซื้อขายผ่อนชำระ และสินเชื่อเงินสด เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าเก่าที่มีประวัติการผ่อนชำระที่ดีได้อย่างต่อเนื่อง

3.2.5 นโยบายด้านราคา

บริษัทฯ ไม่มีนโยบายด้านการแข่งขัน โดยการตั้งราคาแต่ละกำหนดอัตราดอกเบี้ยโดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 1) อัตราผลตอบแทนทั่วไปที่กำหนดโดยผู้ประกอบการรายอื่นๆ และกลุ่มพันธมิตรทางการค้าสำหรับดำเนินธุรกิจแต่ละประเภท
- 2) แนวโน้มสภาวะเศรษฐกิจซึ่งจะส่งผลต่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมในปัจจุบันและอนาคต ที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และกลุ่มพันธมิตร

บริษัทฯ กำหนดอัตราผลตอบแทนในอัตราที่ใกล้เคียงกับอัตราที่กำหนดโดยกลุ่มพันธมิตรทางการค้าซึ่งจะกำหนดให้เป็นไปตามภาวะของคู่แข่งและภาวะตลาดในขณะนั้น บริษัทฯ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการมีแหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และการขยายพื้นที่ให้บริการอย่างทั่วถึงและมีศักยภาพในระยะยาว

3.2.6 ช่องทางการจัดจำหน่าย

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจการให้บริการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ทุกชนิดทุกประเภทที่ผลิตและประกอบในประเทศไทย เช่น ฮอนด้า ซูซูกิ คาวาซากิ และ ยามาฮ่า เป็นต้น ดังนั้นผู้ผลิตสินค้าที่บริษัทฯ ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อจึงมีหลากหลายและไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้ผลิตรายใดรายหนึ่งเป็นสำคัญ ธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินการในลักษณะที่เป็นสื่อกลางให้กับผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อในระดับหนึ่งให้สามารถมียานพาหนะเป็นของตนเอง โดยมีการผ่อนชำระค่างวดที่เท่ากันเป็นรายเดือน โดยส่วนใหญ่ธุรกิจของบริษัทฯ จะเกิดจากการที่ผู้จำหน่ายรถจักรยานยนต์แนะนำลูกค้าผู้ขอสินเชื่อให้กับบริษัทฯ ดังนั้นเพื่อให้การเช่าซื้อสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ บริษัทฯ ได้กำหนด “ค่าส่งเสริมการขาย” ซึ่งถูกกำหนดโดยกลุ่มพันธมิตรทางการค้าเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้จำหน่ายสินค้าจัดส่งหรือแนะนำให้ลูกค้าใช้บริการกับบริษัทฯ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ จะถูกกำหนดโดยพันธมิตรเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และหลีกเลี่ยงการแข่งขันระหว่างกันโดยตรง ซึ่งเป็นนโยบายในลักษณะที่จะประสานประโยชน์ร่วมกับทุกฝ่ายเป็นสำคัญและบริษัทฯ ยึดถือเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ เน้นการให้บริการที่ดีและการขยายพื้นที่อย่างทั่วถึง รวมถึงมุ่งขยายความสัมพันธ์กับผู้จัดจำหน่ายรายใหม่เพิ่มขึ้น โดยมีให้กระทบกระเทือนต่อความสัมพันธ์กับผู้จัดจำหน่ายที่มีอยู่เดิม ผู้จัดจำหน่ายที่บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยจึงมีความหลากหลาย และไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้จัดจำหน่ายรายใดรายหนึ่งเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงไม่มีผลกระทบรุนแรงต่อบริษัทฯ แต่อย่างใด หากบริษัทฯ มีเหตุต้องสูญเสียผู้จัดจำหน่ายรายใดรายหนึ่งไป จึงเป็นการมั่นใจได้ว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างดีและไม่มีปัญหาในเรื่องผลกระทบจากผู้จัดจำหน่ายรายใหญ่รายใดรายหนึ่ง

ในส่วนของธุรกิจให้บริการสินเชื่อซื้อขายผ่อนชำระและสินเชื่อเงินสดนั้น ปัจจุบันช่องทางการจำหน่ายใช้วิธีการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เนื่องจากยังคงให้บริการนี้อยู่กับกลุ่มลูกค้าเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ที่มีประวัติการผ่อนชำระที่ดีเท่านั้น

3.3 การจัดหาบริการ

3.3.1 แหล่งที่มาของเงินทุน

แหล่งที่มาของเงินทุนของบริษัทฯ ณ 31 ธันวาคม 2544 2545 และ 2546 และ 31 มีนาคม 2547 ประกอบด้วย

	ไตรมาส 1 ปี 2547		ปี 2546		ปี 2545		ปี 2544	
	พันบาท	ร้อยละ	พันบาท	ร้อยละ	พันบาท	ร้อยละ	พันบาท	ร้อยละ
เงินเบิกเกินบัญชี	20,669.00	3.29	16,098.79	2.64	60,351.48	7.53	23,666.34	3.34
เงินกู้ยืมจากธนาคาร*	400,000.00	63.66	420,000.00	68.97	605,000.00	75.52	553,000.00	78.00
เจ้าหนี้การค้า	65.00	0.01	90.72	0.01	515.79	0.06	317.52	0.04
รวม	420,734.00	66.96	436,189.51	71.63	665,867.27	83.11	576,983.86	81.38
ส่วนของผู้อถือหุ้น	207,564.00	33.04	172,733.78	28.37	135,291.81	16.89	132,035.22	18.62
รวมแหล่งที่มา	628,298.00	100.00	608,923.29	100.00	801,159.08	100.00	709,019.08	100.00
หมายเหตุ : * เงินกู้ยืมจากธนาคารเป็นค้ำประกันเงินกู้ยืมเงินสินเชื่อเมื่อทวงถาม								

3.3.2 การให้กู้ยืม

1) นโยบายการให้กู้ยืม

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดคุณสมบัติของลูกค้าที่ต้องการขอสินเชื่อสำหรับการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ว่าต้องมีแหล่งรายได้ที่เพียงพอต่อการเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ โดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลักได้แก่บุคคลธรรมดาทั่วไปซึ่งมีรายได้ที่มั่นคงและเพียงพอสำหรับการชำระคืนการกู้ยืมดังกล่าว โดยพิจารณาจากเอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสลิปเงินเดือน และให้นำหลักฐานตัวจริงแสดงต่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ ทั้งผู้ขอสินเชื่อและผู้ค้ำประกัน พร้อมทั้งกรอกใบคำขอเช่าซื้อ กรอกใบรับรองผู้ค้ำประกัน และหนังสือยินยอมให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิต

ส่วนกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีเอกสารทางการเงิน ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพอิสระ เช่น ค้าขาย รับเหมาทั่วไป ข้าราชการชนชั้นรับจ้าง โดยลูกค้าและผู้ค้ำประกันจะมีเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา คือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมทั้งแสดงหลักฐานตัวจริงต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องไปตรวจสอบข้อมูลที่บ้านของลูกค้าตามที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูลไว้ว่าข้อมูลเป็นเท็จหรือไม่ โดยบริษัทฯ จะนำข้อมูลดังกล่าวตรวจสอบข้อมูลกับ บริษัทข้อมูลเครดิตไทย จำกัด ซึ่งบริษัทฯ เป็นสมาชิก จึงเป็นข้อได้เปรียบของบริษัทฯ ในพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพ

2) ธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์

1. ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้น

เมื่อลูกค้าแสดงความประสงค์ในการขอสินเชื่อต่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อแจ้งรายละเอียดการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า ได้แก่ เงินคาวน์ ยอดจัดสินเชื่อ อัตราผ่อนชำระ ค่าทะเบียน พ.ร.บ. ค่าเบี้ยประกันภัย และอื่นๆ เป็นต้น

หลังจากที่ลูกค้าได้รับทราบจากเจ้าหน้าที่ขายรถจักรยานยนต์แล้ว ต่อจากนั้นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อจะขอประวัติ และเอกสารประกอบการพิจารณา คือ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาสลิปเงินเดือน และแสดงหลักฐานตัวจริงต่อเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ ทั้งผู้ขอสินเชื่อและผู้ค้ำประกัน พร้อมทั้งกรอกใบคำขอเช่าซื้อ กรอกใบรับรอง ผู้ค้ำประกัน และหนังสือยินยอมการให้ตรวจสอบข้อมูลเครดิต

2. ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารประกอบการพิจารณาสินเชื่อ

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ จะประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ประสานงานสินเชื่อโดยแจ้งรายละเอียดของลูกค้าเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ประสานงานสินเชื่อทราบ เพื่อบันทึกข้อมูลลงในใบแจ้งข้อมูลสินเชื่อ แล้วส่งต่อให้เจ้าหน้าที่มาตรฐานระบบงานทำการค้นหาประวัติในฐานข้อมูลของบริษัทฯ และฐานข้อมูลของกลุ่มพันธมิตรทางการค้าได้แก่ บริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด เป็นต้น พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลที่ได้ลงฐานข้อมูลของบริษัทฯ และส่งข้อมูลที่ได้นั้นกลับไปยังเจ้าหน้าที่ประสานงานสินเชื่อ

เจ้าหน้าที่ประสานงานสินเชื่อจะดำเนินการตรวจสอบประวัติของลูกค้าที่ปรากฏ ถ้าประวัติไม่ดีหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์บริษัทฯ ก็จะปฏิเสธการให้สินเชื่อ ถ้าไม่มีประวัติหรือประวัติดี เจ้าหน้าที่ประสานงานสินเชื่อก็จะพิจารณาเครดิตลูกค้าจากปัจจัยดังนี้ รายได้เพียงพอต่อความสามารถในการชำระหนี้ ที่อยู่อาศัยสามารถติดตามได้เป็นหลักแหล่ง จากนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลของบริษัทฯ และนำเสนอผู้ช่วยหัวหน้าส่วนสินเชื่อ และ / หรือ หัวหน้าส่วนสินเชื่อ เพื่อพิจารณาอนุมัติให้สินเชื่อต่อไป

3. ขั้นตอนการอนุมัติสินเชื่อ

เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะทำการขออนุมัติสินเชื่อ เพื่อเสนอต่อผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งรายละเอียดของวงเงินสินเชื่อและผู้มีอำนาจอนุมัติวงเงินสินเชื่อเช่าซื้อของบริษัทฯ มีดังนี้

วงเงินสินเชื่อ	ผู้มีอำนาจอนุมัติ
ไม่เกิน 40,000 บาท	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนสินเชื่อ
ไม่เกิน 50,000 บาท	หัวหน้าส่วนสินเชื่อ
ไม่เกิน 100,000 บาท	ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ
ไม่เกิน 300,000 บาท	รองกรรมการผู้จัดการ
ไม่เกิน 500,000 บาท	กรรมการผู้จัดการ
เกิน 500,000 บาท	คณะกรรมการบริษัทฯ

อนึ่งหากผู้มีอำนาจอนุมัติมีความขัดแย้งในการอนุมัติรายการนั้น ๆ ผู้มีอำนาจอนุมัติในวงเงินสินเชื่อที่สูงกว่าจะเป็นผู้ทำการอนุมัติรายการแทน

ทั้งนี้ข้อมูลและหลักฐานของลูกค้า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อจะนำเสนอให้กับ แผนกวิเคราะห์และพัฒนาข้อมูล เพื่อจัดเก็บลงฐานข้อมูลของบริษัทฯ และดำเนินการต่อไป

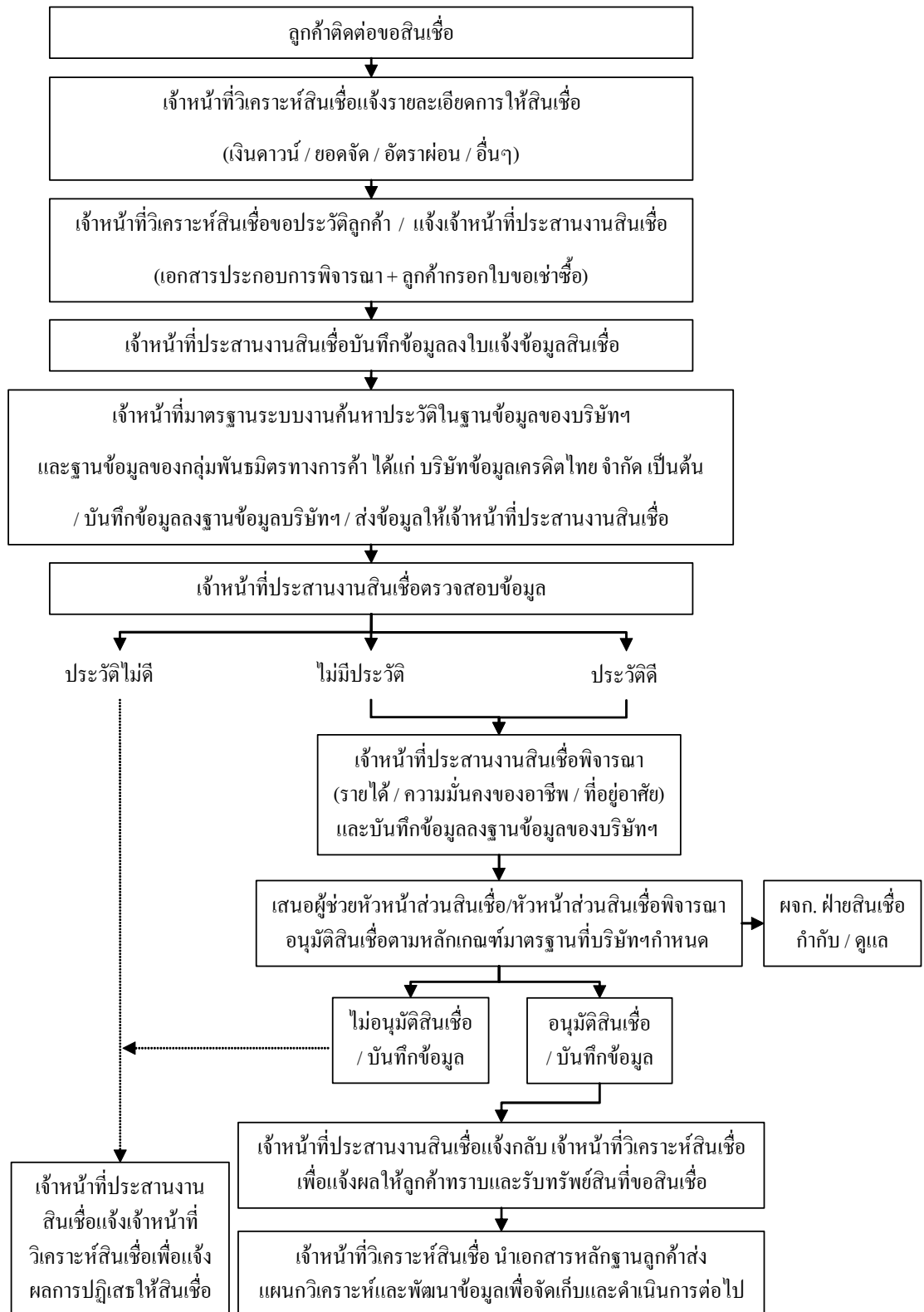
4. ขั้นตอนการดำเนินงานภายหลังผ่านอนุมัติสินเชื่อ

หลังจากคำขอสินเชื่อได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ผู้จำหน่ายจะเป็นผู้ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินให้แก่บริษัทฯ โดยบริษัทฯ จะจัดให้มีการประกันภัยทรัพย์สินทันทีที่ลูกค้าได้รับทรัพย์สินไปจากผู้จำหน่าย โดยบริษัทฯ เป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ข้อมูลและหลักฐานของลูกค้าจะอยู่ในฐานข้อมูลของบริษัทฯ

- งานบริการอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ บริษัทฯ จะให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการให้บริการทำประกันภัยในทรัพย์สินที่ให้เช่าซื้อ ประกันภัยตาม พรบ. กลุ่มคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ การต่ออายุกรมธรรม์ และการบริการงานทางทะเบียนรถ เช่น การต่อภาษีรถประจำปี การโอนกรรมสิทธิ์เมื่อลูกค้าชำระค่างวดครบถ้วนตามสัญญา
- งานบริการด้านการแนะนำผลิตภัณฑ์และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ หลังจากอนุมัติสินเชื่อและชำระค่าสินค้ายให้กับผู้จำหน่ายสินค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว บริษัทฯ จะจัดส่งเอกสารสำคัญให้แก่ลูกค้าภายใน 7 วันทำการ อันได้แก่ สำเนาสัญญาเช่าซื้อ สำเนาสัญญาค้ำประกัน ใบเสร็จการรับชำระเงินครั้งแรก หนังสือแนะนำผลิตภัณฑ์ ใบแจ้งการชำระเงิน และบัตรอำนวยความสะดวกในการชำระเงินค่างวด หลังจากนั้นจะมีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์โทรศัพท์ติดต่อลูกค้า เพื่อยืนยันการส่งเอกสารสำคัญให้ลูกค้า พร้อมกับแนะนำสิทธิประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ เช่น การชำระตรงตามกำหนดตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดจะได้รับส่วนลดสะสมและไม่ต้องเสียค่าปรับล่าช้า เป็นต้น รวมถึงช่องทางการอำนวยความสะดวกในการรับชำระค่างวด พร้อมตอบข้อซักถามลูกค้า เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า
- งานด้านการบริการเรียกเก็บหนี้ บริษัทฯ มีช่องทางอำนวยความสะดวกในการชำระเงินค่างวดของลูกค้า โดยการจัดส่งประวัติการชำระเงินและใบแจ้งหนี้ให้กับลูกค้าเป็นประจำทุกเดือน โดยลูกค้าสามารถชำระเงินค่างวดได้หลายวิธี ได้แก่ การชำระโดยการหักจากบัญชีธนาคารของลูกค้า การชำระเป็นเงินสดที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร การชำระผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของทางธนาคาร (ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต ทางตู้ ATM) การชำระผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ร้านสะดวกซื้อ 7-ELEVEN) การชำระผ่านทางไปรษณีย์ไทย (ธนาณัติ หรือหน้าเคาน์เตอร์ไปรษณีย์ Pay at Post) การชำระโดยเช็คล่วงหน้า การชำระผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของบริษัท หรือ การจัดส่งเจ้าหน้าที่บริการเรียกเก็บของบริษัทไปรับชำระถึงที่บ้านหรือที่ทำงานของลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

- ด้านการบริหารหนี้และติดตามทรัพย์สินที่ให้เข้าซื้อคืน ในกรณีที่ลูกค้าค้างชำระไม่เกิน 2 งวด บริษัทฯ จัดให้มีระบบสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่โทรศัพท์ติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งเตือนการชำระค่างวด พร้อมบันทึกข้อมูลการเจรจานัดหมาย ในกรณีที่ลูกค้าค้างชำระเกิน 2 งวด บริษัทฯ จะส่งหนังสือเตือนการชำระค่างวด และ / หรือส่งเจ้าหน้าที่บริการเรียกเก็บออกติดตามถึงที่บ้านหรือที่ทำงานลูกค้า/ผู้ค้ำประกัน แต่ในกรณีที่ลูกค้าผิดนัดชำระค่างวดตามสัญญาติด ๆ กัน 2 งวด ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการส่งหนังสือบอกเลิกสัญญาตามที่กฎหมายกำหนดต้องชำระภายใน 30 วัน และหากลูกค้ายังไม่ชำระเงินค่างวด บริษัทฯ จะดำเนินการตามกฎหมาย โดยจะมอบอำนาจให้ทีมงานมีอาชีพ (Out Source) ที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการติดตามทรัพย์สินคืนมา ซึ่งมีความชำนาญในพื้นที่ทั้งในกรุงเทพฯ และปริมณฑล รวมทั้งต่างจังหวัดทั่วประเทศ หากไม่สามารถติดตามยึดทรัพย์สินคืนกลับมาได้บริษัทฯ จะดำเนินการด้านกฎหมายกับลูกค้าและผู้ค้ำประกันต่อไป
- หลังจากติดตามทรัพย์สินกลับคืนมาแล้ว เจ้าหน้าที่สินเชื่อคงลงจะทำการตรวจสอบสภาพทรัพย์สินที่ยึดคืนมา และบันทึกข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศ จากนั้นระบบจะจัดส่งหนังสือแจ้งสิทธิ์ให้ลูกค้ามาไถ่ถอนพร้อมวันที่จะทำการประมูลขายทรัพย์สิน หากพ้นกำหนดเวลาการใช้สิทธิ์ตามกฎหมาย บริษัทฯ จะดำเนินการขายทอดตลาดทรัพย์สินที่ยึดคืนมา
- การประมูลขายทอดตลาดทรัพย์สินที่ยึดคืนมา จะมีเจ้าหน้าที่ 3 ฝ่าย ได้แก่ เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่สินเชื่อ และเจ้าหน้าที่สินเชื่อค่าคงคลัง ทำการประเมินราคา และบันทึกข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศ จากนั้นผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อและการตลาดจะทำการอนุมัติราคากลางเพื่อใช้อ้างอิงในการอนุมัติขายทอดตลาด ซึ่งมีระบบสนับสนุนช่วยในการตัดสินใจ โดยบริษัทจะเปิดประมูลขายทุกวันจันทร์ เว้นวันจันทร์สุดท้ายของเดือน ในการประมูลขายทอดตลาด จะทำการขายทอดตลาดให้กับร้านค้าผู้จำหน่ายรถจักรยานยนต์เท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ติดต่อกันมานานกว่า 10 ปี โดยเป็นร้านค้าในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และต่างจังหวัด และจากตัวแทนของร้านค้ามาประมูลเพื่อนำไปจำหน่ายต่อที่ต่างจังหวัด โดยเจ้าหน้าที่สินเชื่อคงคลังเป็นผู้อนุมัติราคาขายตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด
- ในกรณีที่มีการรับชำระเงินจากการประมูลขายทอดทรัพย์สินที่ยึดคืนมาไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้คงค้างตามสัญญา บริษัทฯ จะดำเนินการด้านกฎหมายกับลูกค้าและผู้ค้ำประกันต่อไป ถ้าเงินที่ได้จากการขายทอดตลาดมากกว่าหนี้คงค้างตามสัญญา บริษัทฯ จะดำเนินการคืนเงินส่วนเกินให้ลูกค้าเป็นเช็คขีดคร่อมเข้าบัญชีในนามลูกค้าเท่านั้น

ขั้นตอนการพิจารณาสินเชื่อ



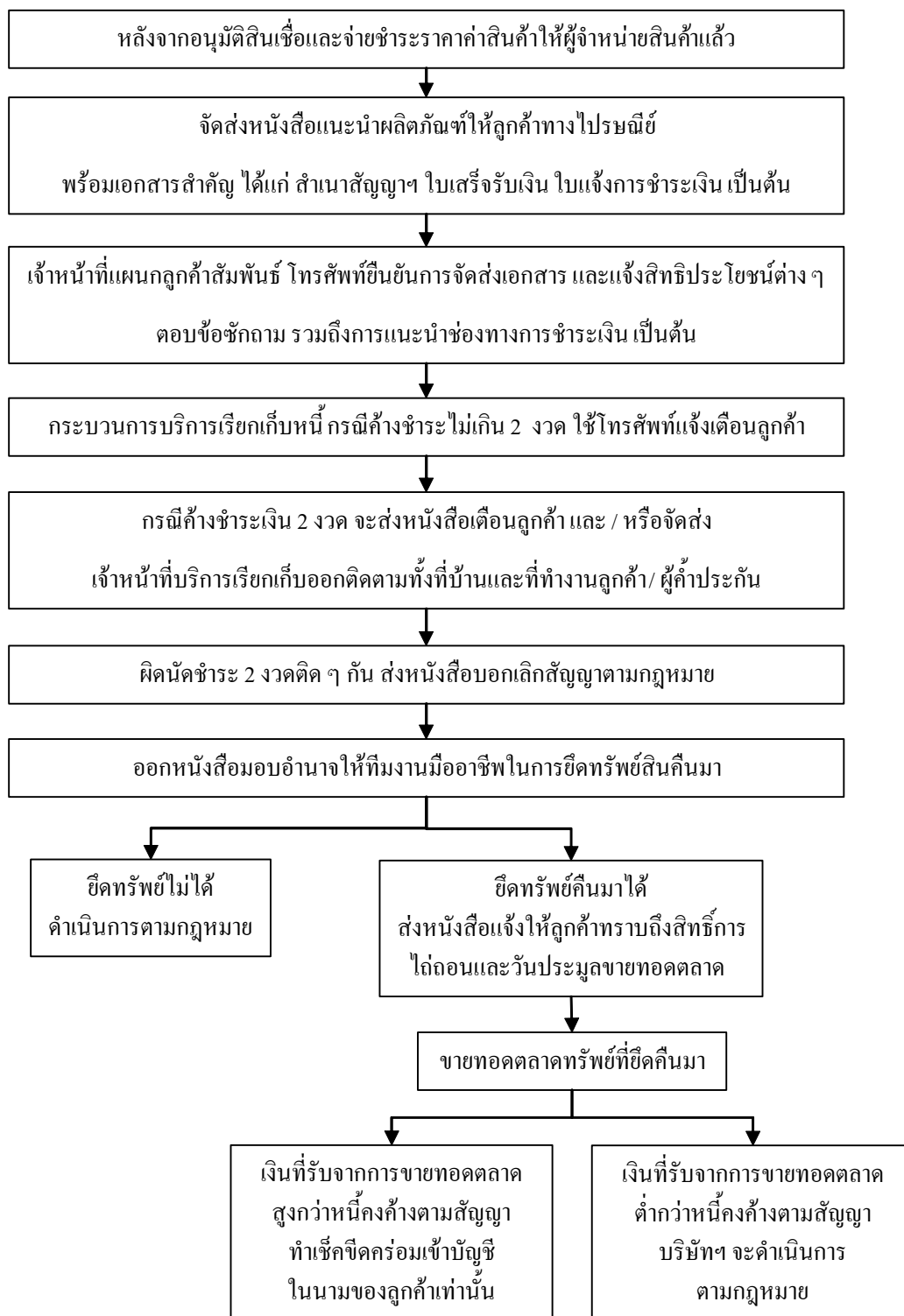
ในการพิจารณาสินเชื่อของบริษัทฯ นั้นลูกค้าจะได้รับการพิจารณาจากพนักงานอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งจะทำการพิจารณาคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยส่งข้อมูลเพื่อให้เจ้าหน้าที่มาตรฐานระบบงานทำการตรวจสอบจากฐานข้อมูลของบริษัทฯ ได้แก่ ข้อมูลของบริษัท ข้อมูลเครดิตไทย จำกัด ชื่อผู้จดทะเบียนขอใช้โทรศัพท์ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ขอสินเชื่อแจ้งไว้ในใบคำขอสินเชื่อ และจากการตรวจสอบสิทธิผู้ประกันตนจากสำนักงานประกันสังคมกรณีลูกค้าแจ้งว่าเป็นพนักงานบริษัท หลังจากนั้นจะส่งข้อมูลผ่านการตรวจสอบเบื้องต้นแล้วให้เจ้าหน้าที่ประสานงานสินเชื่อดำเนินการต่อ รวมทั้งการยืนยันความถูกต้องโดยการโทรศัพท์สอบถามทั้งที่บ้านและที่ทำงาน หากยังมีข้อสงสัยก็จะส่งพนักงานตรวจสอบไปตรวจสอบที่บ้านและที่ทำงานเป็นการเพิ่มเติม อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้มีมาตรการป้องกันการทุจริตของพนักงานอนุมัติสินเชื่อ โดยจัดให้มีสำนักตรวจสอบภายในคอยดูแลตรวจสอบและกำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้บริหารและพนักงานในระดับหัวหน้าของฝ่ายควบคุมสินเชื่อทำสุ่มตรวจสอบการอนุมัติสินเชื่อที่ได้รับการพิจารณาจากพนักงานอนุมัติสินเชื่อว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ เมื่อสินเชื่อได้รับการอนุมัติแล้วเจ้าหน้าที่ประสานงานสินเชื่อจะแจ้งผลการตรวจสอบให้แก่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เพื่อแจ้งผลการพิจารณาพร้อมทั้งวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้าทราบ หากสินเชื่อดังกล่าวได้รับการพิจารณาวงเงิน รายละเอียดและหลักฐานของลูกค้าจะถูกบันทึกโดยแผนกวิเคราะห์และพัฒนาข้อมูลเพื่อการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

นอกจากบริษัทฯ จะสามารถควบคุมการทำงานของพนักงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้จากข้อมูลของลูกค้าที่ได้ถูกบันทึกในระบบแล้วนั้นบริษัทฯ ยังสามารถทำการตรวจสอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้จากรายงานของฝ่ายเรตติ้งสินเชื่อที่จัดส่งให้แก่ผู้บริหาร ฝ่ายควบคุมสินเชื่อ และสำนักงานตรวจสอบภายใน ซึ่งทำการตรวจสอบรายละเอียดของลูกค้านี้ค้างชำระและหาสาเหตุว่าเกิดจากความไม่ถูกต้องในการอนุมัติสินเชื่อหรือไม่

ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับบริษัทฯ นอกจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการอนุมัติสินเชื่อของพนักงานอนุมัติสินเชื่อแล้วนั้น บริษัทฯ ยังอาจมีความเสียหายที่เกิดจากการที่ผู้ขอสินเชื่อแจ้งข้อมูลเท็จในการขอสินเชื่อซึ่งทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถติดตามหนี้จากผู้ขอสินเชื่อรายดังกล่าวได้และบริษัทฯ ก็จะต้องทำการตัดจำหน่ายหนี้ดังกล่าวเป็นหนี้สูญในที่สุด ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีความเสียหายที่เกิดจากการอนุมัติสินเชื่อของพนักงานอนุมัติสินเชื่อและผู้ขอสินเชื่อแจ้งข้อมูลเท็จเป็นมูลค่า 68.50 ล้านบาทหรือเทียบเท่าร้อยละ 4.50 ของมูลค่าเงินให้สินเชื่อและมูลค่า 7.40 ล้านบาทหรือเทียบเท่าร้อยละ 0.50 ของมูลค่าเงินให้สินเชื่อตามลำดับ (สินเชื่อรวมของบริษัทฯ)

ในการดำเนินงานเพื่อพิจารณาปล่อยสินเชื่อของบริษัทฯ นั้นจำเป็นต้องอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากกว่าร้อยละ 90 ในการตรวจสอบข้อมูลของลูกค้า และการปฏิบัติงานอื่น ๆ ดังนั้นบริษัทฯ จึงต้องทำการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นจำนวนมาก ซึ่งหากระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือเกิดเหตุการณ์อื่นจะทำให้ข้อมูลเสียหายหรือรั่วไหลก็จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นอย่างมาก ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้กำหนดให้มีระบบการเก็บสำรองของข้อมูลทุกวัน ด้วยการถ่ายข้อมูลซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งหากเครื่องคอมพิวเตอร์หลักขัดข้องเสียหาย ก็จะไม่ทำให้ข้อมูลของลูกค้าสูญหาย หรือเสียหายไปด้วย และสามารถนำข้อมูลสำรองกลับมาใช้งานต่อในเวลาอันสั้น นอกจากการสำรองข้อมูลในทุกวันแล้วบริษัทฯ ยังได้มีการสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกเดือน และเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลสำรองบริษัทฯ ยังได้มีการสำรองข้อมูลไว้เป็นอย่างดีไม่สามารถนำออกไปใช้งานได้โดยมิได้รับอนุญาต และการเข้าสู่ระบบข้อมูลของบริษัทฯ พนักงานทุกคนจะต้องใช้เลขประจำตัวพนักงาน และรหัสส่วนตัว ในการเข้าสู่ระบบข้อมูล เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลทั้งของลูกค้าและของกิจการ ระบบงานของบริษัทฯ ไม่สามารถโอนถ่ายข้อมูลลงสื่อบันทึกอื่น ๆ ได้เนื่องจากคอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงานไม่มีสื่อบันทึกใดๆ ติดอยู่กับตัวเครื่อง จะกระทำได้เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและมีรหัสผ่านในการใช้งานเท่านั้น

ขั้นตอนภายหลังการอนุมัติสินเชื่อ



เพื่อเป็นการสนับสนุนขั้นตอนการดำเนินงานภายหลังการปล่อยสินเชื่อของบริษัทฯ นั้น จึงได้มีการจัดตั้งฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมาเพื่อทำการวิจัยและพัฒนาโดยได้นำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร เพื่อทำการพัฒนารูปแบบการจ่ายชำระค่างวดใหม่ เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทฯ อันจะนำไปสู่การลดต้นทุนในการดำเนินการ

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. บริษัทฯ ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามามีใช้ในการประกอบธุรกิจนับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัทฯ โดยได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องได้แก่มีการพัฒนาขั้นตอนการทำงานและการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้บริษัทฯ ได้มาซึ่งความได้เปรียบทางธุรกิจ บริษัทฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อเป็นการพัฒนาระบบงานภายในและสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจ
2. การพัฒนาระบบงานภายในเกี่ยวกับโปรแกรม Hire Purchase Card (HP-Card) ซึ่งเป็นหัวใจในการทำธุรกิจเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เป็นที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ ไว้ในการ์ดเพียงใบเดียว อาทิเช่น ประวัติการชำระเงิน รายละเอียดของผู้เช่าซื้อ หรือผู้ค้า ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ การคำนวณยอดปิดบัญชี การดูแลติดตาม การตรวจสอบค่างวดที่หักบัญชี ตรวจสอบการจ่ายเช็คล่วงหน้า ดูรายการประกันภัย ดูงานทะเบียน ดู Tele Note (เป็นการบันทึกการเจรจากับลูกค้าทุกครั้งและมีผลสรุปของการเจรจาดังกล่าว) หรือแม้กระทั่งการทำการบันทึกข้อความที่สำคัญไว้ในการ์ดลูกค้า เช่น จดหมายเตือน จดหมายทวงหนี้ การแจ้งรถหาย หรือการแจ้งอุบัติเหตุ นับว่าเป็นเครื่องมือที่พนักงานทุกคนและทีมงานโปรแกรมเมอร์ของบริษัทฯ ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. การพัฒนาระบบการเก็บเงิน (Bill Collection) โดยการประยุกต์ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) มาใช้ในการสร้างทีมงานเจ้าหน้าที่ติดตามหนี้สินทางโทรศัพท์ (Tele Collector) ทำหน้าที่เก็บเงินลูกค้า เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใกล้ชิดลูกค้า และสร้างกระบวนการเก็บเงินให้ได้ตามเป้าหมาย และเป็นที่พึงพอใจ
4. การประยุกต์ใช้ระบบการบริหารแบบ Balance Scorecard ซึ่งเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในกลยุทธ์ของบริษัทฯ ไปสู่พนักงานทุกคน โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้างดัชนีในการวัดผล KPIs (Key Performance Indicators) สำหรับพนักงานทุกคนตามหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบของแต่ละคน เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ มีหน้าที่ให้สินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ มีดัชนีKPIs คือ คุณภาพของการให้สินเชื่อ (Rating) โดยบริษัทฯ วางเป้าหมายไว้ที่ร้อยละ 87 โดยนับจากจำนวนลูกค้าที่ให้สินเชื่อ และผลของการชำระเงิน 3 งวดแรก เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และให้บรรลุเป้าหมายในระยะยาวของบริษัทฯ

3.4 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

- ไม่มี -