

ปัญหาในการปฏิบัติงานของฝ่ายสินเชื่อในบริษัทเงินทุนและขอแนะนำแก้ไข

๑. ตามทฤษฎี กำหนดการปฏิบัติงานของฝ่ายสินเชื่อไว้อย่างรัดกุมและมีหลักเกณฑ์ ถ้าผู้ปฏิบัติจะสามารถทำตามนั้นได้ แต่ในทางปฏิบัติทำไม่ได้ ด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ผู้กู้เงินไม่เข้าใจหลักการของฝ่ายสินเชื่อ จะถือแต่ความสะดวกและความเคยชินของตนเป็นหลัก เช่นบางครั้งบริษัทไปติดคอกู้ให้พ่อค้ามากู้เงินที่บริษัท ถ้าจะมีการซักถามรายละเอียดมาก ๆ อาจไม่พอใจ เพราะในปัจจุบันมีบริษัทเงินทุนตั้งขึ้นจำนวนมาก คือมีคู่แข่งกันมาก และบริษัทเหล่านั้นพร้อมที่จะให้เงินกู้เช่นกัน ดังนั้นในบางครั้ง ถ้าเราถามรายละเอียดจากลูกค้าไม่ได้มาก ก็อาจใช้วิเคราะห์งบการเงินเป็นส่วนช่วยวิเคราะห์ฐานะของลูกค้าได้ นอกจากนี้ก็สามารถสอบถามจากผู้ส่งสินค้า ลูกค้า ลูกหนี้ เจ้าหนี้ คู่แข่งขัน ธนาคารที่ลูกค้านั้นติดคอกู้ เพื่อต้องการทราบรายละเอียดให้มากขึ้น และการที่จะทราบชื่อของผู้ส่งสินค้า เจ้าหนี้ ก็โดยดูจากเช็คส่งจ่ายของผู้กู้ ส่วนรายชื่อคู่แข่งก็อาจดูจากการรวบรวมสถิติของกระทรวงพาณิชย์ ว่ามีบริษัทใดที่อยู่ในอุตสาหกรรมนั้นบ้าง

๒. รายละเอียด เกี่ยวกับลูกค้าที่จะสอบถามจากแหล่งอื่น ๆ นอกเหนือจากสอบถามจากตัวลูกค้าเองนั้นทำได้ยาก เพราะไม่ค่อยมีผู้ต้องการตอบคำถามของเรา โดยคิดว่าไม่เกี่ยวข้องด้วย และอีกประการหนึ่ง การรวบรวมข้อมูลสำหรับกิจการในอุตสาหกรรมใด อุตสาหกรรมหนึ่งทีรวบรวมโดยองค์การที่เกี่ยวข้องมีไม่เพียงพอ คือไม่ค่อยมีการรวบรวมไว้เป็นหลักฐานหรือถ้ามีก็มีเพียงเล็กน้อย ไม่สามารถให้รายละเอียดได้ อาจบอกให้ทราบแต่เพียงกว้าง ๆ

๓. ตัวเลขเกี่ยวกับอุตสาหกรรมหรือวงการค้า ที่รวบรวมโดยองค์การที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบันมีไม่เพียงพอ ซึ่งทำให้บริษัทเงินทุนเกิดความเสียดังที่ตัดสินใจให้ลูกค้ากู้ไปโดยไม่มี ความเข้าใจในอุตสาหกรรมนั้นเพียงพอ ดังนั้นจะต้องพยายามหาข้อมูลให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ถึงแม้ว่าจะมีข้อมูลอยู่อย่างไม่เพียงพอก็ตาม โดยการสอบถามจากบุคคลที่มีความรู้

หรือเคยอยู่ในอุตสาหกรรมนั้นมาก่อน หรือผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในวงการอุตสาหกรรมนั้น นอก
จากนี้ก็อาจต้องศึกษาจากตำรา หรือหนังสือนิตยสารที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมนั้นโดยเฉพาะ

๔. งบการเงินมีปัญหาว่าจะใช้งบการเงินที่ผู้สอบบัญชีอนุญาตหรืองบการเงิน
ภายในของบริษัทเอง คือ audited Statement หรือ Unaudited Statement
ในทางทฤษฎีหรือในทางปฏิบัติของบริษัทที่ค่อนข้างจะสมัยเก่า (Conservative) มัก
ต้องการงบการเงินที่ผู้สอบบัญชีอนุญาต ซึ่งเป็นฉบับที่ส่งไปเก็บไว้ที่กระทรวงพาณิชย์ แต่
บางบริษัทต้องการงบการเงินที่ไม่มีผู้สอบบัญชีอนุญาต เพราะตัวเลขจะใกล้เคียงความจริง
มากกว่า เนื่องจากว่าฉบับที่ยื่นต่อกระทรวงพาณิชย์ต้องได้รับการคัดแปลงแก้ไขให้เป็นไปตาม
กฎหมายซึ่งทางปฏิบัติอาจไม่ตรงกัน แต่วิธีที่ดีที่สุดคือของงบการเงินจากลูกค้า ทั้ง ๒ ชนิด
คือ งบการเงินที่มีผู้สอบบัญชีอนุญาตและที่ไม่มีผู้สอบบัญชีอนุญาต และทำการวิเคราะห์ทั้งงบการ
เงินทั้ง ๒ ชนิดแล้วนำตัวเลขมาเปรียบเทียบกัน เพื่อหาตัวเลขที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด
นอกจากนี้ข้อควรระวังในการที่จะชองงบการเงินที่ไม่มีผู้สอบบัญชีอนุญาตจากลูกค้า เพราะ
ว่าวิธีการทำบัญชีของลูกค้าบางครั้งไม่ถูกต้อง หรือบางครั้งตัวเลขไม่น่าจะเป็นไปได้ มีการ
นำเอาบัญชีคนละประเภทเข้ามารวมกันไว้ในบัญชีเดียวกัน เช่น นำหนี้สินระยะยาวมาไว้
ภายใต้หัวข้อหนี้สินเดินสะพัด เป็นต้น เราจำเป็นต้องขอรายละเอียดของรายการแต่ละ
รายการในงบการเงินนั้นมาวิเคราะห์อีกทีหนึ่ง

๕. ปัญหาภายในและภายนอก

ปัญหาภายใน ได้แก่การที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับหรือนโยบายตลอดวิธี
การดำเนินงานของบริษัท ดังนั้นบริษัทควรจะมีมาตรการที่เด็ดขาด คอยควบคุมไม่ให้พนักงาน
ละเมิด เพราะถ้าพนักงานคนใดคนหนึ่งไม่ทำตามกฎหรือไม่ทำตามวิธีการดำเนินงานนั้น จะ
ทำให้เกิดผลเสียแก่ส่วนรวม เพราะจะทำให้งานทั้งชิ้นเสียไปด้วย เช่นการที่พนักงานฝ่าย
สินเชื่อไม่เก็บข้อมูลของลูกค้าในแฟ้มส่วนตัวของลูกค้าให้ทันต่อเหตุการณ์ (up to date)
ก็ไม่สามารถจะติดตามผลของการดำเนินงานและฐานะการเงินของลูกค้าได้

ปัญหาภายนอก ได้แก่ปัญหาที่เกิดจากลูกค้าเอง คือการที่ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญาที่ให้ไว้แก่บริษัท เช่น บ่ายเบี่ยง การจ่ายเงินคืน หรือไม่ส่งบการเงินให้แก่บริษัท ทุก ๆ ปี ตามที่ตกลงไว้ในสัญญาการกู้เงิน ทำให้การทำงานของบริษัทต้องล่าช้าไป เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมากขึ้น และเสียเวลาค่อย เพราะแทนที่จะใช้เวลาทำงานให้ลูกค้าคนอื่น ก็ทำไม่ได้ ต้องคอยติดตามลูกค้ารายเดิมอยู่ตลอดเวลา เป็นต้น ดังนั้นในสัญญาการกู้เงินควรระบุไว้ด้วยว่าในกรณีที่ลูกค้าผิดสัญญา บริษัทมีสิทธิจะเรียกคืนเงินทั้งจำนวนได้ ถึงแม้ว่ายังไม่ถึงกำหนด หรืออื่น ๆ ที่จะเป็นการ เตือนผู้กู้ให้ระลึกถึงหน้าที่ของตนอยู่ตลอดเวลา

๖. การติดตามผลจากลูกค้า (Follow up) ซึ่งมีความสำคัญต่อการให้สินเชื่อมาก เพราะลูกค้าที่ดีมาก่อนก็มีโอกาสที่จะเป็นลูกค้าที่ไม่ดีได้ ดังนั้นเราต้องติดตามโดยตลอด เพื่อจะโต้รับแก้ไขได้ทันเวลาที่ สิ่งที่สำคัญคือควรทำตามระเบียบและวิธีการดำเนินงานของบริษัทโดยเคร่งครัด เพราะทำให้โอกาสที่จะผิดพลาดคนน้อยลง

๗. ปัญหาเรื่องการติดต่อ (Communication) เนื่องจากว่างานของฝ่ายสินเชื่อเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับและติดต่อกับทุกฝ่าย ดังนั้นควรมีการติดต่ออย่างรัดกุม เพื่อให้ข่าวสารที่ส่งไปครบถ้วน และถูกต้อง ไม่มีการบิดเบือนข้อเท็จจริง เพราะว่าข่าวสารที่ส่งไปยังผ่านหลายฝ่ายจะยังมีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นวิธีที่ดีที่สุดคือ ใช้ลายลักษณ์อักษรดีกว่าที่จะใช้ติดต่อพูดจา หรือพูดทางโทรศัพท์ เพราะลายลักษณ์อักษรนั้นจะช่วยไม่ให้ข่าวสารเปลี่ยนแปลงแล้วยังเก็บไว้เป็นหลักฐานได้อีก เพราะในอนาคตอาจมีการรื้อฟื้น เรื่องราวที่สิ้นสุดไปแล้ว จะทราบเรื่องราวนั้นได้ โดยอาศัยหลักฐานเหล่านั้น ควรจะทำเช่นนี้ทุกขั้นตอน

๘. ความมั่นคงของรัฐบาล (Government Stability) เนื่องจากว่าสถานการณ์ของทุก ๆ ประเทศไม่ค่อยแน่นอน มีความวุ่นวายเกิดขึ้นทุกหนทุกแห่ง ส่วนประเทศไทยในปัจจุบันก็มีสถานการณ์ที่ค่อนข้างวุ่นวายอยู่เช่นกัน ดังนั้นการขยายสินเชื่อทำไม่ได้มาก เพราะบริษัทเงินทุนส่วนใหญ่เกรงว่า ถ้าเกิดวุ่นวายมาก ๆ ราษฎรหามาหากิน

ไม่ได้ การหมุนเวียนของเงินในท้องตลาดจะน้อยลง การค้าจะซบเซา เศรษฐกิจตกต่ำ บริษัทเงินทุนที่ใหญ่ไปจะเกิดความเสี่ยงในการไม่ได้เงินคืน หรือถ้าได้ก็ช้า จึงไม่ขยายสินเชื่อ และส่วนใหญ่ใหญ่เป็นแบบการกู้ยืมระยะสั้นมากกว่าการกู้ยืมระยะยาว

เพราะการเสี่ยงน้อยกว่า ซึ่งถ้าทุกบริษัทเงินทุนทำเช่นนี้ จะทำให้ผู้ที่ต้องการลงทุนไม่มีเงินลงทุนไม่สามารถขยายการผลิตได้ สินค้าในตลาดมีน้อยในขณะที่ความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพราะประชากรเพิ่มขึ้น ทำให้ราคาสินค้าสูง เกิดขาดแคลน ทำให้เกิดปัญหาแก่เศรษฐกิจ ดังนั้นรัฐบาล และประชาชนควรร่วมมือกันรักษาความมั่นคงของชาติไว้ เมื่อรัฐบาลมีเสถียรภาพ การลงทุนก็มีมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ การให้สินเชื่อก็จะได้ขยายอย่างกว้างขวาง ผลประโยชน์จะตกอยู่แก่ประชาชนเป็นส่วนรวม

๕. ปัญหาเรื่องการควบคุมของรัฐบาล เช่น รัฐบาลออกข้อกำหนดจำกัดขอบเขตการให้สินเชื่อของบริษัทเงินทุน ซึ่งก็นับว่าเป็นผลดีแก่ประชาชนโดยส่วนรวม คือผู้ที่ฝากเงินกับบริษัทจะมีความมั่นคง และมั่นใจว่า เงินนั้นจะไม่สูญ จะทำให้ประชาชนออมเงินมากขึ้นเพื่อมาฝากและได้ดอกเบี้ย ซึ่งเงินจำนวนนี้จะได้อาหมุนเวียนในท้องตลาดแทนที่จะออมอยู่เฉย ๆ ไม่เกิดประโยชน์ แต่กฎข้อบังคับของรัฐบาลทำให้บริษัทเงินทุนไม่สามารถขยายเครดิตได้อย่างกว้างขวาง เช่น การกำหนดวงเงินให้กู้ยืมซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดสำหรับบริษัทเงินทุนไม่ให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้ารายใดรายหนึ่งเกิน ๕๐% ของเงินกองทุน ถ้าจะให้กู้ยืมของขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นราย ๆ ไป ซึ่งกว่าจะอนุมัติต้องใช้เวลาานลูกค้าส่วนใหญ่จะไม่มีเวลาคอย เพราะการกู้เงินของลูกค้าจะทำต่อเมื่อจำเป็น หรือในกรณีรีบด่วน ต้องการใช้เงิน ดังนั้นลูกค้าจึงจะไม่กู้เงินทั้งจำนวนจากบริษัทของเรา แต่จะกู้จากบริษัทอื่นด้วย คือกู้จากหลายบริษัทในเวลาเดียวกัน และกู้จากแต่ละบริษัทโดยไม่เกินวงเงินให้กู้ยืมของแต่ละบริษัทเพื่อลดความยุ่งยากลง ดังนั้นจะเห็นว่าแทนที่จะให้ลูกค้ากู้ทั้งจำนวนก็ต้องเสียโอกาสไป มีวิธีแก้ไขคือ ต้องเพิ่มส่วนทุน (Capital Fund) ซึ่งทำได้ยากและต้องใช้เวลาาน เช่นขายหุ้นให้แก่ประชาชน ผู้จะมาซื้อหุ้นต้องพิจารณาฐานะและความมั่นคงของบริษัท ถ้าเห็นว่าไม่มั่นคงหรือเกรงว่าเศรษฐกิจจะตกต่ำอาจไม่ลงทุนเพราะเป็นการลงทุนระยะยาว ถ้าขายหุ้นแก่ธนาคาร อาจเกิดปัญหาที่ว่าธนาคารไม่สามารถจะลงทุนได้ เพราะ

ธนาคารก็อยู่ภายใต้กฎข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทยเช่นกัน

๑๐. ปัญหาเรื่องการเงินที่บริษัทเงินทุนให้ลูกค้านำเงินไปแล้ว ต่อมาบริษัทลูกค้า
เกิดขาดทุน จนกระทั่งไม่สามารถดำเนินกิจการอยู่ได้ ต้องปิดกิจการ และสินทรัพย์ที่นำมา
ขายทอดตลาดก็ยังไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้สินได้ ส่วนทุนก็มีไม่เพียงพอที่จะชำระหนี้ได้ บริษัท
เงินทุนอาจจะแก้ปัญหาโดยการให้พนักงานของบริษัทเงินทุนนั้นเข้าไปบริหารงานในบริษัทลูกค้า
เพื่อให้กิจการฟื้นตัวขึ้นพร้อมทั้งอาจจะต้องลงทุนเพิ่มขึ้นไปอีก ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับคุณสมบัติ
และความสามารถของพนักงานที่จะเข้าไปบริหารงานในบริษัทลูกค้า และจะต้องทราบปัญหา
ของกิจการของลูกค้าว่าปัญหาคืออะไรบ้าง และแต่ละปัญหาจะแก้ไขอย่างไร เมื่อบริษัทฟื้น
ตัวสามารถทำอะไรได้ ก็นำกำไรนั้นมาจ่ายคืนเงินกู้แก่บริษัทเงินทุน หลังจากที่จ่ายคืนเงินกู้
หมดแล้ว ก็ให้เป็นหน้าที่ของลูกค้าที่จะบริหารงานต่อไป

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย