

บทที่ 9

บทวิจารณ์และเสนอแนะ

การสินเชื่อมีมานานควบคู่กับการดำเนินธุรกิจการค้า แต่สมัยก่อนมิได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งและวางระเบียบการให้การปฏิบัติมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การสินเชื่อในสมัยก่อนจึงมีความหมายแค่ว่า เป็นวิธีการขายอย่างหนึ่งที่นอกเหนือจากการขายเป็นเงินสด มิได้มีการชวนขายที่จะใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ เพื่อให้การสินเชื่อมีประโยชน์แก่กิจการยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

แต่เมื่อวิวัฒนาการต่าง ๆ ได้เจริญก้าวหน้าขึ้นและการค้ามีการแข่งขันกันยิ่งกว่าเดิม จึงจำเป็นต้องศึกษาวิธีการต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ทันสมัยและจะได้ต่อสู้ในวงการธุรกิจได้ การสินเชื่อจึงได้รับความสนใจมากกว่าเดิม โดยแนวความคิดเกี่ยวกับสินเชื่อได้เปลี่ยนไป มิใช่เป็นแต่เพียงวิธีการขายชนิดหนึ่งเท่านั้น แต่การสินเชื่อหมายถึงการบริหารธุรกิจ เป็นงานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจในการลงทุนชนิดหนึ่ง ซึ่งต้องมีการกำหนดนโยบายวางแผนการดำเนินงานไว้ และต้องมีการติดตามผลของการดำเนินงานนั้น ถ้าฝ่ายบริหารใดมีการบริหารงานสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพแล้ว สภาพของการเสี่ยงของกิจการในการให้สินเชื่อก็น้อย และจะได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่มขึ้น

เนื่องด้วยการสินเชื่อได้เพิ่มบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจมากกว่าเดิม ซึ่งจะเห็นได้จากยอดลูกหนี้และเจ้าหนี้ที่แสดงอยู่ในงบดุลของกิจการต่าง ๆ ได้เพิ่มมากขึ้นกว่าแต่ก่อนมาก แสดงว่ามีการให้สินเชื่อแก่กันในวงการธุรกิจสูงขึ้น จึงมีผู้สนใจและศึกษาถึงการสินเชื่อกันอย่างกว้างขวาง มีการตั้งสมาคมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับสินเชื่อ ซึ่งต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่เจริญทางด้านวิชาการ เช่น สหรัฐอเมริกาได้มีการตั้งสมาคมสินเชื่อ (National Association of Credit Management) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าทางด้านการสินเชื่อให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น นอกจากสมาคมต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นจุดรวมของผู้ให้สินเชื่อและผู้สนใจทางด้านการสินเชื่อแล้ว ยังมีกิจการของเอกชนผู้ตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการทางด้านการสินเชื่อโดยเฉพาะ

(Credit Reporting Agencies) เช่น Dun & Bradstreet Inc. ของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีการดำเนินการที่กว้างขวางมาก มีการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทต่าง ๆ ในทุกแขนงของประเภทธุรกิจ ทั้งภายในสหรัฐ และประเทศอื่น ๆ โดยจะได้อะไรมาจากรูทีชเหล่านี้เอง ทั้งนี้เพราะวงการดำเนินธุรกิจของเขาเจริญรุดหน้า บริษัทส่วนใหญ่เป็นบริษัทมหาชน (Public Company) มีการเปิดเผยข้อมูลให้แก่ประชาชนทั่วไป มีตลาดหลักทรัพย์หรือตลาดหุ้น เปิดขายหุ้นอย่างเปิดเผยและเสรี ดังนั้นการแสดงผลต่าง ๆ ของกิจการรวมทั้งผลการดำเนินงานให้ปรากฏแก่สาธารณชน จึงเป็นที่นิยมทำกัน

ส่วนของประเทศไทยเรานั้น ความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการยังล้าหลังเขาอยู่ การศึกษาค้นคว้าสิ่งต่าง ๆ เป็นไปได้ แต่ความทฤษฎีเท่านั้น ส่วนหลักปฏิบัติจริงแล้ว ของประเทศไทยเรายังไม่เจริญรุดหน้าเทียบต่างประเทศเขา ซึ่งเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ

1. ประเทศไทยเราเป็นประเทศกำลังพัฒนา การลงทุนส่วนใหญ่จะมาจากรัฐบาล หรือจากการช่วยเหลือขององค์การระหว่างประเทศ ซึ่งการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การเหล่านี้ย่อมผิดแผกไปจากการดำเนินการของธุรกิจการค้าปกติ นั่นคือสภาพของความเลื่อมล้ำกัน และธุรกิจเหล่านี้มักจะไม่ดำเนินการในรูปของการค้าเพื่อหวังกำไร แต่จุดประสงค์เพื่อให้เกิดการกินคืออยู่ที่ในหมู่ประชาชน ดังนั้นการดำเนินกิจการจึงมักออกมาในรูปของการสาธารณูปโภค ซึ่งผิดกับประเทศที่เจริญแล้ว แม้แต่กิจการสาธารณูปโภคก็ดำเนินการโดยบริษัทเอกชน
2. วงการค้าของประเทศไทยอยู่ในวงแคบ มีพวกนายทุนที่คุมตลาดอยู่ไม่กี่กลุ่ม โดยบริษัทส่วนใหญ่จะออกมาในรูปบริษัทครอบครัว (Family Company) ผู้ถือหุ้นจะเป็นพี่น้องกันทั้งสิ้น ดังนั้นการดำเนินกิจการส่วนใหญ่จึงเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีการปกปิดข้อมูลต่าง ๆ เพื่อป้องกันคู่แข่งกัน ทำให้การศึกษาหาข้อมูลทำได้ยาก อันเป็นอุปสรรคในการวิจัยตลาด เพื่อส่งเสริมการลงทุน และการศึกษาหาข้อมูลเพื่อประโยชน์ด้านอื่น ๆ เพราะข้อมูลที่ได้อาจจะเป็นข้อมูลที่ไม่วางใจ มีการคบแค้นไว้

ก่อนแล้ว ทำให้หมกความเชื่อถือ และหมกความสนใจที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้มาวิเคราะห์หาข้อเท็จจริง เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมการศึกษาในการนำทฤษฎีมาใช้ทางคันปฏิบัติ เพราะผลที่ได้ไม่ให้ประโยชน์อย่างเต็มที่ จึงมีผลกระทบกระเทือนไปถึงวิวัฒนาการทางคันการธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษาทางคันสินเชื่อกว้ย ทำให้ประเทศไทยยังล่าหลังประเทศอื่น ๆ ที่มีการแข่งขันกันในตลาดอย่างสมบูรณ์

3. กิจการส่วนใหญ่ของประเทศไทยยังอยู่ในรูปของธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งไม่ต้องอาศัยทุนทำการมากนัก การดำเนินการไม่กว้างขวางใหญ่โตจนถึงขนาดต้องอาศัยการศึกษาวิจัยค้นคว้าทางคันต่าง ๆ ธุรกิจใดมีแนวโน้มที่จะใหญ่โตขึ้นก็จะมี การแยกตัวไปตั้ง เป็นบริษัทใหญ่หรือเป็นบริษัทในเครือ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ทางคันผู้ลงทุน เช่นไม่ต้องเสียภาษีให้รัฐบาลมาก เพราะบริษัทยิ่งใหญ่ขึ้น ใ้กำไรมากขึ้นยอมเสียภาษีในอัตราที่สูง แต่ถ้าแยกตัวออกไปตั้งบริษัทใหม่ ทำให้จำนวนกำไรของแต่ละบริษัทลดลงอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่า และการตั้ง เป็นบริษัทใหม่ยังเป็นการป้องกันการเสี่ยงในเรื่องการขาดทุนอีกกว้ย ดังนั้นบริษัทในเมืองไทยจึงไม่มีบริษัทขนาดใหญ่ที่จะต้องอาศัยการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง จึงทำให้ไม่มีการศึกษาสิ่งต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพราะการดำเนินการอาศัยเฉพาะความชำนาญที่มีมาแต่เดิมเป็นหลักก็เพียงพอที่จะดำเนินการที่ เป็นอยู่ไ้แล้ว
4. ความไม่แน่นอนในสิ่งต่าง ๆ ทำให้การดำเนินการธุรกิจในเมืองไทยมีความเสี่ยงมาก เช่น เกิดรัฐประหารบ่อย ๆ ทำให้นโยบายของรัฐบาลเปลี่ยนแปลงไปเสมอ รวมทั้งมีการรวมตัวของนักศึกษา เพื่อต่อต้านสิ่งต่าง ๆ เช่น การต่อต้านสินค้านำเข้า เป็นต้น จึงทำให้ไม่ค่อยมีนักธุรกิจหน้าใหม่ ๆ กล้าเสี่ยงพอที่จะลงทุนในกิจการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ส่วนมากจะเป็นกิจการที่มีมาแต่เดิม ผู้ดำเนินการเป็นผู้ที่อยู่ในวงการธุรกิจมานาน ซึ่งก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาถึงวิวัฒนาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการธุรกิจ

จากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งหมดทางค่านลักษณะของประเทศ นโยบายของรัฐบาล สถานการณ์ของบ้านเมือง แนวความคิดเห็นของประชาชนและผู้ดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสถานการณ์ทางตลาด ทำให้เกิดผลต่อการศึกษาดังวิวัฒนาการในสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการสินเชื่อ กล่าวคือ ทำให้การสินเชื่อไม่ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จริงอยู่การให้สินเชื่อในประเทศไทย ได้รับความนิยมน่าจะมากขึ้นกว่าแต่ก่อน ซึ่งจะเห็นได้จากระบบผ่อนส่งได้เป็นที่นิยมกันอย่างกว้างขวาง เช่น การผ่อนส่งบ้าน ที่ดิน รถยนต์และสิ่งของเครื่องใช้ที่มีอายุการใช้งานนานพอสมควร และนอกจากนี้ระบบผ่อนส่งยังนิยมใช้กันแม้ในสิ่งของเครื่องใช้ประจำวัน เช่น เสื้อผ้า เครื่องสำอาง แต่ถึงกระนั้นก็ไม่มีการศึกษาวิจัยให้ลึกซึ้งกว่าที่เป็นอยู่ ทำให้การสินเชื่อที่น่ามาใจไม่ให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดหนี้สูญขึ้นบ่อย ๆ ถ้ามีการศึกษาระบบสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะทำให้การสินเชื่อมีประโยชน์มากกว่านี้ ไม่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เสียเปล่าแก่ผู้ใช้ และเป็นการส่งเสริมการขาย ทำให้เกิดการอุปโภคบริโภคมากขึ้น เป็นการยกระดับของวงการ เศรษฐกิจให้ขยายมากขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะด้านข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาให้สินเชื่อ

ในการที่จะทำการสินเชื่อในประเทศไทยมีประสิทธิภาพขึ้นนั้น สิ่งที่ต้องแก้ไขอย่างที่สุดคือข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ฐานะของลูกค้า ทั้งนี้เพราะการให้สินเชื่อย่อมขึ้นกับข้อมูลที่นำมาประเมินฐานะและสถานการณ์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ถ้ามีข้อมูลครบถ้วนย่อมทำให้การวิเคราะห์ถูกต้อง การตัดสินใจให้สินเชื่อและการประเมินความเสี่ยงต่าง ๆ ก็ไม่ผิดพลาด ทำให้ไม่มีปัญหาในการเรียกชำระหนี้เมื่อถึงกำหนด ซึ่งการให้สินเชื่อของธุรกิจในประเทศไทยข้อมูลที่ไ้มักมาจากลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ และดูจากชื่อเสียงของธุรกิจหรือเจ้าของในวงการธุรกิจ จึงทำให้การประเมินข้อมูลทำได้ไม่เต็มที่ ข้อที่ควรแก้ไขอันดับแรกคือการ เปลี่ยนแปลงแนวความคิดเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินของธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งไม่สมควรที่จะถือเป็นความลับหรือมีการควบคุมตัวเลข ซึ่งทำให้ผู้อ่านรายงานการเงินเข้าใจผิดหรือนำไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ เพราะการแสดงบ่งบอเกินไป ควรมีการ เสนองบการเงินที่ละเอียดกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแก่สาธารณะชนหรือมีการให้งบการเงิน

เงินแก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งถ้าข้อมูลจากงบการเงินหาได้ง่าย และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องแล้ว ผู้ให้สินเชื่อทั้งหลายก็จะหันมาให้ความสนใจที่จะวิเคราะห์ข้อมูลจากงบการเงินนั้น มากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะทุกคนผู้ให้สินเชื่อย่อมตระหนักอยู่แล้วว่าการวิเคราะห์ฐานะลูกค้าจากงบการเงินนั้นเป็นการประเมินที่ทำได้ง่ายถูกต้องลึกซึ้งและให้ผลดีกว่าการประเมินข้อมูลด้านอื่น ๆ

นอกจากข้อมูลจากงบการเงินแล้ว ข้อมูลจากภายนอกอื่น ๆ เช่น จากธนาคารก็ควรที่จะหันไปให้ความสนใจเช่นกัน ซึ่งในปัจจุบันเวลาพิจารณาฐานะของลูกค้า การหาข้อมูลมักจะไม่ค่อยได้สนใจที่จะถามจากธนาคาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าธนาคารมีค่าใช้จ่ายข่าวสารอะไรนอกจากว่าเป็นลูกค้าที่ดี ผู้ให้สินเชื่อทั้งหลายจึงไม่เห็นประโยชน์ของข่าวสารที่จะได้จากธนาคาร ข้อแก้ไขคือธนาคารในฐานะเป็นแหล่งกลางของวงการธุรกิจการค้าควรจะมีการให้ข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์มากกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งอาจจะกำหนดโดยธนาคารชาติก็ได้ว่าควรจะต้องเปิดเผยได้มากน้อยเพียงไร เกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า โดยตั้งไว้เป็นมาตรฐานให้เหมือนกันทุกธนาคาร การทำดังนี้ก็จะทำให้ข่าวสารจากธนาคาร เพิ่มความสำคัญขึ้น

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีแนวความคิดว่าข้อมูลทางการเงินเป็นความลับคือสภาพของการดำเนินธุรกิจของประเทศไทย เพราะการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ยังเป็นแบบธุรกิจในครอบครัว ถ้ามีการขยายการลงทุนให้กว้างขวางขึ้น คือ การลงทุนเป็นแบบธุรกิจมหาชนแล้วก็ต้องมีการเสนอรายงานการเงินอย่างเปิดเผย ซึ่งจะทำให้ความคิดที่ว่าข้อมูลทางการเงินเป็นความลับหมดสิ้นไป การจะขอข้อมูลทางค่านิติเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ก็ย่อมทำได้ เพราะในเมื่อข้อมูลทางการเงินมีไขความลับ ธนาคาร เจ้าหนี้อื่น ๆ หรือบุคคลในวงการธุรกิจก็ยินดีที่จะให้ข่าวสารเกี่ยวกับลูกค้ารายนั้น ๆ อันจะเป็นประโยชน์แก่การพิจารณาอนุมัติให้สินเชื่อ การให้สินเชื่อย่อมทำได้ง่ายถูกต้องและไม่มีข้อบกพร่อง นั่นคือถ้าจะทำให้การสินเชื่อของประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแล้ว

เห็นสมควรที่จะ เปลี่ยนโฉมหน้าของการลงทุนจากแบบธุรกิจในรอบคร้วมา เป็นแบบธุรกิจมหาชน ซึ่งควรจะเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในการที่จะสนับสนุนในเรื่องนี้ โดยการพยายามชักจูงให้ประชาชนสนใจในการลงทุนเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะด้านการพิจารณาข้อมูลในการตัดสินใจให้สินเชื่อ

ปัจจุบันการตัดสินใจให้สินเชื่อแก่กันในวงการธุรกิจของประเทศไทยจะพิจารณาจากข้อมูลที่ได้จากลูกค้า เป็นใหญ่ โดยคำนึงถึงข้อมูลเกี่ยวกับทางค้ำส่วนตัวเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพราะข้อมูลทางค้ำอื่น ๆ ยังหาได้ไม่มากนัก แต่จากข้อเสนอแนะในด้านการหาข้อมูลว่าสมควรให้มีข้อมูลทางการเงินจากงบการเงินและจากภายนอก เช่นธนาคารนั้น ถ้าวงการเงินเชื่อสามารถจัดหาข้อมูลตามที่เสนอแนะได้แล้ว การพิจารณาให้สินเชื่อก็ควรที่จะตัดสินใจจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่ได้มานั้น โดยสมควรใช้อัตราส่วนเป็นวิธีการในการวิเคราะห์ ซึ่งได้แก่อัตราส่วนที่จะแสดงถึงสภาพคล่องและความสามารถในการชำระหนี้ระยะสั้นของลูกหนี้ คืออัตราส่วนของสินทรัพย์เคลื่อนที่ต่อหนี้สินเคลื่อนที่ และอัตราส่วนที่แสดงถึงความสามารถในการดำเนินงาน (ตามที่กล่าวไว้ในบทที่ 6 เรื่องการวิเคราะห์งบการเงิน) เพราะการใช้อัตราส่วนพิจารณานั้นสามารถทำได้ง่าย รวดเร็ว และให้ประโยชน์แก่การวิเคราะห์ในทุก ๆ ค้ำ

เมื่อได้วิเคราะห์ฐานะทางการเงินและสมรรถภาพในการดำเนินงานจากงบการเงินแล้ว จึงพิจารณาข้อมูลที่ได้จากภายนอก เช่น ธนาคาร เจ้าหนี้อื่น ๆ และจากพนักงานขายประกอบ เพื่อช่วยในการสรุปฐานะของลูกค้ายานั้น ๆ ส่วนข้อมูลค้ำอื่นจากลูกค้ายันเป็นข้อมูลสุดท้ายที่จะใช้พิจารณา เพราะตามหลักแล้วข้อมูลที่ได้จากภายนอกย่อมมีความแน่นอนและเชื่อถือได้มากกว่าข้อมูลที่ได้จากลูกค้า ซึ่งย่อมมีการเข้าข้างตัวเองเป็นธรรมดา ถ้าลูกหนี้เป็นบุคคลธรรมดาไม่มีงบการเงินที่จะใช้วิเคราะห์ กรณีนี้ควรที่จะพิจารณาข้อมูลจากภายนอกอื่น ๆ เช่น จากพนักงานขาย เจ้าหนี้รายอื่น ธนาคาร หรือผู้ที่เขาเกี่ยวข้องกับค้าย

ใน^๑การตัดสินใจให้สินเชื่อควรจะมีการตั้งมาตรฐานไว้ว่าลูกค้าลักษณะนั้น ๆ จะให้สินเชื่อเท่าไร เงื่อนไขในการให้สินเชื่อเป็นอย่างไร มาตรฐานหรือนโยบายที่จะตั้งขึ้นมานั้นจะต้องพิจารณาทุกด้าน โดยคิดถึงสถานการณ์หรือฐานะของตัวเอง ของลูกค้า และของคู่แข่งซึ่งประกอบกันดังนี้คือ

1. ใน^๑สถานการณ์ของตัวเองนั้น จะต้องพิจารณาว่าฐานะทางการเงินของคนเป็นอย่างไร เงินทุนที่จะลงทุนไปในลูกหนี้มีมากน้อยเพียงไร จะกระทบกระเทือนถึงการจัดการเงินทุนใน^๑ด้านอื่น ๆ หรือไม่ นั่นคือการให้สินเชื่อจะต้องคำนึงถึงสภาพคล่องของธุรกิจมีให้เพียงพอหนี้มากเกินไปหรือน้อยเกินไป และนอกจากนี้การให้สินเชื่อควรมีการกำหนดถึงอัตราความเสี่ยงที่กิจการสามารถจะรับได้ ซึ่งวิธีการพิจารณาอัตราความเสี่ยงนั้นได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 3 และมีการเปรียบเทียบกว่าไรที่จะได้เพิ่มขึ้นกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นจากการขายให้แกลูกค้ารายนั้น ๆ (Incremental Cost and Incremental Income) ถ้าการขายครั้งนั้นสามารถทำกำไรให้แกกิจการมากกว่าค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นรวมทั้งหนี้สูญด้วยแล้ว จึงจะตัดสินใจให้สินเชื่อแกลูกค้ารายนั้น นั่นคือการให้สินเชื่อจะต้องรักษาคุณภาพระหว่างสภาพคล่อง (Liquidity) และกำไรของธุรกิจ (Profitability) ให้อยู่ในอัตราที่พอเหมาะ เพื่อประโยชน์สูงสุดที่เจ้าของกิจการจะได้รับ ซึ่งการตัดสินใจให้สินเชื่อแกลูกค้ารายใด ฝ่ายสินเชื่อต้องแน่ใจแล้วว่าจะได้รับชำระหนี้จากลูกค้ารายนั้นตามกำหนดจึงจะมีการอนุมัติให้สินเชื่อ

2. สถานการณ์ของคู่แข่ง จะต้องพยายามสืบเพื่อจะไ้ทราบข้อเท็จจริงว่า เขาให้สินเชื่ออย่างไร บางครั้งลูกค้าอาจจะแกล้งเอามาอ้างว่า ถ้าซื้อจากรายอื่น ๆ จะไ้กว้างเงินสินเชื่อหรือเงินดมากกว่าทางกิจการเรา จึงควรต้องทราบว่า เขาให้สินเชื่อกันอย่างไร เพื่อไว้เป็นแนวทางในการตัดสินใจให้สินเชื่อไ้ถูกต้องขึ้นและต่อสู้กับคู่แข่งได้ แต่ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงสถานการณ์ของคนเปรียบเทียบกับคู่แข่งว่าเป็นอย่างไร เพราะถ้าสถานการณ์ของเราอยู่ใน

ชั้นที่ลำบากกว่าเขา การจะให้สินเชื่อแก่ลูกค้ามากตามอย่างเขา อาจจะทำให้ฐานะของกิจการลำบากขึ้น การให้สินเชื่อจึงต้องดูถึงสถานการณ์ของวงการธุรกิจนำมาเปรียบเทียบกับสถานการณ์ของตัวเอง และตัดสินใจในทางที่จะให้ประโยชน์แก่กิจการมากที่สุด

3. ทางกานสถานการณ์ของลูกค้า จะต้องมีการแบ่งลูกค้าออกเป็นลูกค้าใหม่ และลูกค้าเก่า และมีการวางมาตรการไว้ว่าลูกค้าลักษณะใดควรให้สินเชื่อขนาดไหน โดยจะต้องกล่าวถึงการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าทุกชนิดรวมทั้งลูกค้ากรณีพิเศษด้วย ถ้าเป็นลูกค้าใหม่จะต้องมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้านำมาวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจให้เป็นไปตามนโยบายที่วางไว้ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า หลักใหญ่คือเป็นการวิเคราะห์เพื่อทราบถึงบุคคลิกลักษณะ ความสามารถ หุน และภาวะการของลูกค้า (Four C'S of Credit) ซึ่งบางครั้งจากการวิเคราะห์แล้วควรจะต้องปฏิเสธที่จะให้สินเชื่อ แต่ก่อนที่จะปฏิเสธควรจะต้องดูถึงสถานการณ์อื่น ๆ ประกอบด้วย เช่น ลูกค้ารายนั้นอาจจะ เป็นลูกค้าที่ดีในภายหน้า หรือเป็นลูกค้ารายใหญ่รายหนึ่งก็ได้ ซึ่งถึงแม้จะมีอัตราความเสี่ยงสูง แต่เพื่อหวังผลในภายหน้าก็สมควรจะให้สินเชื่อ และถ้าเป็นลูกค้าเก่าจะต้องดูถึงการชำระเงินของลูกค้าที่ผ่านมาและการปฏิบัติต่าง ๆ ของลูกหนี้ว่าตรงตามสัญญาหรือไม่ เป็นลูกหนี้ที่ดีหรือไม่ ฐานะการเงินเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ซึ่งอาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อ หรือระยะเวลาให้สินเชื่อที่ให้ไว้แต่เดิมก็ได้ ถ้าเป็นลูกค้ากรณีพิเศษต่าง ๆ จะต้องผ่านการขออนุมัติจากผู้จัดการก่อนเสมอ โดยในนโยบายที่วางไว้จะต้องมีการกำหนดว่าลูกค้าชนิดใดจึงจะถือเป็นลูกค้ากรณีพิเศษ และจะต้องจัดการอย่างไร เช่น ลูกค้าที่มาขอเบิกวงเงินสินเชื่อมากกว่าปกติเพื่อการสะสมสินค้า เป็นต้น

ข้อเสนอแนะด้านการติดตามบัญชีลูกหนี้และการเรียกชำระหนี้

การเรียกชำระหนี้จะเป็นสิ่งที่แสดงถึงผลการดำเนินงานของแผนกสินเชื่อ ทั้งนี้จึงควรมีการวางนโยบายให้สอดคล้องกันเริ่มตั้งแต่นโยบายการให้สินเชื่อจนถึงนโยบายการเรียกชำระหนี้ ถ้าการดำเนินงานด้านโคบกพร่องจะมีผลกระทบกระเทือนถึงผลงานของอีกด้านหนึ่งด้วย เช่นถ้าการให้สินเชื่อไม่พิจารณาให้ดีจะทำให้การติดตามทวงหนี้มีปัญหาและอาจทำให้เกิดหนี้สูญได้ จะต้องมีการพิจารณาว่าเป็นเพราะข้อบกพร่องทางด้านใด คือทางด้านการให้สินเชื่อหรือทางด้านการเรียกชำระหนี้ จึงขอเสนอแนะให้มีการวางนโยบายการเรียกชำระหนี้ไว้ก่อนล่วงหน้าให้สอดคล้องกับนโยบายการให้สินเชื่อเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

สำหรับทางด้านการจัดการค่านลูกหนี้ ควรจะมีการทำบัญชีลูกหนี้รายตัว และในบัญชีรายตัวนั้นควรมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้รายนั้น ๆ พอสมควร เช่นวงเงินสินเชื่อที่ให้แก่ลูกหนี้และผลการติดต่อกับลูกหนี้โดยมีช่องหมายเหตุไว้ให้เพิ่มเติม การออกแบบบัญชีลูกหนี้ควรจะใช้เป็น Card เพื่อสะดวกในการเก็บรักษาการค้นหาและเปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ ควรมีบัญชีคุมยอดลูกหนี้ มีการเปรียบเทียบยอดในบัญชีคุมยอดและบัญชีย่อยเพื่อพิสูจน์ความถูกต้อง และควรมีการทำบแยกอายุหนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมลูกหนี้ นอกจากนี้ควรมีการของบการเงินจากลูกหนี้เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเปลี่ยนแปลงของฐานะของลูกหนี้ นั้น ซึ่งการติดตามฐานะของลูกหนี้เป็นสิ่งสำคัญ เมื่อให้สินเชื่อไปแล้วมิใช่จะหมดภาระในการวิเคราะห์ฐานะลูกหนี้แต่เพียงเท่านั้น การจัดการสินเชื่อที่ดีจะต้องมีการติดตามฐานะของลูกหนี้ต่อไป ซึ่งอาจทำได้โดยการของบการเงินมาวิเคราะห์ดังที่กล่าวมา หรือถ้ามีข่าวสารเกี่ยวกับลูกหนี้รายนั้นก็จะต้องจดบันทึกไว้ในแฟ้มประวัติของเขา และบันทึกถึงการปฏิบัติตัวของลูกหนี้ว่าชำระหนี้ตรงตามกำหนดหรือไม่ การปฏิบัติคั้งนี้นับเป็นการควบคุมบัญชีลูกหนี้อย่างรอบคอบ ถ้ามีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นจะสามารถดำเนินการได้ทันต่อเวลา หรือจากการวิเคราะห์ติดตามบัญชีลูกหนี้อาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อที่เคยให้ไว้แต่เดิมก็ได้ เพื่อลดอัตราความเสี่ยงของการให้สินเชื่อ ทั้งนี้การติดตามฐานะของลูกหนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้สินเชื่อ

ทางด้านการเรียกชำระหนี้ เมื่อถึงกำหนดชำระหนี้ ควรจะมีเจ้าหน้าที่คนหนึ่งรับผิดชอบดูแลทางด้านนี้ว่า เมื่อไรลูกหนี้รายใดถึงกำหนดชำระและเรียกเก็บหนี้ตามนั้น มีใครขอให้ลูกหนี้นำเงินมาชำระเอง การเรียกชำระหนี้ควรจะใช้โทรศัพท์ติดต่อไปครั้งแรกก่อน แจ้งถึงจำนวนหนี้ที่ถึงกำหนดชำระและถามว่าจะส่งเงินมาชำระหรือจะให้พนักงานของเราไปเรียกเก็บ การรับชำระหนี้ควรจะเป็นในรูปเช็คธนาคารมากกว่า รับเงินสด เหตุที่ใช้โทรศัพท์ครั้งแรกเพราะเป็นการรวดเร็ว ประหยัด และทำให้คุณเป็นกันเองกับลูกค้ายิ่งขึ้น ถ้าไม่สามารถติดต่อกทางโทรศัพท์ได้อาจจะใช้วิธีส่งพนักงานไปเรียกเก็บ หรือมีการจัดส่งจดหมายแจ้งไปล่วงหน้าก่อนหนี้จะถึงกำหนดสักสามหรือสี่วัน กรณีถ้าลูกหนี้ค้างชำระหนี้จะต้องมีการส่งจดหมายไปทางตามอีกสักสองหรือสามครั้งเว้นระยะให้ทางพอควร โดยพยายามถามถึงสาเหตุของการชำระหนี้ล่าช้าช้านั้นและกระตุ้นให้ลูกหนี้ชำระหนี้ให้ได้ ต้องมีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ชั้นสูงรับทราบ เพื่อหาทางปฏิบัติกับลูกหนี้ที่ค้างชำระต่อไป ซึ่งอาจทำโดยในการขายครั้งต่อไปจะไม่มีการให้สินเชื่อ จะต้องซื้อค้ายเงินสดสักครั้งหรือสองครั้งหรือจนกว่าจะชำระหนี้เก่าหมดก็ได้ หรือจะลดวงเงินสินเชื่อที่เคยให้ไว้ให้ต่ำลงมาก็ได้ และสมควรจะตกลงเรื่องการชำระหนี้กับลูกหนี้รายนั้นใหม่ว่าจะทำอย่างไรกับหนี้ที่ค้างชำระนั้น จะผ่อนผันให้นานอีกเท่าไร ซึ่งในช่วงที่ค้างชำระหนี้นั้นควรจะมีการติดต่อกับเขาตามระยะเวลาที่ค้างชำระ ถ้าลูกหนี้ไม่ยอมชำระหนี้หลังจากได้ผ่อนผันให้นานพอสมควรแล้ว ควรจะส่งเรื่องให้จัดการตามกฎหมายได้ แต่ทั้งนี้ในการดำเนินการต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงจำนวนหนี้ที่ค้างชำระด้วยว่าอย่างน้อยแค่ไหน ซึ่งหลังจากได้รับชำระคืนแล้วจะคุ้มกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ต้องเสียไปในการพยายามเรียกชำระหนี้รายนี้หรือไม่ ถ้าไม่คุ้มกันก็สมควรจะยอมรับหนี้สูญรายนี้ แต่ถึงแม้จะได้ตัดเป็นหนี้สูญไปแล้วก็มีประโยชน์จะปล่อยหรือละเลยลูกหนี้รายนี้เลย ควรพยายามติดตามทวงหนี้ไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะได้รับชำระ

จากข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้อธิบายมานั้น หลักใหญ่คือต้องการให้มีการวางนโยบายการให้สินเชื่อและนโยบายการเรียกชำระหนี้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพราะการวางกฎเกณฑ์ไว้ล่วงหน้าจะต้องมีการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ไว้อย่างถูกต้องในทุก ๆ ด้าน ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การสินเชื่อมีกฎเกณฑ์

ที่จะใช้วัดผลการดำเนินงานได้ ถ้ามีข้อบกพร่องทางคำหนึ่งคำใดก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขได้ถูกทาง เช่นเป็นเพราะการดำเนินงานบกพร่อง เจ้าหน้าที่ขาดความรอบคอบหรือขาดความรู้และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จะได้ปรับปรุงทางคำตัวเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการนั้น แต่ถ้าเป็นเพราะนโยบายที่วางไว้ไม่รัดกุมหรือใช้ในทางปฏิบัติไม่ได้ก็จะได้ปรับปรุงวางนโยบายใหม่ให้ทันสมัยและสะดวกในทางปฏิบัติขึ้น นอกจากนี้การวางนโยบายไว้เป็นแนวทางในการปฏิบัติยังเป็นการประหยัด และช่วยให้การพิจารณาฐานะลูกค้าในการให้สินเชื่อทำได้รวดเร็วขึ้น ไม่ทำให้เกิดปัญหาในการให้สินเชื่อโดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว เพราะการดำเนินงานทั้งหมดมีแนวทางที่จะต้องถือปฏิบัติตามนั้นอยู่แล้ว และการปฏิบัติตามระเบียบการที่วางไว้ยังทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสะดวกในการควบคุม ทำให้การสินเชื่อมีประโยชน์ยิ่งขึ้นและลดอัตราหนี้สูญให้น้อยลงได้

ข้อเสนอแนะทางกานสายงานและการดำเนินงานของแผนกสินเชื่อ

จากการสำรวจครั้งนี้ไม่ว่าสายงานของแผนกสินเชื่อจะอยู่กับฝ่ายการเงินแยกเป็นอิสระต่างหาก หรือขึ้นกับฝ่ายขายก็ตาม การให้สินเชื่อมักจะถูกมองตามใจพนักงานขายหรือฝ่ายขายมากกว่าการพิจารณาถึงอัตราความเสี่ยงของกิจการ หรือพิจารณาถึงเงินทุนของกิจการที่จะลงทุนไปในลูกหนี้ให้อยู่ในอัตราพอเหมาะกับทุนหมุนเวียนอื่น ๆ กล่าวคือการให้สินเชื่อจะคำนึงถึงยอดขายเป็นหลักสำคัญ ถึงแม้จากการพิจารณาฐานะของลูกค้าแล้วเห็นสมควรที่จะต้องปฏิเสธการขายเชื่อ แต่ถ้าพนักงานขายเป็นผู้รับรองหรือขอร้องให้ทางฝ่ายสินเชื่อยอมให้เครดิตแก่ลูกค้ารายนั้น ๆ แล้วส่วนใหญ่มักจะยอมตาม ทั้งนี้เพื่อจะได้แสดงยอดขายในจำนวนที่สูงไว้ก่อน เมื่อเกิดปัญหาในการตามเก็บเงินภายหลังจึงคอยแก้ไข ปกติฝ่ายการเงินเป็นผู้ตามเก็บหรืออาจจะให้พนักงานขายเป็นผู้ช่วยเก็บด้วย โดยพนักงานขายจะยังไม่ได้ค่านายหน้าจากการขายรายนั้น ๆ จนกว่าจะเก็บเงินได้ นั่นคือค่านายหน้าพนักงานขายจะคิดจากจำนวนที่เก็บเงินได้

(Commission on Collection)

มีใจคิดจากยอดขาย (Commission on

Sales).

แต่การให้สินเชื่อที่ปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบันเพื่อแสดงยอดขายในจำนวนสูงโดยมิได้คำนึงถึงปัจจัยทางด้านความเสี่ยงและทางด้านอื่น ๆ นั้น นับเป็นสาเหตุที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดหนี้สูญหรือมีค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ในจำนวนมากทำให้

การดำเนินงานทางค่านสินเชื่อไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความจริงแล้วฝ่ายสินเชื่อควรจะมีอิสระในการดำเนินงาน กล่าวคือถ้าเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดกลางควรจะให้ฝ่ายสินเชื่อขึ้นอยู่กับฝ่ายการเงิน เพราะฝ่ายการเงินเป็นผู้ควบคุมเกี่ยวกับฐานะของกิจการร่วมกับฝ่ายบริหาร โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ เพื่อให้ยอดขายสูง เพื่อกิจการจะได้มีกำไรสูงตาม และคำนึงถึงการจกสรรทุนหมุนเวียนที่จะให้กิจการมีสภาพคล่อง การดำเนินการพิจารณาให้สินเชื่อจึงย่อมทำอย่างมีเหตุผลโดยพิจารณาในค่านต่าง ๆ มากกว่าแผนกขาย ถ้าเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการขายเชื่อจำนวนมากควรมีการแยกแผนกสินเชื่อออกเป็นแผนกอิสระต่างหาก แผนกสินเชื่อไม่สมควรที่จะขึ้นอยู่กับแผนกขาย เพราะจะทำให้การพิจารณาให้สินเชื่อทางค่านอื่น ๆ มกพร่องไป โดยจะคำนึงถึงแค่ออกขายให้แสดงในจำนวนที่สูงไว้ก่อน แผนกสินเชื่อควรขึ้นอยู่กับแผนกขายคือเมื่อกิจการนั้นมีตลาดการขายกว้างและมีคู่แข่งมาก การพิจารณาให้สินเชื่อจะต้องอาศัยความรวดเร็วและความรู้ความชำนาญในการพิจารณาลูกค้า เป็นการส่วนตัว เช่น กิจการขายยาที่มีตลาดการขายอยู่ตามต่างจังหวัด การสั่งซื้อของลูกค้าจะต้องอาศัยการตัดสินใจของพนักงานขายที่ไปติดต่อกันจะใคร่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มิฉะนั้นลูกค้าอาจหันไปซื้อจากคู่แข่งกันได้ กรณีเช่นนี้การให้สินเชื่อจึงสมควรขึ้นอยู่กับแผนกขาย

และการพิจารณาให้สินเชื่อไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเงิน ฝ่ายสินเชื่อโดยตรงหรือฝ่ายขายก็ตาม ควรที่จะพิจารณาให้สินเชื่อได้โดยอิสระและเป็นไปอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ในทุก ๆ ค่านทั้งทางค่านทางการเพิ่มยอดขายให้แก่กิจการ และจำนวนเงินทุนที่กิจการจะลงทุนไปในลูกค้านี้ให้อยู่ในอัตราที่เหมาะสม เพื่อจุดประสงค์ของธุรกิจในการเพิ่มกำไรให้แก่เจ้าของ มีใจคำนึงถึงแค่ออกขายดังที่ปฏิบัติกันอยู่ในปัจจุบัน

เหตุที่การสินเชื่อของประเทศไทยยังไม่เจริญเท่าที่ควร เพราะการปฏิบัติทางค่านต่าง ๆ ยังไม่มีหลักเกณฑ์ ไม่มีการวางนโยบายให้รอบคอบ การพิจารณาให้สินเชื่อใช้จากบุคคลเป็นสำคัญและคำนึงถึงยอดขายมากเกินไปมิได้พิจารณาค่านอื่น ๆ การเรียกชำระหนี้มักจะมีการผ่อนผันกันเป็นการส่วนตัวจึงทำให้เกิดหนี้สูญขึ้นบ่อย ๆ แต่ถ้การสินเชื่อได้รับการสนับสนุนและปรับปรุงทางค่านต่าง ๆ แล้ว ก็จะทำให้สินเชื่อเป็นประโยชน์แก่การดำเนินงานธุรกิจมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ซึ่งในระยะนี้มีการคืนตัวกันมากขึ้นทาง

ด้านการจัดการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งการจัดการสินเชื่อ มีการจัดตั้งสมาคมนักธุรกิจ (Thailand Management Association T.M.A.) เพื่อเป็นศูนย์รวมของนักธุรกิจทั้งหลายที่จะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแก้ไขปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะทางค้ำสินเชื่อที่นับแต่เดิมในสมาคมนักธุรกิจแห่งประเทศไทยได้มีการจัดตั้งกลุ่มผู้บริหารการสินเชื่อขึ้น ซึ่งเรียกว่า Credit Management Group ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น Financial Management Group มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางค้ำต่าง ๆ ทั้งทางด้านการบริหารการเงินและการสินเชื่อ ได้พยายามที่จะปรับปรุงมาตรฐานเกี่ยวกับทางค้ำการให้สินเชื่อ รวบรวมปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้สินเชื่อและกำลังมีโครงการที่จะจัดแบ่งประเภทและฐานะของธุรกิจต่าง ๆ (Industry Average) เพื่อประโยชน์ในการเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเงินและการสินเชื่อ อันจะทำให้การพิจารณาให้สินเชื่อถูกต้องและมีประสิทธิภาพขึ้น

นอกจากนี้สินเชื่อยังได้รับการสนับสนุนจากทางค้ำอื่น ๆ อีกมากทั้งทางค้ำเอกชนและรัฐบาล ทางค้ำเอกชนนั้นมีการตั้งบริษัทเพื่อให้บริการทางการจัดหาข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิจัยฐานะของธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งมีประโยชน์อย่างมากในการให้สินเชื่อและทางรัฐบาลก็ได้พยายามที่จะส่งเสริมการสินเชื่อโดยสนับสนุนให้มีการลงทุนในค้ำต่าง ๆ มีการชักชวนชาวต่างประเทศให้มาลงทุน มีการลดอัตราภาษีสำหรับสินค้าบางอย่าง และมีการส่งเสริมให้มีตลาดหลักทรัพย์เพื่อจะได้ทำให้การลงทุนขยายกว้างขึ้นมีใจจำกัดอยู่ในกลุ่มชนเพียงน้อยกลุ่ม ซึ่งถ้าสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนแล้ว เชื่อได้แน่ว่าจะทำให้วงการธุรกิจของประเทศไทยเจริญรุดหน้า มีบริษัทมหาชนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้แนวความคิดเกี่ยวกับข้อมูลทางค้ำการดำเนินงานและการเงินเปลี่ยนแปลงไป เพราะบริษัทมหาชนจะมีการปกปิดหรือตบแต่งข้อมูลทางการเงินมิได้ การเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ย่อมมีมากกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นสิ่งสนับสนุนให้มีการศึกษาทางค้ำต่าง ๆ มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางค้ำสินเชื่อ ทำให้สามารถหาข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งในที่สุดทำให้การสินเชื่อเจริญรุดหน้าทัดเทียมกับประเทศที่เจริญแล้วและทำให้การสินเชื่อมีประโยชน์แก่กิจการมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน