

บทที่ 6

สรุป ปัญหา และข้อเสนอแนะ

โดยปกติธุรกิจต่าง ๆ มักจะมีนโยบายเป็นเครื่องกำหนดวิธีการดำเนินงาน แต่ก่อนที่จะกำหนดนโยบายดังกล่าวนี้ จำเป็นที่จะต้องศึกษาถึงวิธีการดำเนินงานโดยทั่วไป วิธีการควบคุมทางบัญชี รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ให้เป็นที่กระจ่างเสียก่อน

แผนกบัญชี จะเป็นฝ่ายรายงานประสิทธิภาพการทำงานของกิจการ เพราะเป็นแผนกที่เก็บข้อมูลของทุกฝ่าย ผู้บริหารควรให้ความสนใจในรายงานทางการเงินเพื่อการบริหารอย่างจริงจัง เพื่อช่วยให้เห็นสภาพความเป็นมาในอดีตถึงปัจจุบัน และจากสถิติต่าง ๆ จะทำให้สามารถวางแผนสำหรับอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความผิดพลาดน้อยลง กล่าวได้ว่า ธุรกิจอาจไม่ประสบความสำเร็จ หากขาดข้อมูลที่ถูกต้องจากฝ่ายบัญชีมาสนับสนุน

ศิลปะการบันทึกบัญชีของธุรกิจต่าง ๆ ได้วิวัฒนาการอยู่เสมอตามข้อมูลที่ใช้นั้นก็กรายการ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ดี โดยทั่วไปหลักการบัญชีของธุรกิจก็จะยึดหลักการเหมือนกัน คือ ใช้ระบบการบัญชีคู่ (Double Entry) การบันทึกบัญชีจำเป็นจะต้องได้รับการควบคุมดูแลโดยใกล้ชิด รายการบัญชีของธุรกิจทุกรายการที่เกิดขึ้นควรจะต้องผ่านการตรวจสอบหรือจัดให้มีการสอบยอดกันในตัว วิธีปฏิบัติคือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับมอบอำนาจตรวจสอบรายการต่าง ๆ ทั้งจำนวนเงินและบัญชีด้วยตนเอง หรือเพื่อตัดภาระของผู้ตรวจสอบก็อาจใช้วิธีคุมยอดกันเองก็ได้

ระบบบัญชีของแต่ละธุรกิจอาจแตกต่างกันไปเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ดำเนินอยู่ ผู้รับผิดชอบทางด้านบัญชีควรจะต้องศึกษาขอบเขตงานที่ปฏิบัติ เพื่อวางรูปแบบบัญชี กำหนดแบบฟอร์ม ทางเดินเอกสาร รายการบัญชี สมุดบัญชี หรือแฟ้ม (File) ต่าง ๆ ที่ต้องใช้สำหรับการบันทึกรายการประจำวัน รายงานต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานควรมีการสอบทาน เป็นครั้งคราว และปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้วัดผลการดำเนินงานและอำนวยความสะดวก

ที่เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบริหารและทางราชการ

หลักการบัญชีของธุรกิจบัตรเครดิต ก็เหมือนกับหลักการบัญชีของธุรกิจอื่น ๆ คือ ใช้ระบบบัญชีคู่ในการบันทึก และเนื่องจาก เป็นสถาบันที่ต้องได้รับความ เชื่อถือจากประชาชน การบัญชีจึงต้องมีวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมรัดกุม กล่าวคือ การลงรับจ่ายทุกรายการควรมี สลิปซึ่งเป็นใบสำคัญแสดงการรับและการจ่าย เป็นหลักฐานประกอบด้วยทุกครั้ง

การบันทึกทางการบัญชีที่ถูกต้องและ เชื่อถือได้ นับ เป็นสิ่งจำเป็นส่วนหนึ่งของการ บริหารงานที่ดี เพราะรายงานต่าง ๆ ที่จัดทำเพื่อประโยชน์ในการบริหาร การจัดการ และการควบคุมจะจัดทำขึ้นจากบันทึกทางการบัญชี

เมื่อธุรกิจบัตรเครดิตได้ขยายตัวออกไป มีตัวแทนตามประเทศต่าง ๆ มากมาย ขอบข่ายงานกว้างขวางขึ้น จำต้องมีการติดต่อถึงกันตลอดเวลา ระบบคอมพิวเตอร์จึงได้ เข้ามามีบทบาทสำคัญ ซึ่งทำให้มีการ เปลี่ยนแปลงในรูปแบบของสมุดรายวัน (Journals) และบัญชีแยกประเภท (Ledgers) ในบางกรณีอาจแยกไม่ออกว่าอะไร เป็นสมุดรายวัน หรือบัญชีแยกประเภทตามความหมายเดิมที่ว่า สมุดรายวันใช้บันทึกรายการขึ้นต้นตาม ลำดับรายการที่เกิดขึ้น และบัญชีแยกประเภทใช้บันทึกรายการขั้นสุดท้ายนั้น ในระบบ คอมพิวเตอร์ข้อมูลจากเอกสาร เมืองต้น (Sources Document) จะถูกบันทึกลงใน Tape หรือ Disk เพื่อป้อนหน่วยเก็บข้อมูล (Storage Unit) ผ่านเครื่อง ข้อมูลอาจ ถูกพิมพ์ออกมาตามลำดับ เหตุการณ์หรือตามประเภทก็ได้แล้วแต่โปรแกรมที่จัดวางไว้ ดังนั้น รายงานที่พิมพ์ออกมาจึง เป็นได้ทั้งสมุดรายวันหรือบัญชีแยกประเภท

สำหรับในธุรกิจบัตรเครดิต การดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานในรูปแบบ บริษัทหรือการดำเนินงานโดยผ่านธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิตในประเทศหรือบัตร เครดิตต่างประเทศก็ตาม ยังมีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันไปบ้าง ก็ในรายละเอียดปลีกย่อย เท่านั้นซึ่งขึ้นอยู่กับปริมาณงานและขอบข่ายการดำเนินงาน พอจะ สรุปได้ ดังนี้

1. ดำเนินงานด้านการออกบัตร เริ่มด้วยการพิจารณาคัดเลือกผู้ถือบัตร โดยรวบรวมข้อมูลเครดิต แบ่งแยกคุณสมบัติ และทำการจัดลำดับคุณสมบัติทางเครดิตของผู้ถือบัตร คอยติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินของผู้ถือบัตรอย่างใกล้ชิดทุกกระยะ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาอนุมัติวงเงิน (Authorization) ให้กับผู้ถือบัตรแต่ละราย และเป็นการลดความเสี่ยงในอันที่จะเรียกเก็บเงินคืนจากผู้ถือบัตรไม่ได้

2. ดำเนินงานด้านการตลาด โดยคัดเลือกร้านค้าที่มีประเภทธุรกิจและทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมให้เป็นร้านค้าสมาชิก เพื่อเป็นสถานที่ที่ผู้ถือบัตรจะใช้บริการบัตรเครดิตได้ พร้อมชี้แจงให้ร้านค้าทราบถึงวิธีการดำเนินงานและเงื่อนไขต่าง ๆ ในด้านการรับบัตรเครดิตจากผู้ถือบัตร มอบเครื่องมือเครื่องใช้และเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ คอยติดตามความเคลื่อนไหวหมั่น เยี่ยม เยียนร้านค้าสมาชิกและคอยช่วยแก้ปัญหาในยามจำเป็น

3. ดำเนินงานด้านการบัญชี ในกรณีที่ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธนาคารตัวแทน เมื่อได้รับ Sales Slip จากร้านค้าก็จะดำเนินการเข้าบัญชีให้ร้านค้าทันที หากธุรกิจบัตรเครดิตเป็นบริษัทตัวแทนก็จะออก เป็นเช็คขีดคร่อมให้ร้านค้านำไปเข้าบัญชีได้เช่นกัน จากนั้นก็จะดำเนินการส่งหลักฐานไปเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตร โดยผ่านสำนักงานใหญ่หรือผ่านสำนักหักบัญชีซึ่งเป็นศูนย์กลางผู้ออกบัตร อาจหักบัญชีธนาคารของผู้ถือบัตรหรือส่งบิลไปเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรก็ได้แล้วแต่กรณี

4. ดำเนินงานด้านการให้อนุมัติวงเงิน (Authorization) ร้านค้าที่ผู้ถือบัตรนำบัตรไปใช้จ่ายเกินวงเงินที่กำหนด (Floor Limit) จะต้องทำการขออนุมัติวงเงินมายังบริษัทหรือธนาคารตัวแทน ในกรณีที่อยู่ในวงเงินที่บริษัทหรือธนาคารตัวแทนมีอำนาจในการอนุมัติได้เอง บริษัทหรือธนาคารตัวแทนนั้นก็ทำการตรวจสอบบัญชีของผู้ถือบัตรรายนั้น ๆ ว่ามีวงเงินเพียงพอหรือไม่ หรือมีความสามารถในการชำระหนี้มากน้อยเพียงใด อยู่ในหนังสือแจ้งอาัยบัตรเครดิตหรือไม่ซึ่งดูได้จากหลักฐานหรือแฟ้มต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้ในกรณีที่อยู่นอกเหนืออำนาจอนุมัติของบริษัทหรือธนาคารตัวแทน ก็จะต้องส่ง เท เล็กซ์ ค่อไปยังศูนย์กลางผู้ออกบัตร พร้อมบันทึกและเก็บหลักฐานต่าง ๆ เหล่านี้ไว้ด้วย

5. ดำเนินงานด้านการออกหนังสือแจ้งอายัดบัตรเครดิต (Warning Notice หรือ Hot Card List) ในกรณีที่บัตรเครดิตหายหรือถูกขโมยผู้ถือบัตรจะต้องรีบแจ้งให้บริษัทหรือธนาคารตัวแทนหรือผู้ออกบัตรทราบทันที เพื่อทางบริษัทหรือธนาคารตัวแทนหรือผู้ออกบัตรจะได้แจ้งให้ร้านค้าสมาชิกต่าง ๆ ทราบทั่วกัน เป็นการป้องกันผู้มีเจตนาทุจริตที่จะนำบัตรนั้นไปใช้ต่อไป

6. ดำเนินงานด้านการรายงาน

การรายงาน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจ เพราะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงฐานะและแนวโน้มของการดำเนินงาน การจัดทำรายงานพอจะแบ่งออกได้เป็น

6.1 รายงานสำหรับฝ่ายบริหารของธุรกิจเอง เป็นการสรุปถึงผลการดำเนินงานทั้งหมดในรอบระยะเวลาหนึ่ง ๆ เพื่อประโยชน์ในการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจต่อการดำเนินงานของธุรกิจ รายงานที่ธุรกิจบัตรเครดิตจะขาดเสียมิได้คือ การสรุปรายการความเคลื่อนไหวทั้งหมดที่ได้รับจากร้านค้า รายงานสรุปสถานะการเงิน งบเปรียบเทียบต่าง ๆ เช่น รายได้ ค่าใช้จ่าย เป็นต้น

6.2 รายงานสำหรับธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ธนาคารแห่งประเทศไทยมุ่งที่จะควบคุมการเข้าออกของเงินตราต่างประเทศ ดังนั้นรายงานที่ธุรกิจบัตรเครดิตจะต้องจัดส่งให้ ธปท. คือสรุปจำนวนเงินที่ผู้ถือบัตรนำบัตรไปใช้ยังต่างประเทศ (ต้องส่งเงินออกไปชำระ) และจำนวนเงินที่ผู้ถือบัตรชาวต่างประเทศถือบัตรมาใช้จ่ายในประเทศ (ต้องส่งบิลไปเรียกเก็บเงินเข้าประเทศ)

7. ดำเนินงานด้านการประเมินผลหรือวิเคราะห์ผลงาน โดยอาจแสดงความสัมพันธ์ของตัวเลขในรูปอัตราส่วนหรือนำมาเปรียบเทียบในระยะเวลาที่ต่างกัน ทำให้ทราบแนวโน้มการดำเนินงานได้ เป็นประโยชน์ต่อการตั้งงบประมาณและการควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย

ปกติการดำเนินงานของธุรกิจต่าง ๆ มักจะมีการวิวัฒนาการเรื่อยมา ธุรกิจบัตรเครดิตก็เช่นกันยังมีคู่แข่งชันมากก็จะต้องยิ่งปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

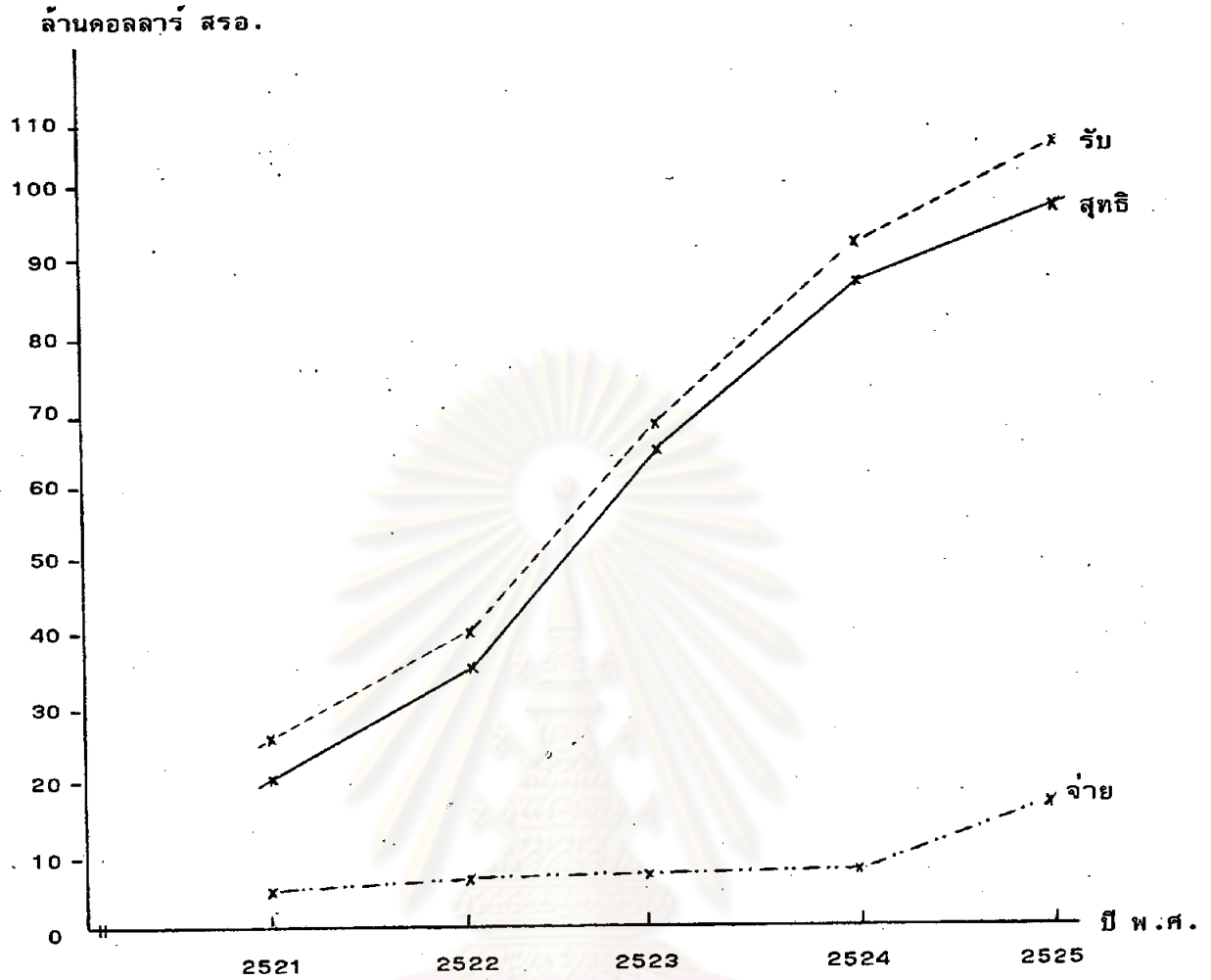
เพื่อถึงจุดลูกค้าทั้งนี้จะต้องยึดถือความเหมาะสมและสภาวะแวดล้อม เป็นสำคัญ

ตารางแสดงยอดเงินรับ เข้าและส่งออกตามบัตร เครดิต

<u>ปี พ.ศ.</u>	<u>ยอดเงินรับ</u>	<u>ยอดเงินจ่าย</u>	<u>ยอดสุทธิ</u> (หน่วย: ล้านดอลล่าร์ สหรัฐ.)
2521	25.03	4.64	20.39
2522	40.14	6.20	33.94
2523	68.77	6.43	62.34
2524	90.42	7.16	83.26
2525	<u>104.60</u>	<u>10.60</u>	<u>94.00</u>
รวม	328.96	35.03	293.93

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย ฝ่ายการควบคุมปริวรรต (พ.ศ.2527)

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จากตารางและแผนภาพที่แสดงข้างต้นนี้ชี้ให้เห็นว่า ความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจบัตรเครดิตในระยะหลังนี้ได้ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว ยอดรับซึ่งเป็นยอดที่ผู้ถือบัตรเครดิตชาวต่างประเทศถือบัตรเข้ามาใช้จ่ายในประเทศไทย สูงกว่ายอดจ่ายซึ่งเป็นยอดที่ผู้ถือบัตรเครดิตชาวไทยถือบัตรไปใช้จ่ายต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าในเรื่องบัตรเครดิตนี้ประเทศไทยยังเกินดุลอยู่อีกมาก นับว่าเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติในแง่ดึงเงินเข้าและช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยด้วย

ธุรกิจเมื่อมีการขยายตัวมากขึ้นเท่าใดก็จะมีผู้เข้ามาเกี่ยวข้องและรับผิดชอบ ตลอดจนมีส่วนได้เสียเพิ่มมากขึ้นตามส่วน ธุรกิจบัตรเครดิตเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการ คัดบัญชีและเข้าบัญชีให้กับลูกค้า ยิ่งธุรกิจขยายกว้างออกไปก็จะมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและ จำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อถึงกันตลอดเวลา การทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์จึง เป็น เรื่องจำเป็น ทั้งนี้เพราะปริมาณงานมีมากและต้องการความรวดเร็ว ระบบการทำด้วยมือ จึงไม่สามารถให้บริการได้ดีเท่าระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อเป็น เช่นนี้ก็จำเป็นต้องมีมาตรการ การควบคุมเพื่อรักษาผลประโยชน์ให้กับทุกฝ่าย

จุดอ่อนของระบบคอมพิวเตอร์ที่เห็นได้ชัดเจนคือ งานทุกชนิดจะต้องผ่านเข้าสู่ จุดศูนย์กลางคือผ่าน เข้าสู่การประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการรวมงานใน หน้าที่ต่าง ๆ เข้ามาอยู่ในที่แห่งเดียวกัน และหากว่ามีได้มีการกำหนดวิธีการควบคุมให้ รัดกุมทั้งภายในและภายนอกแผนกแล้วก็อาจจะก่อให้เกิดความผิดพลาดหรือการทุจริตขึ้น ได้ ฉะนั้นการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้จึงต้องคำนึงถึงการจัดระบบการสื่อสารข้อมูล ตลอดจนกำหนดวิธีการควบคุมให้รัดกุม เพราะมีเช่นนั้นแล้วผลดีที่ได้รับจากประสิทธิภาพ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ก็อาจจะถูกลบล้างโดยการรั่วไหลและความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจาก ระบบการควบคุมที่ไม่รัดกุมเพียงพอ ซึ่งอาจนำผลเสียหายสู่ธุรกิจเป็นส่วนรวมได้ในที่สุด

การควบคุมในธุรกิจบัตรเครดิตที่ใช้คอมพิวเตอร์นี้ จำเป็นที่จะต้องควบคุมทั้ง ระบบการ Input, Processing และ Output ซึ่งพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ โดยพิจารณาถึงความปลอดภัยของศูนย์ คอมพิวเตอร์ เลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม และคำนึงถึงระบบการจ่ายกระแสไฟด้วย เพราะ กระแสไฟที่ไม่สม่ำเสมออาจทำให้การบันทึกข้อมูลผิดพลาดได้
2. ควบคุมระบบ Terminal ป้องกันการลักลอบใช้ Terminal เพื่อ ประโยชน์ส่วนตัวหรือเพื่อการทุจริต โดยจัดระบบกฎแฉและระบบรหัสประจำตัว
3. ควบคุมระบบข้อมูล ควบคุมความถูกต้องของข้อมูลแบบ Check Digit โดยกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ส่วนด้านการควบคุมป้องกันความลับของข้อมูลที่รับ-ส่ง ควร

ใช้เทคนิค Cryptograph เป็นการเข้ารหัสข้อมูลซึ่งมีหลายวิธีด้วยกัน เช่น การเข้ารหัสแบบแทนที่ หรือโดยสลับตำแหน่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังควรเก็บข้อมูลสำรองไว้อีกชุดหนึ่ง เพื่อสามารถนำมาใช้แทนข้อมูลจริงได้ในกรณีที่ข้อมูลจริงเกิดการเสื่อมสภาพหรือสูญหาย พร้อมทั้งระมัดระวังเรื่องความร้อน ความชื้น ฝุ่นละออง และสารแม่เหล็กด้วย

4. ควบคุมระบบโปรแกรม ต้องทดสอบความถูกต้องของโปรแกรมทุกระยะ โดยอาศัย Test Data และ Edit Function

5. ควบคุมระบบบุคคล เพื่อเป็นการป้องกันการลักลอบใช้เครื่องทิ้ง ๆ ที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ จึงควรมีระบบกำหนดตารางเพื่อจำกัดขอบเขตอำนาจหน้าที่เฉพาะงาน ผู้ใช้จะต้องผ่านขั้นตอนการแสดงคนให้ เครื่องคอมพิวเตอร์รับรู้ หากตรงตามข้อกำหนดก็จะเปิดเครื่องทำงานได้ นอกจากนี้ระบบการบันทึกการทำงานทั้งหมดของ เครื่องยังช่วยให้ผู้ทุจริตไม่สามารถปิดบังการลักลอบใช้เครื่องได้อีกด้วย

ปัญหา

-มองในแง่ผู้ถือบัตร

1. ผู้ถือบัตรอาจใช้บัตรในการซื้อสินค้าหรือบริการอย่างฟุ่มเฟือย เพราะคิดว่าเป็นการซื้อเชื่อ อาจตัดสินใจซื้อโดยไม่ไตร่ตรองให้รอบคอบ เป็นเหตุให้ใช้จ่ายเกินฐานะหรือความสามารถในการชำระเงินคืนได้ ซึ่งอาจจะ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดภาวะเงินเฟ้อในระบบเศรษฐกิจ

2. ผู้ถือบัตรอาจต้องรับภาระค่าสินค้าหรือบริการที่สูงกว่าราคาเงินสด (Surcharging) เนื่องจากร้านค้าสมาชิกที่ยอมรับบัตรเครดิต เมื่อนำ Sales Slip ไปเข้าบัญชี เงินฝากกับบริษัทหรือธนาคารตัวแทนผู้ออกบัตร ร้านค้าจะถูกหักส่วนลดจำนวนหนึ่งซึ่งบริษัทหรือธนาคารตัวแทนจะคิด เป็นค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเงิน ดังนั้นร้านค้าบางแห่งจึงอาจบวกเพิ่มราคาของสินค้าหรือบริการให้สูงขึ้น เมื่อลูกค้าใช้บัตร เครดิตแทนการชำระด้วย เงินสด เป็นการผลักภาระให้แก่ผู้ถือบัตร

3. ในกรณีบัตรหายหรือถูกขโมย ผู้ถือบัตรต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น เมื่อมีผู้ทุจริตนำบัตรนั้นไปใช้ในกรณีที่ยังไม่ได้นำความแจ้งต่อบริษัท ธนาคารตัวแทน หรือผู้ออกบัตรให้รับทราบ

4. ผู้ถือบัตรที่เดินทางท่องเที่ยวไปตามประเทศต่าง ๆ เมื่อบัตรเก่าหมดอายุ อาจไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบัตรใบใหม่ เพราะไม่มีสถานที่อยู่เป็นการถาวร และในกรณีที่ผู้ถือบัตรจะนำบัตรนั้นไปใช้ อาจไม่รู้แหล่งร้านค้าสมาชิกที่ยอมรับบัตรเครดิต และเมื่อจำเป็นต้องใช้เงินสดก็ขอเบิกได้เฉพาะบริษัทหรือธนาคารตัวแทนเท่านั้น ซึ่งเป็นการไม่สะดวกและอาจมีปัญหาหรือข้อจำกัด เกี่ยวกับเรื่องจำนวนสาขาและเวลาทำการของตัวแทนเหล่านั้นด้วย

-มองในแง่ร้านค้า

1. การรับบัตรเครดิตอาจทำให้ความคล่องตัวในการดำเนินงานลดลง เมื่อเทียบกับการขายเงินสด ทั้งนี้เพราะการรับบัตรเครดิตมีข้อกำหนดหลายประการ อาทิ ต้องตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของบัตร ดูว่าเป็นบัตรหมดอายุหรือไม่ มีหมายเลขบัตรอยู่ในใบแจ้งอายัดบัตรเครดิตหรือไม่ ต้องจัดทำ Sales Slip ต้องตรวจสอบลายเซ็นของผู้ถือบัตร ซึ่งหากร้านค้าบางแห่งก็อาจไม่ได้รับค่าสินค้าหรือบริการนั้นจากตัวแทนผู้ถือบัตร และในกรณีที่ร้านค้าสมาชิกเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีหลาย ๆ แผนก การรับบัตรจากลูกค้าแต่ละรายจะต้องคอยตรวจสอบดูทุกแผนกแล้ว เकिनวงเงินที่กำหนดหรือไม่ ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และยังคงเสียส่วนลดจำนวนหนึ่งให้กับผู้ถือบัตรเป็นค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรด้วย

2. กรณีที่ผู้ถือบัตรใช้บัตรซื้อสินค้าหรือบริการเกินวงเงินที่กำหนด (Floor Limit) ของร้านค้าแต่ละแห่ง ร้านค้าจะต้องติดต่อขออนุมัติวงเงิน (Authorization) ไปยังตัวแทนผู้ถือบัตร ซึ่งอาจไม่ได้รับความสะดวกเนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องเวลาทำการและการติดต่อทางโทรศัพท์ และเนื่องจากในประเทศไทยเรายังไม่มีศูนย์รวมข่าว เครดิตนั้นเอง

3. จากปัญหาเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงานลดลงและต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นนี้ อาจเป็นเหตุให้ร้านค้าไม่ให้ความร่วมมือกับธุรกิจบัตรเครดิต เครดิตดีเท่าที่ควร หรืออาจถึงกับปฏิเสธการเป็นร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต เครดิต ซึ่งมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของระบบธุรกิจบัตรเครดิตโดยตรง

-มองในแง่บริษัทหรือธนาคารตัวแทน

1. ต้องรับภาระความเสี่ยง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกรณีที่ต้องมีการเรียกเก็บเงินจากศูนย์กลางผู้ออกบัตรที่อยู่ต่างประเทศ เนื่องจากบริษัทหรือธนาคารตัวแทนในประเทศไทยจะจ่ายเงินบาทเข้าบัญชีให้ร้านค้าทันทีเมื่อร้านค้านำ Sales Slip มาเข้าบัญชีเงินฝากและจะเรียกเก็บเงินเป็นสกุลเงินของประเทศผู้ออกบัตร (ส่วนใหญ่จะเป็น US\$) ในช่วงนี้หากค่าของเงินบาทลดลงบริษัทหรือธนาคารตัวแทนก็อาจต้องเป็นผู้รับภาระ

2. ต้องรับภาระความเสี่ยง เนื่องจากเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรไม่ได้ในกรณีที่ผู้ถือบัตรมีเจตนาทุจริต หรือรับ Sales Slip ที่ไม่สมบูรณ์จากร้านค้า

3. ความผิดพลาดในแง่ของการปฏิบัติงาน เสี่ยงต่อชื่อเสียงและความเชื่อถือที่ประชาชนมีต่อธุรกิจบัตรเครดิต

4. การปลอมแปลงบัตรเครดิตโดยผู้มีเจตนาทุจริต หรืออาจเป็นการร่วมมือกันระหว่างร้านค้าและผู้ถือบัตร ซึ่งกว่าทางผู้ออกบัตรจะสืบทราบก็อาจจะเป็นการสายเกินไปเสียแล้ว

ข้อเสนอแนะ

ในฐานะธุรกิจบัตรเครดิต ไม่ว่าจะเป็นบริษัท ธนาคารตัวแทน หรือผู้ออกบัตรก็ตาม จำเป็นที่จะต้องทราบถึงนโยบายของตนเสียก่อนว่ามีข้อกำหนดอย่างไร ควรจะปฏิบัติอย่างไรและเมื่อมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นควรดำเนินการแก้ไขอย่างไร ปัญหาย่อมเกิด

ขึ้นได้กับธุรกิจทุกประเภท ปัญหาอย่างเดียวกันในธุรกิจประเภทเดียวกันแต่เมื่อผู้บริหารต่างกันก็อาจมีแนวทางการแก้ปัญหาที่ต่างกันได้ ดังนั้นจึงควรทำการศึกษา เปรียบเทียบ เพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุด

จากการศึกษาถึงวิธีการดำเนินงานและการควบคุมทางบัญชีของธุรกิจบัตรเครดิต ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. กรณีที่ผู้ถือบัตรใช้จ่ายเกินฐานะหรือความสามารถในการชำระเงินคืน จนอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่เกิดภาวะเงินเฟ้อ เช่นนี้ ในขั้นแรกธุรกิจควรตัดเดือนและลดวงเงินเครดิตลงโดยระงับการให้อนุมัติวงเงิน ซึ่งวิธีการนี้อาจมีส่วนช่วยควบคุมระดับภาวะเงินเฟ้อของประเทศได้ สำหรับขั้นต่อไปก็อาจถึงประกาศยกเลิกการใช้บัตรฉบับนั้นๆ

2. กรณีที่ร้านค้าบวกเพิ่มราคาสินค้าหรือบริการให้สูงขึ้น เมื่อผู้ถือบัตรใช้บัตรเครดิตแทนการชำระด้วยเงินสด เช่นนี้ควรมีการชี้แจงให้ร้านค้าทราบก่อนล่วงหน้าว่าไม่ควรคิด Surcharging จากผู้ถือบัตร เพราะผู้ถือบัตรย่อมไม่ยากที่จะซื้อสินค้าในราคาสูงกว่าที่ควร และหากผู้ถือบัตรสืบทราบภายหลังก็อาจคืนของและปฏิเสธการชำระเงินได้ ซึ่งเป็นสิทธิประการหนึ่งของผู้ถือบัตรอันจะเป็นเหตุให้ร้านค้าเสียชื่อเสียงและเสียลูกค้าไปด้วยในอนาคต

3. ในกรณีที่ผู้ถือบัตรทำบัตรหายหรือถูกขโมย ควรให้ผู้ถือบัตรรีบแจ้งให้ธุรกิจทราบทันที เพื่อธุรกิจผู้ถือบัตรจะได้ดำเนินการออกใบแจ้งอายัดบัตรเครดิต แจ้งให้ร้านค้าต่าง ๆ ทราบทั่วกันเพื่อป้องกันผู้มีเจตนาทุจริตที่จะนำบัตรนั้นไปใช้ต่อไป

4. ปัญหาการต่ออายุบัตรให้กับผู้ถือบัตรที่อยู่ในระหว่างการเดินทาง ผู้ถือบัตรควรแจ้งให้ผู้ถือบัตรทราบ เป็นการแน่นอนว่าให้ไปรับบัตรได้ที่ใดโดยกำหนดสถานที่และวันเวลาไว้ล่วงหน้า เช่น ภายใน 15 วัน หากผู้ถือบัตรไม่ได้รับก็ให้รับแจ้งผู้ถือบัตรทันที เพราะอาจมีการหายระหว่างทางไปรษณีย์ได้ และเพื่อแก้ปัญหาผู้ถือบัตรที่ไม่รู้แหล่งร้านค้าสมาชิกผู้รับบัตร ให้ธุรกิจผู้ถือบัตรจัดทำคู่มือที่แสดงรายชื่อร้านค้า ประเภทสินค้าหรือบริการและสถานที่ตั้ง มอบให้กับผู้ถือบัตรทุกราย เท่ากับเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ร้านค้าสมาชิกเป็นการดึงดูดผู้ถือบัตรและร้านค้าสมาชิกไปด้วยในตัว

5. ปัญหาในแง่ของร้านค้าสมาชิกเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงานลดลง เมื่อเทียบกับการขายเงินสดนั้น ธุรกิจในฐานะตัวแทนผู้ออกบัตรควรส่งพนักงานออกไปชี้แจง และแนะนำวิธีการรับบัตร เครดิตจากผู้ถือบัตร หากร้านค้ายึดถือและปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ แล้วปัญหาเรื่องความคล่องตัวก็就不用เกิดขึ้นแต่กลับจะเป็นผลดีต่อร้านค้าสมาชิกในแง่ของการเพิ่มยอดขาย เท่ากับขยายธุรกิจของร้านค้าให้กว้างขวางออกไปอีกด้วย

6. ปัญหาเรื่องความไม่สะดวกในการติดต่อขออนุมัติวงเงินจากผู้ถือบัตร เรื่องนี้ทางผู้ออกบัตรควรขยายเวลาการให้อุมัติวงเงินออกไปเป็นตลอด 24 ชั่วโมง โดยจัดเจ้าหน้าที่ให้อยู่สลับเวรกัน หรือหากสามารถโยงสายโทรศัพท์เข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ได้ก็ควรป้อนโปรแกรมเข้าเครื่องแล้วให้ร้านค้าติดต่อโดยตรงกับเครื่อง ทำให้รวดเร็วและสะดวกด้วยกันทุกฝ่าย และสำหรับธุรกิจบัตรเครดิตเครดิตซึ่งมักจะมีการตรวจสอบเครดิตของลูกค้าอยู่เสมอ ควรร่วมกันจัดตั้งศูนย์รวมข่าวเครดิตขึ้น เพื่อเป็นแหล่งในการรวบรวมประวัติทางการเงินของลูกค้า เช่นนี้จะสามารถช่วยลดภาระความเสี่ยงด้านบัญชีที่มีปัญหาลงได้อีกทางหนึ่ง

7. ปัญหาเรื่องภาวะความเสี่ยงเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศนั้น เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงนี้บริษัทหรือธนาคารตัวแทนควรจะดำเนินการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรโดยเร็วที่สุด หรืออีกวิธีการหนึ่งอาจทำการตกลงกันใหม่ตัวแทนผู้ถือบัตรโดยใช้ดุลพินิจกำหนดว่าจะใช้อัตราใดในการแปลงเงินบาทเป็นเงินเหรียญสหรัฐอเมริกา และให้ถือเป็นมาตรฐานเดียวกันหมด

8. เกี่ยวกับภาวะความเสี่ยงด้านการเรียกเก็บเงินจากผู้ถือบัตรไม่ได้ จะต้องป้องกันตั้งแต่จุดเริ่มต้น กล่าวคือก่อนที่จะธุรกิจจะออกบัตร เครดิตให้ผู้ถือบัตรรายใด ธุรกิจควรจะต้องคัดเลือกและตรวจสอบเครดิตของลูกค้าให้ดีเสียก่อน และคอยติดตามความเคลื่อนไหวทางเครดิตของผู้ถือบัตรอยู่เสมอ หากเห็นว่ามีแนวโน้มไม่ดีก็ควรริหาทางป้องกันก่อนที่ปัญหาจะเกิดขึ้น และในการรับ Sales Slip จากร้านค้าก็ควรใช้ความระมัดระวังในการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ให้ดีที่สุด หาก Sales Slip ไม่สมบูรณ์ก็อาจปฏิเสธการรับ Sales Slip นั้น ๆ หรืออาจทำการตกลงกับร้านค้าว่าให้บริษัทหรือธนาคาร

ตัวแทนทำการ เรียกเก็บ เงินจากผู้ถือบัตรก่อน เมื่อ เรียกเก็บได้โดยไม่มีปัญหาจึงจะทำการ
เข้าบัญชีให้ร้านค้าต่อไป

๑. ปัญหาเรื่องความผิดพลาดในแง่ของการปฏิบัติงานของธุรกิจบัตรเครดิตนั้น
ควรจะวางมาตรการป้องกันและแก้ไขไว้ล่วงหน้า เช่น

<u>ชนิดของข้อผิดพลาด</u>	<u>มาตรการในการป้องกันและแก้ไข</u>
(1) Key-in หมายเลขบัญชีผู้ถือบัตร/ ร้านค้า ผิด	(1) ควรมี Check Digit และตรวจ สอบรายงานที่ออกจากเครื่อง
(2) เข้าบัญชีให้ร้านค้า/ตัดบัญชีผู้ถือ บัตรผิดพลาด	(2) ควรผ่าน Checker และมีการ ยืนยันยอดกับเจ้าหน้าที่ ลูกหนี้
(3) เข้าบัญชีให้ร้านค้า/ตัดบัญชีผู้ถือ บัตร ผิดจำนวน	(3) ควรผ่าน Checker และตรวจสอบ ยอดคง เหลือ
(4) ใช้อัตราส่วนลด ผิดจำนวน	(4) ควรผ่าน Checker และมีการสอบ ยืนยัน
(5) ใช้อัตราในการแปลงสกุลเงินผิด	(5) ควรผ่าน Checker และหากเป็น อัตราคงที่ก็ให้ตั้งไว้ในโปรแกรม เพื่อ เปรียบเทียบ
(6) รวมยอดผิด	(6) ควรผ่าน Checker และตรวจสอบ ยอดคุม เป็นการสอบยืนยัน
(7) เข้าบัญชี ให้ผิดหน่วยเงินตรา	(7) ควรผ่าน Checker มียอดคุมและ ตรวจสอบยอดคง เหลือ
(8) มีการเข้าบัญชีซ้ำ	(8) ทำการตรวจสอบรายงานที่ออกจาก เครื่อง คุมยอดคุม
(9) ลืมเข้าบัญชี	(9) เริ่มบันทึกตั้งแต่ตอนรับเอกสาร ควร แบ่งงานกับทำ เป็นการสอบยืนยัน
(10) เข้าผิดบัญชี	(10) ควรมี Edit Function และ ตรวจสอบรายงานที่ออกจาก เครื่อง

ข้อผิดพลาดที่นอกเหนือจากนี้ หากเป็นเรื่อง INPUT เช่น ข้อมูลสูญหายหรือ ถูกแก้ไขเพิ่มเติม มาตรการในการป้องกันก็คือในเอกสารเบื้องต้น เช่น สลิปต่าง ๆ ควรพิมพ์เลขลำดับล่วงหน้า ควรมีสำเนาติดเล่ม ควรพิมพ์รายการข้อมูลนำเข้าทั้งหมด เพื่อตรวจสอบกับเอกสารเบื้องต้น ควรมีการแบ่งงานกันทำ เพื่อให้สามารถสอบย้อนกันได้

ทางด้าน PROCESSING เช่น ในโปรแกรมอาจถูกแก้ไขสั่งให้ข้ามขั้นตอนบางอย่าง เช่นนี้ควรมีการตรวจสอบเป็นระยะและโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ควรมีการพิมพ์โปรแกรมใช้งานออกมา เทียบกับโปรแกรมที่ผ่านการทดสอบความถูกต้องและได้รับการรับรองแล้ว

ทางด้าน OUTPUT. เช่น รายงานล่าช้า ถูกทำลาย หรือถูกแก้ไขเพื่อปิดบังการทุจริตควรมีทะเบียนควบคุม ระบุชื่อรายงาน จำนวนที่จัดพิมพ์ ชื่อผู้ส่งพิมพ์ และผู้รับรายงาน วันเวลาที่พิมพ์เสร็จ ที่นำส่งและที่รับ และควรมีการสอบถามผู้รับรายงานถึงความถูกต้องของรายงานอยู่เสมอ

10. ปัญหาเรื่องการปลอมแปลงบัตรเครดิต อาจป้องกันแก้ไขโดยการเพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของบัตรให้มากขึ้น และทำการเปลี่ยนแปลงรูปโฉมของบัตรเป็นระยะ ๆ เพื่อยากต่อการปลอมแปลง เพราะต้องใช้เงินทุนสูง ถึงแม้ว่าจะทำให้ต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นก็ตาม แต่ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาภาพพจน์และความเชื่อถือของประชาชนที่มีต่อบัตรเครดิต เป็นประการสำคัญ

การดำเนินงานของธุรกิจบัตรเครดิต หากมีการวางแผนงาน มีการควบคุมทางบัญชีที่ดี มีมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และมีการปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ ก็จะช่วยให้อธุรกิจเจริญรุ่งเรืองขึ้นและเป็นที่ยอมรับของประชาชนโดยทั่วไป