

๘ ข้อมูลที่ใช้ในการให้สินเชื่อ

การพิจารณาอนุมัติและกำหนดวงเงินเบิกบัญชีสินเชื่อของลูกค้าที่มาขอเปิดบัญชี เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้จัดการสินเชื่อ หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการอนุมัติและ กำหนดวงเงินสินเชื่อ บุคคลเหล่านี้ย่อมจักต้องมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีความสามารถในการตัดสินใจยังไม่ถูกต้อง เช่น การที่ธุรกิจนั้น ๆ จะประสบกับการขาดทุนหรือไม่ อันเป็นเหตุอาจก่อให้เกิดหนี้สูญหรือ ภัยเหตุอย่างอื่น ๆ ซึ่งเป็นการผิดจุดประสงค์ของนโยบายสินเชื่อ ดังนั้น จึงจำเป็นต้อง อย่างยิ่งในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้วงเงินสินเชื่อของผู้จัดการ หรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ต่อการให้วงเงินสินเชื่อจะตองหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า นั้น ๆ ให้มากและถูก ต้องที่สุด ดังนั้นการสืบหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าจึงนับได้ว่าเป็นงานที่สำคัญที่สุดของ แผนกสินเชื่อ

ในการพิจารณาตัดสินใจให้วงเงินสินเชื่อแก่ลูกค้านี้ จำเป็นต้องใช้ข้อมูล ทุก ชนิดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าทั้งทางด้านประวัติส่วนตัว นิสัยใจคอและทางด้านฐานะการเงิน ของธุรกิจ ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณานี้ เราสามารถแยกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ชนิดคือ

1. ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน (Non Financial Information)
2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับการเงิน (Financial Information)

1. ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน (Non Financial Information) ข้อมูล
ชนิดนี้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะโดยทั่ว ๆ ไปของลูกค้าทางด้านประวัติส่วนตัว ซึ่ง ลูกค้าเป็นบริษัทจำกัด หรือห้างหุ้นส่วน ข้อมูลชนิดนี้จะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับส่วนตัว ของผู้จัดการและเจ้าของหรือผู้ถือหุ้น ซึ่งจะประกอบไปด้วย ชื่อ อายุ ที่อยู่ สภาพ การสมรส บุคคลที่อยู่ในความอุปการะดูแล ฐานะทางครอบครัว นิสัยใจคอ ความ รู้ความสามารถมีประสบการณ์และความสามารถในด้านใด ๆ บ้าง มีกิจการในครอบ ครองหรือไม่กี่แห่ง ผลการทำงานประสบความสำเร็จมากน้อยแค่ไหน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้

นี้ใช้พิจารณาพร้อมกับข้อมูลทางการเงิน ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการตัดสินใจอย่างมาก เช่น ตัวอย่าง นาย ก. เป็นเจ้าของร้านขายเครื่องไฟฟ้า มีความชำนาญทางด้านนี้มาก การค้าเจริญรุ่งเรืองดี แต่ นาย ก. มีนิสัยชอบการพนันเป็นชีวิตจิตใจ ในฐานะผู้ที่จะให้สินเชื่อ ย่อมตระหนักแล้วว่า ถ้าให้สินเชื่อไป อัตราความเสี่ยงจะสูง แม้ นาย ก. จะมีหลักทรัพย์มาค้ำประกันก็ยังคงพยายามสืบว่า หลักทรัพย์ที่นาย ก. นำมาแสดง นั้นมีการนำไปเป็นหลักประกันที่อื่นก่อนหรือไม่ เพราะฉะนั้นการพิจารณาให้สินเชื่อจะดูแค่ข้อมูลทางการเงินอย่างเดียวไม่ได้ จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องนำข้อมูลที่เกี่ยวกับการเงินมาพิจารณาควบคู่เสมอ

2. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเงิน (Financial Information) เป็นข้อมูลที่

แสดงถึงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของลูกค้า ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินงานธุรกิจประกอบการค้าประเภทนั้น ๆ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเงินจะแสดงอยู่ในงบดุลและงบกำไรขาดทุน ประกอบกับศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจโดยทั่ว ๆ ไปของกิจการนั้นและวงการธุรกิจที่เขาติดต่อกี่ยวข้องอยู่

แหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูลหรือข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ามีมาจากหลายแหล่งด้วยกัน กล่าวคือ แผนกสินเชื่อจะต้องพยายามหาข่าวสารจากทุก ๆ ทางที่จะหาได้เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจให้ได้ถูกต้องที่สุด แต่การแสวงหาข้อมูลนี้มีข้อจำกัดอยู่ที่ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการนี้ โดยจะต้องเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไปทั้งหมดในการหาข้อมูลกับจำนวนกำไรที่เราจะขายได้ ถ้าไม่คุ้มกันแล้วลูกค้ารายนั้นเราก็ไม่ควรจะให้สินเชื่อ แต่ตาของการจำนวนลูกค้าไวก่อนในตอนแรกโดยกิจการยอมขาดทุน การแสวงหาข้อมูลอย่างเต็มที่ก็ย่อมจะทำได้ ซึ่งแหล่งที่มาของข้อมูลนี้จัดเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภทคือ

- ก. จากการสอบถามจากลูกค้าโดยตรง
- ข. จากบุคคลภายนอกเช่น พนักงานขาย ธนาคาร หน่วยธุรกิจอื่น ๆ และหนังสือพิมพ์

ก. ข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง ข้อมูลแหล่งแรกที่จะได้มาโดยสะดวกคือ การถามจากลูกค้าโดยตรง ซึ่งอาจจะให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มที่มีอยู่ (ดูตัวอย่างที่ 1) หรือจะสอบถามด้วยตนเองก็ได้ ข้อมูลที่ได้จากลูกค้าควรจะให้ไต่ทราบดีถึงฐานะทางการเงินของลูกค้า เช่นธนาคารหรือเจ้าหน้าที่เช่าที่ดินอยู่ และข่าวสารอื่น ๆ ที่ต้องการ การที่จะได้ข่าวสารมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับวิธีการสอบถามหรือแบบสอบถาม ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบถามและสถานที่ตั้งของลูกค้าว่าอยู่ใกล้หรือไกลแค่ไหน การสอบถามนี้มีใช้ค่าหนึ่งแค่เพียงจำนวนสิ่งของที่ลูกค้าส่งมา แต่ต้องคำนึงถึงเหตุการณ์ที่จะต้องติดต่อกันต่อไปในภายหน้าด้วย ดังนั้นถ้ามีทางที่จะติดต่อกับลูกค้าได้ข่าวสารมากเท่าไรก็ควรจะทำเพื่อจะได้เก็บไว้เป็นข้อมูลในคราวต่อ ๆ ไป

ผู้มีหน้าที่สอบถามจากลูกค้านี้จะเป็นใครนั้นขึ้นอยู่กับผังงานของกิจการนั้น ๆ ถ้าเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ก็จะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในแผนกสินเชื่อกับคนใดคนหนึ่งให้มีหน้าที่รับผิดชอบ ถ้าเป็นธุรกิจขนาดกลางก็อาจจะ เป็นหน้าที่ของผู้จัดการแผนกสินเชื่อก็ได้ ถ้าเป็นธุรกิจขนาดเล็กส่วนมากจะเป็นหน้าที่ของสมุหบัญชี หรือตัวเจ้าของกิจการเอง ซึ่งใครจะเป็นคนติดต่อสอบถามก็ตามจะต้องถือเสมือนว่าตัวเป็นผู้แทนของธุรกิจ การทำให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้าและความเข้าใจอันดีต่อกันจะทำให้เกิดเป็นผลดีแก่กิจการ

สิ่งสำคัญกว่าตัวบุคคลผู้ถามก็คือ วิธีการสอบถามว่า ควรจะใช้วิธีการอย่างไร จึงจะทำให้ได้ข้อมูลได้ครบถ้วนและเพียงพอ กิจการที่มีแบบสอบถามอยู่แล้วก็เพียงแต่ให้ลูกค้าตอบคำถามที่มีอยู่ในแบบฟอร์มนั้น แต่แบบสอบถามโดยทั่วไปมักจะมีช่องพิเศษให้เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่มีอยู่ ทั้งนี้เพราะคำถามในแบบสอบถามอาจจะคลุมเครือไม่หมดทุกประเด็น เป็นหน้าที่ของผู้ถามที่จะต้องพยายามถามเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และถ้ากิจการนั้น ๆ ไม่มีแบบสอบถามไว้ล่วงหน้าคำถามที่จะถามจะต้องพยายามรวบรวมให้ครบหมดทุกข้อ ซึ่งข้อความที่จะถามบางข้อสามารถที่จะถามโดยตรงได้ แต่บางข้อจะต้องถามเฉียงโดยไม่ให้ลูกค้ารู้ตัว โดยถือหลักว่าพยายามถามเพื่อจะได้ทราบว่าสมควรจะให้สินเชื่อกับหรือไม่ และถ้าให้ใครควรให้เท่าใด

ปกติคำถามที่จะถามไม่ว่าจะมีแบบสอบถามหรือให้เจ้าหน้าที่แผนกสินเชื่อถาม
 ว่ายตนเองจะประกอบด้วย

1. ชื่อและสถานที่อยู่ของลูกค้า
2. ที่อยู่เดิมก่อนย้าย
3. ชนิดของอาคาร
4. ประเภทของธุรกิจ บริษัทจำกัด, ห้างหุ้นส่วน, ห้างหุ้นส่วนจำกัด,
 เจ้าของคนเดียว, องค์กร, รัฐวิสาหกิจ, รัฐบาล และอื่น ๆ
5. ชื่อของเจ้าของกิจการถ้าสามารถบอกได้
6. ธนาคารที่ติดต่อก
7. สินทรัพย์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ (Financial Statement Information)
8. ผู้ค้ำประกัน (Reference)

ตัวอย่างที่ 1

ข้อมูลจากลูกค้าโดยตรง

บริษัท ก.ช.ค. จำกัด

ใบขอเปิดบัญชีสินเชื่อ
 (Application for Credit Account)

Name	ENGLISH	THAI
1 ชื่อ (บริษัท หรือ ร้านค้า)		
2 Address ที่อยู่		
Tel.No. โทรศัพท์		
3 Shop Premises Owner: ชื่อเจ้าของอาคารร้านค้า		
4 Name of Banker and other reference ชื่อธนาคารที่มีบัญชีอยู่ และผู้ที่อ้างอิงพร้อมที่อยู่		
5 Type of Business ลักษณะของกิจการค้า		
6 Date of Establishing the Company/shop วันที่ก่อตั้งบริษัท/ร้านค้า		

7	Business Registration No. เลขที่ทะเบียนการค้า	
8	Registered Capital เงินทุนจดทะเบียน	
9	Name of other Dealing Companies ติดต่อการค้ากับบริษัทอะไรบ้าง	
10	Branches & Address, if any สาขามีตั้งอยู่ที่ไหนบ้าง	
11	Property Owned & Estimated Value เป็นเจ้าของสินทรัพย์ที่ใดบ้าง ค่าของสินทรัพย์โดยประมาณ	
12	Terms of Payment กำหนดเวลาชำระเงิน	
13	Credit Limit วงเงินเชื่อ	

- a) Owner's Name
ชื่อเจ้าของ (.....) Signature
- b) Manager's Name
ชื่อผู้จัดการ (.....) "
- c) Guarantor's Name if any
ลายเซ็นผู้ค้ำประกัน (.....) "

Approved by:Managing Director
Sales Manager
Credit Controller
Salesman

14 Remark

* จากแบบสอบถามของบริษัทขายเครื่องจักรประเภทเครื่องทุ่นแรงในประเทศไทย

1. ชื่อและสถานที่ตั้งของกิจการ (ดูข้อ 1,2 ในตัวอย่างที่ 1)

ส่วนใหญ่แล้วชื่อและสถานที่ตั้งของกิจการจะแสดงถึงลักษณะของกิจการนั้น ๆ ว่าเป็นประเภทใด เช่น ชื่อ อเนกการไฟฟ้า เราย่อมทราบว่า เป็นกิจการที่ประกอบเกี่ยวกับเครื่องไฟฟ้า ส่วนสถานที่ตั้งกิจการค่าส่วนใหญ่ที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันมักจะอยู่ในย่านการค้าเดียวกัน ร้านอยู่แถวสำเพ็งย่อมคาดว่าส่วนใหญ่ต้องประกอบการค้าขายผ้า นอกจากนี้สถานที่ตั้งของกิจการยังบอกถึงความยากง่ายในการติดต่อ ค่าเช่าสถานที่และความมั่นคงของกิจการ

2. ที่อยู่เดิมก่อนย้าย

เพื่อที่จะได้ทราบถึงฐานะของลูกค้าย้อนหลังว่า เป็นอย่างไร ทำไมจึงย้ายจากที่เดิม เป็นการย้ายเพื่อขยายกิจการให้ดีขึ้น หรือย้ายเพราะสาเหตุอื่น ๆ เช่น ค่าเช่าแพง หรือ ถูกเพลิงไหม้เหล่านี้เป็นต้น

3. ชนิดของการค้า (ดูข้อ 5 ในตัวอย่างที่ 1)

เพื่อจะได้ทราบว่าลูกค้าทำธุรกิจประเภทใด และธุรกิจประเภทนั้น ๆ ในภาวะการตลาดเป็นอย่างไร ถ้าให้สินเชื่อกับภาระความเสี่ยงมากน้อยแค่ไหน เช่น ชนิดของการค้า เป็นประเภทอุตสาหกรรมทอผ้า ฝ่ายสินเชื่อก็สามารถพิจารณาถึงความเสี่ยงได้ว่าอุตสาหกรรมทอผ้าในตลาดการค้าปัจจุบันเป็นอย่างไรควรจะให้สินเชื่อสักเท่าไร

4. ประเภทของธุรกิจ

แสดงให้เห็นว่าเป็นของเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด หรือ องค์การของรัฐบาล เพื่อจะได้ทราบว่ากิจการจะสามารถเรียกร้องการชดเชยหนี้สินมากน้อยแค่ไหน และควรจะทำสัญญาอย่างไรให้เหมาะกับธุรกิจประเภทนั้น ๆ เช่น การติดต่อทำสัญญากับกิจการที่มีเจ้าของคนเดียวก็ไม่ยุ่งยาก ถ้าเป็นบริษัทจำกัดก็จะต้องมีตัวแทนที่ถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ควรที่จะถามถึงระยะเวลาที่ตั้งกิจการ และจำนวนเงินทุนที่นำมาลงนั้นว่ามาจากทางใดบ้าง (ดูข้อ 6 และ 8 ในตัวอย่างที่ 1) ว่ามาจากการเรียกหุ้นหรือรับโอนกิจการ เพื่อจะได้รู้ถึงที่มาและความมั่นคงของกิจการนั้น

5. ชื่อของเจ้ากิจการ (ดูข้อ 3 ในตัวอย่างที่ 1)

ถ้า เป็นกิจการของเจ้าของคนเดียวหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ได้จดทะเบียน เป็นนิติบุคคล ชื่อและประวัติส่วนตัวของเจ้าของกิจการนับเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะ การให้สินเชื่อแก่กิจการชนิดนี้ ถือว่าเป็นการให้สินเชื่อแก่พวกเจ้าของกิจการ ถ้า กิจการล้มละลาย ผู้เป็นเจ้าของหรือผู้เป็นหุ้นส่วนจะต้องรับภาระชำระหนี้ทั้งหมด (2)

นอกจากจะศึกษาประวัติส่วนตัวของเจ้าของกิจการแล้ว แผนกสินเชื่อยัง ควรที่จะให้ความสนใจแก่ผู้จัดการและผู้บริหารงานด้วยว่าเป็นอย่างไร มีความ รู้ความสามารถแค่ไหน อายุประมาณเท่าไร สุขภาพเป็นอย่างไร ประวัติการทำงาน เป็นอย่างไร เพราะการทำงานเขาจะมีผลมาถึงฐานะของกิจการด้วย

6. ธนาคารที่ติดต่อ (ดูข้อ 4 ในตัวอย่างที่ 1)

การทราบชื่อของธนาคารที่ลูกค้าติดต่อ จะทำให้เราทราบฐานะของลูกค้า โดยสอบถามไปยังธนาคารอีกทางหนึ่งได้ นอกจากนี้เรายังอาจสามารถอาศัยบัญชี ลูกค้าได้ในกรณีเกิดความเสียหายขึ้น

7. สินทรัพย์ต่าง ๆ ที่มี (ดูข้อ 11 ในตัวอย่างที่ 1)

เพื่อไว้เป็นหลักประกันและนำมาวิเคราะห์ฐานะลูกค้า เพื่อใช้เป็นเครื่อง กำหนดวงเงินสินเชื่อ

8. ผู้ค้ำประกัน (ดูข้อ 4 ในตัวอย่างที่ 1 และตัวอย่างที่ 2)

ถ้า เป็นการให้สินเชื่อแก่บุคคล ส่วนมากจะต้องมีบุคคลอื่นที่เชื่อถือได้รับรอง หรือค้ำประกัน ซึ่งปกติมักจะใช้ 2 คน แต่ในวงการค้าปัจจุบันมักจะให้ธนาคารที่ ลูกค้านั้น ๆ ติดต่อเป็นผู้ค้ำประกัน เช่น การสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศต้องมีการ ออกหนังสือค้ำประกัน (Letter of Guaranteed or Letter of Credit)

ถ้า เป็นการซื้อขายสินค้ากันอย่างธรรมดา จะต้องมีผู้ค้ำประกันต่อเมื่อสินค้ามีราคาสูง หรือผู้ซื้อเป็นลูกค้าใหม่ ดังตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของบริษัทขายเครื่องจักรประเภท เครื่องทุนแรง

ตัวอย่างที่ 2

สัญญาค้ำประกัน

วันที่

ข้าพเจ้า.....ปัจจุบันอยู่บ้านเลขที่.....ตรอก/ซอย.....

.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....มีอาชีพ.....อยู่กับ.....

ตำบลที่อยู่ของสถานที่ประกอบอาชีพ.....ในหน้าที่.....

เกี่ยวข้องกับลูกหนี้คือ.....

ขอทำหนังสือค้ำประกันให้ไว้แก่บริษัท ยูไนเท็ด (ประเทศไทย จำกัด) ซึ่ง
ต่อไปในสัญญาเรียกว่า "เจ้าหนี้" มีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ตามที่เลขที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ซึ่งต่อไปในสัญญาเรียกว่า "ลูกหนี้" ได้ทำสัญญาซื้อ

เชื่อสินค้าของเจ้าหนี้เมื่อวันที่.....และในการที่ลูกหนี้ได้ซื้อสินค้าของเจ้าหนี้ จะ
ต้องมีหนังสือค้ำประกันชำระหนี้ค้ำสินค้าและค่าเสียหายแก่เจ้าหนี้

ข้อ 2. โดยหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ ข้าพเจ้า.....ยอมรับเป็นผู้ค้ำประกัน
การชำระหนี้ค้ำสินค้าและค่าเสียหายตามสัญญาซื้อขายของลูกหนี้ภายในวงเงินไม่เกิน....

.....(.....)

ข้อ 3. ข้าพเจ้าสัญญาว่า ขณะใดที่ได้รับหนังสือแจ้งความจาก "เจ้าหนี้" ว่า
"ลูกหนี้" ปฏิบัติผิดนัดผิดสัญญาไม่ชำระค้ำสินค้าค่าเสียหาย ตามข้อตกลงที่ได้ให้ไว้แก่เจ้าหนี้

ภายในวงเงินที่ค้ำประกันไว้ทั้งหมด หรือเฉพาะส่วนหนึ่งส่วนใดก็ตาม ข้าพเจ้ายินยอม
ส่งเงินจำนวนนั้นไปชำระให้แก่เจ้าหนี้แทนลูกหนี้ภายในกำหนด 15 วัน (สิบห้าวัน) นับแต่
วันที่ได้รับหนังสือแจ้งความดังกล่าวเป็นต้นไป

ข้อ 4. หากเจ้าหนี้ผ่อนผันเวลาชำระหนี้ให้แก่ลูกหนี้ประการใด ข้าพเจ้ายอม
ให้ถือว่าได้ตกลงด้วยในการผ่อนเวลานั้น ๆ

ข้อ 5. ข้าพเจ้ายอมรับผิดกับลูกหนี้ในฐานะ เป็นลูกหนี้ร่วมในกรณีที่ลูกหนี้ผิดสัญญา
ดังกล่าวแล้วทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน

ลงชื่อ.....พยาน

ลงชื่อ.....พยาน

9. ความเห็นของพนักงานขายหรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อ (ดูข้อ 14 ในตัวอย่างที่ 1)

เพื่อให้ข้อความนอกเหนือจากที่ลูกค้าให้ และแสดงความคิดเห็นส่วนตัวไว้ด้วย เนื่องจากพนักงานเหล่านี้มีโอกาสใกล้ชิดกับลูกค้าและเห็นสภาพที่แท้จริง ซึ่งอาจจะ เป็นประโยชน์ในการพิจารณาเงินสินเชื่อก็ได้ เช่น ความเห็นของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการรู้สึกว่าจะมีข้อขัดแย้งกับเจ้าของกิจการในการออกใบสั่งซื้อครั้งนี้ ซึ่งเจ้าของกิจการอาจไม่ต้องการให้สั่งซื้อตอนนี้ก็ได้เท่าที่และคำพูด บางอย่างอาจแสดงออกมาให้เจ้าหน้าที่ที่สัมภาษณ์เห็น หรือเขาอาจแสดงความคิดเห็นอะไรออกมา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาให้สินเชื่อครั้งนี้ก็ได้ จึงสมควรที่จะให้เจ้าหน้าที่ที่สัมภาษณ์ได้ออกความคิดเห็นส่วนตัวไว้ด้วย

จากที่กล่าวมานี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสอบถามจากลูกค้าในการสัมภาษณ์ทุกครั้งและนอกจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้แล้ว บางครั้งสำหรับกิจการบางอย่างควรที่จะ มีการถามเพิ่มเติมด้วย เช่นถ้ากิจการนั้นอยู่ในย่านชุมชนทางเข้าออกลำบากและขายสินค้าประเภทไวไฟ เช่น ร้านค้าแก๊ส ตั้งอยู่ในซอยแถวเยาวราช เจ้าหน้าที่ที่ตามควรจะถามถึงฐานะการเอาประกันอัคคีภัยไว้ด้วย เพื่อจะได้รู้ว่ากิจการเขาจะเสี่ยงเท่าไรถ้าให้สินเชื่อแก่ธุรกิจนั้น ดังนั้นคำถามเพิ่มเติมที่จะถามจึงขึ้นอยู่กับ วิจารณ์ญาณของผู้ถามว่าควรจะถามในเรื่องใดเพิ่มเติมอีกบ้าง

การสอบถามจากลูกค้าโดยตรงนี้จะทำให้ได้ข่าวสารที่ตรงการเป็นส่วนใหญ่ เพราะถ้ากิจการเหล่านี้ต้องการข่าวสารทางค่านใจ ก็จะถามจากลูกค้าได้โดยตรง และยังจะทำให้เกิดความสัมพันธ์อันใกล้ชิดระหว่างกันและกันด้วย และข่าวสารนั้นก็ถือได้ว่าเป็นความลับ เพราะมีต้องผ่านตัวกลางแต่อย่างใด ดังนั้นในการติดต่อกันในขั้นแรกก่อนมีการให้สินเชื่อ ข้อมูลที่จะได้ก่อนรายอื่น ๆ ก็คือการติดต่อโดยตรงกับลูกค้า และในการที่จะติดต่อขอข้อมูลจากลูกค้าที่จะกระทำได้มีหลายวิธีดังนี้ คือ

1. การติดต่อทางจดหมายโดยตรง การติดต่อกันโดยทางจดหมายนั้นนับว่าเป็นทางที่สะดวกและประหยัดที่สุดกว่าวิธีการอื่น ๆ ซึ่งการติดต่อกับจดหมายนี้ใช้ได้ทั้งกับลูกค้าใหม่และลูกค้าเก่า ถ้าเป็นลูกค้าใหม่จดหมายที่ติดต่อไปส่วนมากจะกล่าวได้ว่ากิจการได้รับใบสั่งซื้อแล้วด้วยควมยินดี จึงอยากทราบรายละเอียดเพิ่ม

เดิมเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ก่อนที่จะให้วงเงินสินเชื่อและข่าวสารครั้งนี้จะถือว่าเป็นความลับสำหรับกิจการ โดยกิจการนั้นจะส่งแบบสอบถามไปให้ลูกค้ากรอก และอาจจะของบการเงินของลูกค้ามาด้วย ถ้าเป็นลูกค้าเก่าการเขียนจดหมายเพื่อขอข่าวสารจากลูกค้ามักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มวงเงินสินเชื่อหรือกรณีที่ข่าวสารที่มีอยู่นั้นล้าสมัยหรือไม่สมบูรณ์ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและสมบูรณ์อยู่เสมอ

2. การติดต่อด้วยตนเอง การให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อไปติดต่อกับลูกค้าด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการทำให้เกิดความใกล้ชิดกันยิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ติดต่อกิจการ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยเพิ่มปริมาณการขายได้ การติดต่อดูด้วยตนเองนี้ ทำให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มขึ้นมากกว่าการติดต่อทางจดหมาย ซึ่งบางครั้งการขอรับทางการเงินจากลูกค้าอาจจะไม่ได้ แต่การติดต่อดูด้วยตนเองอาจทำให้สามารถนำมาพิจารณาให้สินเชื่อได้โดยมีข้อพิจารณาจากงบการเงินและทำให้ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันครบทั้งได้เห็นสภาพอันแท้จริงของกิจการนั้น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการช่วยลูกค้าแก้ไขปัญหาลูกค้าของบางอย่างได้ ซึ่งการติดต่อดูด้วยตนเองนั้นนับว่าเป็นวิธีที่จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่ดีที่สุด แต่วิธีนี้มีข้อจำกัดในความยุ่งยากในการเดินทางต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก แต่บางครั้งแทนที่เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะไปหาลูกค้าเอง อาจจะทำให้ลูกค้ามาที่กิจการด้วยตนเองก็ได้ แต่วิธีนี้เจ้าหน้าที่จะไม่ได้เห็นสภาพที่แท้จริงของลูกค้าคงจะแค่สอบถามในสิ่งที่ต้องการทราบ แต่ก็ยังมีประโยชน์และเป็นวิธีการที่ดีกว่าการติดต่อดูด้วยจดหมายหรือด้วยวิธีอื่น ๆ

3. การติดต่อทางโทรศัพท์ บางครั้งเมื่อเจ้าหน้าที่สินเชื่อต้องการติดต่อกับลูกค้าอย่างเร่งด่วนหรือต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเล็กน้อย วิธีที่สะดวกประหยัดและรวดเร็วที่สุดก็คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ ซึ่งก่อนที่จะโทรศัพท์ควรจะจรรยาละเอียดก่อนว่ามีสิ่งที่ต้องการจะถามอะไรบ้างและเมื่อได้รับคำตอบแล้วต้องรีบจดไว้ทันที การติดต่อทางโทรศัพท์นี้ไม่สมควรที่จะใช้ในการติดต่อกับลูกค้าครั้งแรก เพราะการขอข้อมูลจากลูกค้าในครั้งแรกนั้นต้องถามหลายคำถามและใช้เวลานาน การใช้จดหมายติดต่อจึงนับว่าเป็นวิธีการที่สะดวกกว่าและจะถือได้ว่า

เป็นทางการ การใช้โทรศัพท์ติดต่อกับลูกค้านี้ควรใช้เฉพาะกรณีที่ต้องการขอข้อมูล
เพิ่มเติม หรือส่งสัยในข้อมูลบางอย่างที่ใดมา หรือเป็นการถามข้อมูลเพื่อนำมาแทน
ข้อมูลที่มีอยู่แล้วก็ได้

ข. ข้อมูลจากบุคคลภายนอกกิจการ บุคคลภายนอกกิจการในที่นี้หมายถึงบุคคลที่
ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจการลูกค้าที่มาขอวงเงินสินเชื่อ เพราะฉะนั้นข้อมูลที่ได้จาก
บุคคลเหล่านี้จึงเชื่อถือได้มากกว่าข้อมูลที่ได้จากลูกค้าโดยตรง ในการสืบหาข้อมูล
จากบุคคลภายนอกก็ต้องพยายามให้ไขข้อมูลทุกอย่าง ทั้งข้อมูลทางการเงินและขอ
มูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเงิน เช่นติดต่อกับเรื่องส่วนตัวและนิสัยใจคอของลูกค้าจาก
เจ้าหน้าที่เดิมของลูกค้า นั้น ๆ ซึ่งบุคคลภายนอกที่เราสามารถถามข่าวสารเกี่ยวกับลูก
ค้าใดนั้นจะมีดังนี้คือ

ข 1. ข้อมูลจากพนักงานขาย (ดูตัวอย่างที่ 3) พนักงานขายเป็นผู้ไป
ติดต่อกับลูกค้าเป็นรายแรก ในฐานะผู้แทนของบริษัท จึงสามารถที่จะให้ข่าวสารที่
มีประโยชน์แก่การพิจารณาวงเงินสินเชื่อได้ แต่โดยทั่วไปแล้ว พนักงานขายมักไม่
สนใจที่จะช่วยงานของแผนกสินเชื่อ เพราะเขาถือว่าเขามีหน้าที่ขายแต่เพียงอย่าง
เดียว การที่มัวแต่คำนึงถึงเรื่องความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อด้วย นอกจากจะทำให้
ให้ออกขายของเขาลดลงแล้วยังเป็นการเสียเวลาอีกด้วย และนอกจากนี้ลูกค้าบาง
คนยังเป็นผู้ที่เขารู้จักดี มีความชอบพอกันเป็นการส่วนตัว ซึ่งเขายินดีที่จะขายเงิน
เชื่อให้โดยมิต้องถามความเห็นชอบของแผนกสินเชื่อด้วย เหตุนี้พนักงานขายส่วนมาก
จึงไม่สนใจในค่านสินเชื่อ แต่โดยแท้จริงแล้ว พนักงานขายควรที่จะต้องร่วมมือกับ
แผนกสินเชื่อ ทั้งนี้เพื่อกำไรสูงสุดของบริษัท กล่าวคือการขายจะสมบูรณ์คือเมื่อ
สามารถเรียกเก็บเงินได้ ถึงแม้พนักงานขายจะพยายามขายให้ไต่มาเท่าใดก็ตาม
แต่ถ้าไม่สามารถเรียกเก็บได้แล้วก็ไม่เป็นการทำให้กำไรของบริษัทเพิ่มขึ้น แต่กลับ
ทำให้บริษัทขาดทุนอันเป็นผลที่เกิดจากต้นทุนของสินค้าและรายจ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
จากการขายรายนั้น ๆ การลดยอดขายเพื่อให้อัตราความเสี่ยงภัยของกิจการลดลง
จะมีผลเพียงทำให้กำไรที่ควรจะได้ลดลง แต่ยังไม่ทำให้กิจการขาดทุนแต่อย่างใด

ดังนั้นการให้สินเชื่อจึงเป็นส่วนหนึ่งของการขาย ควรที่พนักงานขายและแผนกสินเชื่อจะร่วมมือกัน

ในค่านแผนกสินเชื่อควรให้ความร่วมมือกับแผนกขายโดยการพิจารณาวงเงินสินเชื่อและทัศนคติว่าจะขายหรือไม่ด้วยความรวดเร็ว เพราะถ้าช้าเกินไปลูกค้าอาจจะเปลี่ยนไปซื้อจากที่อื่นได้ อันจะเป็นผลเสียหายแก่บริษัทและทำให้พนักงานขายเกิดความท้อแท้ที่จะพยายามหาลูกค้าเพื่อขายสินค้าของบริษัท แต่การที่แผนกสินเชื่อจะทัศนคติใจได้รวดเร็วแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ารายนั้น ๆ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานขาย ดังนั้นหน้าที่ของพนักงานขายและของแผนกสินเชื่อจึงต้องเกี่ยวข้องกันอยู่เสมอ

ส่วนทางค่านพนักงานขายนั้น ภัยเหตุที่ว่าพนักงานขายเป็นผู้ไปติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นพนักงานขายย่อมทราบถึงการเป็นไปต่าง ๆ ได้รวดเร็วกว่าแผนกสินเชื่อ และย่อมทราบถึงสถานะการณ์ของลูกค้าว่ามีปัจจุบันเป็นอย่างไร มีเหตุการณ์อะไรบางอย่างที่แสดงว่าลูกค้าจะเริ่มขาดทุนอย่างมาก หรือลูกค้าจะขายกิจการ จะมีการสไตรค หรือกรณีอื่น ๆ ที่จะทำให้หนี้สินของลูกค้ารายนั้น ๆ มีอยู่ก่อเรากระทบกระเทือนไปบ้าง เมื่อพนักงานขายได้ทราบมาจะต้องรีบแจ้งให้ทางแผนกสินเชื่อทราบทันที เพื่อเป็นการลดงานและเวลาของพนักงานขาย ควรที่จะมีแบบฟอร์มให้พนักงานขายกรอกโดยสรุปถึงหัวข้อดังต่อไปนี้ (ดูในตัวอย่างที่ 3 ประกอบ)

1. ชื่อและสถานที่อยู่ของลูกค้า
2. ชนิดของกิจการ
3. ประเภทของธุรกิจ
4. ชื่อของเจ้าของกิจการ
5. ธนาคารที่ติดต่อก

ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลเดียวกันกับที่ขอจากลูกค้า (ดูจากหน้า 80)

ดังนั้นเพื่อเปรียบเทียบว่าข้อมูลที่ได้จาก 2 แหล่งนี้เหมือนกันหรือไม่ ถ้าแตกต่างกันจะไต่หาสาเหตุว่าควรเชื่อถือฝ่ายไหน นอกจากข้อความเหล่านี้แล้วพนักงานขายควรที่จะเสนอรายงานความคิดเห็นส่วนตัวที่ได้เห็นมาในค่านต่าง ๆ ดังนี้คือ

6. สภาพของสินค้า (ข้อ 8 ตัวอย่างที่ 3)

พนักงานขายไปติดต่อกับลูกค้าอาจจะได้เห็นสภาพการ จัดสินค้าความแน่นอนของโกดังว่ามีสินค้ามากน้อยแค่ไหน ทราบถึงลักษณะการซื้อของลูกค้าและสินค้าชนิดเดียวกันกับของเราว่าลูกค้าใดสั่งซื้อจากที่อื่น ๆ หรือไม่ ความมีประสิทธิภาพในการควบคุมสินค้า สามารถหาอัตราการหมุนเวียนของสินค้าและที่ราคาสินค้าที่มีอยู่ได้ ซึ่งพนักงานขายควรที่จะรายงานไว้อย่าง

7. สภาพของสถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้งของร้านค้าหรือบริษัทเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของการค้า การค้าจะเจริญดีต้องอยู่ในย่านที่เหมาะสม เช่นพวกชายคาตองอยู่แถวสำเพ็ง และนอกจากนี้ถ้าการจราจรไม่คึกคักที่จอดรถสะดวกสบายจะเป็นสิ่งช่วยสนับสนุนการขายเป็นอย่างมาก พนักงานขายควรที่จะรายงานถึงสถานะการณ์โดยทั่ว ๆ ไปของย่านที่ลูกค้านั้น ๆ อยู่ว่าเป็นอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพิจารณาความเสี่ยงภัยที่จะเกิดขึ้นในการให้ลูกค้ารายนั้น เบิกบัญชีเงินเชื่อ

8. นิติสัมพันธ์ของเจ้าของหรือผู้จัดการ

ส่วนใหญ่แล้วพนักงานขายเป็นผู้ไปติดต่อกับลูกค้าด้วยตนเองย่อมรู้เรื่องส่วนตัวของเจ้าของใครมากกว่าใคร โดยวิธีการพูดคุยกันแบบอย่างจะเป็นความลับก็ย่อมอาจที่จะใช้ความสังเกตเอาได้ เช่นผู้จัดการมีความสามารถทางค่านิดชอบอะไรบ้าง คึกการพนันหรือไม่ นอกจากนี้พนักงานขายควรที่จะสังเกตหรือจากการพูดคุยซักถามพนักงานต่าง ๆ ในกิจการนั้น ๆ ย่อมจะทำให้ได้ทราบถึงทัศนคติที่พนักงานขายมีต่อกิจการและตัวเจ้าของหรือผู้จัดการว่าเป็นไปในแง่ใด ซึ่งบางครั้งอาจเป็นข่าวสารที่ใหม่ประโยชน์แก่การสืบเชื้อก็ได้

รายงานจากพนักงานขายนี้ย่อมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก เพราะฉะนั้นทุกกิจการควรที่จะฝึกพนักงานขายของตนให้รู้จักสังเกตว่าสิ่งใดสำคัญและให้รู้จักการรายงานความต้องการรายงานของพนักงานนี้เมื่อแม่ว่าจะเป็นลูกค้าเก่าแต่ถ้าลูกค้าเก่า นั้นสั่งซื้อสินค้าเพิ่ม หรือทางฝ่ายสินเชื่อต้องการหาข้อมูลใหม่มาเพิ่มเติมหรือทดแทนข้อมูลเก่าที่ล้าสมัย และถ้าพนักงานขายเห็นสมควรว่าสิ่งใดควรรายงานเพิ่มเติมแล้ว

ก็ยอมเป็นการสมควรอย่างยิ่งที่พนักงานขายนั้นจะทำรายงานให้แก่ว่ายสินเชื่อ เพื่อ
เป็นประโยชน์ในการพิจารณาฐานะลูกค้าให้ใกล้เคียงความจริงที่สุด

ตัวอย่างที่ 3

ข้อมูลที่ไ้จากพนักงานขาย

ใบขอเปิดบัญชีสินเชื่อ

Report For Credit Application

1. Name of the firm
ชื่อลูกค้า (บริษัท , หุ้่นส่วน , บุคคลธรรมดา)
(เขียนภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
2. Business Registration No.
เลขที่ทะเบียนการค้า
.....
3. Address & Telephone No.
ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ (บอกลักษณะอาคารที่ทำการค้าด้วย)
.....
4. Location
ที่ตั้ง (ตั้งอยู่ในย่านการค้าหรือไม่ ?)
5. Name of Proprietor , Partner, Manager
ชื่อ เจ้าของกิจการ, หุ้่นส่วน หรือ-ผู้จัดการ
.....
6. Date established
วันที่ก่อตั้งบริษัท / ร้านค้า
.....

7. Property Owned & Estimated Value.....
 เป็นเจ้าของทรัพย์สินที่ไหนดบ้าง ค่าของทรัพย์สินโดยประมาณ เช่น อาคารร้านค้า
 เป็นของตัวเองหรือเช่า มีทรัพย์สินอื่น ๆ เช่น รถบรรทุก รถยนต์ ฯ

8. Name & Address of Branches & Codown.
 มีสาขา ไก่กั๊ง ตั้งอยู่ที่ไหนดบ้าง
9. Name of other dealing company & Products.....
 ติดต่อการค้ากับบริษัทอะไรบ้าง เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่ชนิด อะไรบ้าง

10. Retailer/Wholesaler
 ขายปลีก หรือขายส่ง หรือทั้งสองอย่าง
11. Number of travelling salesman
 มีพนักงานเคินตลาดหรือไม่ ถ้ามี มีกี่คน
12. Bank reference and other
 ชื่อธนาคารที่มีบัญชีอยู่ และอยู่ที่อ้างอิง พร้อมทั้งอยู่
13. Amount of insurance
 มีประกันไหม
14. Capital registered
 เงินทุนจดทะเบียน
15. Sales Manager's Comments
 ความเห็นของผู้จัดการขาย
16. Reporter
 ผู้ทำรายงาน

* จากใบขอเปิดบัญชีเงินเชื่อของบริษัทน้ำมันในประเทศไทย

ข 2. ข้อมูลที่ขอจากธนาคาร (กฎตัวอย่างที่ 4) ธนาคารเป็นแหล่งกลางที่คิดค่าธรรมเนียมในวงการค้าธุรกิจ ทั้งทางด้านการพาณิชย์ การอุตสาหกรรมและอื่น ๆ และเป็นแหล่งที่มาของข่าวสารที่เชื่อถือได้ ทั้งนี้ ในวงการค้าธุรกิจปัจจุบันจึงนิยมที่จะขอข้อมูลจากธนาคารเป็นส่วนใหญ่ แต่โดยตามปกติแล้วธนาคารจะไม่ยอม เพราะถือว่าเป็นความลับลูกค้าของธนาคาร นอกจากจะได้รับอนุญาตจากเจ้าของบัญชีที่ก่อกองนี้ในการถามข่าวสารจากธนาคารส่วนใหญ่จึงต้องใช้วิธีให้ลูกค้าออกหนังสือหรือออกไปทางธนาคารก่อน

ในการถามข่าวสารจากธนาคารเกี่ยวกับลูกหนี้ควรจะถามเกี่ยวกับ

1. ระยะเวลาที่ลูกหนี้รายนั้น ๆ ติดต่อกับธนาคารว่าเป็นระยะเวลาานเท่าไร
2. ยอดคงเหลือในบัญชีโดยเฉลี่ยเป็นเท่าใด คำสุดเท่าใด สูงสุดเท่าใด
3. วงเงินสูงสุดที่ลูกหนี้จะกู้ได้เท่าใด และลูกหนี้ไปทั้งหมดกี่ชนิดใคร เป็นผู้กำกับประกันหรือลูกค้าเอาสินทรัพย์ที่มีอยู่โดยเป็นประกัน
4. สถานะการณของการกู้เงินในปัจจุบันเป็นอย่างไร มีหลักประกันการกู้ยืมอย่างไรหรือไม่ มีการชำระบัญชีตรงต่อเวลาหรือไม่

ในการถามข้อมูลจากธนาคารนี้ชื่อของลูกค้าที่เราต้องการจะทราบข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะในการเปิดบัญชีลูกค้าอาจจะใช้ชื่ออื่นก็ได้ เพราะฉะนั้นต้องถามชื่อและบอกธนาคารให้ถูกต้องด้วย ในบางกรณีการถามข้อมูลจากธนาคารอาจจะกระทำไม่ได้โดย การถามข้อมูลผ่านธนาคารที่กิจการลูกหนี้ติดต่อยู่ โดยให้ธนาคารต่อธนาคารติดต่อกัน กรณีเช่นนี้มักจะใช้ในการซื้อสินค้าระหว่างประเทศโดยต้องติดต่อกับธนาคาร ให้ธนาคารออกหนังสือคำประกันให้ โดยตามปกติแล้วข้อมูลที่ได้จากธนาคารนั้นมักจะไม่ให้ประโยชน์มากเท่าใดนัก เพราะธนาคารจะบอกแต่ชื่อ ค้างเมื่อไร ใครเป็นผู้จัดกรว ประเภทของธุรกิจ ซึ่งล้วนแต่เราได้ทราบก่อนแล้วทั้งสิ้น แต่ส่วนที่เราต้องการทราบจริง ๆ นั้น เช่น วงเงินกู้เท่าไร ประสิทธิภาพการณหรือไม่ ธนาคารมักจะไม่ยอมหรือไม่ก็ยอมเสียด ๆ ไป ด้วยเหตุนี้การหาข้อมูลจากธนาคารหาไม่ได้ด้วยกรณีใด ๆ ก็ตามเจ้าหน้าที่สินเชื่ออาจจะใช้จาก

ตัวอย่างที่ 4
ข้อมูลที่ได้จากธนาคาร

Confidential

September 16, 1974

The Thai Farmers Bank Ltd.
142 Silom Road,
Bangkok.

Dear Sirs,

We are preparing to grant the below customer a credit limit of $\text{฿ } 80,000.00$ in the near future and shall be obliged if you will kindly favour us in confidence with a report on this credit standing as well as your comments.

NAME & ADDRESS:- BANJONG BORIKARN L.P.
10 SILOM ROAD,
BANGKOK.

MANAGER :- MR. BANJONG WATTANA

BANKER :- THE THAI FARMERS BANK LTD.
(Suapah Branch)

Thank you in anticipation

Very truly yours,

.....

.....

Credit Manager

* จากใบขอข้อมูลจากธนาคารของบริษัทประเภทผู้แทนจำหน่ายสินค้าจากต่างประเทศ

งบการเงินที่ถูกนำมาแสดงก็ได้ว่าจะแสดงยอดเงินในธนาคารเป็นเท่าไร และข้อมูลอื่น ๆ ก็หาจากแหล่งข้อมูลกันต่าง ๆ ที่ทดแทนกันได้

ข 3. ข้อมูลจากข่าวสารและเอกสารโดยทั่วไป (ดูตัวอย่างที่ 5) ซึ่งได้แกหนังสือพิมพ์รายวันหรือจากวารสารทางการค้า ซึ่งหนังสือเหล่านี้อาจจะมีข้อความหรือข่าวสารเกี่ยวกับการค้า การพิพากษาของศาล การซื้อขายทรัพย์สิน การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคลในวงการธุรกิจ การเปิดสาขาใหม่ของกิจการต่าง ๆ และข่าวสารอื่น ๆ ที่มีประโยชน์แก่ฝ่ายสินเชื่อ ทั้งนี้จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่จะต้องติดตามข่าวสารให้ถี่ เพราะบางครั้งผู้ที่ตกเป็นข่าวอาจจะเป็นผู้หนี้ของเราหรืออาจจะมาติดต่อกับเราก็ได้

ตัวอย่างที่ 5

ข้อมูลที่ได้จากหนังสือพิมพ์



ประกาศ

เลิกทางหุ้นส่วนจำกัด บางกอกฟิลาเมนต์

ด้วยที่ประชุมผู้เป็นหุ้นส่วน เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2517 ได้มีมติเป็นเอกฉันท์ให้เลิกทางหุ้นส่วนจำกัด บางกอกฟิลาเมนต์ ตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2517 และแต่งตั้งให้ข้าพเจ้าเป็นผู้ชำระบัญชี จึงขอให้บรรดาเจ้าหนี้และผู้ถือหุ้น ยื่นขอรับชำระหนี้และทวงหนี้ได้จากข้าพเจ้า ณ สำนักงาน เลขที่ 154/10 ถนนสีลม ตำบลสุรวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ภายในกำหนด 30 วัน นับแต่วันประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ 14 พฤศจิกายน 2517

นายสุวัฒน์ ศิวะศรีอำไพ

นายเคนจิ มิตานิ

ผู้ชำระบัญชี

จากหนังสือพิมพ์ข่าวพาณิชย์ฉบับวันที่ 25 ธันวาคม 2517

ข 4. จากองค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นแหล่งกลางของข้อมูล หน่วยงานที่สามารถให้ข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่การตัดสินใจคือ

1. บริษัทประกัน ซึ่งเราสามารถถามถึงฐานะการเอาประกันของลูกค้าได้ ทำให้ทราบว่าลูกค้ามีความมั่นคงแค่ไหน ถ้าเกิดความเสี่ยงภัยขึ้น เช่น เกิดเพลิงไหม้เจ้าหน้าที่จะมีสิทธิมากน้อยเพียงใด

2. หน่วยงานของทางราชการ เช่นกระทรวงพาณิชย์จะเป็นที่รวมของข้อมูลที่หน่วยธุรกิจจะต้องมอบไว้ให้ตามตัวบทกฎหมาย เมื่อฝ่ายสินเชื่อต้องการทราบข้อมูลของลูกค้าคนใดก็จะไปที่กระทรวงและขออนุญาตลอกข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวง เช่น ทุนจกทะเบียน เป็นต้น

3. ข้อมูลจากวงการธุรกิจ ในวงการธุรกิจย่อมมีการติดต่อซื้อขายระหว่างกันและกัน ฝ่ายสินเชื่ออาจติดต่อขอข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้จากพ่อค้าคนอื่นได้ โดยจะถามถึงจำนวนที่เป็นหนี้ทั้งหมดในปัจจุบัน จำนวนวงเงินสินเชื่อที่เคยได้สูงสุดจากพ่อค้าคนนั้นมีการชำระหนี้สินสม่าเสมอหรือไม่เพียงใด จำนวนหนี้ที่เกิดขึ้นกำหนดมากน้อยเท่าใดและระยะเวลาานเท่าใด เคยชำระหนี้ก่อนกำหนดเพื่อได้เงินสดหรือไม่ ในการถามจากพ่อค้าอื่น ๆ นั้นอาจจะใช้โทรศัพท์หรือจดหมายติดต่อก็ได้ โดยติดต่อผ่านทางผู้จัดการแผนกสินเชื่อของกิจการนั้น ๆ รายชื่อพ่อค้าที่จะถามนั้นส่วนมากมักได้มาจากตัวลูกหนี้เอง และนอกจากนี้จากการสมาคมระหว่างพ่อค้าด้วยกัน จะทำให้ทราบถึงความเป็นไปของวงการธุรกิจ ซึ่งอาจจะเป็นข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อการบัญชีสินเชื่อก็ได้

4. จากหน่วยธุรกิจที่ดำเนินงานค้าแลกเปลี่ยนข้อมูลทางการเงิน หมายถึงธุรกิจเหล่านี้จะดำเนินงานโดยรวบรวมสมาชิกตั้งเป็นสมาคมขึ้นและให้สมาชิกมอบงบการเงินไว้เพื่อนำไปวิเคราะห์ ข้อมูลที่จะให้แก่หน่วยงานนี้โดยปกติจะมากกว่าข้อมูลที่ให้แก่ทางราชการ ซึ่งมักจะได้แก่ประวัติของหน่วยธุรกิจ รายชื่อผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหาร จำนวนพนักงาน ฐานะในตลาดสินค้าประเภทนั้น ๆ รายละเอียดสินทรัพย์ที่มีอยู่ รายละเอียดของงบกำไรขาดทุนและงบดุล ในประเทศไทยหน่วยงานนี้ยังไม่เป็นที่นิยม เพราะเรายังถือว่าการประกอบการค้าเป็นความลับ ถ้าเปิดเผยข้อมูลมาก ๆ จะทำให้คู่แข่งจับจุกเราได้ แต่ของต่างประเทศจะมีหน่วย

ก. ข้อมูลจากงบการเงินของลูกค้า นับเป็นแหล่งที่มาของข้อมูลที่เชื่อถือได้และให้ประโยชน์เป็นอย่างมากในการพิจารณาฐานะของลูกค้า งบการเงินนี้มีอยู่ 2 ชนิด งบกำไรขาดทุนและงบดุล งบกำไรขาดทุนแสดงถึงการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง งบดุลแสดงถึงฐานะของกิจการในขณะใดขณะหนึ่ง เวลาพิจารณา จะต้องนำมาวิเคราะห์ควบคู่กันไป เพื่อจะได้ทราบว่ากิจการนั้นดำเนินการเป็นอย่างไรมากน้อยแค่ไหน มีความสามารถชำระหนี้ได้เพียงใด งบการเงินนี้มีประโยชน์ทั้งทางด้านการเปิดบัญชีใหม่และการบันทึกฐานะของลูกค้าให้ทันสมัยอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่บางกิจการจะขอให้ลูกหนี้ส่งงบการเงินมาใหม่ทุกปี และอาจจะมีการขอในกรณีพิเศษอื่น ๆ อีกก็ได้ เช่น เมื่อลูกค้าขอเพิ่มวงเงินสินเชื่อ เมื่อเปลี่ยนแปลงเจ้าของกิจการ เจ้าหน้าที่บริหารหรือกรณีเกิดผลเสียหายแก่ลูกหนี้ เช่น ไฟไหม้เหล่านี้เป็นต้น

ทางที่จะได้งบการเงินนี้มีอยู่ 2 ทางด้วยกันคือ จากลูกหนี้โดยตรงหรือจากทางอ้อมโดยได้จากหน่วยงานของรัฐบาล เช่น กระทรวงพาณิชย์หรือหน่วยธุรกิจที่แลกเปลี่ยนงบการเงิน งบการเงินนี้ถ้าเป็นงบที่ผู้สอบบัญชีได้ตรวจสอบและเซ็นชื่อรับรองแล้วย่อมเชื่อถือได้ แต่บางครั้งงบการเงินที่ลูกค้าให้มา ยังไม่มีการตรวจสอบ แต่จะมีผู้จัดการหรือเจ้าหน้าที่ทางการเงินของบริษัทเซ็นรับรองตัวเลข แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าตัวบุคคลที่เซ็นรับรองนี้เชื่อถือได้เพียงใด

ในการหาข้อมูลเพื่อนำมาพิจารณาการให้สินเชื่อต้องพยายามหาข้อมูลจากทุก ๆ ทางให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ข้อมูลที่ได้มาแต่ละทางจะต้องนำมาพิจารณาประกอบกันซึ่งอาจสอดคล้องกันด้วย ถ้าเกิดมีข้อแตกต่างหรือข้อขัดแย้งกันขึ้นระหว่างข้อมูลที่ได้มาในแต่ละทาง เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อจะต้องหาข้อเท็จจริงว่าที่ถูกต้องแล้วควรจะเป็นเช่นไร ข้อมูลใดเชื่อถือได้เพียงไหน ปกติข้อมูลที่เชื่อถือได้ก็กว่ามักจะ เป็นข้อมูลที่มาจากบุคคลภายนอก ข้อมูลที่ได้จากลูกค้าส่วนใหญ่มักจะเขาขวางตัวเอง ในขณะที่เกี่ยวกับข้อมูลที่ได้จากพนักงานขายก็จักต้องนำมาพิจารณาให้ถี่ถ้วน เพราะพนักงานขายส่วนใหญ่ต้องการแสดงยอดขายของตนให้สูง และลูกค้าส่วนใหญ่ที่เขาไปติดต่อมักจะเป็นผู้ที่เขามักคุ้นเคย ดังนั้นรายงานของพนักงานขายอาจจะเข้าข้างลูกค้าด้วยก็ได้ ภัยเหตุนั้นข้อมูลที่ได้จากแหล่งเดียวจึงไม่เป็นการเพียงพอ

การมีข้อมูลมากเพียงใดก็ย่อมจะทำให้การพิจารณาสินเชื่อถูกต้องเพียงนั้น อันจะเป็นการช่วยกิจการในด้านการลดอัตราความเสี่ยงภัยและการขาดทุนให้น้อยลง

ความเพียงพอของข้อมูล

การพิจารณาวงเงินสินเชื่อจะให้ถูกต้องเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนข้อมูลที่กิจการหามาเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ ในการพิจารณาใบสั่งซื้อจากผู้จัดการสินเชื่่อมัวแต่ขอให้ขอข้อมูลครบเสียก่อน หรือใช้เวลาพิจารณาข้อมูลนานเกินควรก็จะทำให้เกิดความเบื่อนายแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าในขณะนั้น อาจหันไปซื้อจากผู้อื่นที่บริการไ้รวดเร็วกว่า ทำให้กิจการขาดรายได้ที่ควรจะได้ไป แต่ถ้ารีบเกินไปการพิจารณาข้อมูลไม่ถ่องแท้ หรือมีข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาน้อยไป ก็จะทำให้ตัดสินใจผิดพลาดอันเป็นสาเหตุทำให้เกิดหนี้สูญได้ ผู้จัดการสินเชื่อก็จึงต้องตัดสินใจว่าข้อมูลเท่าที่เ้ามาเพียงพอแล้วหรือยังในการพิจารณาใบสั่งซื้อนั้น ๆ ซึ่งข้อมูลเท่าใดจึงจะถือว่าเพียงพอขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างอาทิเช่น

1. จำนวนสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อมา

ถ้าลูกค้าสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก การพิจารณาข้อมูลก่อนให้สินเชื่อก็ต้องทำอย่างรอบคอบ เพราะถ้ามีข้อผิดพลาดแล้วยอมทำให้กิจการขาดทุนเป็นจำนวนมากตาม จึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากหลาย ๆ ทางและมากกว่าใบสั่งซื้อที่มีจำนวนน้อย

2. นโยบายสินเชื่อของกิจการ

จะมีกำหนดไว้ถึงความต้องการข้อมูลเพื่อนำมาพิจารณาก่อนให้สินเชื่อว่าต้องการมากน้อยเพียงใด และจากแหล่งใดบ้างและความเสี่ยงที่กิจการจะยอมรับ

3. ชนิดของลูกค้า

ถ้าลูกค้าที่มาขอซื้อเป็นลูกค้าที่เพิ่งเริ่มกิจการ ความเสี่ยงของกิจการจะสูง ข้อมูลที่จะหาได้นั้นมีน้อย เช่นจะถามพ่อค้าคนอื่น ๆ ก็ไม่ได้ นอกจากนี้ถ้าการดำเนินงานของลูกค้าอยู่ในลักษณะเจ้าของคนเดียว

ข้อมูลที่จะหายยังแตกต่างจากลูกค้าที่ดำเนินการในรูปแบบบริษัทจำกัด ทั้ง
ชนิดของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่กำหนดข้อมูลอย่างหนึ่ง

4. ชนิดของสินค้าที่ขาย

สินค้าของกิจการถ้าเป็นแบบฤดูกาล หรือเป็นสินค้าที่อยู่ในสมัยนิยม
(Fashion) จำเป็นต้องรีบขายดีกว่าที่จะให้สินค้าค้างสต็อก การ
พิจารณาให้สินเชื่อจึงมีข้อจำกัดน้อยกว่าสินค้าปกติ และถ้าราคาสินค้าต่อ
หน่วยมีราคาสูง ธุรกิจมีกำไรเบื้องต้นมากการขายย่อมมีกำไรที่จะ
คุ้มกับค่าใช้จ่ายหนี้สูญอันอาจจะเกิดขึ้น การพิจารณาให้สินเชื่อ ก็
ง่ายกว่าสินค้าที่มีราคาต่อหน่วยต่ำและได้กำไรน้อย เพราะเมื่อขาย
สินค้าพวกนี้แล้วเกิดหนี้สูญขึ้น ก็จะทำให้กิจการขาดทุนทันที การพิจารณา
จึงขึ้นอยู่กับชนิดของสินค้าที่ขายด้วย

5. ช่วงระยะเวลาที่ลูกค้าสั่งซื้อ

ถ้าลูกค้าสั่งซื้อสินค้าและทั้งระยะเวลาของการสั่งซื้อเป็นระยะเวลา
นานก็ย่อมเปิดโอกาสให้ฝ่ายสินเชื่อได้หาข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นได้จากทุก ๆ ทาง
ทำให้ตัดสินใจได้ดีกว่าลูกค้าที่สั่งซื้อในระยะสั้น ๆ ก็ย่อมมีเวลาที่จะ
ติดตามหาข้อมูลน้อย

6. วงเงินสินเชื่อทั้งหมดที่ให้แก่ลูกค้ารายนั้น ๆ

ถ้าลูกค้ามาขอสินเชื่อเจ้าหน้าที่จะต้องดูว่าขณะนั้นลูกค้ารายนั้นมีหนี้ค้าง
อยู่แล้วเท่าไร ควรจะเพิ่มให้อีกได้เท่าไร การพิจารณาข้อมูลก็ใช้
ดูจากข้อมูลเดิมที่มีอยู่แล้วและขอเพิ่มเติมอีกบ้าง ทั้งนี้ถ้าเป็นลูกค้าเก่า
ข้อมูลที่ต้องการจึงไม่มากเท่ากับลูกค้าใหม่

ความมากน้อยของข้อมูลที่จะหามาประกอบการพิจารณา จึง
ขึ้นอยู่กับในการสั่งซื้อสินค้าของใบสั่งซื้อสินค้าแต่ละใบ (Order Form)
และสถานะการณโดยทั่ว ๆ ไปทั้งทางค่านับซื้อและบัญชี นอกจากนี้
สิ่งที่สำคัญที่สุดคือต้นทุนที่เสียไปในการหาข้อมูล ถ้าการติดตามหาขอ
มูลทำให้เกิดรายจ่ายสูงไม่คุ้มกับใบสั่งซื้อนั้น ๆ ก็จะไม่มีการให้วงเงิน

สินเชื่อแต่ละรายเป็นเงินสดเลยทันที แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทหรือกิจการนั้น ๆ ความเสี่ยงที่กิจการนั้นจะยอมรับ และบางครั้งอาจจะต้องคำนึงถึงเหตุการณ์ในวันข้างหน้า ซึ่งลูกค้าย่อยนั้นอาจจะกลายเป็นลูกค้ารายใหญ่ที่สำคัญในอนาคตก็ได้

ในค่าน้ำใจจ่ายหรือต้นทุนที่เสียไปในการหาข้อมูลนั้น ถ้าผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อพยายามที่จะประหยัดจนเกินขอบเขตยอมจะทำให้ได้ข้อมูลน้อย อันอาจจะทำให้การพิจารณาให้สินเชื่อผิดพลาด ทำให้เกิดหนี้สูญหรือค้ำใจจ่ายในการติดตามทวงหนี้สินขึ้น นั่นคือทำให้กิจการเกิดต้นทุนในอีกด้านหนึ่ง ดังนั้นการประหยัดค้ำใจจ่ายจนเกินไป ก็อาจเป็นผลเสียแก่กิจการได้ จึงมีบางคนให้ความคิดว่า "ควรจะวัดความสามารถของผู้จัดการแผนกสินเชื่อได้โดยดูจากต้นทุนที่เสียไปในการหาข้อมูลและค้ำใจจ่ายที่เกิดจากหนี้สูญ"

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย