

บทที่ 3

การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

ในบทนี้จะเป็นการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการศึกษาถึงปัญหาของการปฏิบัติงานในระบบปัจจุบันที่ดำเนินงานอยู่ เพื่อรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับระบบในด้านต่างๆ เช่น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ หน้าที่ความรับผิดชอบ การวิเคราะห์สินเชื่อ การจัดเก็บหนี้สิน ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจระบบงานปัจจุบันในด้านการทำงาน เทคนิคที่ใช้ศึกษาระบบ ในขั้นตอนนี้ คือ การสัมภาษณ์ และการรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ห้างหุ้นส่วนสามัญบุณยอรอดลิสซิ่ง ก่อตั้งเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2542 เพื่อดำเนินธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลซึ่งเป็นการรวมลงทุนกันของบุคคล 3 คน คือ นางบุณยอรอด ไยกะมุด , นายไพโรจน์ มีหัตถ์ และนายคารุญ มีหัตถ์ ด้วยทุนจดทะเบียน 3 ล้านบาท การรวมลงทุนครั้งนี้จะช่วยเสริมศักยภาพและโอกาสในการขยายตัวทางธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลในอำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ให้เติบโตได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยห้างหุ้นส่วนสามัญบุณยอรอดลิสซิ่ง ให้บริการด้านสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น การให้สินเชื่อเงินกู้โดยใช้บุคคลค้ำประกัน การรับจำนองที่ดินพร้อมบ้าน ด้วยความพร้อมของหุ้นส่วนทั้งสามคนที่มีคนรู้จักมากในอำเภอ และมีความรู้ในเชิงการบริหารธุรกิจ จะทำให้ธุรกิจมีความเข้มแข็ง เปิดโอกาสให้กับทุกชีวิตและครอบครัวที่มีความต้องการเงินทุนในการประกอบอาชีพหรือ ความจำเป็นในด้านต่างๆ

ปัจจุบันห้างหุ้นส่วนสามัญบุณยอรอดลิสซิ่งได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 5 งานด้วยกัน ได้แก่ การวิเคราะห์สินเชื่อ การจัดทำแฟ้มข้อมูลลูกค้า การจัดทำบัญชีการชำระเงินของลูกค้า การจัดการเรียกเก็บหนี้ และการดำเนินคดีทางแพ่งและยึดทรัพย์ออกขายทอดตลาด

3.1.1) การวิเคราะห์สินเชื่อ

งานที่ต้องทำคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ มาเพื่อวิเคราะห์ว่าควรจะอนุมัติเงินให้ตามคำของลูกค้าหรือไม่ ถ้าอนุมัติแล้วควรจะให้ในวงเงินเท่าใด และมีเงื่อนไขการชำระเงินอย่างไร

3.1.2) การจัดทำแฟ้มข้อมูลลูกค้า

ลูกค้าทุกคนต้องจัดทำแฟ้มข้อมูลเพื่อบันทึกข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า การชำระหนี้ของลูกค้า การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้าให้ทันสมัย และการจัดเก็บเอกสารสำคัญต่างๆ ของลูกค้าไว้ในแฟ้มข้อมูล

3.1.3) การจัดทำบัญชีการชำระเงินของลูกค้า

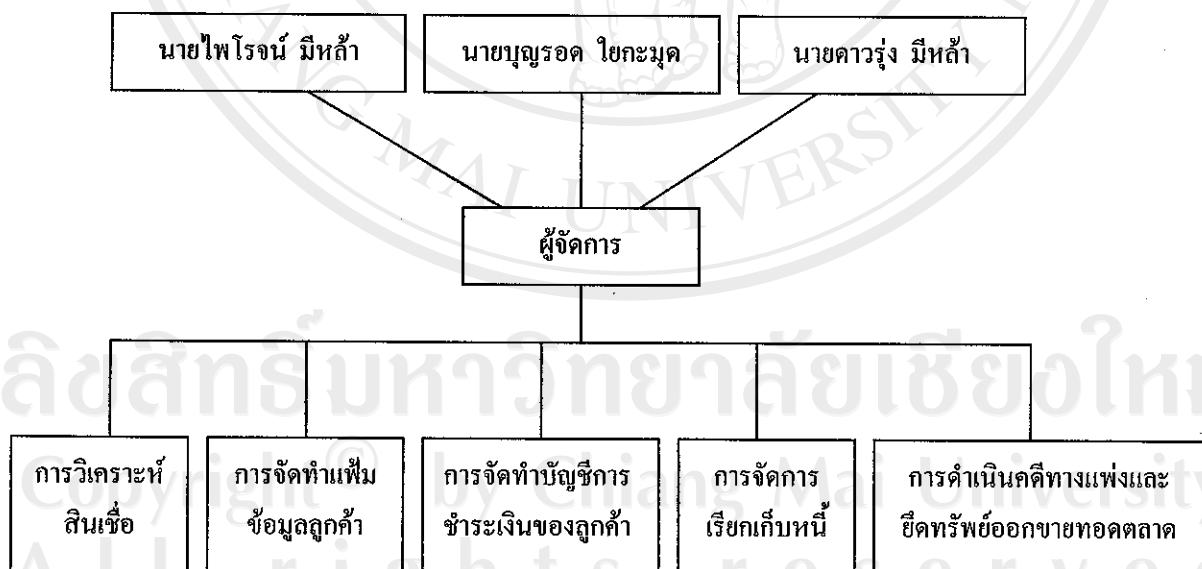
เป็นการจัดทำบัญชีเพื่อแสดงการชำระเงินของลูกค้า

3.1.4) การจัดการเรียกเก็บหนี้

กรณีที่ลูกค้าชำระหนี้ไม่เป็นไปตามเวลาที่ตกลงกันไว้ หรือผิดสัญญา จึงจำเป็นต้องมีมาตรการในการเรียกเก็บหนี้ ซึ่งวิธีการในการเรียกเก็บหนี้ของลูกค้าแต่ละรายไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับลักษณะของลูกค้าว่ามีความเสี่ยงอยู่ในระดับไหน เพราะจุดมุ่งหมายของการจัดการเรียกเก็บหนี้ นั้นเพื่อต้องการรักษาและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้ารวมทั้งความนิยมในกิจการด้วย สำหรับวิธีการเรียกเก็บหนี้มีหลายวิธี เช่น การทวงหนี้โดยพนักงาน การใช้โทรศัพท์ การใช้จดหมายทวงหนี้ เป็นต้น

3.1.5) การดำเนินคดีทางแพ่งและยึดทรัพย์ออกขายทอดตลาด

กรณีที่ทางกิจการใช้วิธีการจัดเก็บหนี้แล้วลูกค้าก็ยังไม่ชำระหนี้เงินกู้ ดังนั้นทางกิจการ จำเป็นต้องดำเนินคดีตามกฎหมาย หลังจากศาลพิพากษาให้จำเลย(ลูกหนี้) ชำระหนี้แก่โจทก์(กิจการ) หรือ มีการตกลงทำสัญญาประนีประนอมยอมความกันแล้ว ถ้าจำเลยไปปฏิบัติตามคำพิพากษา หรือ สัญญาประนีประนอมยอมความ โจทก์สามารถตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดียึดทรัพย์ของจำเลยขายทอดตลาดเพื่อนำเงินมาชำระหนี้ต่อไป



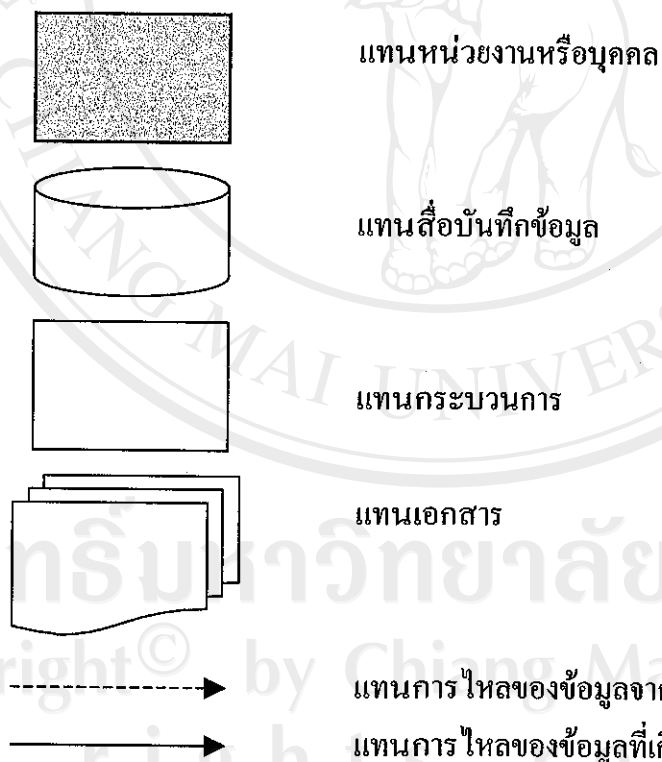
รูปที่ 3.1 แสดงโครงสร้างการบริหารงาน

3.2 ผู้ใช้ระบบที่เกี่ยวข้อง

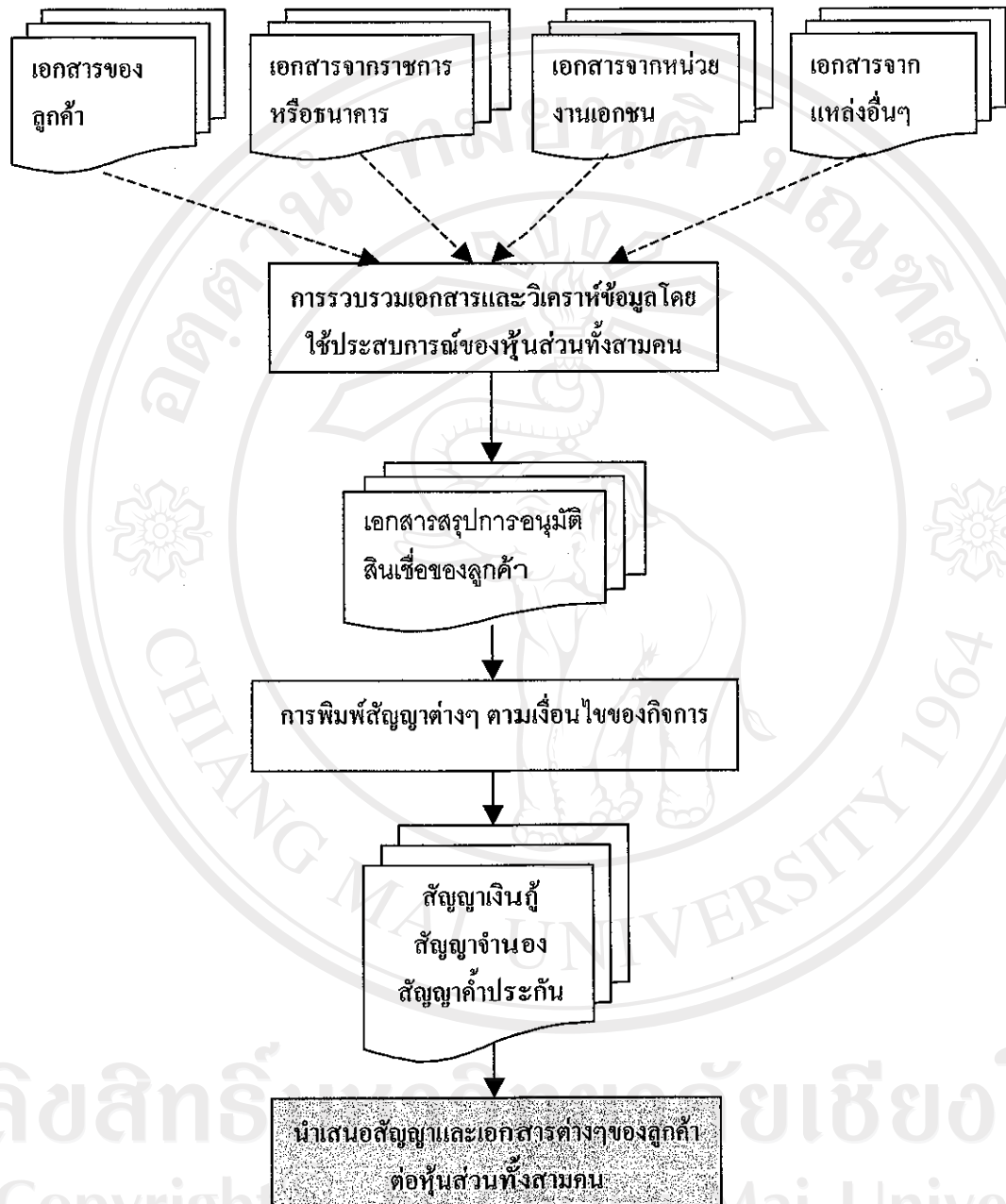
จากโครงสร้างการบริหารงานของห้างหุ้นส่วนสามัญญรูดลิสซิ่ง ประกอบด้วย การวิเคราะห์สินเชื่อ การจัดทำแฟ้มข้อมูลลูกค้า การจัดทำบัญชีการชำระเงินของลูกค้า การจัดการเรียกเก็บหนี้ และการดำเนินคดีทางแพ่งและยึดทรัพย์ออกขายทอดตลาด โดยงานทั้ง 5 ด้าน หุ้นส่วนทั้งสามคนจะรับผิดชอบร่วมกันหมด ไม่ได้มีการกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน

3.3 ลักษณะการทำงานของระบบงานปัจจุบัน

ห้างหุ้นส่วนสามัญญรูดลิสซิ่ง มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่สำคัญ 5 ขั้นตอนด้วยกัน คือ การวิเคราะห์สินเชื่อ การจัดทำแฟ้มข้อมูลลูกค้า การจัดทำบัญชีการชำระเงินของลูกค้า การจัดการเรียกเก็บหนี้ และการดำเนินคดีทางแพ่งและยึดทรัพย์ออกขายทอดตลาด สามารถสรุปลักษณะการทำงานของแต่ละขั้นตอนโดยใช้สัญลักษณ์ดังนี้

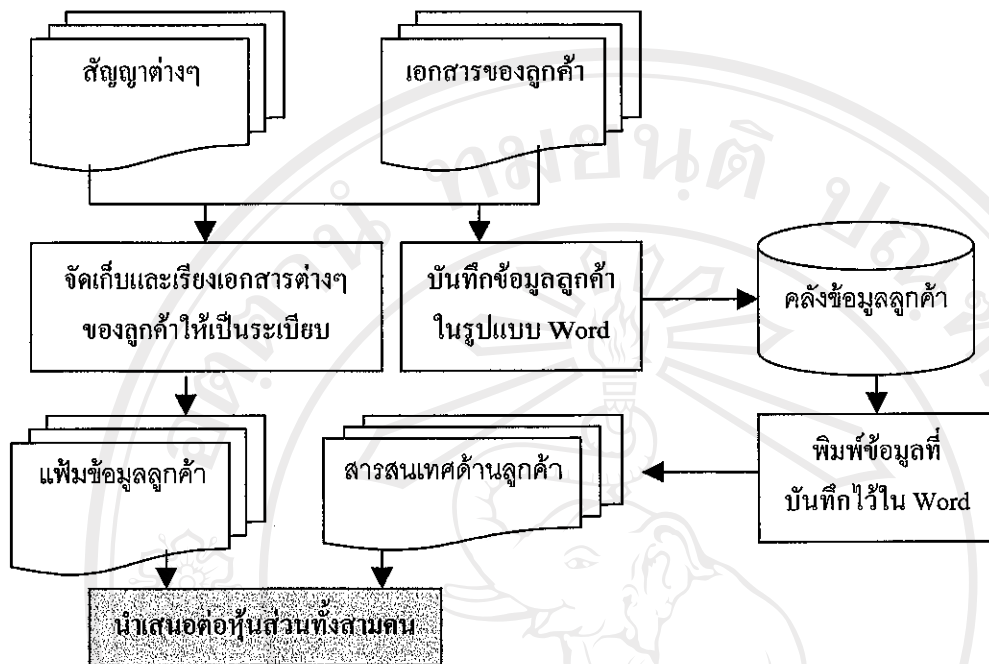


3.3.1) การวิเคราะห์สินเชื่อ



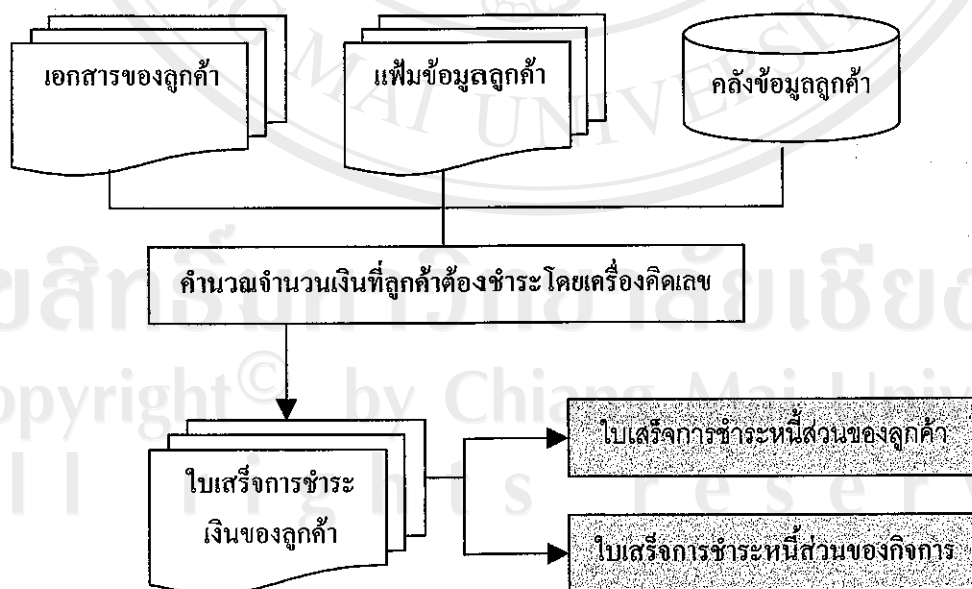
รูปที่ 3.2 การไหลของข้อมูลด้านการวิเคราะห์สินเชื่อในระบบงานปัจจุบัน

3.3.2) การจัดทำเพิ่มข้อมูลลูกค้า



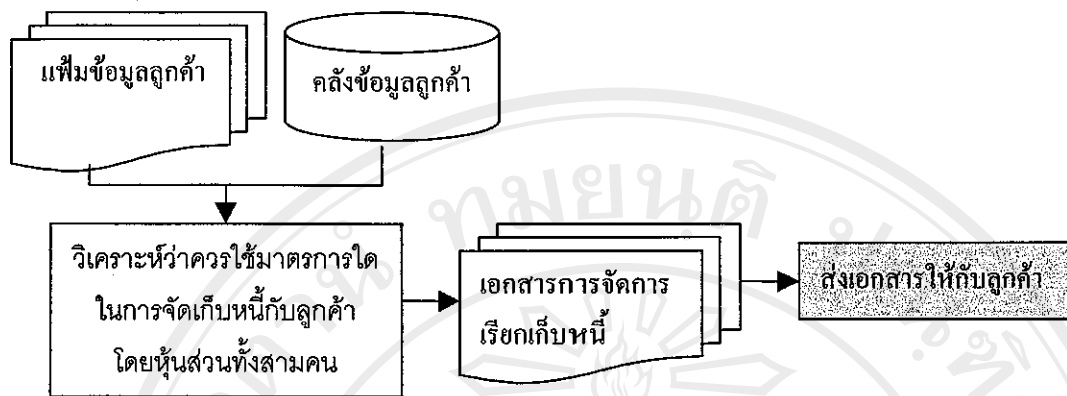
รูปที่ 3.3 การไหลของข้อมูลด้านการจัดทำเพิ่มข้อมูลลูกค้าในระบบงานปัจจุบัน

3.3.3) การจัดทำบัญชีการชำระเงินของลูกค้า



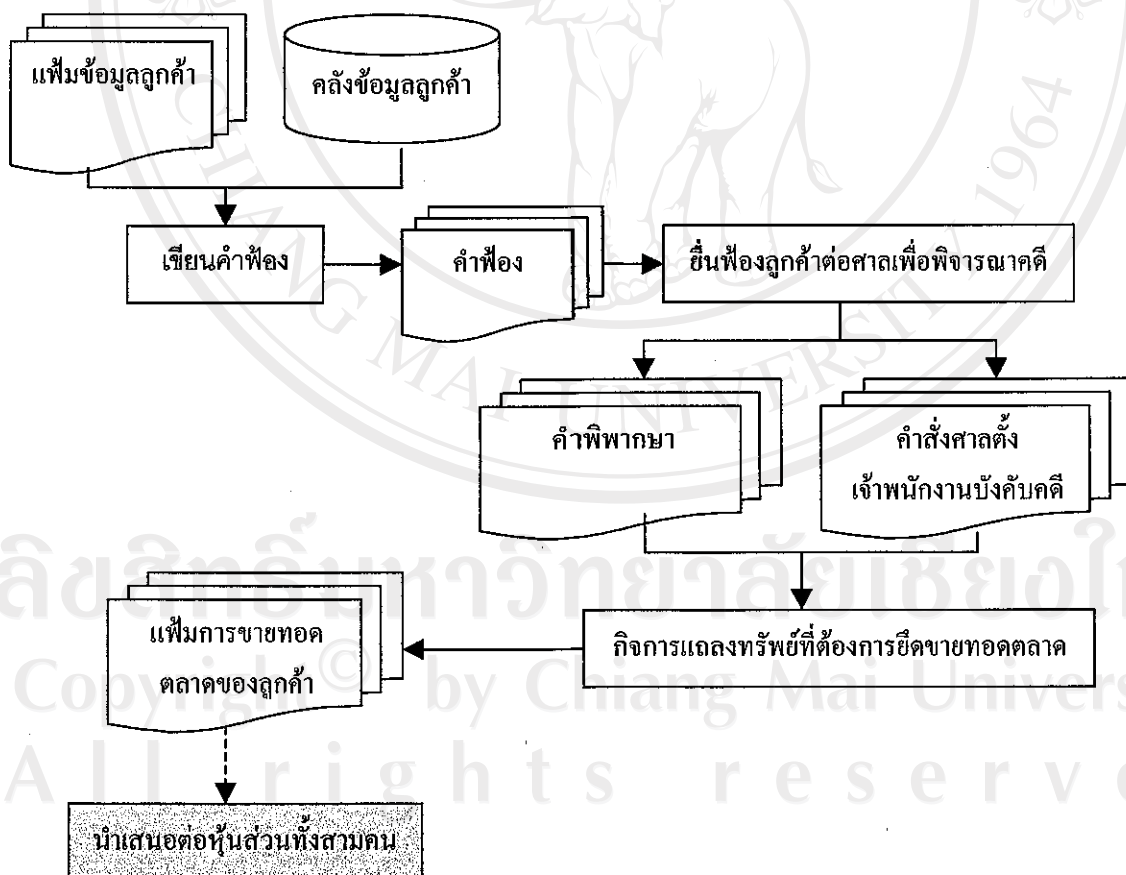
รูปที่ 3.4 การไหลของข้อมูลด้านการจัดทำบัญชีการชำระเงินของลูกค้า

3.3.4) การจัดการเรียกเก็บหนี้



รูปที่ 3.5 การไหลของข้อมูลด้านการจัดการเรียกเก็บหนี้ในระบบงานปัจจุบัน

3.3.5) การดำเนินคดีทางแพ่งและยึดทรัพย์ออกขายทอดตลาด



รูปที่ 3.6 การไหลของข้อมูลด้านการดำเนินคดีทางแพ่งและยึดทรัพย์ออกขายทอดตลาดในระบบงานปัจจุบัน

3.4 ข้อจำกัดของระบบงานปัจจุบัน

ห้างหุ้นส่วนสามัญญรูดลิสซิ่ง ในปัจจุบัน มีข้อจำกัดของระบบซึ่งจะพิจารณาข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากงาน 5 ด้าน คือ การวิเคราะห์สินเชื่อ การจัดทำแฟ้มข้อมูลลูกค้า การจัดการเรียกเก็บหนี้ และการดำเนินคดีทางแพ่งและยึดทรัพย์ออกขายทอดตลาด ดังนี้

3.4.1) การวิเคราะห์สินเชื่อ

การวิเคราะห์สินเชื่อของห้างหุ้นส่วนสามัญญรูดลิสซิ่งจะใช้ประสบการณ์ ความสามารถของหุ้นส่วนทั้งสามคน ซึ่งปัญหาที่พบ คือ ข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายมีแหล่งที่มาหลากหลาย ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ที่ยังเป็นข้อมูลดิบ ยังไม่ได้ผ่านการกลั่นกรองและเรียบเรียงให้เป็นข้อมูลที่มีคุณภาพซึ่งอาจส่งผลให้หุ้นส่วนทั้งสามคนวิเคราะห์สินเชื่อผิดพลาดได้ง่าย ทำให้เกิดเป็นปัญหาที่ยุ่งยากในขั้นตอนการเรียกเก็บหนี้

3.4.2) การจัดทำแฟ้มข้อมูลลูกค้า

การจัดทำแฟ้มข้อมูลลูกค้าจะจัดเก็บไว้ 2 แหล่ง คือ

1. ทำเป็นสมุดบัญชีและแฟ้มเก็บเอกสารแยกลูกค้าแต่ละรายโดยจะมีการบันทึกรายการที่เกิดขึ้นแต่ละวันลงในสมุดบัญชี
2. ใช้โปรแกรม Microsoft word ในการเก็บข้อมูลของลูกค้าโดยบันทึกรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับลูกค้าไว้

จากลักษณะการเก็บข้อมูลลูกค้าดังกล่าว ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการปรับปรุงข้อมูลและการค้นหาข้อมูล เช่น ถ้าลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลจะต้องทำการปรับปรุงข้อมูลทั้งสองแหล่งให้ตรงกันและการค้นหาข้อมูลลูกค้าก็ใช้เวลานาน

3.4.3) การจัดทำบัญชีการชำระหนี้ของลูกค้า

การคิดคำนวณจำนวนเงินที่ต้องชำระของลูกค้าแต่ละราย ต้องใช้เครื่องคิดเลขกับบุคคลเป็นผู้คิดทำให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้ ซึ่งสร้างปัญหาให้กับกิจการ ซึ่งทางกิจการใช้วิธีแก้ปัญหาโดยการคิดหลายๆรอบ เพื่อความถูกต้องเป็นผลทำให้เสียเวลาไปในการทำธุรกิจ

3.4.4) การจัดการเรียกเก็บหนี้

การจัดการเรียกเก็บหนี้ จะใช้ในกรณีที่ลูกค้าชำระหนี้ไม่ตรงเวลา หรือผิดสัญญา ซึ่งทางห้างหุ้นส่วนสามัญญรูดลิสซิ่ง ใช้วิธีหลายวิธีในการเก็บหนี้ ขึ้นอยู่กับว่าวิธีใดสะดวกและประหยัดที่สุด เช่น การไปพบลูกค้าโดยตรง การใช้โทรศัพท์ การใช้จดหมายทวงหนี้ เป็นต้น ซึ่งปัญหาที่พบ คือ ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ เนื่องจากลูกค้าเปลี่ยนที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ และใช้วิธีการจัดเก็บหนี้ไม่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย ส่งผลให้ลูกค้าไม่พอใจ

3.4.5) การดำเนินคดีทางแพ่งและยึดทรัพย์สินออกขายทอดตลาด

กรณีที่ใช้วิธีการจัดเก็บหนี้หมดทุกวิธีแล้ว ลูกค้าก็ไม่ยอมชำระหนี้เงินกู้ ดังนั้นทางห้างหุ้นส่วนสามัญญารอดลิสซิง จึงจำเป็นต้องดำเนินคดีตามกฎหมาย ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้น คือ เมื่อศาลพิพากษาให้ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนสามัญญารอดลิสซิง ชำระหนี้เงินกู้พร้อมดอกเบี้ย แต่ลูกค้าก็ยัง ไม่ยอมชำระหนี้ตามคำพิพากษา ทางห้างหุ้นส่วนสามัญญารอดลิสซิงจึงดำเนินการยึดทรัพย์สินของลูกค้า ออกขายทอดตลาด แต่บางครั้งลูกค้าไม่มีทรัพย์สินให้ยึดขายทอดตลาดทำให้ทางห้างหุ้นส่วนสามัญญารอดลิสซิง เสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการฟ้องร้องโดยเปล่าประโยชน์

3.5 ความต้องการของผู้ใช้

ลักษณะการทำงานในปัจจุบันของห้างหุ้นส่วนสามัญญารอดลิสซิง มีการนำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ยังไม่เต็มที่ หรือข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลดิบไม่ได้ผ่านกระบวนการกลั่นกรองให้ได้ข้อมูลที่ดี มีคุณภาพ มีประโยชน์ ซึ่งจะทำให้การวิเคราะห์สินเชื่อดีพอไปได้ เป็นผลให้งานในด้านการจัดเก็บหนี้ และการดำเนินคดีทางแพ่งมีมากขึ้น ค่าใช้จ่ายมากขึ้น เงินสดหมุนเวียนในห้างหุ้นส่วนสามัญญารอดลิสซิง น้อยลง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาวิธีการเก็บข้อมูล และการประมวลผลสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพสำหรับหุ้นส่วนทั้งสามคนในการวิเคราะห์ให้สินเชื่อกับลูกค้าต่อไป