บทที่ 11
การบริหารเครดิตเงินกู้สำหรับผู้บริโภค

		หน้า
I.	การจัดแบ่งหน้าที่งานของแผนกเครดิตในธนาคาร	275
II.	สาขาของธนาคาร	277
III.	การคิดค่าบริการคืนให้	278

ในปัจจุบันมีความจำเป็นที่ผู้บริโภคจะต้องกู้เงิน นอกเหนือไปจากเครดิตที่ได้ในรูปของสินค้าและบริการแล้ว เนื่องจากสภาวะทางเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอนมากขึ้นและเพื่อนำมาจับจ่ายใช้สอย เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้น รวมทั้งเพื่อแข่งขันกันระหว่างบุคคลในสังคม

เงินกู้ที่ได้จะต้องนำไปอุปโภคบริโภค และการชำระคืน อาจชำระเสร็จสิ้นไปในครั้งเดียว หรือ แบ่งชำระเป็นหลาย ๆ ครั้งในลักษณะของการผ่อนส่ง ก็ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินกู้ว่ามีปริมาณมากน้อย และยังขึ้นอยู่กับความเชื่องในการชำระหนี้ของผู้กู้ด้วย

การกู้โดยชำระครั้งเดียวนั้น การคิดดอกเบี้ยเป็นค่าบริการเครดิตให้ชำระในขณะที่ทำการกู้ทันที หรืออาจให้ชำระพร้อมการคืนเงินต้น ก็แล้วแต่จะตกลงกัน ส่วนการกู้โดยให้ผ่อนส่งเงินต้นนั้น ก็ต้องมีการคิดดอกเบี้ย ค่ารักษาบัญชี ค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บหนี้ รวมเป็นค่าบริการทางเครดิต ยอดค่าบริการนี้จะคำนวณแต่ละงวดได้เท่ากันหมดหรือ ได้ยอดลดลงตามจำนวนเงินต้นที่ผ่อนส่งมาแล้ว ก็แล้วแต่การตกลงกันเองทั้งสองฝ่ายและนโยบายของผู้ให้กู้ นอกจากนี้ในสัญญาการผ่อนส่งก็ควรระบุถึงกรณีผู้กู้คืนเงินมาให้ครบก่อนกำหนด จะมีการคืน ค่าบริการในส่วนที่ยังไม่ได้ใช้หรือไม่ การชำระเงินให้หักจากเงินเดือนของผู้กู้โดยตรงหรือไม่

และในการกู้ยืมนั้น หากผู้ให้กู้ต้องการจะลดความเสี่ยงทางเครดิตของผู้กู้ ก็อาจให้ผู้กู้จัดหา บุคคลหรือหลักทรัพย์มาค้ำประกัน

แหล่งจัดหาเงินกู้ มีมากมาย ทั้งแต่กู้จากบุคคลด้วยกัน จากโรงรับจำนำ จากสหพันธ์แรงงาน จากธนาคาร จากบริษัทการเงินเพื่อผู้บริโภค ซึ่งแต่ละแหล่งจะคิดอัตราดอกเบี้ย หรือค่าบริการ จะสูงหรือต่ำต่างกันไป

ในที่นี้จะยกตัวอย่างของธนาคารพาณิชย์ เป็นแหล่งที่ทำหน้าที่ให้เครดิตแก่ผู้บริโภค

การบริหารงานเครดิตของธนาคารแตกต่างไปจากการบริหารงานเครดิตของธุรกิจ หรืออุตสาหกรรมโดยทั่ว ๆ ไป ทั้งนี้เพราะว่า ธนาคารมักจะไม่มอบหมายอำนาจความรับผิดชอบให้ผู้จัดการเครดิตแต่เพียงผู้เดียว

I. การจัดแบ่งหน้าที่งานของแผนกเครดิตในธนาคาร

องค์กรแผนกเครดิตประกอบไปด้วย

1. คณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการธนาคาร หรือประธานของธนาคาร หรือพนักงานเงินกู้ระดับสูง จะเป็นผู้กำหนดนโยบายของธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางการพิจารณาเพื่ออนุมัติเครดิตประเภทต่าง ๆ ของคณะกรรมการพิจารณาเครดิต ยกเว้นการขอเครดิตของลูกค้ารายสำคัญ ๆ หรือกรณีที่ระบุไว้ในนโยบายเป็นพิเศษ คณะกรรมการธนาคารจะเป็นผู้พิจารณาอนุมัติเอง

คณะกรรมการพิจารณาเครดิต ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่หลาย ๆ คน เพื่อทำการพิจารณาอนุมัติเครดิตในกรณีธรรมดา หรือภายในวงเงินที่กำหนดไว้ เมื่อตัดสินใจแล้วจะต้องเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงต่อไป ในธนาคารหนึ่งอาจมีคณะกรรมการพิจารณาเครดิตหลาย ๆ ชุดก็ได้

2. ผู้จัดการเครดิต

ผู้จัดการเครดิต จะเป็นผู้ควบคุมงาน และให้คำแนะนำปรึกษาในการดำเนินงานของแผนกทั้งหมด มีหน้าที่ในการสอบถามบัญชีลูกค้าใหม่ ซึ่งได้รวบรวมไว้ใน

แฟ้มทุกวันเมื่อมีการเปิดบัญชี ผู้จัดการจะพิจารณาข้อมูลว่าเพียงพอแก่การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางเครดิตหรือไม่ อาจขอข้อมูลเพิ่ม เช่น สัมภาษณ์ลูกค้า เมื่อรวบรวมข้อมูลได้พอเพียงแล้วก็จะส่งข้อมูลให้คณะกรรมการพิจารณาเครดิตทำหน้าที่ตัดสินใจต่อไป

นอกจากนี้ผู้จัดการเครดิตอาจจะต้องทำหน้าที่ ติดต่อกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ในการขอข้อมูล ต้องตรวจสอบงบการเงินต่าง ๆ และตรวจทานแฟ้มเครดิตซึ่งผู้ช่วยจัดเตรียมไว้ให้

3. ผู้ช่วยผู้จัดการเครดิต

ทำหน้าที่ควบคุมการดำเนินงานในแผนกให้เป็นไปด้วยดีและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกับผู้จัดการ เป็นผู้จัดแบ่งปริมาณงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำชี้แนะในการหาข้อมูลที่จำเป็นทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเครดิตไว้ในแฟ้มเครดิต

4. พนักงานสัมภาษณ์ (loan interviewer)

ธนาคารไม่ว่าจะขนาดใหญ่หรือเล็ก จะมอบหมายงานให้พนักงานหนึ่งคนหรือหลายคน เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับฐานะของลูกค้า เพื่อส่งให้พนักงานเงินกู้ (loan officer) หรือคณะกรรมการเงินกู้ (loan committee)

ข้อมูลที่จะรวบรวมได้แก่

ก. ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มขอเครดิต โดยมีสาระเกี่ยวกับ ชื่อ สกุล ที่อยู่ อาชีพ สถานที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชา การใช้เครดิตที่ผ่าน ๆ มา ธนาคารที่ติดต่อ บุคคลอ้างอิง นอกเหนือจากนี้อาจมีข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนบุคคลที่ลูกค้าต้องรับการะ ที่อยู่ปัจจุบันอยู่มานานเท่าไร สถานที่ทำงานปัจจุบันทำมานานเท่าไร การอ้าง

อิงถึงการว่าจ้างทำงานก่อน ๆ

ข. การสัมภาษณ์ พนักงานสัมภาษณ์พยายามหาข้อมูลเกี่ยวกับ 6 C's เพิ่มเติม จากแบบฟอร์มของเครดิต

เมื่อรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับลูกค้าได้ทั้งหมดแล้ว ก็จะเขียนรายงานให้กับพนักงานวิเคราะห์เครดิต โดยแนบแบบฟอร์มของเครดิต คำสัมภาษณ์ และบัญชีลูกหนี้จนถึงปัจจุบันด้วย

5. <u>พนักงานวิเคราะห์เครดิต</u> (credit analyst)

พนักงานวิเคราะห์จะตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับมา และเลือกเฟ้นข้อมูลที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำลังสนใจ เสร็จแล้วจะเขียนรายงานให้พนักงานเงินกู้ เพื่ออนุมัติเครดิตต่อไป ซึ่งปกติแล้วพนักงานเงินกู้ก็มักจะเป็นคณะกรรมการธนาคารเครดิต

II. <u>สาขาของธนาคาร</u>

โดยปกติสาขาของธนาคารจะทำงานเครดิตในลักษณะเช่นเดียวกับสำนักงานใหญ่ คือรับผิดชอบเกี่ยวกับขั้นตอนในการอนุมัติเครดิต และเรียกเก็บหนี้ทั้งหมด เว้นแต่ลูกค้าบางราย ซึ่งอาจเป็นลูกค้ารายใหญ่จำนวนเงินขอกู้สูง หรือลูกค้าที่ผิดนัดชำระหนี้เกินกำหนดเวลาที่ให้ สาขาก็จะส่งลูกค้าเหล่านี้ไปให้สำนักงานใหญ่เป็นผู้พิจารณาดำเนินต่อไป

ขนาดของสาขา ถ้าใหญ่พอควร แผนกเครดิตก็ได้รับการกระจายอำนาจงานทางเครดิตมาจากสำนักงานใหญ่ได้มาก แต่ถ้าขนาดเล็ก งานเครดิตที่สำคัญโดย

เฉพาะการตัดสินใจเพื่ออนุมัติจะทรงอำนาจไว้ที่สำนักงานใหญ่ สาขาจึงอาจเป็นเพียงการรวบรวมข้อมูลให้เท่านั้น

นอกจากนี้ สำนักงานใหญ่จะต้องกำหนดระบบการควบคุมการอนุมัติเครดิต และเรียกเก็บหนี้อย่างใกล้ชิดพอควร เพื่อให้มั่นใจว่าสาขาได้กระทำไปตามนโยบายของธนาคารที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจทำการตรวจสอบจากแฟ้มข้อมูลทางเครดิต บัญชีลูกค้า และตรวจสอบวิธีการเรียกเก็บหนี้ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของสาขาสอดคล้องกับเป้าหมายรวม จึงอาจมีการจัดฝึกอบรมผู้จัดการเครดิตของสาขาขึ้นที่สำนักงานใหญ่

III. การคิดค่าบริการคืนให้ (Rebates)

เมื่อผู้กู้ หรือผู้ซื้อสินค้าเงินผ่อน นำเงินมาชำระหนี้ที่ค้างอยู่ทั้งหมดได้ก่อนครบกำหนด ไม่ว่าจะเป็นการชำระคืนด้วยเงินสดหรือการสร้างหนี้ใหม่ ผู้กู้ควรจะได้รับเงินค่าบริการคืนสำหรับส่วนที่ยังมิได้ใช้บริการในงวดที่เหลือ เงินที่จะคืนจะได้น้อยกว่าสัดส่วนของเวลาที่เหลือต่อเวลาทั้งหมดของเครดิต เพราะถือว่าเดือนแรก ๆ นั้นเงินต้นค้างชำระมีสูง ก็ควรเสียค่าบริการสูง ส่วนเดือนหลัง ๆ นั้นเงินต้นค้างชำระมีต่ำ ก็ควรเสียค่าบริการต่ำ ดังนั้นค่าบริการที่ลูกค้าควรจะได้คืนก็คือค่าบริการในเดือนหลัง ๆ ก็ควรได้รับในอัตราต่อเดือนต่ำกว่าเดือนแรก ๆ

สถาบันการเงินอาจใช้วิธีการคำนวณค่าบริการคืนให้ ที่เรียกว่า "78th's method of rebate" วิธีนี้กำหนดขึ้นจากความจริงที่ว่า สำหรับเงินกู้อายุ 1 ปี อัตราดอกเบี้ยก็จะคำนวณจากผลบวกของสัดส่วนดอกเบี้ยในแต่ละเดือนของ 1 ปี

จำนวนดอกเบี้ยที่ควรจ่ายในเดือนแรก สัดส่วนจะเป็น 12 เท่า

" " " ที่สอง " " 11 "

" " " ที่สาม " " 10 "

" " " ที่สิบสอง " " 1 "

ดังนั้นผลบวกของสัดส่วนดอกเบี้ยทั้ง 12 เดือน = 12 +11 +10 +9+ 8 +7 +6 +5 +4

3+ 2 + 1

= 78

ถ้าลูกค้าขอชำระเงินคืนก่อนกำหนดเมื่อใด ก็ให้คำนวณบวกสัดส่วนดอกเบี้ยของเดือนนั้นไปจนถึงเดือนสุดท้าย ก็จะได้สัดส่วนของดอกเบี้ยที่จะได้คืนจากดอกเบี้ยทั้งปี

$$\therefore \text{Rebate} = \frac{\text{ผลบวกของสัดส่วนดอกเบี้ยที่จะได้คืน}}{\text{ผลบวกของสัดส่วนดอกเบี้ยทั้งหมด}} \times \text{ดอกเบี้ยทั้งหมด}$$

<u>ตัวอย่างที่ 1</u> นายข. กู้ยืมเงินจำนวนหนึ่งสำหรับระยะเวลา 1 ปี โดยผู้กู้ถูกคิดค่าบริการในการผ่อนส่งไว้ 1,000 บาท เมื่อได้ผ่อนส่งไป 5 เดือน นายข. ต้องการชำระเงินกู้ที่ค้างทั้งหมด ผู้กู้ก็ยินดีจะคืนค่าบริการที่ยังไม่ได้ใช้คืนให้ ค่าบริการที่จะคืนนี้มีค่าเท่าไร.

<u>วิธีที่ 1</u> ค่าบริการเท่ากันทุกเดือน (เป็นวิธีที่ไม่ควรนำไปใช้)

ระยะเวลาของค่าบริการ 12 เดือน มีค่า 1,000 บาท

" " 7 " " $\frac{1,000}{12}$ 7

= 583 บาท

ตามวิธีการคำนวณนี้ เป็นการถัวเฉลี่ยว่าในแต่ละเดือน จะมีค่าบริการเกิดขึ้นเท่ากันหมดทั้งแต่เดือนที่ 1,2,.....,12 ทั้ง ๆ ที่ยอดหนี้สินของเดือนดังกล่าวมียอดลดลงก็ตาม วิธีนี้จึงเป็นวิธีที่ ไม่สมเหตุผล และย่อมทำให้ผู้ให้เครดิตเสียเปรียบ เนื่องจากค่าบริการที่จะคืนให้เป็นของเดือนหลัง ๆ ซึ่งมีหนี้ต่ำ ก็ควรจะจ่ายต่ำกว่าเดือนแรก ๆ

<u>วิธีที่ 2</u> ค่าบริการจะลดลงตามหนี้ผ่อนส่งที่ลดลง หรือที่ได้อธิบายไว้ข้างต้น

$$\text{Rebate} = \frac{7+6+5+4+3+2+1}{12+11+10+\ldots+1} \times 1,000$$

$$= \frac{28}{78} \times 1,000$$

$$= 35.9\% \text{ ของ } 1,000$$

$$= 359 \text{ บาท}$$

<u>ตัวอย่างที่ 2</u> นายก กำลังตัดสินใจที่จะซื้อรถยนต์ ราคาเงินสด 300,000 บาท แต่ถ้าซื้อผ่อนส่ง จะต้องจ่ายเงินดาวน์ $\frac{1}{3}$ ของราคาเงินสด และส่วนที่เหลือผู้ขายคิดค่าบริการ 10% โดยให้ผ่อนส่งรายเดือน เป็นระยะเวลา 20 เดือน เท่า ๆ กัน

ก. นายกจะต้องผ่อนส่งเดือนละเท่าไร

ข. หากนายกผ่อนไปได้ 16 เดือนแล้ว และต้องการชำระเงินที่เหลือทั้งหมดจะต้องชำระเงินสุทธิเท่าไร ในเมื่อผู้ขายยินดีที่จะคืนค่าบริการให้

ก. นายกิจจะต้องผ่อนส่งเดือนละเท่าไร

รถยนต์ในราคาเงินสด	300,000
หัก เงินดาวน์ $\frac{1}{3}$ ของ 300,000	100,000
หนี้ที่ค้าง	200,000
บวก ค่าบริการ 10% ของ 200,000	20,000
เงินที่ต้องผ่อนทั้งหมด	220,000
÷ จำนวนงวดที่ผ่อน	20
ผ่อนส่งเดือนละ	11,000

ข. เงินที่ต้องชำระ = เงินผ่อนส่ง 4 เดือน – ค่าบริการที่จะได้คืน4เดือน

$$\text{Rebate 4 เดือน} = \frac{4+3+2+1}{20+19+18+\cdots\cdots+1} \times \text{ค่าบริการ } 20,000$$

$$= \frac{10}{\frac{20(21)}{2}} \times 20,000$$

$$= 952.40 \text{ บาท}$$

เงินที่ต้องชำระ = 4 เดือน @ 11,000 บาท - 952.40

= 43,047.60 บาท **Ans**

ซึ่งวิธีการคำนวณค่าบริการคืนให้แก่ผู้กู้เงิน โดยวิธี Rebate ข้างต้นสามารถนำไปใช้สำหรับกรณีการให้เครดิตโดยผ่อนส่งเช่นเดียวกัน