บทที่ 16
การให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีก

บทนำ

นอกจากผู้ค้าปลีกจะขายสินค้าด้วยเงินสดแล้ว ยังสามารถขายในรูปสินเชื่อแก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งนั่นก็หมายความว่าเป็นการเปิดโอกาสให้กับผู้บริโภคที่มีความต้องการที่ซื้อสินค้าด้วยสินเชื่อ และย่อมเป็นการแน่นอนว่าเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับกิจการ แต่อย่างไรก็ตามการให้สินเชื่อที่ไม่ดีพอ ย่อมจะก่อให้เกิดหนี้สูญแก่กิจการ และย่อมส่งผลที่เลวร้ายแก่กิจการ ดังนั้นผู้ค้าปลีกจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารสินเชื่อตลอดจนการบริหารการเก็บเงิน เพื่อจุดประสงค์ที่จะให้ได้ยอดขายที่สูง

ในบทนี้จะศึกษาถึงเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. เหตุผลในการให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีก
2. ปัญหาในการให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีก
3. ชนิดของสินเชื่อในกิจการค้าปลีก
4. องค์กรภายนอกที่ให้บริการสินเชื่อแก่กิจการค้าปลีก
5. การบริหารสินเชื่อในกิจการค้าปลีก

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

หลังจากศึกษาบทที่ 16 แล้วนักศึกษาสามารถ

1. อธิบายเหตุผลในการให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีกได้
2. อธิบายปัญหาในการให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีกได้
3. อธิบายชนิดของสินเชื่อในกิจการค้าปลีกได้
4. อธิบายองค์กรภายนอกที่ให้บริการสินเชื่อแก่กิจการค้าปลีกได้
5. อธิบายการบริหารสินเชื่อในกิจการค้าปลีกได้

บทที่ 16
การให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีก

1) เหตุผลในการให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีก

จุดประสงค์หลักของการขายสินเชื่อก็คือ ต้องการที่เพิ่มยอดขายให้กับกิจการและยังเป็นการเผชิญกับการแข่งขัน เหตุผลของผู้ค้าปลีกในการให้สินเชื่อเราสามารถจะแยกพิจารณาได้ดังนี้

ก. ผู้ซื้อมีความชอบและต้องการสินเชื่อ ผู้ซื้อมีความต้องการสินเชื่อเพราะมีเหตุผลอยู่หลายประการ คือ ไม่ต้องนำเงินไปซื้อเป็นจำนวนมาก, ได้รับความสะดวกสบายในการจ่ายสินค้า. และสามารถจะคืนสินค้าได้

ข. เพื่อการแข่งขัน ผู้ค้าปลีกจะต้องพยายามรักษาสถานการณ์ของการแข่งขันให้อยู่ในสภาพที่ไม่เสียเปรียบคู่แข่งขัน, และทรัพย์สมบัติ

ค. เพื่อที่จะติดต่อกับผู้ซื้ออย่างต่อเนื่อง ผู้ค้าปลีกเชื่อว่าการขายโดยให้สินเชื่อจะทำให้ผู้ซื้อมาซื้อสินค้าที่ร้านเป็นประจำ

ง. แผนกสินเชื่อจะมีบทบาทเป็นตัวแทนขาย แผนกสินเชื่อจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนขายให้กับกิจการโดยการใช้สินเชื่อ แผนกสินเชื่อจะทำงานได้อย่างมีผลก็ขึ้นอยู่กับความมีแนวทางที่จะเปิดบัญชีลูกค้า, ปฏิบัติต่อลูกค้าสินเชื่ออย่างดี, ชักจูงลูกค้าที่ไม่มีบัญชีสินเชื่อ, ใช้การโทรศัพท์และจดหมายที่จะชักชวนลูกค้า

2) ปัญหาในการให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีก

ถึงแม้ว่าการขายด้วยสินเชื่อจะมีประโยชน์ แต่ก็มีปัญหาอยู่บางประการปัญหาเหล่านี้ได้แก่ต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย

ต้นทุนสินเชื่อ (Credit Costs)

การขายด้วยสินเชื่อจะก่อให้เกิดต้นทุนสินเชื่อ ต้นทุนสินเชื่อ ได้แก่ (1) ค่าใช้จ่ายในการมีแผนกทำหน้าที่ให้สินเชื่อและเก็บเงิน (2) การสูญเสียลูกหนี้และ (3) ดอกเบี้ยที่ติดอยู่กับยอดลูกหนี้ นอกจากนี้ยังจะต้องมีค่าใช้จ่ายด้านเนื้อที่, อุปกรณ์, ไปรษณีย์, และการติดต่อ การสูญเสียลูกหนี้ย่อมจะก่อให้เกิดต้นทุน ยิ่งถ้าลูกหนี้ไม่ดีย่อมจะเสียต้นทุนมาก ดอกเบี้ยที่ติดอยู่กับเงินทุน

ที่กิจการได้ลงไปในตัวสินค้าย่อมจะมีค่าเป็นเงิน และค่าดอกเบี้ยก็มากขึ้นตามระยะเวลาด้วยการขายเงินผ่อนย่อมจะมีต้นทุนมากกว่าสินเชื่อลูกค้าเปิดบัญชี (Open – Account Credit) เพราะว่าการขายด้วยเงินผ่อนนั้นลูกค้าจะมีความซื่อสัตย์น้อยกว่าลูกค้าที่เปิดบัญชี จึงทำให้มีโอกาสสูญเสียลูกหนี้มากกว่า

ข้อสังเกตในการขายสินเชื่อเราจะเห็นได้ว่า จะมีค่าใช้จ่ายที่มากกว่าการขายเงินสดจึงจำเป็นที่จะต้องเพิ่มราคาของสินค้าให้สูงกว่าปกติ แต่อย่างไรก็ตามการขายสินเชื่อจะมียอดขายสูงกว่าขายด้วยเงินสด

3) ชนิดของสินเชื่อในกิจการค้าปลีก

การขายด้วยระบบสินเชื่อได้รับเข้ามาในการค้าปลีกและกิจการอุตสาหกรรมทั้งนี้ก็เพื่อจะสนองความต้องการของผู้ซื้อ และเผชิญกับสภาพของการแข่งขันที่นับวันจะเข้มข้นทุกขณะ สินเชื่อขายปลีกเราสามารถจะแยกประเภท ดังนี้

3.1) สินเชื่อลูกค้าเปิด (Open – Account Credit)

ลักษณะสินเชื่อลูกค้าเปิดบัญชีนี้ 1) ผู้ซื้อจะได้รับสินค้าที่ซื้อโดยไม่ต้องจ่ายเงินดาวน์และไม่ต้องใช้ทรัพย์สินหรือสิ่งของวางค้ำประกันหนี้ 2) จะเก็บเงินตามราคาที่ตกลงซื้อขายในช่วงเวลาที่กำหนด (ปกติจะเป็นเดือน) 3) การจ่ายเงินจะกระทำกันหลังจากเวลาที่ตกลงกัน โดยเริ่มนับจากวันที่ส่งใบเสร็จรับเงิน ผู้ค้าปลีกส่วนใหญ่ที่ใช้สินเชื่อลูกค้าเปิดจะต้องพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถจะถูกชดเชยจากราคาที่ขาย และจะไม่คิดค่าบริการ ยกเว้นบางรายที่จะคิดค่าบริการสินเชื่อจากการที่ลูกค้าชำระเงินเกินกว่าเวลาที่ตกลงกัน ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะกระตุ้นให้ลูกค้าจ่ายเงินตรงตามกำหนด สินเชื่อประเภทนี้ส่วนใหญ่จะใช้กับสินค้าที่มีราคาต่ำ

ผู้ค้าปลีกจะได้รับค่าบริการสินเชื่อ (Credit Charge) เป็นจำนวนเล็กน้อยและผู้ค้าปลีกไม่สามารถจะเรียกสินค้าคืนจากลูกค้าได้ถ้าลูกค้าไม่จ่ายเงิน แต่อย่างไรก็ตามสินเชื่อประเภทดังกล่าวนี้ ผู้ค้าปลีกจะต้องพิจารณาถึงความสามารถทางการเงิน, คุณสมบัติ (เช่น อาชีพ, การรักษาชื่อเสียงของตนเอง เป็นต้น) แต่ถ้าเกิดปัญหาว่าลูกค้าไม่ชำระเงินก็จะต้องดำเนินการทางกฎหมาย แต่ก่อนที่จะถึงขั้นดำเนินการทางกฎหมาย ผู้ค้าปลีกควรที่จะมีการบอกเตือนลูกค้าให้รู้ว่าสมควรจะชำระเงินให้กับเราก่อน ถ้าเตือนแล้วลูกค้ายังไม่ยอมชำระเราจึงดำเนินการตามกฎหมาย

3.2) สินเชื่อเงินผ่อน (Installment Credit)

ภายใต้สินเชื่อเงินผ่อนผู้ซื้อจะต้องจ่ายเงินออกเป็นส่วน ๆ โดยแบ่งจ่ายเป็นระยะ ซึ่งต่าง

กับสินเชื่อลูกค้าเปิดบัญชีที่จ่ายครั้งเดียวเต็มจำนวนราคาสินค้า ขั้นตอนของการซื้อขายด้วยเงินผ่อนมีดังนี้

ก. ผู้ซื้อจะต้องจ่ายเงินดาวน์เมื่อมีการซื้อขาย

ข. ผู้ขายต้องการมีสิทธิอยู่บนตัวสินค้าจนกว่าผู้ซื้อจะชำระเงินจนหมด ถ้าผู้ซื้อไม่ทำตามข้อตกลง (คือไม่จ่ายเงินตามที่ตกลง) ผู้ขายก็มีสิทธิที่จะยึดสินค้าคืนได้

ค. มีการทำหนังสือสัญญาซื้อขายขึ้น

ง. มีการคิดค่าบริการสินเชื่อ (Credit Charge) ลงไปด้วย

การขายด้วยเงินผ่อนนี้จะใช้กับสินค้าที่มีราคาค่อนข้างสูง เช่น ตู้เย็น, โทรทัศน์, เฟอร์-นิเจอร์, รถยนต์ เป็นต้น เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้ซื้อที่ไม่มีเงินจ่ายทีเดียว

3.3) สินเชื่อหมุนเวียน (Revolving Credit)

สินเชื่อประเภทนี้พัฒนามาจากสินเชื่อเงินผ่อน ต่างกันตรงที่ว่ายอมให้ผู้ซื้อซื้อสินค้าที่มีราคาต่ำโดยแบ่งชำระเงินเป็นระยะ ๆ แต่ผู้ค้าปลีกจะคิดค่าบริการลงไปด้วยประมาณ 1 - $1\frac{1}{2}$ เปอร์เซนต์ของแต่ละงวด (ปกติจะเป็น 30 วัน) ในปีหนึ่งจะอยู่ระหว่าง 12-18 เปอร์เซนต์* ลูกค้าจะได้รับสินเชื่อที่มีจำนวนจำกัด เมื่อถึงจำนวนที่จำกัดลูกค้าก็ไม่สามารถจะได้รับสินเชื่อได้อีก นอกเสียจากจะได้จ่ายเงินไปบางส่วน ยกตัวอย่างเช่น นายสิทธิ์ ได้รับสินเชื่อ 500 บาท นายสิทธิ์สามารถจะซื้อสินค้าได้ในวงเงินไม่เกิน 500 บาท ถ้านายสิทธิ์ ได้ซื้อสินค้าครบมูลค่า 500 บาท (โดยอาจจะซื้อสินค้าชนิดเดียวหรือหลายชนิด) แล้วนายสิทธิ์ก็ไม่สามารถจะได้รับสินเชื่อได้อีก และถ้านายสิทธิ์ได้ตำลงจะชำระให้แต่ละงวดเป็นเงิน 50 บาท เมื่อนายสิทธิ์ได้ชำระเงิน 50 บาท สำหรับงวดแรกแล้ว นายสิทธิ์ก็มีสิทธิที่จะซื้อสินค้าด้วยสินเชื่ออีก 50 บาท กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ นายสิทธิ์สามารถจะมีสินเชื่อได้ตามจำนวนที่อยู่ต่ำกว่าจำนวนสินเชื่อที่จำกัด (จำนวนสินเชื่อที่จำกัดคือ 500 บาท ขณะที่นายสิทธิ์ชำระเงินไป 50 บาท นายสิทธิ์ก็สามารถจะมีสินเชื่อเป็นจำนวน 50 บาท ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อนายสิทธิ์ชำระเงิน 50 บาท ยอดสินเชื่อของเขาจะเป็น 450 บาท ซึ่งเขาสามารถจะหาซื้อสินค้าได้อีก 50 บาท เพื่อให้ครบยอดที่จำกัดคือ 500 บาท)

3.4) สินเชื่อชนิดอื่น ๆ

นอกจากสินเชื่อประเภทต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ ยังมีสินเชื่ออื่น ๆ อีกที่ผู้ค้าปลีกได้ให้แก่ผู้ซื้อ เช่น การให้สินเชื่อ 90 วัน โดยแบ่งจ่ายเป็น 3 งวด เป็นต้น และข้อตกลงสินเชื่อระหว่างผู้ค้าปลีกและผู้ซื้อยังมีอีกมากมายแล้วแต่จะตกลงกัน

---

* G. Henry Richert, Warren Ci. Meyer, Peter G. Haines, "Retailing; Principles and Practices", 5th Edition 1968, MC Grow-Hill Rook Company, P 389

4) องค์กรภายนอกที่ให้บริการสินเชื่อแก่กิจการค้าปลีก

จากหัวข้อที่แล้วมาเราเห็นได้ว่าผู้ค้าปลีกเป็นผู้ให้สินเชื่อแก่ผู้ซื้อโดยตรงในหัวข้อนี้เราจะกล่าวถึงองค์การภายนอกที่ให้บริการทางด้านสินเชื่อ โดยที่ผู้ค้าปลีกไม่ต้องการที่จะกระทำหน้าที่ตามเก็บหนี้ แต่จะขายหรือโอนภาระการเป็นเจ้าหนี้นี้ให้แก่ธนาคารหรือบริษัทเงินทุน ยกตัวอย่างเช่นผู้ซื้อซื้อบ้านจัดสรรด้วยเงินผ่อนจากบริษัทจัดสรรบ้าน แล้วบริษัทจัดสรรก็จะขายหรือโอนการเป็นเจ้าหนี้ให้กับธนาคารหรือบริษัทเงินทุน โดยผู้ซื้อจะต้องไปผ่อนชำระกับธนาคารหรือบริษัทเงินทุน นอกจากนี้จะมีสินค้าประเภทรถยนต์ที่นิยมใช้ในลักษณะดังกล่าว

การใช้บัตรสินเชื่อเป็นบริการของธนาคารที่ออกให้แก่ลูกค้าของธนาคารเพื่อนำไปใช้ในการซื้อสินค้า เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อที่ไม่ต้องใช้เงินสดถือติดตัวไป

5) **การบริหารสินเชื่อ (Credit Management)**

เมื่อผู้ค้าปลีกได้ขายสินค้าด้วยระบบสินเชื่อแล้ว จะต้องพิจารณาว่าใครเป็นผู้ที่สมควรจะได้รับสินเชื่อ, จะให้จำนวนสินเชื่อมากน้อยเท่าไร, เวลาที่จะให้สินเชื่อ, และจะเก็บหนี้กันอย่างไร ตลอดจนการพิจารณาถึงโอกาสหลบหนี้, และสภาพของผู้ล้มละลาย เราสามารถที่จะแยกขั้นตอนของกิจกรรมสินเชื่อ ดังนี้

5.1) **ส่งเสริมลูกค้าสินเชื่อ**

ผู้ค้าปลีกจะต้องพยายามหาลูกค้าให้มากไว้ ในการได้ลูกค้ามากย่อมหมายถึงว่าขายได้มากและมีกำไรมาก ถึงแม้ว่าการขายด้วยสินเชื่อจะมีต้นทุนเกิดขึ้นบ้างก็ตามมันก็คุ้มค่าที่จะปฏิบัติในธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก ร้านค้าแต่ละแห่งก็ได้พยายามชักจูงลูกค้าให้มาเป็นลูกค้าสินเชื่อของบริษัท โดยอาจจะชักชวนในด้านส่วนบุคคล, โทรทัศน์, วิทยุ, หนังสือพิมพ์ และอื่น ๆ เป็นต้น

5.2) **การกำหนดมาตรฐานของสินเชื่อ**

การให้สินเชื่อจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึง มาตรฐานของสินเชื่อที่จะให้แก่ลูกค้า และการประเมินถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นลูกค้าสินเชื่อของเรา ถ้ากิจการกำหนดมาตรฐานไว้ต่ำย่อมจะทำให้ยอดขายสูงขึ้นอย่างมาก (หรือมากกว่ากิจการที่ใช้นโยบายในลักษณะอนุรักษ์นิยม) แต่ผลที่ตามมาก็คือมียอดหนี้สูญตามมาด้วย ตลอดจนความมีภาระผูกพันในด้านการตามเก็บหนี้และใช้พนักงานตามเก็บหนี้ ซึ่งก่อให้เกิดต้นทุนอย่างสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้ากำหนดมาตราฐานไว้สูงก็จะได้รับยอดขายต่ำ แต่ก็ไม่มีปัญหายุ่งยากเหมือนประเภทแรก ดังนั้นผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการจะต้องหาจุดเหมาะสมที่จะกำหนดมาตราฐานดังกล่าว

5.3) **ขั้นตอนในการเปิดบัญชีลูกค้า (Account – Opening Procedures)**

ก. สำหรับกิจการขนาดเล็ก กิจการขนาดเล็กเจ้าของกิจการสามารถที่จะติดต่อโดยตรงกับลูกค้าอยู่แล้ว จึงสามารถที่จะตัดสินใจได้ว่าใครบ้างที่ควรจะให้สินเชื่อ แต่วิธีการพิจารณาดังกล่าวย่อมจะก่อให้เกิดผลเสีย กล่าวคือจะมีการใช้อารมณ์และความเห็นอกเห็นใจเข้ามายุ่งเกี่ยว เช่น ความยุ่งยากใจที่จะปฏิเสธการให้สินเชื่อแก่เพื่อนหรือคนสนิทกัน นอกจากนี้ยังมีปัญหาในด้านของการทวงถามเก็บหนี้อีกด้วย ดังนั้นผู้ค้าปลีกจะต้องมีเกณฑ์ในการกำหนดโดยพิจารณาดูจากคุณสมบัติของลูกค้า ผู้ค้าปลีกจะต้องทำการกำหนดจำนวนของการที่จะให้สินเชื่อ ตลอดจนจำนวนเงินและเวลาที่จะให้ผ่อนชำระ (กิจการขนาดเล็กสามารถที่จะประยุกต์หลักในการพิจารณาให้สินเชื่อของกิจการขนาดใหญ่มาใช้ได้)

ข. สำหรับกิจการขนาดกลางและใหญ่ ในกิจการขนาดกลางและใหญ่จะมีหลักการในการให้สินเชื่อดังนี้

1. การสัมภาษณ์ แผนกสินเชื่อของกิจการจะเป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ลูกค้าว่าสมควรที่จะให้สินเชื่อหรือไม่ การสัมภาษณ์จะถามในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณสมบัติ, ความสามารถในการใช้หนี้, และทรัพย์สมบัติ
2. การหาข้อมูลจากภายนอก ในช่วงที่ทำการสัมภาษณ์นั้นกิจการสามารถที่จะหาข้อมูลจากภายนอกมาประกอบการพิจารณา เช่น การสอบถามฐานะของลูกค้าจากนายจ้างหรือจากคนรู้จักกับลูกค้า
3. การยอมรับลูกค้า หลังจากที่ได้สัมภาษณ์และหาข้อมูลจากภายนอกแล้วก็มาถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือไม่ ในขั้นนี้เราอาจจะทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะ, ความสามารถในการใช้เงินคืน, ทรัพย์สมบัติอีกครั้งหนึ่งได้ คุณสมบัติของลูกค้าได้แก่ ความเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อข้อผูกพัน, ความมีชื่อเสียงของตัวเอง ความสามารถของลูกค้าได้แก่ ความสามารถที่จะจ่ายเงินนอกเหนือจากรายจ่ายประจำของเขา นั่นก็คือการดูรายได้และงานที่ทำอยู่ ทรัพย์สมบัติของลูกค้าได้แก่ ทรัพย์สิน, ที่ดิน, สิ่งของต่าง ๆ หลังจากที่ทำการสัมภาษณ์แล้วเราก็สามารถที่จะใช้การให้คะแนน (Scoring Techniques) แก่ลูกค้าแต่ละรายตามหัวข้อหรือปัจจัยที่เรานำมาพิจารณา ยกตัวอย่าง เช่น ลูกค้าที่มีครอบครัวแล้ว เราสามารถที่จะให้คะแนนมากกว่าลูกค้าที่ยังอยู่เป็นโสด ลูกค้าที่มีบ้านเป็นของตัวเองย่อมจะได้คะแนนมากกว่าลูกค้าที่เช่าบ้านอยู่ ลูกค้าที่มีรายได้สูงการงานดีย่อมได้รับคะแนนสูงกว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่ำหรือการงานไม่ดี แล้วเราจึงทำการรวมคะแนนว่าถึงเกณฑ์ที่เราพอจะให้สินเชื่อหรือไม่
4. การกำหนดขีดจำกัดของสินเชื่อ หลังจากที่ยอมรับลูกค้าสินเชื่อแล้ว ต่อมาก็มาถึง

ขั้นที่ว่าเราจะให้สินเชื่อในวงเงินแค่ไหน ซึ่งเราก็ดูจากปัจจัยที่กล่าวไว้ในหัวข้อของการสัมภาษณ์ ในกรณีที่ลูกค้าใช้สินเชื่อถึงจุดที่จำกัดเอาไว้และต้องการจะมีสินเชื่อมากกว่านั้น ผู้ค้าปลีกก็จะต้องทำการตรวจสอบลูกค้าอีกครั้งว่าสมควรจะให้สินเชื่อเพิ่มอีกหรือไม่

5. การบอกกล่าวแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับการยอมรับและกำหนดขีดจำกัดของสินเชื่อแล้วก็จะต้องบอกกล่าวแก่ลูกค้าให้ทราบ การบอกกล่าวสามารถที่จะใช้จดหมายหรือโทรศัพท์ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะใช้จดหมายเพราะเป็นการสะดวกแก่กิจการ
6. เปิดบัญชีลูกค้าสินเชื่อที่ร้าน เมื่อลูกค้าได้รับการบอกกล่าวแล้ว ผู้ค้าปลีกก็จะให้ลูกค้ามาเปิดบัญชีที่ร้านโดยตรง เพื่อจะได้เป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นลูกค้าสินเชื่อของร้าน

5.4) การเก็บข้อมูลปัจจุบันเกี่ยวกับลูกค้าสินเชื่อ

ผู้ค้าปลีกจำเป็นที่จะต้องมีข้อมูลในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าสินเชื่อ เพราะมันมีผลต่อการชำระเงิน เช่น การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเงิน, การถึงแก่กรรมของสมาชิกในครอบครัว, การเจ็บป่วย, การหย่าร้าง, การล้มละลายและอุบัติเหตุต่าง ๆ ข้อมูลที่เก็บขึ้นมานี้นับว่ามีประโยชน์ที่ทางร้านจะได้ติดตามลูกหนี้ (ลูกค้า) ได้อย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันหนี้สูญที่อาจจะเกิดขึ้นได้ การติดตามเหตุการณ์ดังกล่าวนี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะกระทำได้ยาก แต่เราก็พอที่จะอาศัยพนักงานของเราที่อยู่ใกล้เคียงกับลูกค้านั้น

5.5) การพิสูจน์ลูกค้าสินเชื่อ

ในการซื้อขายด้วยสินเชื่อจำเป็นที่จะต้องมีการพิสูจน์ถึงตัวผู้ซื้อเอง การพิสูจน์อาจจะใช้บัตรประจำตัวอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีรูปของผู้ซื้อที่จะแสดงให้เห็นว่าผู้ซื้อกับรูปเป็นบุคคลคนเดียวกัน ผู้ค้าปลีกโดยเฉพาะกิจการขนาดใหญ่อาจจะออกบัตรให้แก่ผู้ซื้อ โดยจะมีรูป, ที่อยู่, เลขที่ของลูกค้าปรากฏอยู่บนบัตร เมื่อลูกค้ามาซื้อสินค้าในรูปสินเชื่อที่ร้านก็จะต้องแสดงบัตรดังกล่าว

5.6) การแสดงลายเซ็นชื่อ

ผู้ซื้อจะต้องได้รับการพิสูจน์จากลายเซ็นชื่อที่ได้รับในระหว่างการทำการสัมภาษณ์ และเวลาที่ผู้ซื้อสินค้าจะต้องเซ็นชื่อลงไปในสลิปขาย (Sales Slip) แล้วจึงถูกส่งไปยังแผนกสินเชื่อเพื่อตรวจสอบลายเซ็นชื่อ เมื่อถูกต้องผู้ซื้อก็สามารถจะนำสินค้าไปได้

5.7) การเก็บเงินลูกค้า (Billing the Customer)

ขั้นสุดท้ายของการขายสินเชื่อก็คือการเก็บเงินจากลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปในช่วงที่ผ่านมา บางกิจการจะถือเอาวันสุดท้ายของเดือนเป็นเกณฑ์ในการเก็บเงิน แต่วิธีนี้เหมาะสำหรับกิจการ

ที่มีลูกค้าสินเชื่อไม่มากนัก ถ้ามีลูกค้าสินเชื่อมากจะมีปัญหาอย่างมากในช่วงวันสุดท้ายของเดือน จะเป็นการเพิ่มภาระอย่างมากและทันทีทันใดในช่วงเวลาดังกล่าว เราจึงสามารถที่จะเก็บเงินได้จากวิธีต่อไปนี้

1. การเก็บเงินแบบแบบวัฏจักร (Cycle Billing) การเก็บเงินด้วยวิธีนี้จะเริ่มเก็บเงินในช่วงต้น ๆ ของเดือน และเรื่อย ๆ ไป โดยทำการแบ่งพยัญชนะของชื่อลูกค้าออกเป็นกลุ่ม แล้วก็กำหนดช่วงเวลาสำหรับพยัญชนะดังกล่าว เช่น ชื่อลูกค้าที่ขึ้นต้นด้วย ก. และ ข. จะเก็บเงินในวันที่ 2 เดือน ชื่อลูกค้าที่ขึ้นต้นด้วย ค. จะเก็บเงินในวันที่ 3 ของเดือน พยัญชนะที่เหลือก็จะจัดลำดับของเวลาต่อไป
2. การเก็บเงินอีกวิธีหนึ่งก็คือ การบันทึกยอดขายของลูกค้าแต่ละคน โดยจะทำการบันทึกลงบนแผ่นบัตรของลูกค้าที่จัดทำขึ้น แล้วจึงส่งใบสลิปขายไปยังแผนกบัญชีเมื่อตอนปลายเดือน จากนั้นก็จะเตรียมรายละเอียดในการซื้อสินค้าของลูกค้าส่งไปยังทางไปรษณีย์เพื่อให้แก่ลูกค้า วิธีนี้ลูกค้าแต่ละคนจะได้รับการบอกชำระหนี้ตามลำดับเวลาที่มาซื้อสินค้า

การขายสินค้าด้วยระบบสินเชื่อดังกล่าวข้างต้น เราจะเห็นได้ว่าเป็นงานที่มีลักษณะขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำ ๆ กัน จึงได้มีโอกาสที่จะนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อที่จะลดเวลาการทำงานและลดต้นทุนการทำงาน ซึ่งการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้นี้นับวันจะยิ่งเพิ่มความสำคัญและมีบทบาทมากยิ่งขึ้น

6. การบริหารการเก็บเงิน (Collection Management)

ผู้ค้าปลีกที่ขายสินค้าด้วยสินเชื่อนั้นจำเป็นจะต้องมีความเข้าใจในหน้าที่ของการเก็บเงินและนโยบายในการเก็บเงิน

6.1) หน้าที่การเก็บเงิน

หน้าที่การเก็บเงินไม่เพียงแต่จะเก็บเงินจากลูกค้าที่เพิกเฉยต่อการชำระเงินเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมไปถึงการตระเตรียมการตรวจสอบยอดขายของลูกค้ารายนั้น, การบันทึกยอดลงบัญชีและสินเชื่อ (Debit and Credit) ขั้นตอนในการเรียกเก็บเงิน (ได้แก่ การส่งจดหมาย, โทรศัพท์) จนกระทั่งลูกค้าได้ชำระเงินเรียบร้อย หรือว่าไม่สามารถจะเรียกเก็บเงินจากลูกค้าได้

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการเก็บเงินจะเกี่ยวกับการไม่ยอมชำระเงินเมื่อถึง กำหนดเวลาและหนี้สูญ ดังนั้นจึงต้องระมัดระวังในการที่จะให้สินเชื่อแก่ลูกค้าแต่ละรายไป ปัญหาอีกประการก็คือนโยบายสินเชื่อของคู่แข่งขัน ในขณะที่เรามีนโยบายให้สินเชื่ออยู่นั้น คู่แข่งขันอาจจะมีปฏิกริยาโต้ตอบออกมา โดยการมีนโยบายสินเชื่อขึ้นมา

ในการเก็บเงินผู้ซื้อนั้นกิจการควรที่จะเก็บแต่เนิ่น ๆ ทั้งนี้จะได้ลดการชำระเงินที่เกินกำหนดระยะเวลาได้ และยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายทางด้านพนักงานที่จะต้องตามเก็บหนี้, ค่าไปรษณีย์ที่จะต้องเขียนไปทวงถาม ลูกค้าที่ยังไม่ยอมชำระเงินเมื่อถึงกำหนด ผู้ค้าปลีกควรที่จะทำการเตือนลูกค้า จะด้วยการใช้สิ่งตีพิมพ์ที่จะทำการเตือนลูกค้า จะด้วยการใช้สิ่งตีพิมพ์ที่จะทำให้ผู้ซื้อนึกได้ (เช่น ใช้รูปภาพในลักษณะการ์ตูนที่บรรจุข้อความว่า "ท่านลืมอะไรหรือเปล่า"), การส่งจดหมาย, การโทรศัพท์ เหตุผลที่เราต้องเตือนก็เพราะว่าลูกค้าอาจจะไม่มีเจตนาหรืออาจจะขัดสนเรื่องเงินพอดี แต่ถ้าเราเตือนแล้วลูกค้ายังไม่มีปฏิกริยาจะชำระเงิน เราจึงค่อยดำเนินการตามกฎหมาย ในการเรียกเก็บหนี้ที่ลูกค้าไม่ชำระตามเวลาจะต้องกระทำอย่างสุขุม ทั้งนี้เพราะเราไม่ต้องการที่จะสร้างความขัดแย้งขึ้นมา แต่เราต้องการที่จะให้ลูกค้าชำระเงินและให้มีความอุปถัมภ์กับกิจการในโอกาสต่อไป

6.2) นโยบายเก็บเงิน

นโยบายเก็บเงินของกิจการค้าปลีกเราสามารถที่จะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ เป็นแบบฟอร์มที่แน่นอนที่จะใช้กับลูกค้าทุกคน และลักษณะไม่มีแบบฟอร์มโดยจะใช้กับลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกันไปตามสภาพและเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบัน

ก. นโยบายเก็บเงินที่เป็นแบบฟอร์ม (Uniform Collection Policy) เมื่อผู้ค้าปลีกมีลูกค้าสินเชื่อที่ไม่ได้ชำระเงินตามกำหนด ผู้ค้าปลีกจะดำเนินขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ข้อความแจ้งการชำระเงินไม่ตามกำหนด (Past – Due Statement) เมื่อลูกค้ายังไม่ไปชำระเงินและไม่ได้ให้เหตุผลว่าทำไมจึงยังไม่ชำระ ผู้ค้าปลีกก็จะจัดส่งข้อความที่เตือนความทรงจำลูกค้า ช่วงเวลาที่เลยวันชำระเงินแล้วจึงทำการส่งข้อความเตือนนั้นจะแตกต่างกันไปตามประเภทของกิจการ ถ้าเป็นร้านขายสินค้าที่ขายได้เสมอ เช่น อาหาร จะส่งข้อความเตือน (ทางไปรษณีย์) ภายใน 7 วัน หลังจากที่ลูกค้าไม่ได้ชำระเงินตามกำหนด (Past – Due) ถ้าเป็นสินค้าพวกเฟอร์นิเจอร์จะใช้เวลา 30-60 วัน ถ้าเป็นสัญญาขายผ่อนจะใช้เวลา 10-30 วัน

ขั้นที่ 2 การเตือนทางจดหมายและโทรศัพท์ ถ้าผู้ค้าปลีกยังไม่ได้รับการชำระเงินจากขั้นที่ 1 ผู้ค้าปลีกก็จะส่งจดหมายไปทวงถามที่บ้าน แต่ถ้ายังไม่ได้ผลจึงค่อยใช้โทรศัพท์ทวงถาม

ขั้นที่ 3 ใช้พนักงานเก็บเงิน (Collectors) หลังจากที่ใช้จดหมายและโทรศัพท์แล้ว ลูกค้าก็ยังเฉยเมยต่อหนี้ที่ค้างชำระ ผู้ค้าปลีกก็จะใช้พนักงานไปตามเก็บเงิน ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับขนาดของกิจการ

ขั้นที่ 4 ใช้กฎหมาย (Legal Action) การใช้ขั้นตอนทั้ง 3 แล้วยังไม่ได้ผลก็จะมาถึงขั้นของการใช้กฎหมาย การใช้กฎหมายเหมาะสำหรับลูกหนี้ที่มียอดสูง ถ้ามีหนี้ยอดต่ำจะเป็นการไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายในทางกฎหมาย

ข. นโยบายเก็บเงินที่ไม่มีแบบฟอร์ม (Nonuniform Collection Policy) มีผู้ค้าปลีกเป็นจำนวนมากที่ใช้นโยบายเก็บเงินกับลูกค้าแต่ละคนแตกต่างกันไป โดยผู้ค้าปลีกจะถือเอาอดีตของลูกค้าและสถานการณ์ปัจจุบันเป็นเกณฑ์พิจารณา ข้อเสียของการใช้วิธีนี้อาจจะทำให้ลูกค้าเกี่ยงงอนที่จะจ่ายเงินตามกำหนด เพราะเห็นว่าผู้ขายให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายอื่นที่มีระยะเวลาชำระหนี้ได้นานกว่า แต่ข้อดีของวิธีนี้จะช่วยให้ผู้ค้าปลีกปล่อยสินเชื่อแก่ลูกค้าที่น่าเชื่อถือ โดยการให้วงเงินสินเชื่อที่สูงและระยะเวลาการชำระเงินได้ยาวนาน

ภาพที่ 16.1 แสดงให้เห็นถึงการเตือนความทรงจำแก่ลูกค้าในกรณีที่ไม่ได้ชำระเงินเมื่อถึงกำหนด

ชื่อ (บริษัทหรือกิจการของเรา)
ที่อยู่.....โทร.....
แผนก เครื่องใช้ไฟฟ้า
ทางแผนกได้จำหน่ายเตารีดไฟฟ้าแบบ A 100 แก่ท่าน
เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2523

เราจะเห็นได้ว่าข้อความที่เราเขียนเตือนลงไปนั้น ก็เพื่อจะช่วยเตือนความจำของผู้ซื้อว่าได้ซื้อเตารีดไฟฟ้าจากกิจการของเราไป

ภาพที่ 16.2 แสดงให้เห็นถึงการให้คะแนนแก่ผู้ซื้อแต่ละรายเพื่อพิจารณาให้สินเชื่อ

ลูกค้าชื่อ.....

ลำดับ	หัวเรื่อง	คะแนน
1	ความเป็นโสด	
2	มีบ้านเป็นของตัวเอง	
3	รายได้	
	⋮	

ในกรณีการให้คะแนนนี้ ลูกค้าที่มีคะแนนสูงย่อมจะได้รับพิจารณามากกว่าลูกค้าที่มีคะแนนต่ำ

ภาพที่ 16.3 แสดงให้เห็นถึงข้อความแจ้งการชำระเงินไม่ตามกำหนดเวลา

บริษัท ใจเย็นทวงหนี้ จำกัด
123 ถนนสุขุมวิท 21 กรุงเทพฯ

ปรากฏตามบัญชีว่าท่านเป็นลูกหนี้เราตามจำนวนเงินข้างล่างนี้ บัดนี้ได้พ้นกำหนดชำระหนี้แล้ว ได้โปรดชำระเงินเสียให้เสร็จสิ้นด้วย ขอบคุณ

ยอดถึงวันที่.....
จำนวนเงิน.....

บริษัท ใจเย็นทวงหนี้ จำกัด
123 ถนนสุขุมวิท 21 กรุงเทพฯ

ท่านเป็นลูกหนี้เรา.....บาท
มาตั้งแต่.....จนถึงบัดนี้ยังไม่ได้ชำระ

เราขอเรียนเตือนอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้ท่านรีบจัดการชำระเสียให้เสร็จสิ้น โดยเร็วที่สุดขอบคุณ

บทสรุป

ในการประกอบธุรกิจค้าปลีกที่มีการแข่งขันอย่างมากนี้ อาจจะต้องหันมามองถึงการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค ซึ่งถ้าจะกล่าวไปแล้วก็มีเหตุผลสนับสนุนอยู่หลายประการ ได้แก่ ผู้บริโภคต้องการ เพื่อการแข่งขัน เพื่อติดต่อกับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง แผนกสินเชื่อเป็นผู้ขายได้ แต่การให้สินเชื่อก็มีปัญหาตรงที่ว่ามีต้นทุนในด้านค่าใช้จ่ายและหนี้สูญ การให้สินเชื่อสามารถจะกระทำได้หลายรูปแบบ เช่น สินเชื่อลูกค้าเปิด สินเชื่อเงินผ่อน สินเชื่อหมุนเวียน และอื่น ๆ การให้บริการสินเชื่อนี้สามารถจะมองหาจากองค์กรภายนอกได้ เช่น ธนาคาร และบริษัทเงินทุนต่าง ๆ การให้บริการสินเชื่อนี้ผู้ค้าปลีกจะต้องทำการบริหาร โดยเริ่มต้นที่การส่งเสริมลูกค้าสินเชื่อ การกำหนดมาตรฐานของสินเชื่อ การเปิดบัญชีลูกค้า การเก็บข้อมูลปัจจุบัน การพิสูจน์ลูกค้าสินเชื่อ การแสดงลายเซ็นชื่อ และการเก็บเงินลูกค้าสินเชื่อ

คำถามท้ายบท

อัตนัย จงตอบคำถามต่อไปนี้

1. ให้อธิบายเหตุผลในการให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีก
2. ให้อธิบายปัญหาในการให้สินเชื่อในกิจการค้าปลีก
3. ให้อธิบายชนิดของสินเชื่อในกิจการค้าปลีก
4. ให้อธิบายองค์กรภายนอกที่ให้บริการสินเชื่อ
5. ให้อธิบายการบริหารสินเชื่อในกิจการค้าปลีก

ปรนัย จงเลือกคำตอบที่ดีที่สุดเพียง 1 คำตอบ

1. เหตุใดผู้ค้าปลีกจึงให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภค
   1. เพื่อต้องการกระทำให้ครบวงจร
   2. ผู้บริโภคมีความต้องการ
   3. เป็นสมัยนิยมอย่างหนึ่ง
   4. เพื่อต้องการเปิดแผนกสินเชื่อ
   5. เพื่อต้องการให้คนมีงานทำ
2. ในการให้สินเชื่อของผู้ค้าปลีกจะมีปัญหาอะไร
   1. การขาดทุนจากการขายสินค้า
   2. การมีหนี้สูญ
   3. มีลูกหนี้มากเกินไป
   4. มีลูกหนี้น้อยเกินไป
   5. มีพนักงานฝ่ายสินเชื่อมากไป
3. สินเชื่อในลักษณะใดที่ผู้ค้าปลีกยังมีกรรมสิทธิ์ในสินค้า
   1. สินเชื่อลูกค้าเปิด
   2. สินเชื่อหมุนเวียน
   3. สินเชื่อเงินผ่อน
   4. สินเชื่อจ่ายปลายเดือน
   5. สินเชื่อจ่ายภายในหนึ่งอาทิตย์
4. ข้อใดที่เป็นการให้สินเชื่อจากการค้าปลีกโดยผ่านองค์กรภายนอก
   1. บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

2. บริษัทการค้าทั่ว ๆ ไป

3. ธนาคาร

4. การใช้บัตรสมาชิกของกิจการ

5. การใช้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

5. ข้อความใดถูกต้อง

1. การกำหนดมาตรฐานของสินค้าเชื่อสูง จะทำให้มีลูกค้ามาก

2. การกำหนดมาตรฐานของสินค้าเชื่อต่ำ จะทำให้มีลูกค้ามาก

3. การเปิดบัญชีลูกค้าสินเชื่อให้ดูลักษณะท่าทางของผู้บริโภค

4. การเก็บเงินสินเชื่อไม่ต้องมีกฎเกณฑ์เคร่งครัด

5. เมื่อลูกค้าไม่จ่ายเงินสินเชื่อครั้งแรกก็ให้ดำเนินการทางกฎหมาย