บทที่ 5

การตรวจสอบการประเมินผลด้านสินเชื่อ

การตรวจสอบการประเมินผลด้านสินเชื่อ เป็นการตรวจสอบคุณภาพของสินเชื่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะได้ทราบว่าสินเชื่อที่หน่วยงานสินเชื่อปล่อยไปทั้งหมดนั้น มีลูกหนี้รายใดบ้างที่เป็นหนี้ที่ไม่ดี แต่ละรายที่ไม่ดีนั้นจัดอยู่ในระดับชั้นใด และยอดรวมของลูกหนี้ที่ไม่ดีทั้งหมดมีจำนวนเท่าใด ซึ่งจะเป็นการช่วยให้ฝ่ายบริหารของธนาคารได้ทราบคุณภาพหนี้ของลูกหนี้แต่ละหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในการบริหารสินเชื่อของหน่วยงานนั้น ๆ นอกจากนี้จะต้องตรวจสอบการคำนวณดอกเบี้ยและส่วนลดรับ ว่าถูกต้องตามที่ธนาคารกำหนดหรือไม่ และตรวจสอบการประเมินผลทางการตลาด เพื่อให้มีการพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการตรวจสอบการประเมินผลสินเชื่อภายในประเภทที่สำคัญมีดังนี้

1. <u>เงินเบิกเกินบัญชี</u>

1.1 <u>ตรวจการเคลื่อนไหวของบัญชี</u> ดังนี้

1.1.1 จดยอดหนี้คงเหลือเพียงวันที่ตรวจสอบจากแผ่นบัญชีลูกหนี้รายตัวลงในกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ รายที่จะตรวจ โดยตรวจชื่อลูกหนี้ เลขที่บัญชีในบัตรลูกหนี้ให้ตรงกับแผ่นบัญชีลูกหนี้รายตัว

1.1.2 ตรวจวันที่ทำสัญญา วันครบกำหนด อัตราดอกเบี้ย และวงเงินสินเชื่อ ในกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ ให้ตรงกับแผ่นบัญชีลูกหนี้รายตัว เพื่อตรวจสอบกับสัญญากู้เบิกเงินเกินบัญชีและแฟ้มสินเชื่อต่อไป

1.1.3 ตรวจการเคลื่อนไหวของบัญชีลูกหนี้รายที่มีการอนุมัติเกินอำนาจของผู้บริหารหน่วยงานสินเชื่อ และผลการติดตามทวงถาม โดยสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากพนักงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้จดรายละเอียดย่อ ๆ ลงในกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ และถือหลักเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้

1) บัญชีที่มีการเคลื่อนไหวดี ตรวจสอบเฉพาะแผ่นบัญชีลูกหนี้เดือนหลังสุด ไม่ต้องตรวจย้อนหลังบัญชีเดือนก่อน ๆ

2) บัญชีที่มีการเคลื่อนไหวดี หรือบัญชีที่เคลื่อนไหวน้อย แต่เกินวงเงินอยู่เสมอ หรือเกินวงเงินเป็นครั้งคราว ตรวจดูว่าเกินอำนาจของผู้บริหารหน่วยงานสินเชื่อหรือไม่ ใครอนุมัติ หากผู้บริหารในระดับรองลงมาเป็นผู้อนุมัติ ผู้มีอำนาจที่แท้จริงลงนามให้สัตยาบันหรือไม่ และสามารถลดยอดหนี้ลงได้เพียงใด เกินอำนาจติดต่อกันหรือไม่ ตั้งแต่เมื่อใด

3) บัญชีที่ไม่เคลื่อนไหวแต่เกินวงเงิน ตรวจดูว่าเริ่มไม่เคลื่อนไหวตั้งแต่เมื่อใด สาเหตุของการเกินวงเงินเพราะดอกเบี้ยหรือผู้บริหารหน่วยงานสินเชื่อให้เกินวงเงิน ใครอนุมัติ หากผู้บริหารในระดับรองลงมาเป็นผู้อนุมัติ ผู้มีอำนาจที่แท้จริงลงนามให้สัตยาบันหรือไม่

4) ตรวจการอนุมัติให้ลูกหนี้เบิกเกินวงเงิน หรือเบิกเกินบัญชีชั่วคราวเกินอำนาจของผู้บริหารหน่วยงานสินเชื่อ (จะต้องไม่เป็นการเกินวงเงินที่เกินอำนาจเพราะบัญชีไม่เคลื่อนไหว และค้างดอกเบี้ย หรือมีรายการตัดจ่ายอย่างอื่น เช่นค่าเบี้ยประกันภัย หลักประกัน เป็นต้น) มีการขออนุมัติวงเงินชั่วคราวให้ลูกหนี้หรือไม่

5) ตรวจว่ามีการโอนยอดหนี้ประเภทอื่น ๆ มาตัดบัญชี ทำให้เกินวงเงินหรือเกินบัญชี และบัญชีไม่เคลื่อนไหว

6) ตรวจบัญชีที่มีการเคลื่อนไหวมาก ๆ แต่มีแนวโน้มนำเงินเข้าบัญชีน้อย ซึ่งทำให้เกินวงเงินเป็นประจำ และไม่สามารถลดยอดหนี้ได้ตามข้อตกลง

7) หนี้จัดชั้นรายเก่า กรณีที่มีการสับเปลี่ยนผู้บริหารหน่วยงานสินเชื่อ ให้ตรวจว่าหนี้ดังกล่าวเริ่มมีปัญหาในช่วงของผู้บริหารหน่วยงานสินเชื่อคนใด เพราะเหตุใด

8) ตรวจลูกหนี้ที่เบิกเกินบัญชีเกินวงเงิน หรือเบิกเกินบัญชีชั่วคราวที่ธนาคารอนุมัติ เพื่อดูว่าสามารถเรียกชำระคืนได้ภายในกำหนดหรือไม่

1.1.4 ในกรณีที่ลูกหนี้ขอสินเชื่อจากธนาคารทั้งเงินให้กู้ และเงินเบิกเกินบัญชี ต้องตรวจสอบว่ามีการโอนจำนวนเงินที่ชำระหนี้เงินให้กู้ซึ่งมีการคิดดอกเบี้ยแบบไม่ทบต้น โดยหักมาจากบัญชีเงินเบิกเกินบัญชี ซึ่งมีการคิดดอกเบี้ยแบบทบต้น โดยที่บัญชีเงินเบิกเกินบัญชีไม่เคลื่อนไหว ในกรณีนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยถือว่าเป็นการเพิ่มการคิดดอกเบี้ยทบต้นในบัญชีเงินเบิกเกินบัญชี

1.1.5 ตรวจสินเชื่อที่มีลักษณะเงินกู้สร้างเงินฝาก ซึ่งเป็นเงินฝากของลูกหนี้หรือผู้ที่ลูกหนี้มีความเกี่ยวพันด้วยโดยตรง โดยให้สังเกตวันที่ทำสัญญากู้เบิกเงินเกินบัญชี กับ

วันที่นำเงินฝากประจำ จะเป็นวันเดียวกันหรือวันที่ใกล้เคียงกัน และบัญชีเงินเบิกเกินบัญชีจะเบิกเต็มวงเงิน หรือเกินวงเงินเป็นประจำนับแต่วันที่ทำสัญญา ซึ่งลูกหนี้ดังกล่าวบางรายอาจเคยเบิกเงินเกินบัญชีชั่วคราวมาก่อน เมื่อลูกหนี้ได้รับอนุมัติวงเงินก็สามารถเบิกเกินวงเงินได้จำนวนสูงขึ้น โดยยอมเสียดอกเบี้ยมากขึ้น โดยเงินฝากของธนาคารเพิ่มขึ้นด้วย ลูกหนี้ดังกล่าวมักจะกลายเป็นหนี้ที่มีปัญหาในอนาคตให้ตรวจสอบบัญชีดังกล่าวโดยละเอียด และค้นหาข้อเท็จจริงเป็นราย ๆ ไป ตัวอย่างเงินกู้ล่วงเงินฝาก

1) สาขากรุงเทพ ให้นาย ก. เบิกเงินเกินบัญชีโดยไม่มีวงเงิน 1.0 ล้านบาท แล้วโอนเงินหรือถอนเงินสดไปฝากประจำ หรือออมทรัพย์ทั้งจำนวน หรือแม้บางส่วน ในวันเดียวกัน หรือวันที่ใกล้เคียงกัน และนำเงินฝากนี้เป็นประกันหนี้เงินเบิกเกินบัญชีข้างต้น กรณีนี้ถือว่าเป็นเงินกู้ล่วงเงินฝาก

2) สาขากรุงเทพ ให้นาย ข.ซึ่งมีวงเงินเบิกเกินบัญชี 1.0 ล้านบาท และเบิกถอนไปเต็มวงเงินแล้ว และให้นาย ข. ถอนเงินสดหรือโอนเงินจากบัญชีเงินเบิกเกินบัญชีเพิ่มขึ้นอีก 2.0 ล้านบาท ไปฝากประจำหรือออมทรัพย์ในวันเดียวกันหรือวันที่ใกล้เคียงกัน แล้วนำเงินฝากดังกล่าวทั้งจำนวนหรือแม้บางส่วนเป็นประกันหนี้เงินเบิกเกินบัญชีที่เพิ่มขึ้นอีก 2.0 ล้านบาท เป็น 3.0 ล้านบาท ยอดหนี้ที่เพิ่มขึ้นนับแต่วันที่โอนบัญชีหรือถอนเงินสด ถือเป็นเงินกู้ล่วงเงินฝาก เป็นต้น

1.1.6 ตรวจว่ามีการอนุมัติจ่ายเงินตามเช็คก่อนทราบผลการเรียกเก็บ (Effects not Cleared) ให้กับลูกหนี้จำนวนสูงเป็นประจำหรือไม่ และเช็คที่นำเข้าบัญชีเคยมีคืนบ่อยหรือไม่ กรณีที่มีการจ่ายเงินตามเช็คก่อนทราบผลการเรียกเก็บให้แก่ลูกหนี้ที่มีเช็คคืนจำนวนสูงต่อเนื่องเรื่อย ๆ ให้ตรวจสอบอย่างละเอียด

1.1.7 ตรวจรายงานสินเชื่อเกินอำนาจของผู้บริหารหน่วยงานสินเชื่อว่ามีการรายงานสินเชื่อเกินอำนาจครบถ้วนทุกรายตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด และจัดส่งให้ฝ่ายบริหารของธนาคารทุกวันทำการ โดยระบุเหตุผลที่ให้สินเชื่อเกินอำนาจแก่ลูกหนี้แต่ละราย

1.2 <u>ข้อสังเกตที่ตรวจเพิ่ม</u> ได้แก่

1.2.1 ตรวจสอบเลขที่เช็คที่นำมาเบิกเงินสดหรือหักบัญชี ว่าตรงกับหมวดเลขที่เช็คที่บันทึกไว้ในแผ่นบัญชีรายตัวของลูกหนี้ และกรณีที่พนักงานสินเชื่อเป็นผู้รับเงินตามเช็คของลูกค้า ให้ค้นหาข้อเท็จจริงถึงสาเหตุดังกล่าว

1.2.2 ตรวจว่ามีการโอนเงินระหว่างบัญชีเงินเบิกเกินบัญชีของกลุ่มลูกหนี้ที่หน่วยงานสินเชื่ออนุมัติให้เบิกเงินเกินบัญชี เกินวงเงิน หรือเบิกเงินเกินบัญชีชั่วคราวเป็นจำนวนสูงอยู่เสมอหรือไม่ โดยตรวจจากรายการเช็คหรือสลิปที่โอนระหว่างบัญชีในช่วงที่ใกล้ต่ออายุสัญญากู้เบิกเงินเกินบัญชี

1.3 <u>ตรวจสอบการควบคุมภายใน</u> ดังนี้

1.3.1 ตรวจรายการฝากและเบิกถอนในแผ่นบัญชีเงินฝากเดินสะพัดว่ามีผู้มีอำนาจลงนามกำกับไว้ครบทุกรายการหรือไม่ ในกรณียกยอดคงเหลือขึ้นแผ่นบัญชีใหม่ ผู้มีอำนาจลงนามได้ลงนามกำกับยอดยกมา และลงนามการขึ้นแผ่นบัญชีใหม่ และขีดเส้นใต้แสดงการสิ้นสุดรายการในแผ่นบัญชีเก่า

1.3.2 ตรวจการบันทึกวงเงินเบิกเกินบัญชี บนแผ่นบัญชีเงินฝากเดินสะพัดของลูกหนี้แต่ละราย รวมทั้งการเพิ่มหรือลดวงเงิน อัตราดอกเบี้ย วันที่ครบกำหนด ถูกต้องครบถ้วนและผู้มีอำนาจลงนามกำกับ

1.3.3 ตรวจการบันทึกเลขที่เช็ค ที่จ่ายให้ลูกหนี้แต่ละรายไว้บนแผ่นบัญชีเงินฝากเดินสะพัดทุกครั้ง และทันเวลา

1.3.4 ตรวจการตัดบัญชีลูกหนี้ด้วยสลิปหักบัญชี จะต้องมีใบแจ้งให้ลูกหนี้ทราบทุกครั้ง

2. <u>เงินให้กู้</u>

2.1 <u>ตรวจการผ่อนชำระหนี้</u> ดังนี้

2.1.1 จดยอดหนี้คงเหลือเพียงวันที่ตรวจสอบจากแผ่นบัญชีรายที่จะตรวจลงในกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ โดยตรวจดูชื่อลูกหนี้ เลขที่บัญชี ในกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ให้ตรงกับแผ่นบัญชีลูกหนี้รายตัว

2.1.2 ตรวจวันที่ทำสัญญา อัตราดอกเบี้ย ต้นเงินให้กู้ เงื่อนไขการผ่อนชำระ วันที่ครบกำหนดในกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ ให้ตรงกับแผ่นบัญชีลูกหนี้รายตัว เพื่อตรวจสอบกับสัญญากู้เงิน และแฟ้มสินเชื่อของลูกหนี้ต่อไป

2.1.3 ตรวจการผ่อนชำระหนี้ในแผ่นบัญชีเงินให้กู้ของลูกหนี้ และผลการติดตามทวงถาม โดยจดรายละเอียดย่อ ๆ และให้ถือหลักเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้

1) ลูกหนี้รายที่ค้างชำระดอกเบี้ยตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป ให้จดรายละเอียดค้างชำระตั้งแต่เมื่อใด จำนวนเงินเท่าใด

2) ลูกหนี้รายที่ไม่เคยผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ยเลย

3) ลูกหนี้รายที่มีเงื่อนไขให้ผ่อนชำระเป็นพิเศษ แต่ไม่ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไข หรือผ่อนชำระเงินต้นและดอกเบี้ยไม่สม่ำเสมอ ให้จดว่าลูกหนี้ผ่อนชำระครั้งหลังสุดเมื่อใด ค้างชำระเท่าใด

4) หนี้จัดชั้นรายเก่า กรณีมีการสับเปลี่ยนผู้บริหารหน่วยงานสินเชื่อ ให้ตรวจว่าหนี้ดังกล่าว เริ่มมีปัญหาในช่วงของผู้บริหารคนใด เพราะเหตุใด

2.2 ข้อสังเกตที่ตรวจเพิ่ม ได้แก่

2.2.1 การอนุมัติให้ลูกหนี้ทำสัญญากู้เงินใหม่ เพื่อชำระหนี้เงินกู้เดิม โดยถือสัญญาจำนองเดิมเป็นประกันหนี้ในอนาคตต่อไป หรือจดจำนองใหม่ โดยตรวจบัญชีลูกหนี้ที่ปิดแล้ว ว่าวันที่ชำระหนี้เดิมกับวันที่ทำสัญญากู้เงินใหม่ เป็นวันเดียวกันหรือวันที่ใกล้เคียงกันหรือไม่ และดูการผ่อนชำระในแผ่นบัญชีเงินให้กู้เดิมว่าลูกหนี้ค้างชำระเงินต้น และดอกเบี้ยเป็นเวลานานหรือไม่ ให้ตรวจโดยละเอียด เพราะกรณีดังกล่าวอาจเป็นการให้กู้โดยปิดบังหนี้ที่มีปัญหาเดิม และลูกหนี้ไม่มีความสามารถชำระหนี้แล้ว

2.2.2 ตรวจสลิปจ่ายเงินกู้ว่าลายมือชื่อผู้รับเงินในสลิป เป็นของลูกค้าตรงตามสัญญากู้หรือไม่ หากผู้อื่นรับเงินแทนให้สอบหาสาเหตุ และข้อเท็จจริง

2.2.3 ตรวจการผ่อนชำระเงินกู้ของลูกหนี้ รายที่เคยผ่อนชำระตรงตามเวลา แต่ในระยะหลังเลื่อนกำหนดชำระ ควรติดตามหาสาเหตุ เช่นพนักงานสินเชื่อนำเงินที่ได้รับชำระหนี้ไปใช้ก่อนหรือไม่ เป็นต้น

2.2.4 ตรวจลูกหนี้เงินให้กู้รายที่เบิกถอนไปแล้วเต็มวงเงินกู้ และมีการผ่อนชำระเงินต้นบางส่วนแล้ว จะให้ลูกหนี้เบิกเงินออกไปจากบัญชีเงินให้กู้เต็มไม่ได้อีกโดยเด็ดขาด

2.2.5 กระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้รายเก่าที่ไม่มียอดคงเหลือในวันที่ตรวจสอบ ให้ตรวจดูว่าปิดบัญชีด้วยการชำระหนี้ หรือโอนไปบัญชีใด เมื่อใด

2.3 ตรวจสอบการควบคุมภายใน ดังนี้

2.3.1 ตรวจการรับชำระหนี้จากลูกหนี้ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการออกใบเสร็จรับเงินให้ทันที และบันทึกรายการในแผ่นบัญชีลูกหนี้รายตัว พร้อมทั้งพนักงานบริหารของธนาคารลงนามกำกับ

2.3.2 ตรวจการจ่ายเงินกู้ให้ลูกหนี้ เพื่อดูว่าได้มีการทำสัญญากู้เงินและทำนิติกรรมเกี่ยวกับหลักประกันเรียบร้อยแล้ว

2.3.3 ตรวจแผ่นบัญชีลูกหนี้เงินกู้ทุกราย เพื่อดูว่าพนักงานบริหารของธนาคารได้ลงนามกำกับอย่างครบถ้วน

3. ตั๋วเงินซื้อลดที่ไม่มีเอกสารประกอบ (Clean Bills Discounted)

3.1 ตรวจรายละเอียดเกี่ยวกับตั๋วเงิน ดังนี้

3.1.1 จดรายละเอียดรายการค้างแต่ละรายการ และยอดหนี้คงเหลือเพียงวันที่ตรวจสอบจากแผ่นบัญชีลูกหนี้รายตัว เฉพาะรายที่จะตรวจลงในกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ ตั๋วเงินซื้อลดแยกเป็นตั๋วเงินในท้องถิ่นซื้อลด (Local Bills Discounted) และตั๋วเงินต่างท้องถิ่นซื้อลด (Advance Against Bills for Collection) โดยระบุรายละเอียดตั๋วเงินหรือเช็คแต่ละฉบับ คือเลขที่ตั๋ว ชื่อผู้ขายลด ชื่อผู้ออกตั๋ว และผู้จ่ายเงิน วันที่ขายลด วันที่ครบกำหนด จำนวนเงิน หลักประกันและข้อสังเกตอื่น ๆ

3.1.2 ตรวจรายละเอียดในตั๋วเงินให้ตรงกับกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ และตรวจเพิ่มเติมดังนี้

1) ตั๋วเงินที่รับซื้อต้องมีระยะเวลาไม่เกิน 60 วันนับแต่วันที่รับซื้อลดจนถึงวันที่ครบกำหนดจ่ายเงิน ยกเว้นตั๋วเงินของโรงงานน้ำตาลที่ธนาคารกำหนดเงื่อนไขเป็นกรณีพิเศษ

2) ต้องเป็นตั๋วเงินที่เกิดจากการค้า และผู้ขายลดต้องไม่ใช่เป็นผู้สั่งจ่ายเอง

3) ผู้ขายลดต้องลงนามสลักหลังตั๋วเงินที่นำมาขายลดทุกฉบับ

4) ตั๋วเงินซื้อลดที่เรียกเก็บเงินไม่ได้ และลงจ่ายจากบัญชีเดินสะพัดหรือบัญชีเงินเบิกเกินบัญชีของลูกหนี้ไม่ได้ ได้โอนไปบัญชีตั๋วเงินซื้อลดเกินกำหนดเฉพาะในวันที่ทราบผลการเรียกเก็บไม่ได้หรือไม่

5) ตั๋วเงินนั้นต้องสามารถโอนเปลี่ยนมือกันได้ ไม่มีการขีดคร่อมเข้าบัญชีผู้รับเงิน (Account Payee Only) หรือห้ามเปลี่ยนมือ

6) ตรวจความสมบูรณ์ของตั๋วเงิน เช่นมีลายมือชื่อผู้สั่งจ่าย จำนวนเงินที่เป็นตัวเลข และตัวอักษรต้องตรงกัน การลงนามการแก้ไขต่าง ๆ ในเช็ค เป็นต้น

3.2 ข้อสังเกตที่ตรวจเพิ่ม ได้แก่

3.2.1 มีพนักงานลินเชื่อรับซื้อลดตั๋วเงินจากลูกค้าเป็นการส่วนตัวหรือไม่ หรือมีการอนุมัติรับซื้อจากลูกค้าเฉพาะรายที่ผู้มีอำนาจอนุมัติได้รับผลประโยชน์เท่านั้น

3.2.2 มีการรับซื้อลดตั๋วเงินเพื่อนำไปกลบหนี้หรือปกปิดหนี้อื่นของลูกค้าที่มีปัญหา หรือเกินวงเงินหรือไม่

3.3 ตรวจสอบการควบคุมภายใน ดังนี้

3.3.1 ตรวจดูว่าตั๋วเงินที่รับซื้อได้ประทับตรายองธนาคารเพื่อยึดคร่อมทุกฉบับ และส่งเรียกเก็บตามกำหนด

3.3.2 ตรวจการเก็บรักษาตั๋วเงินที่ยังไม่ถึงกำหนดรับอยู่ในความดูแลของพนักงานระดับบริหาร และเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง

3.3.3 ตรวจการบันทึกรายการ และการตัดจ่ายยอดหนี้ตามตั๋วเงินออกจากแผ่นบัญชีลูกค้ารายตัว จะต้องมีพนักงานระดับบริหารลงนามกำกับทุกรายการ

4. หนี้ในประเภทเกินกำหนดชำระ ได้แก่หนี้เงินเบิกเกินบัญชี เงินให้กู้ และตั๋วเงินทุกประเภทที่อยู่ในหลักเกณฑ์เป็นหนี้เกินกำหนดชำระตามที่ธนาคารกำหนด ขั้นตอนการตรวจสอบมีดังต่อไปนี้

4.1 จดยอดหนี้คงเหลือเพียงวันที่ตรวจสอบลงในกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้รายตัว สำหรับตั๋วเงินเกินกำหนดชำระให้จดรายละเอียดรายการค้างแต่ละรายการด้วย

4.2 ตรวจการโอนยอดคงเหลือไปบัญชีหนี้เกินกำหนดชำระที่เกี่ยวข้องแต่ละประเภทตามที่ธนาคารกำหนดดังนี้

4.2.1 เงินเบิกเกินบัญชีเกินกำหนดชำระ พิจารณาได้ดังนี้

1) ลูกหนี้ที่ธนาคารอนุมัติให้งดคิดดอกเบี้ย หรือครบกำหนดตามหนังสือบอกกล่าวแล้ว ให้โอนไปบัญชีหนี้เกินกำหนดชำระตามประเภทลูกหนี้ในบัญชีแยกประเภททั่วไปเมื่อได้รับการอนุมัติ สำหรับวันเริ่มงดคิดดอกเบี้ยในบัญชีเดินสะพัดให้เริ่มตามวันที่ที่ได้รับแจ้งให้งดคิดดอกเบี้ยตามคำสั่งของธนาคาร

2) ลูกหนี้ที่ยังไม่งดคิดดอกเบี้ย แต่ธนาคารอนุมัติให้ฟ้องเพื่อดำเนินคดี จะต้องโอนบัญชีในวันที่ส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมาย หรือทนายความในท้องถิ่นดำเนินการ

3) ลูกหนี้รายที่โอนบัญชีไปแล้ว เมื่อได้รับอนุมัติให้เดินบัญชีใหม่ให้โอนกลับเข้าบัญชีเงินเบิกเกินบัญชีโดยใช้เลขที่บัญชีเดิมได้

4) ตรวจลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีเกินกำหนดชำระทุกราย ว่ามีการบันทึกบัญชีครบถ้วน และใช้อัตราดอกเบี้ยตามที่ระบุไว้ในสัญญากู้เบิกเงินเกินบัญชี

4.2.2 เงินให้กู้เกินกำหนดชำระ พิจารณาได้ดังนี้

1) ลูกหนี้ที่ค้างชำระเงินต้น หรือดอกเบี้ยตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ไม่ว่าจะติดต่อกันหรือไม่ก็ตาม ให้รวบรวมโอนบัญชีเดือนละครั้ง ภายในสัปดาห์แรกของเดือนถัดไป

2) ลูกหนี้ที่ธนาคารอนุมัติให้ฟ้องเพื่อดำเนินคดีจะต้องโอนบัญชีในวันที่ส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมาย หรือทนายความในท้องถิ่นดำเนินการ

3) ลูกหนี้ที่ใช้ตั๋วสัญญาใช้เงินเป็นหลักประกัน ให้โอนบัญชีทันทีเมื่อตั๋วครบกำหนดและเรียกเก็บเงินไม่ได้

4) เมื่อโอนบัญชีแล้ว ต่อมาลูกหนี้มีการชำระหนี้และดอกเบี้ยที่ค้างได้ทั้งหมด และลูกหนี้มีการชำระได้ติดต่อกันไม่ต่ำกว่า 3 เดือน 2 งวดหรือ 1 งวด กรณีชำระรายเดือน ราย 3 เดือน หรือราย 6 เดือนขึ้นไป ตามลำดับ ให้โอนกลับไปบัญชีเงินให้กู้ โดยใช้เลขที่บัญชีเดิมได้

4.2.3 ตั๋วเงินเกินกำหนดชำระ พิจารณาได้ดังนี้

1) ตั๋วเงินในประเทศ ให้ปฏิบัติดังนี้

- ตั๋วเงินชื้อลดที่ไม่มีเอกสารประกอบทั้งตั๋วเงินในท้องถิ่นและตั๋วเงินต่างท้องถิ่น เมื่อส่งไปเรียกเก็บแล้วได้รับคืนในวันใด ให้โอนบัญชีในวันนั้น

- ตั๋วเงินชื้อลดที่มีเอกสารประกอบ ให้โอนบัญชีภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ตั๋วครบกำหนดและเรียกเก็บเงินไม่ได้

2) ตั๋วเงินต่างประเทศทุกประเภท ให้โอนบัญชีภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ตั๋วครบกำหนด และเรียกเก็บเงินไม่ได้

5. หนี้ระหว่างเร่ง หมายถึง หนี้ที่ธนาคารได้ดำเนินคดีและศาลชั้นต้นได้พิพากษาหรือได้ทำสัญญาประนีประนอมที่ศาล และโอนไปไว้ในบัญชีหนี้ระหว่างเร่ง ขั้นตอนการตรวจสอบมีดังนี้

5.1 ลดยอดหนี้คงเหลือเพียงวันที่ตรวจสอบ จากแผ่นบัญชีลูกหนี้ลงในกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ระหว่างเร่ง[1] ตามตัวอย่างในภาพที่ 5-1 และให้นำกระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้เดิมมากลัดติดไว้

---

[1] กระดาษทำการของฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารไทยพาณิชย์.

5.2 ตรวจการผ่อนชำระหนี้ของลูกหนี้ว่าเป็นไปตามคำพิพากษาหรือสัญญาประนีประนอมยอมความหรือไม่ ให้จดยอดดอกเบี้ยที่ค้างชำระทั้งหมด ค้างชำระตั้งแต่เมื่อใด และผลการติดตามทวงถาม

5.3 เมื่อลูกหนี้มาชำระเงิน ได้ออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกหนี้หรือไม่

5.4 เมื่อลูกหนี้ผิดนัดไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงตามคำพิพากษา หรือตามสัญญาประนีประนอมยอมความเกินกว่า 15 วัน ได้มีการสำรวจสินทรัพย์ของลูกหนี้ และรายงานให้ฝ่ายกฎหมายทราบโดยไม่ชักช้า นับจากวันครบกำหนดหรือไม่

5.5 เมื่อได้รับภาพถ่ายคำพิพากษาหรือสัญญาประนีประนอมยอมความจากฝ่ายกฎหมายหรือทนายความภายนอกแล้ว ได้โอนบัญชีลูกหนี้ไปบัญชีหนี้ระหว่างเร่งในบัญชีแยกประเภททั่วไป และโอนยอดหนี้ไปถูกต้องหรือไม่ แยกเป็น

5.5.1 ลูกหนี้เงินเบิกเกินบัญชีที่งดคิดดอกเบี้ยก่อนวันสิ้นสุดบัญชีเดินสะพัดให้ใช้ยอดหนี้เพียงวันเริ่มงดคิดดอกเบี้ย แต่ถ้ายังไม่ได้งดคิดดอกเบี้ยมาก่อนให้ใช้ยอดหนี้เพียงวันที่สิ้นสุดบัญชีเดินสะพัด

5.5.2 ลูกหนี้ประเภทอื่น ๆ ให้โอนยอดหนี้ตามที่ปรากฏในบัญชีลูกหนี้รายตัว

5.6 เมื่อลูกหนี้มาชำระหนี้ มีการตัดยอดออกจากบัญชีลูกหนี้รายตัวถูกต้องและทันเวลาหรือไม่ โดยตรวจจากสำเนาใบเสร็จรับเงินที่ออกให้ลูกหนี้เทียบกับแผ่นบัญชีลูกหนี้รายตัว

5.7 ลูกหนี้ที่เคยผ่อนชำระหนี้ล่ำเล่มอ แต่ในระยะหลังผิดนัดไม่ชำระหนี้ควรติดตามสาเหตุ เพราะลูกหนี้อาจจะชำระหนี้แล้ว แต่พนักงานที่เกี่ยวข้องอาจนำเงินไปใช้ก่อน (Lapping) โดยตรวจหนังสือทวงถามและการจัดส่งในทะเบียนส่งเอกสาร หรือหนังสือติดต่อของลูกหนี้ เป็นต้น

สำนักงานใหญ่/สาขา _____

ชื่อ _____ ◯ Overdraft ◯ Loan ◯ Bill ◯ Contingent _____

ยื่นฟ้องโดย ◯ ฝ่ายกฎหมาย ◯ ทนายความภายนอก/ทนายความท้องถิ่น เงื่อนไขในการชำระหนี้ _____

เมื่อ _____ ทุนทรัพย์ _____ บาท _____

◯ คำสั่งพิพากษา ◯ ประนีประนอมยอมความเมื่อ _____ _____

ยอดหนี้ที่โอนเข้าบัญชีหนี้ระหว่างเร่ง _____ บาท _____

วันตรวจล่อบ	ยอดหนี้	ดอกเบี้ยค้างชำระ	ข้อสังเกต

ภาพที่ 5-1 กระดาษทำการ-บัตรลูกหนี้ระหว่างเร่ง

รายละเอียดหลักประกันให้บันทึกด้านหลัง

หลักประกัน

ลำดับ	รายละเอียดและข้อสังเกต	เนื้อที่			ราคาประเมิน
		ไร่	งาน	วา	

การตรวจสอบการจัดชั้นสินเชื่อ

จากการตรวจสอบการเคลื่อนไหวของบัญชีสินเชื่อของลูกค้าแต่ละรายดังกล่าวข้างต้นนั้น ลูกหนี้ที่มีปัญหาจะถูกนำมาจัดชั้นสินเชื่อ ซึ่งตามหลักสากลของการจัดชั้นสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์โดยทั่วไปจะมีระดับชั้นสินเชื่อที่กำหนดไว้อย่างน้อย 3 ชั้นด้วยกันคือ หนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน หนี้สงสัย และหนี้สูญ

เพื่อประกอบความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของสินเชื่อทั้ง 3 ระดับชั้นข้างต้น จะกล่าวรายละเอียดเกี่ยวกับคำจำกัดความดังกล่าว โดยอิงคำจำกัดความของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งระบุไว้ดังนี้

1. หนี้ต่ำกว่ามาตรฐาน (Substandard) เป็นหนี้ที่แม้จะไม่เข้าข่ายหนี้สงสัยในขณะนั้น แต่ก็พิจารณาได้ว่าเป็นหนี้ที่มีความเสี่ยงโดยไม่สมควร ลูกหนี้ไม่อาจชำระหนี้ได้ทันที เช่น

1.1 หนี้ถึงกำหนดชำระแล้ว ไม่มีหรือมีหลักประกันไม่คุ้มหนี้ ลูกหนี้ไม่สามารถจะชำระหนี้ได้เนื่องจากขัดข้องทางการเงิน

1.2 หนี้ถึงกำหนดชำระแล้ว มีหลักประกันคุ้มหนี้ แม้ว่าธนาคารจะต่ออายุสัญญาให้ แต่ลูกหนี้ได้ค้างชำระดอกเบี้ยเป็นเวลานานเกิน 6 เดือน

1.3 ฐานะการเงินและความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ยังไม่อาจให้ความมั่นใจต่อธนาคารได้ว่าจะเรียกให้ชำระหนี้ได้โดยไม่ต้องใช้เวลานาน หรือไม่เพิ่มความเสี่ยงภัยจนถึงกับต้องดำเนินคดีในที่สุด

2. หนี้สงสัย (Doubtful) เป็นหนี้ที่ไม่มีหลักประกัน หรือมีหลักประกันแต่ไม่คุ้มหนี้ หรือมีบุคคลค้ำประกันที่มีฐานะการเงินอ่อน และค้างชำระดอกเบี้ยนานเกิน 1 ปี และมีกรณีแวดล้อมแสดงให้เห็นโดยชัดแจ้งว่าจะเรียกเก็บหนี้ส่วนใหญ่ไม่ได้ในที่สุด เช่น

2.1 หนี้ที่ธนาคารติดต่อลูกหนี้ไม่ได้ หรือตามตัวลูกหนี้ไม่พบ

2.2 หนี้ที่ลูกหนี้มีความสามารถในการชำระหนี้อ่อน ได้ขอผัดชำระหนี้ไว้แต่ผิดนัดไม่ชำระตามกำหนด

2.3 หนี้ที่มีหลักประกันไม่คุ้มหนี้และถึงกำหนดชำระแล้วหรือหลักประกันที่วางไว้ต่อธนาคารไม่สมบูรณ์ตามกฎหมาย และลูกหนี้ดำเนินธุรกิจขาดทุนมาเป็นเวลาหลายปีหรือเลิกกิจการแล้ว หรืออยู่ระหว่างชำระบัญชี และคาดได้แน่นอนว่าจะไม่สามารถชำระหนี้ให้ธนาคารได้ครบถ้วน

2.4 หนี้ถึงกำหนดชำระแล้ว และมีกรณีแวดล้อมแสดงให้เชื่อได้ว่าจะต้องดำเนินคดีหรือกำลังดำเนินคดีบังคับชำระหนี้อยู่

2.5 หนี้ที่ศาลสั่งให้ลูกหนี้เป็นบุคคลล้มละลาย และธนาคารได้ยื่นขอรับชำระหนี้ไว้แล้ว และคาดว่าส่วนแบ่งที่ได้รับไม่เพียงพอกับหนี้ค้างชำระ

3. <u>หนี้สูญ (Loss)</u> เป็นหนี้ส่วนที่ธนาคารไม่อาจเรียกเก็บเงินคืนได้ ประกอบด้วย

3.1 หนี้ซึ่งได้ปฏิบัติการโดยสมควรเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ แต่ไม่มีทางที่จะได้รับชำระหนี้แล้ว

3.2 หนี้ซึ่งตามพฤติการณ์ไม่อาจเรียกให้ชำระหนี้ได้ หรือหมดสิทธิ์เรียกร้องแล้ว หรือหนี้ที่ไม่มีหลักฐานจะฟ้องร้องเรียกทรัพย์จากลูกหนี้ได้ เช่น

1) หนี้ที่ขาดอายุความ

2) หนี้ที่ลูกหนี้ล้มละลาย และได้มีการแบ่งเฉลี่ยทรัพย์ครั้งสุดท้ายแล้ว

3) หนี้ที่ลูกหนี้ถึงแก่กรรม และไม่มีมรดกจะชำระหนี้ได้

4) หนี้ที่ลูกหนี้ตกลงจะชำระให้บางส่วน ส่วนที่เหลือไม่มีทางชำระให้ หรือหนี้ที่โอนทรัพย์สินมาชำระแล้ว แต่ราคาไม่คุ้มหนี้

5) หนี้ที่ลูกหนี้เลิกกิจการหรือชำระบัญชีแล้ว แต่ไม่มีทรัพย์สินจะชำระหนี้ได้

อย่างไรก็ตาม การประเมินคุณภาพของสินเชื่อโดยพนักงานตรวจสอบนี้เป็นการตรวจสอบเป็นครั้งคราวเท่านั้น ในการปฏิบัติงานตามปกติ ทุกหน่วยงานสินเชื่อไม่ว่าจะเป็นของสาขาหรือสำนักงานใหญ่ จะต้องทบทวนและจัดชั้นสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ และระบบการจัดชั้นสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ที่ดี ควรจะเผื่อความไม่แน่นอนเอาไว้สูงกว่ามาตรฐานที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด คือควรจะจัดชั้นสินเชื่อเข้มงวดกว่า โดยถือว่ามาตรฐานที่ทางการใช้ในการตรวจสอบเป็นมาตรฐานขั้นต่ำ ตัวอย่างการจัดชั้นสินเชื่อที่ธนาคารพาณิชย์บางแห่งกำหนดไว้มี 5 ชั้นคือ

1. <u>ชั้นที่ 1 สินเชื่อที่ควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ</u> ได้แก่

1.1 เงินเบิกเกินบัญชี ได้แก่บัญชีที่ไม่เคลื่อนไหวติดต่อกันตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่ถึง 6 เดือน

1.2 เงินให้กู้ แบ่งเป็น

1.2.1 เงินให้กู้ที่ค้างชำระเงินต้น หรือค้างชำระดอกเบี้ยติดต่อกัน หรือไม่ติดต่อกันตั้งแต่ 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน

1.2.2 เงินให้กู้ที่มีตั๋วสัญญาใช้เงินเป็นหลักฐานการกู้ยืม ค้างชำระตั้งแต่ 15 วัน แต่ไม่เกิน 45 วัน

1.3 ตั๋วเงินในประเทศ ได้แก่ตั๋วเงินที่ค้างชำระตั้งแต่ 15 วัน แต่ไม่ถึง 45 วัน หรือลูกหนี้ตั๋วเงินแต่ละรายที่มีปริมาณตั๋วครบกำหนด ค้างชำระตั้งแต่ร้อยละ 10 แต่ไม่ถึงร้อยละ 20 ของยอดฉบับและ/หรือ ยอดจำนวนเงินตามตั๋ว

1.4 ลูกหนี้ปกติของธนาคารที่ถูกเจ้าหนี้ภายนอกยื่นฟ้อง

1.5 ลูกหนี้ที่ประสบปัญหาหรือภาวะการณ์ใด ๆ ซึ่งอาจกระทบกระเทือนฐานะการเงิน ความสามารถในการชำระหนี้ หรืออาจทำให้หลักประกันด้อยลงไป

2. ชั้นที่ 2 สินเชื่อต่ำกว่ามาตรฐาน ได้แก่

2.1 เงินเบิกเกินบัญชี ได้แก่บัญชีที่ไม่เคลื่อนไหวติดต่อกันตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

2.2 เงินให้กู้ แบ่งเป็น

2.2.1 เงินให้กู้ที่ค้างชำระเงินต้น หรือดอกเบี้ย ติดต่อกันหรือไม่ติดต่อกัน ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

2.2.2 เงินให้กู้ที่มีตั๋วสัญญาใช้เงินเป็นหลักฐานการกู้ยืม ค้างชำระเกินกว่า 45 วันขึ้นไป

2.3 ตั๋วเงินในประเทศ ได้แก่ตั๋วเงินที่ค้างชำระตั้งแต่ 45 วันขึ้นไป หรือลูกหนี้ตั๋วเงินแต่ละรายที่มีปริมาณตั๋วครบกำหนดค้างชำระตั้งแต่ร้อยละ 20 ของยอดฉบับ และ/หรือ ยอดจำนวนเงินตามตั๋ว

2.4 ลูกหนี้ที่ประสบปัญหา หรือภาวะการณ์ใด ๆ ซึ่งอาจกระทบกระเทือนการดำเนินธุรกิจตามปกติอย่างร้ายแรง ไม่มีรายได้ใด ๆ และ/หรือ มีเหตุที่ทำให้ราคาประเมินหลักประกันต้องลดมูลค่าลงต่ำกว่ายอดหนี้

2.5 ลูกหนี้ที่ส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายหรือทนายความภายนอก และมีหนังสือบอกกล่าวลูกหนี้แล้ว แต่ยังไม่ได้ยื่นฟ้อง

3. ชั้นที่ 3 สินเชื่อที่ดำเนินการตามกฎหมาย ได้แก่

3.1 ลูกหนี้ที่ธนาคารได้ยื่นฟ้องแล้ว

3.2 ลูกหนี้ระหว่างเร่ง

3.3 ลูกหนี้ตามข้อ 3.1 และ 3.2 ต้องไม่เข้าเกณฑ์สินเชื่อจัดชั้นล่วงลับ

3.4 ลูกหนี้ที่ถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้องและศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ หรือศาลพิพากษาล้มละลาย

3.5 ลูกหนี้ที่มีบุคคลค้ำประกันทั้งจำนวน และผู้ค้ำประกันคนใดคนหนึ่งหรือทั้งหมดถูกเจ้าหนี้อื่นฟ้อง และศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์หรือพิพากษาล้มละลาย

4. ขั้นที่ 4 สินเชื่อจัดขั้นสงสัย ได้แก่

4.1 หนี้ที่ศาลพิพากษาแล้ว และมีเงื่อนไขครบทุกข้อ ดังนี้

4.1.1 เป็นหนี้ที่ไม่มีหลักประกัน หรือมีหลักประกันแต่ไม่คุ้มหนี้ หรือมีบุคคลค้ำประกันแต่ไม่สามารถเรียกให้ชำระหนี้ได้ครบถ้วน

4.1.2 ค้างชำระดอกเบี้ยติดต่อกันหรือไม่ติดต่อกันเกินกว่า 1 ปี นับแต่วันที่กำหนดให้ชำระหนี้ตามคำพิพากษา หรือวันที่ผิดเงื่อนไขตามสัญญาประนีประนอมยอมความ

4.1.3 มีกรณีแวดล้อมแสดงให้เห็นโดยชัดแจ้งว่า จะเรียกเก็บหนี้ส่วนใหญ่ไม่ได้ เช่น

1) ธนาคารไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือตามตัวลูกหนี้ไม่พบ

2) ศาลสั่งให้ลูกหนี้เป็นบุคคลล้มละลาย

3) ลูกหนี้เลิกกิจการหรืออยู่ระหว่างชำระบัญชี และคาดได้แน่นอนว่าจะไม่สามารถชำระหนี้ให้ธนาคารได้ครบถ้วน

4.2 หนี้ที่ยังไม่ได้ดำเนินคดี หรือดำเนินคดีแล้ว แต่ยังไม่มีคำพิพากษา จะจัดขั้นสงสัยได้จะต้องมีเงื่อนไขครบทุกข้อ ดังนี้

4.2.1 หนี้ที่ไม่มีหลักประกัน หรือมีหลักประกันแต่ไม่คุ้มหนี้ หรือมีบุคคลค้ำประกันแต่ไม่สามารถเรียกให้ชำระหนี้ได้ครบถ้วน

4.2.2 หนี้ที่ค้างชำระดอกเบี้ยติดต่อกันหรือไม่ติดต่อกันเกินกว่า 1 ปี นับแต่วันที่มีการตกลงเงื่อนไขการชำระหนี้ใหม่ ซึ่งไม่มีเงื่อนไขให้ค้างชำระดอกเบี้ยได้

4.2.3 มีกรณีแวดล้อมแสดงให้เห็นโดยชัดแจ้งว่า จะเรียกเก็บหนี้ส่วนใหญ่ไม่ได้ เช่น

1) ธนาคารไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ หรือตามตัวลูกหนี้ไม่พบ

2) ศาลสั่งให้ลูกหนี้เป็นบุคคลล้มละลาย

3) ลูกหนี้เลิกกิจการ หรืออยู่ระหว่างชำระบัญชี และคาดได้แน่นอนว่า จะไม่สามารถชำระหนี้ให้ธนาคารได้ครบถ้วน

4) หนี้ที่มีนิติกรรมสัญญาไม่สมบูรณ์ หรือหลักประกันเสียหาย หรือถูกทำลายทั้งหมด หรือบางส่วน

5. ขั้นที่ 5 หนี้จัดชั้นสูญ ได้แก่

5.1 หนี้ที่ได้ปฏิบัติการโดยสมควรเพื่อให้ได้รับชำระหนี้ แต่ไม่มีทางที่จะได้รับชำระหนี้แล้ว เช่น หนี้ที่ธนาคารดำเนินการบังคับคดีแล้วได้เงินไม่พอชำระหนี้ หรือหนี้ที่ตกลงโอนหลักประกันชำระหนี้แต่ไม่คุ้ม และลูกหนี้ไม่มีทรัพย์สินอื่น เป็นต้น

5.2 หนี้ซึ่งตามพฤติการณ์ไม่อาจเรียกให้ชำระหนี้ได้ หรือหมดสิทธิ์เรียกร้องแล้ว หรือไม่มีหลักฐานจะฟ้องร้องเรียกทรัพย์จากลูกหนี้ได้ เช่น

1) หนี้ที่ขาดอายุความ และไม่สมควรที่จะฟ้องร้อง เช่นยอดหนี้ไม่คุ้มค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เป็นต้น

2) ลูกหนี้เสียชีวิตแล้ว และไม่มีทรัพย์สินในกองมรดกที่จะชำระหนี้ได้

3) ไม่สามารถสืบหาตัวลูกหนี้ และทรัพย์สินของลูกหนี้ หรือผู้ค้ำประกันได้

4) ลูกหนี้เลิกกิจการ หรือชำระบัญชีแล้ว แต่ไม่มีทรัพย์สินจะชำระหนี้ได้

5) ลูกหนี้ถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลาย และไม่มีทรัพย์สินพอที่ธนาคารจะรับเฉลี่ยได้ เป็นต้น

<u>การตรวจสอบการคำนวณดอกเบี้ยและส่วนลดรับ</u>

กรณีที่หน่วยงานที่ตรวจสอบยังคงปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในระบบ OFF-LINE (ใช้บุคคลปฏิบัติ) การตรวจสอบการคำนวณดอกเบี้ยหรือส่วนลดรับ สามารถตรวจได้จากทะเบียนเงินให้กู้รายตัว แผ่นบัญชีเดินสะพัดหรือทะเบียนตั๋วเงินซื้อลด ในกรณีที่เป็นเงินให้กู้ เงินเบิกเกินบัญชี และตั๋วเงินซื้อลดตามลำดับ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบการคำนวณดอกเบี้ยรับหรือส่วนลดรับเฉพาะรายที่มีจำนวนเงินสูงมาก ๆ ข้อสังเกตที่ต้องตรวจเพิ่มมีดังต่อไปนี้

1. รวมยอดรายได้จากดอกเบี้ยรับ ส่วนลดรับ และรายได้ประเภทอื่น ๆ เพื่อพิสูจน์ความถูกต้องกับยอดตามบัญชีแยกประเภททั่วไป

2. ตรวจดูรายได้ประเภทต่าง ๆ ที่บันทึกในทะเบียน มีพนักงานระดับบริหารตรวจสอบการคำนวณและลงนามอนุมัติถูกต้อง

3. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยจากลูกหนี้ มีการอนุมัติอย่างถูกต้องหรือไม่

4. ตรวจรายได้ที่เรียกเก็บจากลูกหนี้ เช่นดอกเบี้ยรับ ส่วนลดรับ ฯลฯ ได้ออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ลูกหนี้ทุกครั้งหรือไม่ และการจัดเก็บสำเนาใบเสร็จรับเงินเป็นระเบียบและครบถ้วนหรือไม่

สำหรับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อในระบบ On-Line นั้น การตรวจสอบการคำนวณดอกเบี้ยรับหรือส่วนลดรับ สามารถตรวจได้จากรายงานสินเชื่อรายใหม่ และรายที่มีการเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อ แยกตามประเภทว่ามีการบันทึกอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้าถูกต้องตรงตามที่ได้รับการอนุมัติหรือไม่

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าระบบงานสินเชื่อจะใช้บุคคลหรือคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน พนักงานตรวจสอบต้องตรวจว่าอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บจากลูกค้าแต่ละรายถูกต้องและไม่เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เกี่ยวข้อง เช่นประกาศที่บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 มีนาคม 2529 เป็นต้นไป ข้อ 4 ให้ธนาคารพาณิชย์เรียกดอกเบี้ยหรือส่วนลดได้ไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปี เป็นต้น

<u>การตรวจสอบการประเมินผลทางการตลาด</u>

เมื่อหน่วยสินเชื่อได้วางแผนการตลาดด้านสินเชื่อไว้แล้ว ก็จะต้องมีการติดตามผลงานโดยเร็วที่สุด หากว่าไม่มีการวัดผลหรือประเมินค่าแล้ว ก็จะบอกไม่ได้ว่าการทำงานตามแผนการตลาดด้านสินเชื่อที่วางเอาไว้ได้ผลมากน้อยเพียงใด

โดยปกติแล้วการวางแผนและการประเมินผลเป็นของควบคู่กัน เพราะเมื่อวางแผนแล้วก็ต้องนำแผนไปปฏิบัติการ เสร็จแล้วก็ต้องประเมินผล ถ้าผลที่ได้ตรงตามจุดมุ่งหมาย ผู้บริหารก็จะวางแผนชุดใหม่ให้มีเป้าหมายใหม่ที่สูงขึ้นกว่าเดิม แต่ถ้าประเมินผลแล้วไม่เป็นไปตามจุดมุ่งหมายก็จะต้องแก้ไขดัดแปลงใหม่ เพื่อลดข้อผิดพลาดและเตรียมงานใหม่ต่อไป

ในปัจจุบันได้มีการจัดการวิเคราะห์และประเมินผลงานการตลาดขึ้นบ้างแล้ว ซึ่งเรียกกันว่า การตรวจสอบทางการตลาด (Marketing Audit) เพื่อคิดหาหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมมาเป็นเครื่องมือสำหรับประเมินผลแผนงานทางการตลาดของธุรกิจหนึ่ง ๆ ซึ่งพนักงานตรวจสอบอาจ

นำแนวความคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับการตรวจสอบการประเมินแผนงานการตลาดด้านลีสซิ่ง ของธนาคารพาณิชย์ได้ดังต่อไปนี้

1. มีการจัดเก็บและรวบรวมผลที่ได้จากการปฏิบัติงานตามแผนการตลาดด้านลีสซิ่ง เพื่อใช้เปรียบเทียบกับตัวเลขที่กำหนดไว้ในงบประมาณ ข้อมูลที่จัดเก็บนี้อาจเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือข้อมูลเชิงคุณภาพก็ได้ ถ้าไม่มีการรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ การประเมินผลก็อาจจะทำไม่ได้เลย

2. ตรวจสอบว่ามีการประเมินผลส่วนผสมทางการตลาดด้านลีสซิ่ง ซึ่งได้แก่ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมให้มีการปล่อยลีสซิ่งมากขึ้น และด้านราคา (ดังได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 2) แยกกันในแต่ละส่วน เนื่องจากในทางปฏิบัติเป็นการยากมากที่หน่วยงานลีสซิ่งจะทำการประเมินผลแผนการตลาดด้านลีสซิ่ง โดยส่วนรวมได้อย่างละเอียดครบถ้วน ดังนั้น วิธีการที่นิยมในการประเมินผลงานทางการตลาดก็อาจจะทำโดยการแยกประเมินในแต่ละส่วนของส่วนผสมทางการตลาด แทนการประเมินรวมทั้งหมด และตรวจว่าได้มีการวิเคราะห์และแจกแจงข้อเท็จจริงเพื่อค้นหาสาเหตุของความล้มเหลวหรือความสำเร็จเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการวางแผนงานอื่น ๆ ต่อไป

3. ตรวจสอบว่าได้มีการวิเคราะห์และประเมินแผนการตลาดอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ เพื่อจะได้แก้ไขความพยายามทางการตลาดที่ไม่ถูกทิศทาง เพราะหากไม่มีการประเมินแผนงานการตลาดอย่างสม่ำเสมอแล้ว ผู้บริหารอาจจะสำคัญผิดว่าแผนการตลาดนั้นเป็นความพยายามที่ถูกต้องแล้ว ซึ่งทำให้สูญเสียทรัพยากรด้านกำลังคน เงินทุน ความสามารถและเวลา อันเป็นการเปิดโอกาสให้คู่แข่งขันแทรกเข้ามาในช่วงที่ธนาคารบริหารงานไม่ถูกทิศทางนั่นเอง

<u>ปัญหาในการตรวจสอบและข้อเสนอแนะ</u>

ในทางปฏิบัติการตรวจสอบการประเมินผลด้านลีสซิ่ง อาจจะมีปัญหาในกรณีดังนี้

1. ในการตรวจสอบการจัดชั้นลีสซิ่งนั้น พนักงานตรวจสอบอาจมีความเห็นที่ขัดแย้งกับพนักงานลีสซิ่ง เช่นพนักงานตรวจสอบมีความเห็นว่าควรจัดชั้นส่งสัยเงินให้กู้รายหนึ่ง แต่พนักงานลีสซิ่งไม่เห็นด้วย ความแตกต่างในความเห็นมักเกิดจากข้อมูลที่นำมาใช้ต่างกัน จึงทำให้ฐานะของลูกหนี้ในสายตาของทั้งสองฝ่ายต่างกัน พนักงานตรวจสอบอาจจะพึ่งเอกสารข้อมูลในแฟ้มลีสซิ่ง ในขณะที่พนักงานลีสซิ่งมีข้อมูลอื่นประกอบจากประสบการณ์ในการติดต่อกับลูกค้ารายนั้น ๆ เพิ่มเติม แต่อย่างไรก็ตาม ข้อมูลประกอบนี้อาจจะไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานตรวจสอบก็ได้ หากว่าไม่เข้าเกณฑ์ตามระเบียบที่ธนาคารกำหนด

ดังนั้น เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรายงานการจัดชั้นลินเชื่อที่ไม่ถูกต้องต่อฝ่ายบริหารของธนาคาร พนักงานตรวจสอบจะต้องสรุปผลการตรวจสอบกับผู้บริหารหน่วยงานลินเชื่อก่อนออกรายงาน ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานลินเชื่อได้มีโอกาสชี้แจงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลในรายงานการตรวจสอบถูกต้องและตรงตามความเป็นจริงยิ่งขึ้น

2. ในการตรวจสอบการคำนวณดอกเบี้ยและส่วนลดรับของหน่วยงานลินเชื่อที่ยังคงปฏิบัติงานด้านลินเชื่อโดยใช้บุคคลปฏิบัตินั้น จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อสอบทานการคำนวณ ดังนั้น เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตของงานที่พนักงานตรวจสอบจะต้องปฏิบัติ จึงควรระบุจำนวนรายลูกหนี้ที่จะต้องสอบทานอย่างแน่ชัด เช่นให้ทดสอบการคำนวณดอกเบี้ยและส่วนลดรับหน่วยงานละ 50 ราย ในกรณีที่ผลการตรวจสอบพบข้อผิดพลาดเป็นจำนวนมาก ให้ขยายขอบเขตการตรวจสอบตามความเหมาะสม นอกจากนี้ลูกหนี้รายที่สุ่มตัวอย่างขึ้นมาเพื่อทดสอบนั้น พนักงานตรวจสอบจะต้องจดเลขที่บัญชีของลูกหนี้เพื่อเป็นหลักฐานการปฏิบัติงานและให้จัดเก็บไว้เป็นส่วนหนึ่งของกระดาษทำการ

ส่วนกรณีที่หน่วยงานลินเชื่อมีการปฏิบัติงานด้านลินเชื่อในระบบ On-Line นั้น ในแง่ของการตรวจสอบก็เพียงแต่ตรวจสอบว่า มีการบันทึกอัตราดอกเบี้ยหรือส่วนลดถูกต้องตามที่ธนาคารกำหนดหรือไม่เท่านั้น โดยไม่ต้องตรวจสอบผลการคำนวณ เพราะการทำงานของคอมพิวเตอร์นั้น ถ้ามีระบบการควบคุมการทำงานอย่างถูกต้องและใกล้ชิดแล้ว โอกาสที่เครื่องคอมพิวเตอร์จะคำนวณผิดพลาดย่อมมีน้อยมาก

3. ในการตรวจสอบการประเมินผลทางการตลาดนั้น มักจะพบว่าบางหน่วยงานประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการเปรียบเทียบผลที่ได้รับในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ กับผลที่คาดหวังไว้ในแผนงานเท่านั้น หากไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บริหารหน่วยงานลินเชื่อก็มักจะเร่งระดมทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้ผลงานเป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งไม่มีการวิเคราะห์หาสาเหตุว่า ทำไมผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาจึงไม่เป็นไปตามที่คาดหมาย ทำให้ผลการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม แม้จะประสิทธิผลแต่ก็ขาดประสิทธิภาพ การที่จะชี้แจงและอธิบายถึงผลดีที่จะเกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงานการตลาดอย่างถูกวิธีนั้น ทำได้ยาก โดยเฉพาะพนักงานลินเชื่อที่ไม่มีความรู้ทางการตลาด ดังนั้น ธนาคารควรให้การอบรมความรู้ทางการตลาด โดยเฉพาะการตลาดของธนาคารพาณิชย์ให้แก่พนักงานลินเชื่อ เพื่อให้พนักงานลินเชื่อปฏิบัติงานการตลาดอย่างถูกวิธีและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้พนักงานตรวจสอบก็จำเป็นต้องได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริหารการตลาดของธนาคารพาณิชย์เช่นเดียวกัน เพื่อให้สามารถตรวจสอบทางการตลาดด้านสินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารการตลาดได้อย่างถูกต้อง