

## บทที่ 7

### การให้สินเชื่อและการจัดเก็บหนี้

การพิจารณาทัศนคติสินใจว่าจะให้สินเชื่อเท่าไร หรือจะปฏิเสธการขอสินเชื่อเงินเชื่ออย่างไรนั้น จะต้องพิจารณาเป็นราย ๆ ไป และต้องเป็นไปตามระเบียบหรือกฎเกณฑ์ของนโยบายสินเชื่อ และนโยบายรวมของกิจการ การให้สินเชื่อมากมายและง่ายเกินไป จะทำให้ยอดลูกหนี้สูงขึ้นและเพิ่มความเสี่ยงให้แก่กิจการในการที่จะเกิดหนี้สูญ ในทางตรงกันข้าม ถ้าถือหลักการมีระเบียบเกินไป คือปฏิเสธการให้สินเชื่อมากก็จะทำให้ยอดขายลดลง ซึ่งมีผลกระทบต่อจนถึงกำไรรวมของบริษัทและยังทำให้เสียลูกค้าด้วย การพิจารณาทัศนคติสินใจให้สินเชื่อโดยการหาข้อมูลมากเกินไป นอกจากจะเสียเวลาทั้งฝ่ายผู้ซื้อและผู้ขายแล้ว ยังต้องเสียต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้การพิจารณาให้สินเชื่อแต่ละรายจึงควรทำอย่างรอบคอบ และมีเหตุผลสมควร โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อให้สินเชื่อไปแล้วต้องแน่ใจว่าจะได้รับชำระเงินจากลูกค้ารายนั้นเต็มจำนวนและตามกำหนดเวลาด้วย และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ต้องทำให้กิจการได้กำไรเพิ่มขึ้นจากการให้สินเชื่อรายนั้น ๆ

ในการพิจารณาให้สินเชื่อ โดยใช้วิธีการดังที่กล่าวมาในบทต้น ๆ นั้น ก็เพื่อจะทำให้ฝ่ายสินเชื่อได้ทราบถึงสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับตัวลูกค้าดังนี้คือ

1. บุคลิกหรือลักษณะของลูกค้า ( Character )
2. ความสามารถของลูกค้า ( Capacity )
3. ทุนของลูกค้า ( Capital )
4. ภาวะการของลูกค้า ( Condition )

#### 1. บุคลิกหรือลักษณะของลูกค้า ( Character )

โดยทั่ว ๆ ไป บุคลิกลักษณะของบุคคลหมายถึงความคิดและการแสดงออก บุคลิกลักษณะก็หมายถึงบุคคลที่ซื่อสัตย์ มีความคิดและความรับผิดชอบ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะส่งผลสะท้อนทางค่านสินเชื่อด้วย โดยในค่านสินเชื่อจะเกี่ยวข้องกับการที่ลูกหนี้ต้องการและยินดีที่จะชำระหนี้เมื่อถึงกำหนด นั่นคือจะมีการปฏิบัติตามข้อผูกพันและรักษาคำพูดหรือไม่ การที่จะทราบถึงคุณลักษณะของลูกค้านี้ ก็โดยดูจากรายงานการชำระหนี้ในระยะเวลายาวนาน จนถึงความซื่อสัตย์ที่เขามีต่อกิจการหรือในวงการธุรกิจ ประวัติการทำงาน ซึ่ง

ถ้าเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ก็ใช้จากตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของ หรือจากบุคคลที่เป็นผู้บริหารหรือผู้ดำเนินการก็ได้ แต่สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ นั้น จะใช้จากตัวผู้บริหารไม่ได้ ทั้งนี้เพราะการดำเนินงานส่วนใหญ่จะต้องเป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้ การพิจารณาคุณลักษณะจึงใช้จากนโยบายของกิจการนั้น ๆ การดำเนินงานตามนโยบาย ระเบียบการบริหารและระเบียบการทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ

## 2. ความสามารถของลูกคา ( Capacity )

ในค่านสินเชื่อ หมายถึง ความสามารถในการชำระหนี้สิน เมื่อถึงกำหนด ซึ่งการพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้สินมีใช้เป็นการง่าย จะต้องพิจารณาปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งพอสรุปได้ คือ

2.1 ความสามารถในการหารายได้

2.2 ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

2.3 หนี้สินต่าง ๆ ที่มีอยู่

นั่นคือ ถ้ากิจการมีประสิทธิภาพในการหารายได้ให้มากกว่ารายจ่าย และหนี้สินที่เขาถืออยู่และต้องชำระแล้ว เขาก็มีความสามารถที่จะใช้สินเชื่อได้ ถ้ารายได้อของกิจการต่ำ และหรือมีรายจ่ายสูง ก็จะทำให้ความสามารถที่จะซื้อเชื่อลดลง

## 3. ทุนของลูกคา ( Capital )

ในแง่สินเชื่อหมายถึงความเสี่ยงที่วัดจากเจ้าของ โดยดูจากส่วนเป็นเจ้าของในธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งในที่สุดแล้วเจ้าหนี้จะต้องได้รับชำระหนี้จากเจ้าของ แต่การพิจารณาการให้สินเชื่อไม่นิยมที่จะพิจารณาการชำระหนี้จากเจ้าของ ถึงแม้จะมีการทำจำนวน เพราะการที่จะได้รับชำระหนี้จากเจ้าของนั้นหมายถึงการที่ธุรกิจต้องเลิกแล้ว

อีกประการหนึ่งจำนวนทุนของธุรกิจแต่ละชนิดจะไม่เท่ากัน ธุรกิจประเภทสินค้าอุปโภคจะมีทุนน้อยกว่าธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม การพิจารณาทุนของลูกคาในค่านสินเชื่อมีความสำคัญน้อยมาก ซึ่งอาจจะดูจากราคาตลาดของหุ้นในปัจจุบันก็ได้

## 4. ภาวะการของลูกคา ( Condition )

การให้สินเชื่อนอกจากดูถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลูกคาก็ที่ไต่ถามมาแล้ว ยังต้องศึกษาถึงสถานการณ์โดยทั่ว ๆ ไปทางเศรษฐกิจซึ่งนอกเหนือการควบคุมของธุรกิจ แต่มีผลต่อธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งการพิจารณาจะต้องดูถึงผลทั้งในระยะสั้น

และระยะยาว และสถานการณ์บางอย่างอาจจะมีผลเฉพาะบางแห่ง บางธุรกิจเท่านั้น  
 ดังนั้นฝ่ายสินเชื่อก็ต้องพิจารณาให้รอบแหว่สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจะมีผลกระทบกระ  
 เทือนต่อธุรกิจที่ตนกำลังพิจารณาอย่างไร สถานการณ์บางอย่างอาจทำให้คุณลักษณะของ  
 ลูกค้า เปลี่ยนแปลงไป เช่นอาจทำให้กลายเป็นคนเห็นแก่ตัว และไม่มีการชำระหนี้ก็ได้  
 หรืออาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเงินทุน เช่น ในระยะเวลาที่เศรษฐกิจตกต่ำเกิด  
 ภาวะเงินเฟ้อ ต้องมีการเพิ่มทุน เป็นต้น นอกจากนี้สถานการณ์อันมีผลต่อการพิจารณา  
 ฐานะของลูกค้า ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล การลกดภาษี การกีดกันสินค้าเข้า ล้วน  
 แต่มีผลต่อสินเชื่อบ้าง

หลักเบื้องต้นที่กล่าวมานี้เป็นหลักเบื้องต้นที่เราพิจารณาสินเชื่อโดยทั่ว ๆ ไป  
 ( Four C ) ไม่ว่าธุรกิจนั้นจะเป็นของเจ้าของคนเดียว การตัดสินใจให้สินเชื่อบน  
 กับการตัดสินใจของเขายู่เดียว หรือธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีการวางนโยบายเป็นหลักเกณฑ์  
 ไว้แล้วก็ตาม การค้นหาข้อมูลต่าง ๆ และการประเมินข้อมูลก่อนให้สินเชื่อไม่ว่าจะเป็น  
 ในลักษณะหรือวิธีการเช่นไร หรือแม้แต่นโยบายการให้สินเชื่อที่วางไว้เป็นมาตรฐานแล้ว  
 ก็ตาม ก็เพื่อจะให้ทราบถึงลักษณะของลูกค้า ( Character ) ความสามารถ  
 ( Capacity ) ทุน ( Capital ) และภาวะการณ์ต่าง ๆ ของลูกค้า ( Condition )  
 ทั้งสิ้น ถ้าสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อยู่ในขั้นดีเป็นที่พอใจแล้วก็จะมีการให้สินเชื่อ และการ  
 ให้สินเชื่อจะให้เท่าไรนั้นส่วนใหญ่จะยึดถือหลักว่า จำนวนที่ลูกค้าสั่งซื้อนั้นจะทำให้กำไร  
 จากการขายให้แก่ลูกค้ารายนี้เท่าไร และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งต้นทุนของสินค้าและ  
 ค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นเพราะหนี้สูญ รวมทั้งสิ้นแล้วเป็นเท่าไร กิจกรรมจะกำไรคุ้ม  
 หรือไม่จากการขายเพิ่มรายนี้ นั่นคือการพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างกำไรที่เพิ่มขึ้นกับ  
 ต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ( Incremental Cost & Incremental Income )  
 ถ้ากำไรที่ได้เพิ่มขึ้นจากการขายรายนี้ไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่ง  
 รวมทั้งแต่ต้นทุนการผลิตและสิ่งที่สำคัญที่สุด คืออัตราหนี้สูญที่คาดว่าจะเก็บเงินไม่ได้จาก  
 ลูกค้ารายนี้ เมื่อรวมออกมาเป็นต้นทุนของการขายรายนี้แล้วจะนำไปเปรียบเทียบกับ  
 กำไรที่จะได้จากการขายรายนี้ ถ้าการขายแทนที่จะทำให้อัตรากำไรสูงขึ้นเมื่อเทียบกับ  
 ปริมาณการขาย กลับทำให้อัตราของกำไรรวมลดลง เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นมาก ก็  
 ควรจะระงับการขายให้แก่ลูกค้ารายนี้เสีย หากกำลังผลิตส่วนที่เหลือไปใช้ผลิตหรือขาย

สินค้าชนิดอื่นให้ลูกค้าที่มีอัตราความเสี่ยงต่ำกว่า ซึ่งจะช่วยให้อัตราผลตอบแทนสูงขึ้น

การให้สินเชื่อถ้าธุรกิจขนาดเล็กไม่มีนโยบายวางไว้เป็นบรรทัดฐาน การตัดสินใจให้สินเชื่อขึ้นอยู่กับผู้จัดการ เมื่อใดที่พิจารณาสถานการณ์ต่าง ๆ แล้ว เห็นสมควรให้สินเชื่อก็จะปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้า แต่โดยทั่ว ๆ ไปแล้ว ธุรกิจขนาดเล็กมักจะมีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องในการพิจารณาให้สินเชื่อด้วยเสมอ ส่วนมากการให้สินเชื่อจะได้แก่ลูกค้าเก่าที่เคยติดต่อกับหรือผู้ที่เขารู้จักก็ แต่ถ้าเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ควรมีการตั้งกฎเกณฑ์วางเป็นนโยบายไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทำให้การดำเนินงานเป็นระเบียบยิ่งขึ้น วิธีการที่วางไว้นี้จะต้องครอบคลุมทุกกรณีและทุกชั้นตอน โดยเริ่มตั้งแต่การรับใบสั่งซื้อจากลูกค้าแล้วจะพิจารณาอย่างไร ผ่านใครบ้าง จนถึงขั้นการตัดสินใจให้สินเชื่อ ตัวอย่างวิธีการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าที่ยกมาแสดงต่อไปนี้ เป็นของธุรกิจที่ประกอบกิจการประเภทขายฟิล์มทั้งขายส่งและขายปลีก

บริษัท กชค จำกัด

การให้สินเชื่อแก่ลูกค้า

1. เมื่อบริษัท ให้สินเชื่อแก่ลูกค้า นั้น นับว่ากิจการได้นำเงินทุนของเราเองไปให้แก่ลูกค้าใช้ ดังนั้นจึงเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายสินเชื่อที่จะต้องพิจารณาตัดสินใจให้ดีที่สุดโดยใช้วิธีการต่าง ๆ ดังที่กล่าวไว้และใจวิจรรย์ญาณของตัวเองควบคุมกันไป ซึ่งการตัดสินใจของท่านนั้นมีผลต่อบริษัท อย่างมาก

ลูกค้าที่ท่านให้สินเชื่อ นั้น จะต้องเป็นลูกค้าที่ดี ซึ่งท่านเห็นว่า เขาสามารถที่จะชำระหนี้สินค่าที่เขาซื้อได้ และความเสี่ยงไม่สูงจนเกินไป ซึ่งก่อนที่จะให้สินเชื่อ ท่านควรจะทำคำตอบสำหรับคำถามเหล่านี้ก่อนคือ

1. ลูกค้าสามารถชำระหนี้ได้หรือไม่

2. ลูกค้าจะมาชำระหนี้หรือไม่

2. เมื่อลูกค้ามาขอเปิดวงเงินสินเชื่อ ท่านจะต้องขอข้อมูลจากลูกค้าดังนี้คือ

2.1 ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มขอเปิดวงเงินสินเชื่อ

2.2 ขอข้อมูลเพิ่มเติมจาก Agency Reports ซึ่งบริษัทที่เราติดต่อยู

(Credit Interchange Bureau, Retail Credit Company)

- 2.3 ถามข้อมูลจากธนาคารที่ลูกค้าคิดขอเพิ่มเติมเกี่ยวกับลูกค้าคนนี้
- 2.4 ของบการเงินจากลูกค้าหรือให้ลูกค้ากรอกตามแบบฟอร์มที่เรามีอยู่
- 2.5 ข้อมูลอื่น ๆ ที่จะหาได้ เช่น จากหนังสือพิมพ์ ซึ่งกรณีนี้ ท่านต้องคิด  
ความขาวอยู่เสมอ

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากลูกค้า

เมื่อลูกค้ากรอกแบบฟอร์มขอ เบิกบัญชีเงินเชื่อและเจ้าหน้าที่มีการขอข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ตามที่กล่าวแล้ว ให้นำมาเปรียบเทียบกันว่าข้อมูลสอดคล้องหรือไม่ ส่วนข้อมูลจากงบการเงินของลูกค้าให้นำมาวิเคราะห์โดยใช้อัตราส่วนและเปรียบเทียบกับอัตราส่วนมาตรฐานโดยทั่ว ๆ ไปว่าฐานะของลูกค้าเป็นอย่างไร กรณีถ้าเป็นลูกค้าใหม่จะต้องมีการวิเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วน และให้ถามไปยังบุคคลที่ลูกค้าอ้างถึงด้วยว่าลูกค้าเป็นอย่างไร หลังจากที่มีการประเมินฐานะของลูกค้าออกมาแล้ว ให้กำหนดอัตราความเสี่ยงว่าลูกค้ารายนั้น ๆ มีอัตราความเสี่ยงเท่าไร และให้สินเชื่อได้เท่าไร

### 4. การให้สินเชื่อ

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลและตัดสินใจให้สินเชื่อวงเงินเท่าไรแล้ว เป็นความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่จะต้องคอยควบคุมจนกว่าจะเรียกเก็บเงินได้

#### วิธีการให้สินเชื่อ

เมื่อได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้าจะต้องผ่านให้ฝ่ายสินเชื่อก่อนที่จะมีการส่งสินค้าไปให้ลูกค้า เจ้าหน้าที่สินเชื่อจะต้องตรวจดูว่าลูกค้ารายนี้สามารถให้สินเชื่อได้หรือไม่ ควรจะให้เท่าไรตามวิธีการที่กล่าวไว้ข้างต้น แล้วจึงส่งไปให้สมุหบัญชี สมุหบัญชีจะตรวจดูกับบัญชีลูกหนี้รายนี้เกี่ยวกับ Credit term ซึ่งแสดงไว้ตอนบนของบัญชีลูกหนี้และต้องดูด้วยว่า ลูกค้ารายนี้มีการชำระหนี้สม่ำเสมอหรือไม่ ถ้ามียอดค้างชำระมากหรือขาดการติดต่อ จะต้องหาข้อเท็จจริงว่าลูกค้ารายนี้เป็นอย่างไร มีการชำระหนี้บ้างหรือไม่ หรือมีการทำอะไรกับยอดที่ค้างชำระนั้น ถ้าไม่ทำอะไรค้ำหน้าช่วงเวลานี้ก็นับว่าเป็นเวลาที่เหมาะที่จะติดต่อกับลูกหนี้เกี่ยวกับยอดหนี้ที่ค้างชำระอยู่ และให้ถือใบสั่งซื้อนั้นไว้ก่อน ไม่มีการส่งสินค้าไปให้ลูกค้าจนกว่าเรื่องจะเรียบร้อย ถ้าบัญชีของลูกค้าเป็นแบบ Open Account และมีการชำระหนี้สม่ำเสมอ ให้ส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ทันที และให้ผู้อนุมัติใบสั่งซื้อรายนี้ใช้คำว่า " OK " และเซ็นชื่อกำกับ



ถ้าบัญชีลูกค้ามีวงเงินสินเชื่อและการสั่งซื้อคราวนี้ยังไม่เกินวงเงินสินเชื่อ ก็ให้ส่งสินค้าให้ลูกค้าได้เช่นกัน แต่ถ้าหากเกินวงเงินสินเชื่อได้ส่งเรื่องให้ผู้จัดการอนุมัติก่อนว่าจะให้ใ้หรือไม่ ซึ่งผู้จัดการจะต้องพิจารณาข้อมูลของลูกค้ารายนี้จาก Credit File ว่าสมควรจะเพิ่มวงเงินสินเชื่อให้หรือไม่ เพื่อให้เหมาะสมกับการขายที่เพิ่มขึ้น แต่ถ้าเห็นสมควรให้ขยายวงเงินสินเชื่อ จะต้องแจ้งขอร้องให้ลูกค้าชำระเงินสด ในส่วนที่เกินวงเงินสินเชื่อแน่นอน จึงจะส่งสินค้าไปให้ลูกค้าได้

ถ้าใบสั่งซื้อรายนี้เป็นลูกค้าใหม่และไม่มีการให้สินเชื่อ จะต้องชำระเงินสดทันทีก่อนที่จะส่งสินค้าไปให้ แต่ถ้ายังไม่ได้รับชำระเงินสดในเวลาเดียวกับรับใบสั่งซื้อสินค้าอาจจะส่งไปให้ใ้แต่ต้องเป็นแบบเก็บเงินทันที เมื่อสินค้าส่งไปถึงลูกค้า (Collection on Delivery)

วิธีการที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะคงอยู่ภายใต้การควบคุมและเห็นชอบของผู้จัดการ ซึ่งผู้จัดการจะต้องเซ็นอนุมัติไว้เป็นหลักฐานในทุกเรื่อง

### การให้สินเชื่อแก่ลูกค้าในกรณีพิเศษ

มีหลายครั้งที่ลูกค้ามาขอเปิดวงเงินสินเชื่อมีโชลูกค้าธรรมดา ซึ่งใ้แก่กรณีต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ลูกค้าที่มาขอเปิดวงเงินสินเชื่อมากกว่าปกติ ซึ่งอาจจะเกิดจากการสะสมสินค้า การขยายกิจการ หรือเป็นเพราะถึงฤดูกาล (Seasonal)
2. ระยะเวลาสั้นมาก ไม่มีเวลาพอที่จะวิเคราะห์ใ้ได้อย่างถูกต้องตามนโยบายต้องปล่อยสินเชื่อทันที
3. ข้อมูลที่จะใ้พิจารณาไม่พอ ซึ่งเกิดขึ้นเพราะกรณีต่าง ๆ ดังนี้คือ
  - 3.1 ลูกค้าที่มาขอเปิดวงเงินสินเชื่อเป็นลูกค้าใหม่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะใ้พิจารณามีไม่มากเพราะเพิ่งเริ่มกิจการ
  - 3.2 ลูกค้าปฏิเสธที่จะใ้ข้อมูลบางประการ อาจจะเนื่องจากต้องการเก็บเป็นความลับเพราะการใ้ข้อมูลมากจะรุ้ไปถึงคู่แข่งชั้นและกระทบกระเทือนต่อการดำเนินธุรกิจ
  - 3.3 การจับเก็บข้อมูล หรือวิธีการบันทึกข้อมูลของลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพ เช่น ไม่มีการจัดทำงบการเงินอย่างถูกต้อง

ดูคุณค่าเหล่านี้มีปัญหในการพิจารณาให้สินเชื่อทั้งสิ้น ถ้าการไม่ไ้ข้อมูลเป็น เพราะจากภายในกิจการเอง เช่น จากพนักงานขาย ก็ควรจะมีการทำความเข้าใจ และชี้แจงให้ทราบถึงความสำคัญของการไ้มาของข้อมูล เพื่อใช้พิจารณาประกอบการ ให้สินเชื่อ ถ้าเกิดจากการที่ฝ่ายสินเชื่อหาข้อมูลไม่ทัน คือช่วงระยะเวลาสั้นมาก การ จะปฏิเสธมิให้สินเชื่อก็จะทำให้เสียลูกค้า การพิจารณาให้สินเชื่อก็ควรดูจากข้อมูลเก่า ๆ หรือข้อมูลที่สามารจะได้หาได้ในขณะนั้น เช่น ดูจากบันทึกการชำระหนี้เก่า ๆ ของลูกค้า รายนั้น กรณีนี้ถ้าเป็นลูกค้าใหม่ ไม่มีข้อมูลเดิมอยู่ และถ้าเป็นลูกค้าไม่สำคัญแล้ว ส่วนมากจะปฏิเสธการให้สินเชื่อ เพราะถ้าให้สินเชื่อไป ความเสี่ยงในหนี้สูญจะสูง

แต่ถ้าการไม่ไ้ข้อมูล เพื่อใช้พิจารณาคัดสินใจให้สินเชื่อ เป็นเพราะเหตุการณ์ ภายนอกก็ต้องพยายามที่จะให้ไ้ข้อมูลอื่น ๆ มาทดแทนและหาทางแก้ไขปัญหา เช่น ถ้าเป็นเพราะลูกค้าปฏิเสธที่จะให้ข้อมูล จะต้องให้ลูกค้าแจ้งเหตุผลมาด้วย เพื่อจะได้ หาทางแก้ไขได้ เช่น ลูกค้าปฏิเสธที่จะให้งบการเงินนั้นเพราะกลัวคู่แข่งจะรู้ ทาง ฝ่ายสินเชื่อก็ควรที่จะให้สัญญาว่าจะถืองบการเงินนั้นเป็นความลับและอธิบายให้ลูกค้าไ้ เข้าใจ เพื่อให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย ถ้าเป็นลูกค้าใหม่เพิ่งเริ่มกิจการ ก็ควรดู จากข้อมูลของกิจการเดิม ดูถึงผลการดำเนินงานของผู้เป็นเจ้าของ ผู้ดำเนินการหรือ ผู้จัดการ โดยพิจารณาถึงนิสัยและประวัติส่วนตัวให้มาก

การให้สินเชื่อแก่ลูกค้ากรณีพิเศษเหล่านี้ จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบในทุก ๆ กรณี สิ่งแรกที่จะต้องสังวรไว้คือ ธุรกิจจะไ้เงินคืนหรือไม่ ถ้าไ้ไ้เมื่อไร ถ้าค่า ตอบที่ไ้เป็นที่ไม่น่าพอใจ ก็ไม่ควรจะมีการให้สินเชื่อ แต่ถ้าต้องการจะให้เพื่อหวังผล ในภายหน้า ก็ควรจะให้ให้มีแบบมีหลักประกัน ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลค้ำประกันหรือหลักทรัพย์ ค้ำประกันก็ได้ และช่วงเวลาให้ก็ไม่ควรนานนัก สำหรับลูกค้าที่มาขอเบิกวงเงินสินเชื่อ มากกว่าปกติ การพิจารณาให้สินเชื่อ นอกจากใช้วิธีการตามปกติแล้ว ควรดูถึง ความสามารถในการดำเนินงานของเขา การวางเขตการขายหรือตลาดสำหรับสินค้า ของเขาว่ากว้างเพียงไร การคาดหมายจากการลงทุนนี้ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ดูว่า การให้สินเชื่อแก่ลูกค้ารายนี้แล้ว จะมีผลต่อบัญชีลูกหนี้ของเราอย่างไร เพราะถือไ้ว่า เป็นลูกค้ารายใหญ่รายหนึ่ง ซึ่งการลงทุนในลูกหนี้รายใดรายหนึ่งมากเกินไป กิจการ จะเกิดความเสี่ยงสูง

การพิจารณาให้สินเชื่อ ทั้งในกรณีปกติและในกรณีพิเศษทั้งที่ได้กล่าวมานี้ เมื่อใดที่ตัดสินใจให้สินเชื่อเท่าไรแล้ว มีอะไรจะยุติเพียงเท่านั้น จะต้องมีการติดตามเหตุการณ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งอาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างไปจากที่ตัดสินใจไว้แต่เดิม ทั้งนี้เพราะสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสถานการณ์ทางตลาดของธุรกิจต่าง ๆ ย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ซึ่งเหตุการณ์ที่สมควรจะมีการเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อที่ให้ลูกค้าครั้งแรกคือ

1. กรณีที่ลูกค้า เปลี่ยนแปลงการชำระหนี้ คืออาจจะช้าลงหรือเร็วขึ้นก็ได้
2. ฐานะการเงินของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป
3. จากเหตุการณ์โดยทั่ว ๆ ไป เช่น การเปลี่ยนแปลงเจ้าของหรือผู้จัดการของลูกค้า การที่ลูกค้าล้มละลาย
4. จากประสบการณ์ต่าง ๆ ของฝ่ายสินเชื่อ จากยอดขายและยอดลูกหนี้ค้างชำระของกิจการที่เปลี่ยนแปลงไป และจากหนี้สูญที่เกิดขึ้น ทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงมาตรการ การให้สินเชื่อเพิ่มเติม ให้ถูกต้องยิ่งขึ้น

เหตุการณ์เหล่านี้ มีผลทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงวงเงินสินเชื่อ ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งกรณีเปลี่ยนแปลงให้มากขึ้นหรือน้อยลงกว่าเดิมก็ได้ การติดตามปรับปรุงวงเงินสินเชื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอนี้ นับได้ว่าเป็นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

#### การจัดเก็บหนี้และการติดตามบัญชีลูกหนี้

การขายจะไม่สมบูรณ์จนกว่าจะเก็บเงินจากยอดขายนั้นได้ ดังนั้นเมื่อมีการให้สินเชื่อจึงต้องมีการจัดเก็บหนี้ และการติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้ทั้งหลาย ถ้าการให้สินเชื่อผิดพลาดหรือไม่รัดกุมพอ ก็จะเป็นการเพิ่มงานในด้านการจัดเก็บหนี้ให้มากขึ้น และเพิ่มค่าใช้จ่ายในการติดตามทวงถามจากลูกหนี้ แต่ ถ้าในกรณีที่สินเชื่อมีการพิจารณาอย่างถูกต้องแล้ว งานทางด้านการจัดเก็บหนี้ก็จะมีอะไรยุ่งยาก ถึงอย่างนั้นก็ตามแม่ในกรณีที่สินเชื่อจะมีการพิจารณาอย่างถี่และถูกต้องแล้ว แต่ฐานะของลูกค้าแต่ละคนย่อมมีการเปลี่ยนแปลงได้ ในกรณีที่สินเชื่อลูกหนี้อาจจะมีการฐานะการเงินที่แตกต่างออกไปอาจจะประสบปัญหายุ่งยากทางการเงิน ทำให้การชำระหนี้แก่เราล่าช้าลง ด้วยเหตุนี้การจัดเก็บหนี้และการติดตามทวงถามหนี้จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของฝ่ายสินเชื่อ





## หน้าที่ของการจัดเก็บหนี้

หน้าที่ของการจัดเก็บหนี้จะขึ้นอยู่กับใครนั้น ขึ้นกับขนาดของธุรกิจและสายงานของธุรกิจนั้น ๆ โดยทั่วไป ถ้าเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ค่าเนื้องานโดยเจ้าของคนเดียว จะไม่มีนโยบายการดำเนินงานต่าง ๆ รวมทั้งนโยบายการเรียกชำระหนี้ไว้ การตัดสินใจในการดำเนินงานทุกอย่าง รวมทั้งการให้สินเชื่อ และการเรียกชำระหนี้จะเป็นของผู้จัดการ ซึ่งเขาอาจจะโอนหน้าที่การเก็บหนี้ไปให้พนักงานขายก็ได้ หรืออาจจะใช้พนักงานอื่นไปแทน โดยที่เขาเป็นคนตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการแบบใดในโอกาสใด

ถ้าธุรกิจมีขนาดใหญ่ขึ้น หน้าที่การเก็บหนี้จะถูกมอบหมายให้แก่พนักงานในลำดับรอง ๆ ลงมารับผิดชอบไป ซึ่งหน้าที่การเก็บหนี้นี้จะมอบให้แก่ใคร ย่อมขึ้นอยู่กับสายงานของธุรกิจนั้น ๆ ปกติหน้าที่การเก็บหนี้จะเป็นของบุคคลดังต่อไปนี้คือ

1. แผนกสินเชื่อ หน้าที่การเก็บหนี้ของธุรกิจส่วนใหญ่แล้ว มักจะอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกสินเชื่อ ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้จัดการสินเชื่อเป็นผู้ตัดสินใจให้สินเชื่อตั้งแต่แรก การจัดเก็บหนี้จะทำให้การดำเนินงานของการให้สินเชื่อถึงที่สุด กล่าวคือจะไ้ทราบว่าการตัดสินใจให้สินเชื่อของตัวมีข้อบกพร่องอย่างไร ตัวตัดสินใจผิดพลาดหรือไม่ เพราะการให้สินเชื่อมีความหมายคลุมถึงการได้รับชำระหนี้จากการให้สินเชื่อนั้น ๆ ด้วย การจัดหน้าที่การเก็บหนี้ให้ขึ้นอยู่กับแผนกสินเชื่อจะเป็นการช่วยกระตุ้นทางอ้อมให้พวกที่สนใจที่จะติดตามทวงถามหนี้และพยายามจัดเก็บหนี้ให้ไ้มากที่สุด เพื่อแสดงถึงผลงานของตน และผู้ที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านเก็บหนี้ นั้น สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้สินเชื่อใดด้วย และการจกบันทึกข้อมูลตั้งแต่เริ่มให้สินเชื่อจนถึงกิจการเรียกชำระหนี้จะได้อยู่ที่เดียวกัน เป็นการสะดวกในการทำงาน ดังนั้นกิจการส่วนใหญ่จึงมักมอบหมายหน้าที่การเก็บหนี้ให้อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกสินเชื่อ เช่นเดียวกันกับการให้สินเชื่อ

2. ผู้มีหน้าที่โดยตรง ถ้าเป็นธุรกิจขนาดใหญ่มีการให้สินเชื่อมาก และการจัดเก็บหนี้ก็มากตามด้วย การจะให้งานทุกอย่างอยู่กับฝ่ายสินเชื่อ นั้น อาจจะทำให้งานล้นมือ การทำงานอาจจะทำให้ขาดความระมัดระวังลงไปได้ ทำให้ประสิทธิภาพผลลง จึงได้แยกการจัดเก็บหนี้ออกจากหากโดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของผู้ให้สินเชื่อ ซึ่งวิธีการนี้ส่วนมากจะนิยมใช้กับธุรกิจประเภทโรงงานที่มีบัญชีลูกหนี้มากมาย และแต่ละ

รายอยู่ในกฎเกณฑ์ของการให้สินเชื่อ การจับเก็บหนี้จึงไม่มีปัญหา แต่วิธีการนี้เปลืองค่าใช้จ่ายในค่านที่ต้องมีการว่าจ้างหน่วยงานในการจัดเก็บหนี้เพิ่มขึ้นทางหาก ธุรกิจที่มีลูกหนี้พอประมาณที่จะให้ฝ่ายสินเชื่อรับผิดชอบได้ จึงไม่นิยมใช้วิธีการนี้

3. แผนกบัญชี บางกิจการมอบหน้าที่การจับเก็บหนี้ให้แก่แผนกบัญชี ซึ่งอาจจะเป็นเพราะแผนกสินเชื่อมีงานมาก และกิจการไม่อยากจะเสียค่าใช้จ่ายในการจ้างหน้าที่เก็บหนี้ขึ้นมาทางหาก จึงมอบหน้าที่ให้แผนกบัญชี หรือกิจการที่มีสาขา การให้สินเชื่อเป็นแบบมอบอำนาจใหญ่จัดการสาขานุมิติได้ แก่แผนกบัญชีอยู่กึ่งกลาง ซึ่งจะทำหน้าที่เก็บบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ทำรายงานเสนอ และเรียกชำระหนี้ด้วย และเมื่อเกิดปัญหาในการเรียกเก็บหนี้จึงจะโอนเรื่องนั้นให้แก่เจ้าของผู้รับผิดชอบ ดำเนินการขั้นต่อไป

4. พนักงานขาย การมอบหน้าที่การเก็บหนี้ให้แก่พนักงานขาย นับเป็นวิธีการที่นิยมใช้กัน ทั้งนี้เพราะพนักงานขายติดต่อกับลูกค้าสะดวก และบางคนให้ความเห็นว่าพนักงานขายมีความสามารถในการเรียกชำระหนี้มากกว่าผู้ใด เพราะเขามีความสามารถในการขาย ทั้งนี้เขาก็สามารถพูด หรือหาวิธีการให้ลูกหนี้ชำระหนี้จนได้ โดยทั่วไปกิจการส่วนใหญ่ก็มักจะให้พนักงานขาย มีส่วนช่วยในการเก็บหนี้อยู่แล้ว ถึงแม้ได้มอบหน้าที่การเก็บหนี้ให้แก่พนักงานขายโดยตรง ซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปขอร้องให้ช่วยเก็บสำหรับลูกค้ารายนั้นๆ หรือขอทราบเกี่ยวกับสถานะการดี หรือฐานะของลูกหนี้ เช่น การเจ็บไข้ได้ป่วย การเสียชีวิต ซึ่งมีผลกระทบต่อกรเรียกชำระหนี้

5. บุคคลภายนอก กิจการส่วนใหญ่ เมื่อมีปัญหาในการเก็บหนี้ ก็มักจะโอนหน้าที่นั้นให้แก่ ธุรกิจนายหน้า หรือตัวแทนที่ทำหน้าที่นี้โดยตรง โดยเขาจะเรียกเก็บหนี้ให้ และคิดค่านายหน้า เป็นส่วนร้อยละของเงินที่เก็บได้ ซึ่งหนี้ที่จะให้เขาเก็บนี้จะต้องเป็นหนี้จำนวนมาก ถ้าเรียกชำระได้แล้วจะคุ้มกับค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เสียไป และการเรียกชำระด้วยเจ้าหน้าที่ของเราเองไปอาจที่จะกระทำได้แล้ว เนื่องจากต้องอาศัยเทคนิค ความชำนาญ และตัวบทกฎหมายเข้าช่วย ซึ่งธุรกิจนายหน้าเหล่านี้ มักจะมีความชำนาญมากกว่า นอกจากธุรกิจที่ทำหน้าที่นี้โดยตรง ก็ยังมีธุรกิจประเภทนายความ ซึ่งเมื่อเก็บหนี้ไม่ได้ ธุรกิจจะโอนบัญชีลูกหนี้รายนั้นๆ ให้ดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งอาจจะเป็นแผนกกฎหมายของธุรกิจนั้นๆ เอง หรือเป็นธุรกิจนายความของบุคคลภายนอกก็ได้

### ความสำคัญของระบบบัญชีลูกหนี้ต่อการจัดเก็บหนี้

การจัดเก็บหนี้จะเป็นอย่างไรนั้น การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ หรือที่เรียกว่า ระบบบัญชีลูกหนี้ นั้น นับว่ามีส่วนสำคัญอย่างมาก ถ้ามีการจัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะทำให้การหาข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ค้างชำระ ที่จะต้องเรียกเก็บสะกดวงขึ้น ไม่ว่าจะใช้วิธีการบันทึกอย่างไร สิ่งที่สำคัญที่สุดของระบบบัญชีลูกหนี้ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียกชำระหนี้ ก็คือ การจัดทำบัญชีลูกหนี้รายตัว เพื่อจะเฝ้าทราบ ว่า ลูกหนี้รายใดค้างถึงกำหนดชำระ และควรจะจัดเก็บเมื่อไร ถ้าการจัดเก็บบัญชีลูกหนี้ไม่มีการแยกไว้เป็นรายตัว การดูข้อมูล เพื่อจะใช้เรียกเก็บหนี้ ก็จะเป็นการยากและลำบาก และอาจจะหลงลืม หรือขาดตกบกพร่องไปได้ วิธีการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ มีอยู่ด้วยกันหลายประเภทที่นิยมกันมากคือ

#### 1. ลงบันทึกในรูปบัญชี ( The Ledger Plan )

วิธีการนี้จะบันทึกรายการลูกหนี้ในรูปบัญชี ในการจัดเก็บหนี้จะใช้ลูกหนี้บัญชีลูกหนี้ที่ได้อิงบันทึกไว้ว่ามีรายใดบ้างที่เกินกำหนดชำระ และทำเครื่องหมายไว้เห็นเด่นชัดในสมุดบัญชี เพื่อเป็นที่สะดุดตจ วิธีนี้เหมาะสำหรับกิจการขนาดเล็กที่มีลูกหนี้น้อยราย และแผนกบัญชีกับ แผนกสินเชื่อทำงานอยู่ด้วยกัน ไม่จำเป็นต้องมีการทำรายงานแยกพิเศษต่างหาก เพราะเปลืองค่าใช้จ่าย สามารถดูได้จากบัญชีลูกหนี้รายตัวได้ แต่ถ้าลูกหนี้มีมาก รายขึ้น การใช้วิธีนี้จะทำให้เสียเวลาในการค้นหารายละเอียดลูกหนี้ ซึ่งมีผลทำให้การจัดเก็บหนี้ล่าช้าลง

#### 2. ใช้ Card ลูกหนี้ ( Card Tickler System )

วิธีนี้ใช้จดบันทึกรายการลูกหนี้ลงใน Card โดยแยกเป็นของลูกหนี้แต่ละคน ซึ่งจะประกอบไปด้วย จำนวนหนี้ ระยะเวลาให้สินเชื่อ วันถึงกำหนด จำนวนหนี้ที่ค้างชำระ และที่เป็นปัญหา และมีวิธีการจัดเก็บหนี้ที่ได้ทำไปแล้ว โดยเจ้าหน้าที่จะตรวจ Card นี้ทุกวัน และบันทึกข้อมูลที่เกิดขึ้น เสนอต่อผู้จัดการสินเชื่อ หรือผู้ช่วย ถ้ามีปัญหาในการเรียกชำระเงิน จะเอา Card นั้น ให้อุรับผิดชอบดำเนินการติดต่อกับลูกหนี้ต่อไปตามนโยบายที่วางไว้ และจดบันทึกลงใน Card ด้วยว่า ได้ดำเนินการไปอย่างไร และส่งกลับที่เดิม วิธีการนี้ช่วยประหยัดเวลาในการทำรายงานช้า เมื่อผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ หรือผู้

เกี่ยวข้องกับเบิกคู Card ของลูกหนี้คนใด ก็จะทราบรายละเอียดทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับลูกหนี้รายนั้น รวมทั้งการดำเนินการต่างๆ ที่ไ้ทำไปแล้ว ซึ่งเป็นการสะดวกและเหมาะสมสำหรับธุรกิจที่มีลูกหนี้มากมาย จะทำในรูปแบบบัญชีไม่ได้

### 3. ใช้สำเนาใบกำกับสินค้า ( The Duplicate Invoice System )

วิธีการนี้ จะใช้สำเนาใบกำกับสินค้าแทนบัญชีรายตัว โดยจะแยกแฟ้มไว้เป็น 2 แฟ้ม แฟ้มหนึ่งใช้สำหรับเก็บหนี้ที่ยังไม่ไ้ชำระ เมื่อมีการเรียกเก็บหนี้ จะดูไ้จากแฟ้มนี้ว่าจะต้องเก็บรายใดบ้าง และเมื่อลูกหนี้ชำระหนี้ตามใบกำกับสินค้านั้นแล้ว ก็จะต้องบันทึกไว้ในใบกำกับสินค้านั้น ว่าไ้รับชำระแล้ว และแยกเก็บไว้อีกแฟ้มหนึ่งต่างหาก วิธีการนี้เหมาะสำหรับกิจการที่ลูกหนี้ส่วนมากค้างชำระ ต้องมีการติดตามทวงหนี้อยู่เสมอ แต่การใช้วิธีนี้จะต้องทำ สำเนาของใบกำกับสินค้าเพิ่มขึ้น เพื่อจุดประสงค์อีกใบหนึ่ง ซึ่งบางกิจการเห็นว่าเป็นการทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ไม่ว่าจะใช้วิธีใด จะต้องสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ไ้ทุกอย่าง จึงจะเป็นระบบบัญชีลูกหนี้ที่ดี นอกจากนี้ สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ ยังมี การทำรายงานเกี่ยวกับลูกหนี้ นอกเหนือจากการจดบันทึกการขายบัญชีลูกหนี้ตามปกติ ซึ่งจากรายงานนี้ส่วนใหญ่จะแสดงให้เห็นถึงจำนวนหนี้ทั้งหมด ยอดลูกหนี้ที่ค้างชำระ ระยะเวลาของการค้างชำระ และผลของการติดตามบัญชีลูกหนี้เหล่านั้น ซึ่งเรียกว่า งบบแยกอายุหนี้ ( Aging Report ) (ดูจากตัวอย่างบทที่ 4 หน้า 64) จากรายงานนี้ ทำให้ฝ่ายจัดการไ้ทราบถึงประสิทธิภาพและความสามารถในการดำเนินงานของฝ่ายสินเชื่อ ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของลูกหนี้แต่ละคน และการดำเนินงานว่าไ้จัดการอย่างไรไปบ้างแล้ว และยังใช้เป็นประโยชน์ในการตั้งสำรองหนี้สูญ โดยดูจากยอดค้างชำระที่แสดงอยู่

นอกจากรายงานงบบแยกอายุหนี้ที่มีประโยชน์ในการพิจารณาความสามารถในการเรียกชำระหนี้ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การเรียกเก็บหนี้ คือ

1. อัตราการหมุนเวียนของลูกหนี้ ไ้จากการหารยอดคงเหลือของลูกหนี้ด้วยค่าขายสุทธิต่อวัน (ดูบทที่ 6 หน้า 122 ประกอบ) ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงจำนวนวันที่จะต้องใช้ในการ เรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ โดยใช้เปรียบเทียบกับระยะเวลาให้สินเชื่อที่กำหนดไว้



ถ้าการหมุนเวียนของลูกหนี้ช้ากว่าช่วงเวลาสินเชื่อที่ให้อีก ก็แสดงถึงการไม่มีประสิทธิภาพของการเรียกชำระหนี้ หรืออาจจะ เป็นเพราะการบกพร่องหรือมีข้อผิดพลาดในการกำหนดระยะเวลาให้สินเชื่อ แต่การจะตกลงใจว่า เป็นเพราะเหตุใด ควรจะมีการแก้ไขอย่างไร นั้น จะต้องใช้เปรียบเทียบเกี่ยวกับอัตราการหมุนเวียนของลูกหนี้ที่นานๆ มา และเปรียบเทียบ กับหน่วยธุรกิจอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันเสียก่อน จึงจะดำเนินการแก้ไข

2. ส่วนร้อยละของลูกหนี้ที่เก็บได้ โดยหารจำนวนหนี้สินที่เรียกชำระได้ภายในเดือนนั้น ด้วยจำนวนหนี้สินที่ปรากฏอยู่ในบัญชีลูกหนี้ตอนต้นเดือน ซึ่งอัตราส่วนนี้จะแสดงถึงสมรรถภาพในการทำงานของผู้เก็บหนี้

3. อัตราหนี้สูญเปรียบเทียบกับปริมาณขาย โดยใช้จำนวนหนี้สูญในงวดเดือนนั้น หารด้วยค่าขาย แสดงให้เห็นถึงการขายที่เสียเปล่าโดยไม่ทำให้เกิดประโยชน์แก่กิจการ โดยใช้เปรียบเทียบกับอัตราหนี้สูญที่จะยอมรับได้ ซึ่งใ้กว้างไว้แต่ต้น ถ้ามีจำนวนมากกว่าก็แสดงถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บหนี้ หรือมีการให้สินเชื่อไม่รัดกุม ไม่พิจารณาถึงความเสี่ยงให้ถูกต้องว่าควรจะต้องพิจารณาแก้ไขในคันใด

รายงานพิเศษเหล่านี้ จะแสดงให้เห็นถึงความถูกต้องของนโยบายที่ใ้กว้างไว้ ทั้งนโยบายการให้สินเชื่อ และนโยบายการเรียกชำระหนี้ และใช้วัดถึงสมรรถภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่แผนกสินเชื่อว่าเป็นอย่างไร อยู่ในมาตรฐานหรือไม่ มีข้อบกพร่องทางคันใด ควรแก้ไขอย่างไรบ้าง กล่าวคือ จากรายงานที่แสดงออกมานั้น นำมาวินิจฉัยว่า ควรจะแก้ไขทางคันตัวบุคคลผู้ดำเนินงาน หรือแก้ไขนโยบายที่วางไว้ ให้ถูกต้องยิ่งขึ้น อันจะทำให้การดำเนินงานของแผนกสินเชื่อมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ธุรกิจบรรลุถึงจุดประสงค์ในการเพิ่มการขาย การเพิ่มกำไรให้กิจการ และให้กิจการมีสภาพคล่อง

### วิธีการจัดเก็บหนี้

การจัดเก็บหนี้จะต้อง เป็นไปตามลำดับขั้น ตามระเบียบการที่วางไว้และจะต้องให้เหมาะสมกับลูกหนี้แต่ละราย โดยดูจากบันทึกเก่าๆ ฐานะทางการเงินของเขาและความคาดคะเนผลประโยชน์ที่จะได้จากลูกหนี้ในอนาคต นอกจากนี้จะต้องดูถึงจำนวนหนี้สินที่ค้างชำระทั้งหมดด้วยว่า มากน้อยแค่ไหน ถ้าจำนวนไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไป ก็ควรจะหาวิธีที่เหมาะสม และเสียค่าใช้จ่ายน้อย ช่วงเวลาของหนี้ที่ค้างชำระก็มี



ส่วนสำคัญในการใช้วิธีการจับเก็บเช่นกัน เพราะปกติจะมีการติดคอกเบียดของยอกที่ค้างชำระตามระยะเวลาที่ติดค้างนั้น แต่ถ้าเป็นลูกค้าที่ค้ำมาก่อนและช่วงติดค้างนี้ระยะสั้นก็มักจะไม่มีมีการติดคอกเบียดแก่เขา เพราะปกติลูกค้าที่ค้ำมักไม่ยากให้เลิกประวัติไม่ดีในการชำระหนี้ การเรียกชำระหนี้จึงต้องทำไปตามระเบียบที่วางไว้ โดยใช้วิธีการตามเลือกทางปฏิบัติให้เหมาะสมด้วย

ปกติแล้ว การจับเก็บหนี้จะไม่มีปัญหาอะไร ถ้าลูกหนี้ชำระหนี้ตามกำหนดเวลา ปัญหาจะเกิดขึ้นคือ เมื่อลูกหนี้ที่ติดค้างชำระหนี้คืนไม่ยอมชำระ ต้องมีการทวงถาม ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้ คือ

1. ช่วงเวลาที่เหมาะสม ว่าสมควรจะกระทำเมื่อไร จึงจะมีประโยชน์เหมาะสมและได้จังหวะที่ดี

2. วิธีการที่เลือกใช้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และกระตุ้นให้ลูกหนี้อยากชำระหนี้ด้วย ซึ่งในหลักการจับเก็บหนี้เบื้องต้นนี้ นับเป็นสิ่งสำคัญมาก เจ้าหน้าที่ผู้จับเก็บจะต้องทราบว่า เมื่อไรจะจับเก็บหนี้ และใช้วิธีการอย่างไร ควรจะผ่อนผันให้ขนาดไหน ช่วงเวลาเท่าไร เมื่อไรจะใช้วิธีการรุนแรง ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการจับเก็บหนี้ ประกอบไปด้วย

### 1. รายละเอียดบัญชี ( Statement of Account )

ส่วนใหญ่แล้ว ไม่ว่าจะมีการเรียกชำระหนี้หรือไม่ จะมีการส่งรายละเอียดบัญชีค้างชำระให้แกลูกค้า เพื่อใช้ทดสอบความถูกต้องทั้งสองฝ่าย ซึ่งใน Statement นี้จะมีรายละเอียดของการซื้อสินค้า การชำระหนี้ และยอดคงเหลือ ปกติ Statement ที่ส่งให้ลูกค้า จะเป็นคล้ายสำเนาของบัญชีลูกหนี้ส่วนตัว ซึ่งในปัจจุบันมีการลงบัญชีด้วยเครื่องจักรกันมาก การทำบัญชีลูกหนี้รายตัวส่วนมาก จะมีสำเนาไว้ด้วยและสิ้นเดือนหนึ่งๆ ก็จะส่งสำเนาที่เรียกว่า Statement of Account ไปให้ลูกค้า เป็นการเตือนลูกค้าทางอ้อมทางหนึ่ง แต่วิธีการนี้เปลืองค่าใช้จ่าย และมีผลในการเรียกชำระหนี้ยาก ส่วนมากแล้ว จะต้องมีการส่งจดหมาย หรือใช้วิธีการอื่นๆ เป็นการเตือนการชำระหนี้อีกครั้งหนึ่ง

## 2. สำเนาใบกำกับสินค้า ( Duplicate Invoice )

เมื่อใบกำกับสินค้ารายใดถึงกำหนดชำระ กิจกรรมส่วนใหญ่จะใส่สำเนาใบกำกับสินค้านั้นไปเรียกชำระเงิน และในบางกิจการยังออกแบบให้ใบกำกับสินค้านั้น เป็นใบเสร็จรับเงิน ( Receipt ) ใ้คู่อีกด้วย กล่าวคือ จะส่งพนักงานเก็บเงินไปเรียกเก็บเงินตามใบกำกับสินค้าที่ถึงกำหนดนั้น และเมื่อได้รับชำระหนี้ ก็จะเซ็นรับเงินและมอบใบกำกับสินค้าที่เป็นใบเสร็จรับเงินนั้นให้ลูกค้า วิธีการนี้นับว่าเป็นการเรียกชำระหนี้ขั้นแรกที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน

บางกิจการลูกค้าที่มีการกำหนดวัน การจ่ายเงินชำระหนี้สิน จึงต้องมีการนำสำเนาใบกำกับสินค้า หรือใบเสร็จรับเงิน ( Receipt ) ไปมอบไว้ให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าจะได้จัดทำเช็ค หรือเงินสกลไว้จ่าย ซึ่งภาษาที่ใช้กันในวงการธุรกิจคือ "วางบิล" ( Submitting Bill ) เมื่อเรียกชำระหนี้ไม่ได้ตามใบกำกับสินค้านี้ จึงจะดำเนินการขั้นต่อไป โดยอาจจะใช้โทรศัพท์ หรือจดหมายก็ได้

บางกิจการมีการทำตารางไว้ เพื่อเป็นการเตือนใจลูกค้าเกี่ยวกับหนี้ที่ถึงกำหนดชำระนั้น โดยใช้ชื่อไปบนรายละเอียดบัญชี ( Statement of Account ) หรือสำเนาใบกำกับสินค้า ( Invoice ) ที่ถึงกำหนดชำระ อันจะทำให้ลูกค้าเห็นเด่นชัดขึ้นด้วย ดังตัวอย่าง

FAST DUE  
YOUR ATTENTION PLEASE

หรือ YOUR TIME PAYMENT...REMINDER.

การเลือกใช้ตารางนี้ ควรจะพิจารณาให้เหมาะสมทั้งถ้อยคำ เวลา และสถานการณ์ด้วย

## 3. จดหมายเรียกชำระหนี้ ( Collection Letter )

การใช้จดหมายทวงหนี้ นั้น เป็นวิธีการที่ดีที่สุดและนิยมใช้กันมาก ทั้งนี้ นอกจากจะสามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานได้แล้ว ยังสามารถนำมาใช้ได้ทุกโอกาส เพราะอาจจะเปลี่ยนแปลงคำพูดให้เข้ากับสถานการณ์ได้ ทั้งเป็นการประหยัค และทำให้ดูเป็นกันเอง

และถ้าจะให้รักกุม ก็ส่งแบบจกหมายลงทะเบียนไว้

ในการเขียนจกหมายว่าควรจะเป็นไปในรูปใดนั้น ขึ้นกับสถานการณ์ของผู้ขาย (ผู้เขียน) และสถานการณ์ของลูกค้า แต่ข้อความในจกหมายควรจะใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรักกุม คำพูดที่ใช้ให้เหมาะสม จะต้องสุภาพแต่หนักแน่น สามารถกระตุ้นให้ผู้อ่านคล้อยตามได้ บางครั้งการเขียนจกหมายเรียกชำระหนี้ครั้งเดียวอาจไม่สามารถให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ จะต้องมีการออกจกหมายฉบับอื่น ๆ ตามออกไปอีกหลายฉบับ หรือหลายชั้น จึงจะสามารถเรียกให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ ซึ่งอาจจะแบ่งลำดับชั้นของการเรียกชำระหนี้จกหมายดังนี้คือ

ก. การเตือนให้ชำระหนี้ เป็นจกหมายฉบับแรกที่เขียนถึงลูกค้า ซึ่งมักจะ เป็นจกหมายทวงหนี้ธรรมดา โดยจะกล่าวถึงจำนวนหนี้ที่ถึงกำหนดชำระแล้ว บอกถึงสถานะ การต่าง ๆ ให้เป็นที่เข้าใจ เช่น สถานการณ์ของการให้สินเชื่อ (Credit term) โดยกล่าวว่าลูกหนี้อาจจะเกิดความเข้าใจผิดหรือมีข้อผิดพลาดประการใด ช่วงสุดท้าย จะขอร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ นั้น ซึ่งอาจจะขอให้ชำระทั้งหมดหรือเป็นบางส่วนก็ได้แล้ว แต่สถานการณ์ (ดูตัวอย่างที่ 1)

ข. การเตือนครั้งที่สอง เมื่อหนี้ถึงกำหนดชำระ และลูกค้าไม่ชำระหนี้ตามนั้น นั่นคือเกิดปัญหาในการจัดเก็บหนี้สินขึ้น ซึ่งการเตือนครั้งที่สองนี้จะคงดูช่วงเวลาให้ เหมาะสมและวิธีการที่จะใช้อาจจะใช้ในรูปแบบใดก็ได้ ซึ่งอาจจะเป็นในรูปโทรศัพท์ โทรเลข หรือการไปพบส่วนตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งทางบ้านเจ้าหนี้ และลูกหนี้ ซึ่งทางที่สะดวกจะออกจกหมายทวงหนี้อีกครั้งหนึ่งก็ได้ โดยเปลี่ยนคำพูด และข้อความให้เข้ากับเหตุการณ์ (ดูตัวอย่างที่ 2)

ค. การเตือนครั้งสุดท้าย เมื่อมีการเตือนให้ชำระหนี้ด้วยวิธีการต่าง ๆ แล้ว ลูกหนี้ยังไม่ยอมชำระ ซึ่งการที่ลูกหนี้ไม่ยอมชำระหนี้ อาจเป็นได้หลายกรณีด้วยกันคือ ลูกหนี้มีความสามารถที่จะชำระหนี้แต่ไม่ยอมชำระ หรือลูกหนี้ไม่มีความสามารถที่จะชำระ หนี้ให้แก่เจ้าหนี้ทุกรายได้ จึงเลือกชำระเฉพาะรายที่สำคัญ ๆ หรือเป็นเพราะลูกหนี้ไม่ มีความสามารถที่จะชำระได้เลย ผู้มีหน้าที่เรียกเก็บหนี้จะต้องพิจารณาว่า การที่ลูกหนี้ไม่ ชำระหนี้ นั้น เป็นเพราะเหตุใด ลูกหนี้มีความจำเป็นอย่างไรจึงไม่ยอมชำระหนี้และเลือก

ใช้วิธีการเรียกเก็บหนี้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ การใช้จดหมายนับว่ามีประโยชน์ เพราะสามารถเปลี่ยนคำพูดให้เหมาะสมได้ และทำให้การออกจดหมายนั้นเป็นจุด สามารถอ้างถึงกันได้ด้วย ปกติในครั้งสุดท้ายนี้ จะให้ลูกค้าส่งคร่าฟมาชำระหนี้ และถ้า มีการล่าช้า หรือเก็บเงินไม่ได้อีก จะส่งให้ฝ่ายกฎหมายจัดการ (ดูตัวอย่างที่ 3)

การใช้จดหมายนั้น นอกจากเพื่อจุดประสงค์ในการทวงถามหนี้แล้ว ยังใช้ สำหรับโต้ตอบในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรเรียกชำระหนี้ได้อีกด้วย เช่นจดหมาย ขอบคุดที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้า จดหมายขอบคุดที่ลูกค้านำเงินมาชำระหนี้ (ดูตัวอย่างที่ 4) เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งการใช้จดหมายนี้ นับว่ามีประโยชน์มากที่สุด เพราะสามารถพลิก แปลงให้เข้ากับจุดประสงค์ที่ต้องการได้

จดหมายที่ยกมาแสดงในตัวอย่างที่ 1 ถึง 4 นี้เป็นจดหมายทวงหนี้ของบริษัท ก ข ค ซึ่งดำเนินธุรกิจประเภทตัวแทนจำหน่ายสินค้าจากต่างประเทศ ใช้ติดต่อทวง หนี้จากลูกค้า

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างที่ 1

23 กรกฎาคม 2517

ที่ บ.ช. 271/2517

เรื่อง ขอให้ชำระหนี้เครื่องพิมพ์ดีด

เรียน ผู้จัดการ บริษัท สยามธุรกิจการค้า จำกัด

15 ถนนศรีอยุธยา

กรุงเทพฯ.

ตามหลักฐานทางค่านับดูชี้ ปรากฏว่าท่านยังมีหนี้ค่าเครื่องพิมพ์ดีด จำนวน 8,600.00 บาท รายละเอียดดังปรากฏตามบิลเลขที่ 10071 ลงวันที่ 20/2/74

บริษัทฯ จึงใคร่ขอความร่วมมือมายังท่านได้โปรดตรวจสอบและชำระหนี้ที่ค้างโดยเร็ว ทั้งนี้เพื่อความเรียบร้อยทางค่านับดูชี้ของบริษัทฯ

บริษัทฯ ขอขอบคุณท่านล่วงหน้ามา ณ.ที่นี้ด้วย.

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท ก.ช.ค. จำกัด

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
(นาย.....)  
ผู้จัดการแผนกควบคุมหนี้สิน



ตัวอย่างที่ 2

16 กันยายน 2517

ที่ บ.ช. 289/2517

เรื่อง ขอให้ชำระหนี้โดยเร็ว

เรียน ผู้จัดการ บริษัท สยามธุรกิจการค้า จำกัด  
15 ถนนศรีอยุธยา  
กรุงเทพฯ.

ตามที่ท่านทราบคืออยู่แล้วว่า ท่านมีหนี้ค่าเครื่องพิมพ์ที่ค้างอยู่ จำนวนเงิน 8,600.00 บาท (แปดพันหกร้อยบาทถ้วน) และทางบริษัทฯ ได้เรียนเตือนให้ท่านทราบถึงหนี้ที่ค้างชำระจำนวนนี้หลายครั้งแล้วนั้น

ปรากฏว่า จนกระทั่งบัดนี้ บริษัทฯ ยังไม่ได้รับคำตอบใดๆ จากท่านเลย ทั้งๆ ที่บริษัทฯ ก็ได้ผ่อนผันให้ท่านเป็นเวลานานมากแล้ว ซึ่งทำให้บริษัทฯ ต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินกว่าความจำเป็น

ดังนั้น โดยหนังสือฉบับนี้ บริษัทฯ จึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดกรุณา จัดส่งเช็ค จำนวน 8,600.00 บาท ไปชำระหนี้ดังกล่าว ณ.ที่ทำการของบริษัทฯ ทั้งนี้เพื่อความเรียบร้อยทางค่านับบัญชีของบริษัทฯ

หากชักข้อประการใดโปรดแจ้งให้ทางบริษัทฯ ทราบด่วน จักขอบพระคุณยิ่ง.

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท ก.ช.ค. จำกัด

(นาย.....)

ผู้จัดการแผนกควบคุมหนี้สิน

ตัวอย่างที่ 3

20 ตุลาคม 2517

ที่ บ.ช. 315/2517

เรื่อง ขอให้ชำระเงินสกลไปชำระ ณ.ที่ทำการของบริษัทา โดยเร็ว

เรียน ผู้จัดการ บริษัท สยามธุรกิจการค้า จำกัด

15 ถนนศรีอยุธยา

กรุงเทพฯ.

ตามที่ท่านได้สั่งจ่ายเช็คเลขที่ 010835 ธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด สาขา  
บางกะปิ ลงวันที่ 15.10.74 จำนวนเงิน 8,600.00 บาท ให้บริษัทา เพื่อชำระ  
เป็นค่าเครื่องพิมพ์ดีด ตามบิลเลขที่ 10071 นั้น

ปรากฏว่า ธนาคารได้ปฏิเสธการจ่ายเงิน โดยให้เหตุผลว่า "โปรด  
ติดต่อกับผู้สั่งจ่าย" หลังจากนั้นบริษัทา ได้ส่งพนักงานชายไปติดต่อบริษัทา  
ท่าน แต่ท่านได้ขอผัดผ่อนเรื่อยไป ดังนั้นโดยหนังสือฉบับนี้ บริษัทา จึงใคร่ขอให้  
ท่านจัดส่งกราฟ หรือนำเงินสดจำนวน 8,600.00 บาท ไปชำระ ณ.ที่ทำการของ  
บริษัทา โดยเร็ว เพราะนี่ถึงกล่าวเป็นหนี้ที่ครบกำหนดชำระมานานพอสมควรแล้ว  
มิฉะนั้น บริษัทา ก็มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการกับท่านตามที่เห็นสมควรต่อไป.

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท ก.ช.ค. จำกัด

(นาย.....)

ผู้จัดการแผนกควบคุมหนี้สิน

ตัวอย่างที่ 4

28 ตุลาคม 2517

ที่ บ.ช. 371/2517

เรื่อง ส่งใบเสร็จรับเงิน

เรียน ผู้จัดการ บริษัท สยามธุรกิจการค้า จำกัด

15 ถนนศรีอยุธยา

กรุงเทพฯ.

สิ่งที่ส่งมาด้วย ใบเสร็จรับเงินเลขที่ 1613 ลงวันที่ 28.10.74 จำนวนเงิน  
8,600.00 บาท

ตามที่ท่านได้มาชำระมูลค่าเครื่องพิมพ์ที่บริษัทฯ ตามบิลเลขที่ 10071 นั้น  
บริษัทฯ ได้รับแล้วด้วยความขอบคุณยิ่ง

พร้อมกับจดหมายฉบับนี้ บริษัทฯ ได้แนบใบเสร็จรับเงินดังกล่าวมายังท่าน  
และบริษัทฯ หวังว่าคงจะมีโอกาสได้รับใช้ท่านต่อไป

ขอขอบพระคุณยิ่ง.

ขอแสดงความนับถือ

บริษัท ก.ช.ค. จำกัด

(นาย.....)

ผู้จัดการแผนกควบคุมหนี้สิน

4. การใช้โทรศัพท์ เป็นวิธีการที่รวดเร็วและเสียค่าใช้จ่ายน้อย และสามารถพูดรายละเอียดมากกว่าจดหมาย ถึงแม้ว่าจะไม่ได้รับชำระหนี้ทันที แต่ก็สามารถทำให้ลูกหนี้ประหลาดใจได้ ส่วนมากการใช้โทรศัพท์จะเป็นวิธีการที่ต้องการติดต่อกับลูกหนี้โดยตรง โดยไม่ยอมให้ลูกหนี้ออกทางหลีกเลี่ยง ทำให้ทราบสาเหตุของการชำระหนี้ที่ล่าช้า และจะวางแผนการ การชำระหนี้ร่วมกันต่อไปได้

ปัจจุบันในวงการธุรกิจ มีการใช้โทรศัพท์ติดต่อกันมาก รวมทั้งการติดต่อเรียกชำระหนี้ด้วย ถ้าลูกหนี้คนละเขต การใช้โทรศัพท์ต้องใช้โทรศัพท์ทางไกล ถึงอย่างนั้นก็ยังนิยมใช้กันมาก เพราะทำให้เกิดความใกล้ชิดกับลูกหนี้ ย่อมทำให้เข้าใจปัญหาได้ดี เป็นการสะดวกและรวดเร็วด้วย

5. การใช้โทรเลข เป็นวิธีการที่รวดเร็ว แต่สมควรถือจะใช้เฉพาะเรียกเก็บหนี้ครั้งสุดท้าย เพราะไม่สามารถให้รายละเอียดมาก การใช้โทรเลขเป็นการย้ายการกระทำครั้งอื่นๆ เท่านั้น และสมควรใช้เฉพาะรายที่มีปัญหาและอยู่ห่างไกล

การใช้โทรเลขนี้ มีข้อเสียคือ ข้อความที่โทรเลขนั้น มิใช่เป็นความลับเฉพาะเจ้าหน้าที่กับลูกหนี้ ผู้อื่นสามารถจะทราบข้อความในโทรเลขนั้นได้ ซึ่งอาจจะทำให้ลูกหนี้เข้าใจผิด เป็นการทำลายความสัมพันธ์อันดีกับลูกหนี้ ดังนั้นการใช้โทรเลขจึงไม่เป็นที่ยอมรับเท่าไร

6. ใช้บุคคลไปเก็บหนี้ บุคคลที่จะไปเก็บหนี้นี้ อาจจะเป็นพนักงานเก็บเงิน ซึ่งมีหน้าที่โดยตรง หรือเป็นพนักงานขายก็ได้ การใช้บุคคลไปเก็บหนี้นี้ ทำให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานะการณ์ของลูกหนี้ได้อย่างถูกต้อง มีบางครั้งที่มีผู้จัดการสินเชื่ออาจจะต้องไปเอง ซึ่งส่วนมากมักเป็นกรณีพิเศษ

การใช้บุคคลไปเก็บหนี้นี้ ปกติมิใช่กันอยู่โดยทั่วๆ ไปโดยให้พนักงานเก็บเงินไปพร้อมกับสำเนาใบกำกับสินค้า หรือจะให้พนักงานขายไปก็ได้

7. การใช้ธุรกิจนายหน้าหรือตัวแทน วิธีการนี้จะใช้ต่อเมื่อกิจการนั้นได้ใช้วิธีการต่างๆ ของตัวเองจนหมดสิ้นแล้ว ก็ไม่สามารถจะให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ จึงต้องโอนหน้าที่การ เรียกชำระหนี้ให้แก่บุคคลภายนอก และจะทำต่อเมื่อแน่ใจว่าลูกหนี้มีสินทรัพย์ที่เสถียรและไม่ยอมชำระหนี้โดยตรง เพราะการโอนบัญชีลูกหนี้ไปให้ธุรกิจเหล่านี้ จะทำ

ให้ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันขาดสะบั้นลง ธุรกิจนายหน้าหรือตัวแทนนี้ ในเมืองไทย ส่วนใหญ่ยังไม่เป็นที่นิยม ส่วนมากจะเป็นธุรกิจประเภทนายความ ซึ่งเมื่อโอนเรื่องให้พวกนี้แล้ว นั้นหมายถึงว่าการเรียกชำระหนี้ทุกอย่างไม่สำเร็จ จะต้องมีการฟ้องร้องกันขึ้น โดยทนายความพวกนี้จะเป็นตัวแทนของกิจการยื่นฟ้องลูกหนี้ให้ และจะคิดค่าวิชาชีพหรือค่าป่วยการการดำเนินการ โดยไม่ว่าจะเรียกชำระหนี้ได้หรือไม่ ทั้งนี้ก่อนที่จะโอนเรื่องให้กับตัวแทนเหล่านี้ จึงต้องแน่ใจว่าค่าใช้จ่ายที่จะเสียไปทั้งหมดคุ้มกันกับหนี้ที่จะได้รับกลับมา

นอกจากการโอนลูกหนี้ที่มีปัญหา เหล่านี้ให้แก่ธุรกิจนายหน้าแล้ว ในปัจจุบันบางกิจการยังใช้วิธีการโอนลูกหนี้ของตนทั้งหมด ให้แก่ธุรกิจประเภทสถาบันการเงิน โดยให้ลูกหนี้ของตนไปชำระหนี้แก่ธุรกิจเหล่านี้ตั้งแต่เริ่มแรก ซึ่งนับว่าเป็นการจัดหาเงินทุนโดยใช้ลูกหนี้เป็นหลักประกัน แต่ทั้งนี้มิใช่ว่ากิจการผู้ขายสินค้า จะหมดหน้าที่ในการเรียกชำระหนี้เสียทีเดียว เพราะในการทำสัญญาส่วนใหญ่ก็จะต้องมีการกำหนดข้อแม้ไว้ด้วยเสมอเกี่ยวกับเรื่องปัญหาในการเรียกชำระหนี้ไม่ได้ตามกำหนด และลูกหนี้ที่จะโอนให้ส่วนใหญ่จะต้องผ่านการตรวจสอบถึงสภาพความเสี่ยงเรียบร้อยแล้วด้วย ถ้าลูกหนี้ที่ฐานะไม่เข้ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ก็ไม่มีโอกาสที่จะขายลดได้

ในการเรียกชำระหนี้นี้ ลูกหนี้อาจจะชำระให้ในรูปของเงินสด เช็คธนาคาร คร่าฟ ( Draft ) หรือตั๋วสัญญาใช้เงินก็ได้ การใช้คร่าฟนั้นนิยมใช้กันหลังจากส่งจดหมายเตือนให้ชำระหนี้แล้ว 2-3 ครั้ง ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าชำระหนี้โดยการผ่านธนาคาร ซึ่งคล้ายกับการใช้นายหน้าเรียกชำระหนี้ให้ เพราะธนาคารจะเก็บค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บหนี้ตามคร่าฟนี้ ถ้าคร่าฟนั้นไม่สามารถผ่านธนาคารได้คือ ไม่มีการจ่าย ธนาคารก็จะบอกเหตุผลของการไม่จ่ายเงินมาให้ วิธีการใช้คร่าฟนี้มีประโยชน์และนิยมใช้กันมาก เพราะลูกค้าไม่อยากเสียชื่อของตนเองในการไม่สามารถจ่ายเงินตามคร่าฟนั้นได้

ส่วนตั๋วสัญญาใช้เงินนั้น ตามการค้าปกติมักจะไม่นิยมใช้กัน นอกจากเป็นธุรกิจประเภทสถาบันการเงิน ธุรกิจการค้าปกติถ้าไม่สามารถให้ลูกหนี้ชำระหนี้ได้ก็อาจจะให้ลูกหนี้ออกตั๋วสัญญาใช้เงิน โดยกำหนดเวลาจ่ายชำระไว้ในตั๋วสัญญาใช้เงิน



นั้น ซึ่งการกำลังนี้เป็นการกระตุ้นให้ลูกหนี้ชำระหนี้มากกว่าหนี้ที่บันทึกไว้ในบัญชีต่อกัน เพราะมีการกระทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ตัวเงินนี้ผู้ถือสามารถนำไปขายลกับธนาคารได้

การจับเก็บหนี้ไม่ว่าจะใช้วิธีการใดและอยู่ในความรับผิดชอบของใคร สิ่งสำคัญหรือจุดมุ่งหมายของการเรียกชำระหนี้คือ ให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามจำนวนที่ติดค้างอยู่ในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้มีจำนวนหนี้สูญน้อยที่สุด ซึ่งการเรียกชำระหนี้นั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่ชี้วัดสมรรถภาพของการให้สินเชื่อ เพราะถ้ามีการพิจารณาให้สินเชื่อไม่ถูกต้องแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาในคอนเรียกชำระหนี้ ดังนั้นการเรียกชำระหนี้จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของการให้สินเชื่อ เรียกได้ว่าเป็นบทสรุปของวิธีการให้สินเชื่อ

ถ้าจับค่ายก็ก็จะแสดงถึงสมรรถภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของฝ่ายสินเชื่อ ทำให้กิจการบรรลุจุดประสงค์ที่ใ้ตั้งไว้ คือได้เพิ่มการขายและกำไรให้แก่กิจการ เพราะการขายเชื่อรายนั้น ๆ และทำให้ธุรกิจมีสภาพคล่อง เพราะเงินทุนไม่ไปจมกับลูกหนี้ เนื่องจากสามารถเรียกชำระหนี้ได้ตามกำหนดที่ใ้วางระเบียบการไว้ก่อนแล้ว การดำเนินงานของกิจการก็ไม่ติดขัดในค่านต่าง ๆ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้มาก แสดงถึงความสามารถและการร่วมมือกันดำเนินงาน เพื่อจุดประสงค์ของกิจการเป็นส่วนใหญ่.

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย