

บทที่ 10 จดหมายให้สินเชื่อ (Credit Letter)

คำว่าสินเชื่อ (credit) หมายความว่า การให้คำมั่นสัญญาว่าจะชำระหนี้ในอนาคตเป็นของหรือเป็นเงิน เพื่อแลกเปลี่ยนกับเงิน สินค้า หรือบริการ ในปัจจุบัน

นักเขียนทางธุรกิจหลายท่าน มักจะเน้นว่าเราได้อาศัยอยู่ในสังคมของการให้สินเชื่อ เป็นความจริงอย่างแน่นอนที่ว่า การให้และการเก็บสินเชื่อค่อนข้างจะมีผลสะท้อนต่อทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์ใหญ่หรือเล็ก ดังนั้นจึงนับได้ว่าเป็นมีความสำคัญ ที่ธุรกิจในปัจจุบันต้องคุ้นเคยกับการเขียนจดหมายติดต่อกับสินเชื่อ และการเรียกเก็บสินเชื่อ

ขอบเขตที่ใช้ตัดสินความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ

คนที่ให้สินเชื่อจะต้องตัดสินคำมั่นสัญญาที่จะจ่ายเงิน บนรากฐาน 4 ประการด้วยกัน ในนาม 4C คือ (1) capital เงินทุน (2) capacity ความสามารถ (3) character อุปนิสัย และ (4) สถานการณ์ condition

เงินทุน หมายถึงค่าทางการเงินของบุคคลหรือบริษัท เงินทุนประกอบด้วยมูลค่ารวมของทรัพย์สิน รวมไปถึงเงินสด สินค้า และทรัพย์สินสมบัติต่างๆ หักด้วยหนี้สินที่ยังไม่ได้ชำระทั้งหมด

ความสามารถ หมายถึงความสามารถในด้านการบริหารธุรกิจของตนหรือของบริษัท เพื่อที่จะสามารถจ่ายชำระหนี้ได้เมื่อถึงกำหนด ความสามารถนี้อาจขึ้นอยู่กับการศึกษา ประสบการณ์ หรือทั้งสองอย่าง ความสามารถของคนงานขึ้นอยู่กับความสามารถของเขาที่จะทำงานได้นานเพียงไร ความสามารถของบริษัทขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งหรือทำเลการค้า แหล่งวัตถุดิบ ตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ และความชำนาญด้านเทคนิค หรือไหวพริบทางด้านธุรกิจของแต่ละบุคคลนั่นเอง

อุปนิสัย หมายถึงความซื่อสัตย์และความเต็มใจที่จะจ่ายชำระหนี้ ลูกหนี้ที่จ่ายชำระหนี้ทันทีเมื่อถึงกำหนด และดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ จะได้รับความไว้วางใจจากผู้จัดการด้านสินเชื่อ ในทางตรงข้าม ลูกหนี้ที่ผิดผ่อนหนี้ มีปัญหาด้านส่วนตัวมาก หรือดำเนินธุรกิจอย่างไม่มีศีลธรรม ก็ได้รับการพิจารณาว่าเป็นอุปนิสัยที่ไม่ดี หรือมีความเสี่ยงด้านสินเชื่อสูง

สถานการณ์ หมายถึงสถานการณ์ด้านธุรกิจทั่ว ๆ ไป หรือด้านเศรษฐกิจซึ่งเป็นอยู่ในขณะนั้น

แหล่งของข้อมูลด้านสินเชื่อ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงินทุน ความสามารถ และอุปนิสัยของบริษัทสามารถหามาได้หลายทาง ถึงแม้ว่าแหล่งของข้อมูลด้านสินเชื่อจะมีหลายทาง แต่ก็เป็นการยากที่จะหาข่าวหรือข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ในการหาข้อมูลด้านสินเชื่อสำหรับห้างร้านทางธุรกิจนั้น บริษัทอาจถูกขอร้องให้จัดหางบการเงินหรือคำรับรองของธนาคาร แหล่งสอบถามนั้นอาจเป็นแหล่งเจ้าหน้าที่ลูกหนี้ในอนาคตบอกให้ไปสอบถามได้ แต่ต้องเป็นแหล่งเจ้าหน้าที่มีชื่อเสียงเชื่อถือได้ในวงการธุรกิจ

ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล การหาข้อมูลด้านสินเชื่อสำหรับแต่ละบุคคลเป็นสิ่งที่ยากกว่าบริษัท ธนาคารพาณิชย์สามารถให้ข่าวเกี่ยวกับตัวบุคคลโดยการเช็คจากบัญชีประจำ หรือผู้ที่สามารถให้ข่าวเกี่ยวกับตัวบุคคลก็เช่น หัวหน้างาน เจ้าของที่ดิน เจ้าของบ้านเช่า หรือจากพ่อค้าอื่นที่ทำการค้าติดต่อกัน

วัตถุประสงค์ของคนที่ให้สินเชื่อ

โดยการใช้เงินทุน ความสามารถ อุปนิสัย และสถานการณ์ เป็นสิ่งชี้บอกถึงว่าควรปล่อยสินเชื่อหรือไม่ หรือปล่อยมากน้อยเพียงไร คนที่ให้สินเชื่อนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ (1) เพื่อที่จะจำกัดการขาดทุนด้านการเงินต่อห้างร้านของตน อันจะเป็นผลมาจากการขยายสินเชื่อและ (2) เพื่อที่จะเพิ่มยอดขายเชื่อ

การลดการขาดทุนด้านการเงิน การปล่อยสินเชื่ออย่างพร่าเพื่อนั้น ทำให้ได้รับลูกค้าที่เร็วในที่สุดก็เกิดการขาดทุน คนที่ให้สินเชื่อที่ ปกติแล้วจะไม่ยอมให้สินเชื่อจนกว่าเขาจะได้รับความจริงต่าง ๆ ทั้งหมด ถ้าข้อมูลที่ได้รับแสดงว่าความเสี่ยงด้านสินเชื่อสูง เขามีทางเลือกทำได้ 2 ประการคือ (1) เขาอาจปฏิเสธการปล่อยสินเชื่อโดยตลอด (2) เขาอาจจะจำกัดขอบเขตของการให้สินเชื่อ เมื่อสินเชื่อได้ถูกปฏิเสธลูกค้าก็จะต้องเสาะหาแหล่งให้สินเชื่อที่อื่น หรือไม่ก็ซื้อด้วยเงินสดทั้งหมด ในกรณีที่จำกัดการให้สินเชื่อก็หมายความว่า จำนวนสินค้าที่ลูกหนี้ประสงค์จะซื้อด้วยเงินเชื่อจะถูกจำกัดลงบางส่วน ส่วนที่เหลือจะต้องจ่ายเป็นเงินสด เช่น ลูกหนี้ต้องการสั่งซื้อสินค้ามูลค่า 20,000 บาท เขาอาจได้รับสินเชื่อเพียง 10,000 บาท ถ้าลูกหนี้ต้องการสินค้าทั้งหมดก็ต้องจ่ายเป็นเงินสดอีก 10,000 บาท

การเพิ่มยอดขายเชื่อ สามารถทำได้ดังนี้ (1) ให้สินเชื่ออย่างเสรี (2) ให้ข้อมูลด้านสินเชื่อแก่พนักงานขายของบริษัท และ (3) เขียนจดหมายที่สร้างค่านิยมที่ดีแก่บริษัท

การให้สินเชื่ออย่างเสรีนั้น ในกรณีนี้ผู้ให้สินเชื่อจะต้องชี้แจงให้พนักงานขายทราบถึงฐานะด้านบัญชีการเงินของบริษัทเป็นระยะ ๆ อันจะทำให้พนักงานขายมุ่งหาเฉพาะลูกค้าที่ดีมีความเสี่ยงน้อยที่สุด

การสร้างค่านิยม ถ้าบริษัทมีค่านิยมดีลูกค้าก็จะเชื่อถือ ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นต่อไปจะเป็นจดหมายของการให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ กัน

ตัวอย่าง จดหมายขอสินเชื่อ

SIAM ELECTRIC CO.

18/3 Sathorn Rd.

Chiangmai

December 5, 1982

The Credit Department Head

Central Department Store

12/3 Silom Rd.

Bangkok.

Dear Sir :

We are continually in need of quality electric rice pots supplies at attractive prices. We are familiar with your fine products and would like to place some orders with you in the coming months.

Would you be able to provide your usual credit terms to us for quantity purchases? We are enclosing a recent financial statement, the name of our bank and three suppliers with whom we have done business in the past. Please let me know if you need further information for us to open an account with you.

Thanks very much for your consideration.

Yours sincerely,



(Somchai Chimongkol)

Sales Manager

จดหมายดังกล่าวข้างบนนี้ เป็นจดหมายขอสินเชื่อที่บริษัทเซนทรัลเขียนไปขอเปิดบัญชีชื่อชื่อ บริษัทสยามอีเลคตริกไม่รู้จักบริษัทเซนทรัลดีพอ ดังนั้นบริษัทเซนทรัลจึงต้องส่งงบการเงินล่าสุดไปแสดง' พร้อมด้วยบอกชื่อธนาคารที่ตนติดต่อด้วย และชื่อร้านค้า 3 แห่งที่เคยติดต่อด้วยกันเพื่อเป็นการยืนยันถึงความเชื่อถือของตนว่าพอเชื่อถือได้เพียงไร แต่ถ้าเป็นบริษัทที่รู้จักกันดี เคยติดต่อด้วยกันก็เขียนสั่งสินค้าได้ทันทีดังนี้

SIAM ELECTRIC CO.

13 Rama Rd.

Cholburi

December 5, 1982

The Credit Department Head
Central Department Store
15 Silom Rd.
Bangkok

Dear Sir :

Please send me by parcel post on an open account five electric rice pots, "Sanyo Model AX3", at 850 bahts each, as listed in your latest trade catalogue.

Sincerely yours,



(Somchai Chimongkol)

Sales Manager

For SIAM ELECTRIC CO.

สมมุติว่าบริษัทผู้ซื้อเคยทำการติดต่อดำขายกับบริษัทผู้ขายมาเป็นเวลานาน โดยซื้อ
ขายเป็นเงินสด ต่อมาบริษัทผู้ซื้อประสงค์จะขอเปิดบัญชีซื้อเชื่อ ก็ให้เขียนจดหมายดังนี้

SIAM ELECTRIC CO.

13 Rama Rd.

Cholburi

December 5, 1982

The Credit Department Head
Central Department Store
15 Silom Rd.
Bangkok

Dear Sir :

Would you please grant us to open a charge account at your store. We have been a cash customer of yours for many years but would now like to enjoy the convenience of charging my purchases.

If you need any further information about us, please let us know.

Sincerely yours,



(Somchai Chimongkol)

Sales Manager

For SIAM ELECTRIC CO.

เมื่อผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อได้รับจดหมายฉบับดังกล่าวนี้ เขาก็จะโทรไปตามธนาคารที่บริษัทผู้ซื้อไปติดต่อเพื่อขอทราบฐานะการเงิน แต่ถ้าหากไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอ ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อก็จะตอบลูกค้าดังนี้

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Road

Bangkok

December 5, 1982

Mr. Somchai Chimongkol
Siam Electric Co.
13 Rama Rd.
Cholburi


Dear Mr. S. Chimongkol

We are pleased to know that you wish to open a charge account with us. As you already know such an account is of great convenience to you.

So that we may be in a position to open your account as soon as possible, Will you please give us the information requested on the enclosed card and return the card to us in the accompanying stamped envelope.

You may be sure that we are most eager to add your name to our growing list of charge customers.

Sincerely yours,

A handwritten signature in black ink, reading "Boonchu Suwanwong". The signature is written in a cursive style with a long horizontal flourish underneath.

(Boonchu Suwanwong)

Credit Department Head

For CENTRAL DEPT. STORE

การ์ดที่แนบไปกับจดหมายจะมีลักษณะดังนี้

<p>I should like to have a charge account entitling you to charge my purchase at Siam Electric Co.</p> <p>Signature.....</p> <p>Employer's Name.....</p> <p>Business address.....Tel.....</p> <p>Home address.....Tel.....</p> <p>Name and address of my bank.....</p> <p>.....</p>

หลังจากที่ได้รับการ์ดที่กรอกเรียบร้อยแล้วจากลูกค้า ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อก็จะโทรไปตามธนาคารถึงฐานะการเงินของลูกค้ารายนี้ หรือจะมีจดหมายไปสอบถามจากธนาคารก็ได้ดังนี้

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Rd.

Bangkok

December 15, 1982

Bangkok Bank

13/1 New Rd.

Cholburi

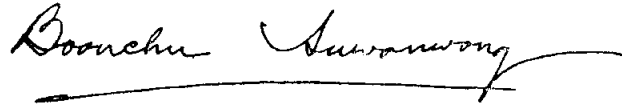
Dear Sir :

Siam Electric Co. has just applied for a charge account at our store and gave your bank's name as a credit reference.

We should appreciate your telling us how long Siam Electric Co. has had the account and how much their balances customarily average. We'd also appreciate having evaluation of their potential and your recommendation regarding an extension of credit. Your comments, of course, will be kept strictly confidential.

Thanks very much for your help and cooperation.

Sincerely Yours,



(Boonchu Suwanwong)

Credit Department Head

For CENTRAL DEPT. STOPE

นอกจากข้อมูลที่ได้จากธนาคารแล้ว ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อยังสามารถเขียนไปถามพ่อค้าที่ลูกค้าซื้อเชื่อไปทำการติดต่อด้วย จดหมายที่เขียนไปถามพ่อค้าก็คล้ายกับจดหมายที่เขียนไปถามธนาคาร พ่อค้าเมื่อได้รับจดหมายถามแล้วจะตอบให้ทราบดังนี้

DIMAPU DEPARTMENT STORE

135/1 Rama Rd.

Bangkok

December 20, 1982

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Rd.

Bangkok

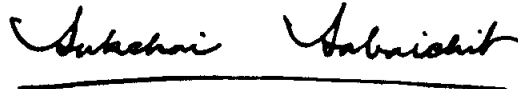
Dear Sir :

Our past experience with Siam Electric Co. has been excellent. According to our credit department, they have faithfully paid our invoices within two weeks throughout the nearly four years of our association. Most of their purchases have ranged between 200,000 bahts and 500,000 bahts a month.

Based on our own satisfaction with this account, we believe you could justifiably consider extending a similar amount of credit to Siam Electric Co.

Let us know if there's anything else we can do to help. Best regards.

Sincerely yours,



(Sukchai Sabaichit)

Customer Relations Head

For DIMARU DEPT. STORE

แต่ถ้าเป็นการตอบว่าลูกหนี้รายนี้ไม่ดีจะเขียนดังนี้

DIMARU DEPARTMENT STORE

135/1 Rama Road

Bangkok

December 20, 1982

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Rd.

Bangkok


Dear Sir :

We regret to tell you that our past experience with Siam Electronic Co., about which you inquired in your letter of December 15, has been unsatisfactory.

The account has been open for four years and on several occasions we have had trouble in coming settlements. They still owe 120,000 bahts for purchases made over ten months ago. The account is now in the hands of our attorneys for collection.

May we ask that you keep this information as strictly confidential.

Sincerely yours,



(Sukchai Boonmark)

Credit Department Head

For DIMARU DEPT. STORE

จดหมายตอบให้สินเชื่อ ผู้เขียนควรแสดงความยินดีในกรณีที่ได้เปิดบัญชีสินเชื่อและ
คาดว่าจะกระชับความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นขึ้น ให้ดูจากตัวอย่าง

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Rd.

Bangkok

December 25, 1982

Siam Electric Co.

13 Rama Rd.


Bangkok

Dear Sirs :

We are able to make immediate delivery of your order for 5 electric rice pots.
On the basis of the information which you so promptly provided us, we are glad to send
this merchandise on our regular credit terms of 2 per cent 10 days, net 61.

It is our hope that this order represents the first step in the establishment of a long
and pleasant business relationship.

Sincerely Yours,



(Boonchu Boonmark)

Credit Department Head

For CENTRAL DEPT. STORE

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Road

Bangkok

December 25, 1982

Siam Electric Co.

13 Rama Road

Cholburi

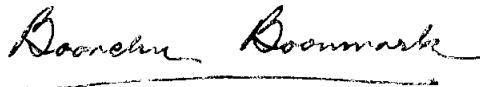
Dear sirs :

We are glad to inform you that your charge account is now open and ready for your use. We are sure you will find it a great convenience.

The card enclosed, bearing your name, address, and account number, should be passed to the accounting clerk whenever you charge a purchase. A statement will be sent to you regularly each month.

Thank you for this opportunity to be of service.

Sincerely yours,

A handwritten signature in cursive script, reading "Boonchu Boonmark". The signature is written in dark ink and is positioned above a horizontal line.

(Boonchu Boonmark)

Credit Department Head

For CENTRAL DEPT. STORE

ในกรณีที่ลูกค้าเขียนมาขอเปิดบัญชีเงินเชื่อแต่ไม่ได้แจ้งข้อมูลตามที่ผู้ขายต้องการ ผู้
ขายจะระบุให้แจ้งข้อมูลดังกล่าวมาให้ทราบด้วย
ตัวอย่างของจดหมายเป็นดังต่อไปนี้

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Rd.

Bangkok

December 25, 1982

Siam Electric Co.

13 Rama Rd.

Cholburi

Dear Sirs :

We are glad to have your order of December 5 for 5 electric rice pots.

To help us execute your order on charge account as promptly as possible, will you please send us a recent recommended financial statement and the names of three firms which now sell to you on a credit basis. You may find the enclosed form convenient for submitting this information.

The five electric rice pots you ordered have been put aside for you so that you can be certain of obtaining the models you desire.

We look forward to the opportunity of serving you.

Sincerely yours,



(Boonchu Boonmark)

Credit Department Head

For CENTRAL DEPARTMENT STORE

SIAM ELECTRIC CO.

13 Rama Rd.

Cholburi

December 30, 1982

Khun Boonchu Boonmark
Credit Department Head
Central Department Store
15 Silom Rd.
Bangkok

Dear Khun B. Boonmark :

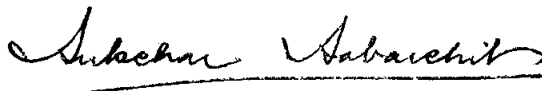
We are pleased to submit the information you requested with regard to the establishing of a charge account with your company.

We are enclosing our recent recommended financial statements you require. Named below are companies with which we have done business on credit for at least four years :

Dimaru Department Store
13/1 Krungkasem Rd., Bangkok
Pata Department Store
19/2 Suriwong Rd., Bangkok
Prakanong Arkhed
35 Ramkhamhaeng Road., Bangkok

We shall be glad to provide additional information, if you should have further questions on this matter.

Sincerely yours,



(Sukchai Sabaichit)

Purchasing Manager

For SIAM ELECTRIC CO.

พ่อค้าเมื่อได้รับจดหมายแล้วจะเขียนตอบดังนี้ (กรณีตอบรับ)

CENTRAL DEPARTMENT STORE
13 Silom Rd.
Bangkok

January 5, 1983

Khun Sukchai Sabaichit
Purchasing Manager
Siam Electric Co.
13 Rama Rd.
Cholburi

Dear Khun S. Sabaichit :

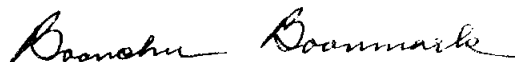
Thank you very much for submitting the financial statements and trade references we requested in regard to your establishing a line of credit. We are pleased to tell you that goods up to the amount of 3,200 bahts can be furnished you on open account.

In as much as your present order amounts to 4,000 bahts, a cash payment of 800 bahts should be made upon delivery of the goods. Or, if you prefer, you may instruct us to reduce your order by that amount. The balance can of course be paid according to our regular terms of 2 per cent 10 days, net 30.

Please let us know your wishes as soon as possible so that we may ship your order promptly.

We look forward to serving you as a steady and valued customer.

Sincerely yours,



(Boonchu Boonmark)

Credit Department Head

For CENTRAL DEPARTMENT STORE

จดหมายตอบปฏิเสธการให้เครดิต ต้องเขียนให้สุภาพเพื่อที่จะรักษาค่านิยมของลูกค้า
ที่มีต่อบริษัทแม้ว่าจะมีการปฏิเสธ การสั่งซื้อของลูกค้าก็ตาม ในการเขียนนั้นห้ามใช้คำปฏิเสธ
ก่อนเป็นอันดับแรก เช่น I am sorry to inform you that we can not ship the goods you requested
on open account ลูกค้าเมื่อเริ่มลงมืออ่านพบคำเช่นนี้ก่อนก็จะรู้สึกสะเทือนใจ และไม่อ่านข้อ
ความที่เหลือแม้ว่าจะเขียนดีเพียงใดก็ตาม ดังนั้นในการเริ่มต้นนั้นต้องเขียนความจริงที่ตรงจุด
ก่อนแล้วจึงสรุปในภายหลัง

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Rd.

Bangkok

January 5, 1982

Khun Sukchai Sabaichit

Purchasing Manager

Siam Electric Co.

13 Rama Rd.

Chonburi

Dear Khun S. Sabichit :

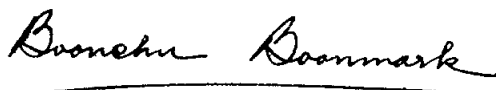
We appreciate the promptness with which you provided the credit information and want to thank you for inquiring about credit.

As much as we would like to extend credit to your firm, an investigation of the references you supplied indicates there were occasional problems in making periodic payments on schedule. It is our policy in such cases to ship merchandise only C. O. D. or after advance cash payment. Perhaps you would like to place orders now on this basis and apply for credit privileges again in another six months.

The merchandise has been held aside for you and is ready for immediate shipment. If you will indicate by return your approval of C.O.D. terms, we can make delivery in time for you to put the goods on sale before the end of next week.

We hope you will give us the opportunity to serve you.

Sincerely yours,



(Boonchu Boonmark)

Credit Department Head

For CENTRAL DEPARTMENT STORE

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Road.

Bangkok

December 30, 1982

Khun Sukchai Sabaichit

Purchasing Manager

Siam Electric Co.

13 Rama Rd.

Cholburi


Dear Khun S. Sabaichit

Thank you for your recent application for a charge account at Central Department Store. It was a pleasure to learn of your interest in our electric rice pots.

As much as we would like to open an account for you. The credit information we received indicates you have experienced serious difficulties in making payments on your other accounts. Unfortunately, our policy prevents us from opening accounts under these circumstances.

Thanks very much for thinking of us. I hope we'll have an opportunity to provide the electric rice pots you need.

Sincerely yours,



(Boonchu Boonmark)

Credit Department Head

For CENTRAL DEPARTMENT STORE

ตัวอย่าง จดหมายตอบยกเลิกการให้สินเชื่อ

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Rd.

Bangkok

December 30, 1982

Khun Sukchai Sabaichit
Purchasing Manager
Siam Electric Co.
13 Rama Rd.
Cholburi

Dear Khun S. Sabaichit

Much to our regret, we must inform you we will have to stop extending credit to your company, effective immediately. As the enclosed statement of your account shows, your balance of 26,000 bahts is long past due, and no payments have been made in the past three months.

We hope a check for the overdue amount will be forthcoming in the next few days. In the meantime, though, I'm sure you will understand we are unable to continue this outstanding indebtedness any further.

Sincerely yours, *



(Boonchu Boonmark)

Credit Department Head

For CENTRAL DEPARTMENT STORE

ปัญหาเพื่อการทบทวน

- (1) Siam Electric Company, 31/1 Rama Rd., Chiangmai, have sent you an order for $\text{฿} 25,000$ worth of electrical equipment and undertaken to pay in ninety days' time. Write a tactful letter informing them that you cannot allow credit without some information as to their standing and ask for references.
- (2) You have received a large order from Siam Central Plaza Company, 302 Rama Rd., Chiangmai, a firm with whom you have not previously done business. The firm supplies two trade references. Take up one of these and stress that the order received appears to be a large one for the type of firm you consider Siam Central Plaza Co. to be.
- (3) You have been asked for information about the financial standing of a business friend who was once declared bankrupt, but who subsequently and quite voluntarily paid all his creditors in full. Your friend is a very reliable person. Write a reply that is fair and just both to the enquirer and to your friend.