บทที่ 11
จดหมายทวงหนี้
(Collection Letters)

จดหมายทวงหนี้เป็นสิ่งจำเป็นในเมื่อลูกค้าเชื่อไม่ชำระบัญชีตามกำหนด การทวงหนี้ปกติแล้วเป็นหน้าที่ของแผนกให้สินเชื่อ แต่หน้าที่นี้อาจกำหนดให้แก่คนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งก็ได้ ที่ได้รับมอบหมายโดยเฉพาะ ผู้ที่รับผิดชอบในการทวงหนี้ควรจะคุ้นเคยกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยให้การเก็บหนี้สำเร็จ

ปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยให้การเก็บหนี้สำเร็จ

ความสำเร็จในการทวงหนี้โดยใช้จดหมายขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ (1) ความรู้เกี่ยวกับตัวลูกค้า (2) ระบบที่ใช้ติดตามทวงถามหนี้ (3) ลักษณะการเขียน-การพูดดี

(1) ความรู้เกี่ยวกับตัวลูกค้า ความสำเร็จในการทวงหนี้ไม่ใช่ขึ้นอยู่กับความรู้อย่างกว้าง ๆ ถึงธรรมชาติของคนเท่านั้น แต่ยังต้องขึ้นอยู่กับความรู้ทางด้านภูมิหลังของธุรกิจ (business background) และนิสัยในการจ่ายเงินของลูกหนี้ บริษัทส่วนมากแบ่งลูกค้าออกเป็น 3 ชนิด คือ (1) ความเสี่ยงที่ดีมาก (2) การเสี่ยงที่ดี และ (3) การเสี่ยงที่เลว พวกที่มีการเสี่ยงที่ดีมากจะมีเงินทุนมากมาย มีความสามารถมาก และปกติแล้วมักจะจ่ายเงินทันทีอย่างรวดเร็วเมื่อเห็นบิล พวกที่มีความเสี่ยงที่ดีพวกนี้มีเงินทุนและความสามารถพอเพียงหรือปานกลางและก็จ่ายชำระทันทีเหมือนกัน ส่วนพวกที่มีความเสี่ยงที่เลวพวกนี้มีเงินทุนและความสามารถต่ำกว่าความต้องการของเจ้าหนี้ และจะมีแนวโน้มในความล่าช้าที่จะทำตามเงื่อนไข นอกจากจะพิจารณาทางด้านความเสี่ยงแล้วก็ควรจะดูถึงสิ่งแวดล้อมในกรณีพิเศษอีกด้วย เช่น บุคคลที่จ่ายชำระเงินทันทีอาจต้องการเลื่อนการชำระเงินออกไปอีก ถ้าธุรกิจได้รับความเดือดร้อนเช่น ถูกไฟไหม้ น้ำท่วม หรือธุรกิจในแขนงที่กำลังทำอยู่ตกต่ำชั่วขณะหรือป่วยไข้ หรือได้รับอุบัติเหตุ ในการเขียนจดหมายนี้จะต้องรู้และค้นหาถึงสภาพแวดล้อมเช่นนี้แจ้งให้เจ้าหนี้ทราบเพื่อที่จะได้คงไว้ซึ่งค่านิยมของบริษัท (ลูกหนี้)

(2) ระบบที่ใช้ติดตามทวงหนี้ ลูกค้าต้องรู้ว่าเจ้าหนี้คาดว่าจะได้รับชำระเงินทันทีเมื่อถึงกำหนด ลูกหนี้จะได้รับคำเตือนเมื่อพ้นกำหนดชำระเงิน และลูกหนี้จะได้รับจดหมายทวงหนี้เป็นระยะ ๆ ถ้าหากนิ่งเฉยไม่ตอบไป ความรุนแรงในการใช้ถ้อยคำในจดหมายจะค่อย ๆ ทวีขึ้นเป็นลำดับ และในที่สุดก็จะได้รับการข่มขู่โดยใช้กฎหมาย สำหรับระยะเวลาที่จะส่งจดหมายแต่ละฉบับไปทวงหนี้นั้นควรจะนานเท่าไหร่นั้นไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน อาจขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจก็ได้ เช่น ถ้าเป็นการขายผ่อนส่งเป็นงวด ๆ เก็บเงินสัปดาห์ละงวดระยะเวลาที่ผ่อนผันก็อาจจะเร็วกว่าการขายของที่ต้องชำระเงินครั้งเดียวทั้งหมดเพราะว่าจะต้องจ่ายเป็นเงินก้อนใหญ่กว่านั่นเอง แต่กฎเกณฑ์ดังต่อไปนี้อาจจะช่วยได้บ้างถึง (1) ถ้าเป็นลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงดี ระยะเวลาที่ผ่อนผันให้ก็อาจจะยาวนานก่อนที่จะใช้กฎหมายเข้าจัดการ ในทางตรงข้ามลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงเลว ระยะเวลาผ่อนผันก็จะสั้นก่อนที่จะใช้กฎหมายเข้าจัดการ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะลูกหนี้ที่มีความเสี่ยงดีนั้นมีเงินทุนมากและก็จะเก็บเงินได้ในที่สุด ส่วนพวกที่มีความเสี่ยงเลวมีเงินทุนจำกัดถ้าไม่ถูกดึงออกมาในทันทีแล้วเงินทุนก็อาจจะจมหายไปได้ (2) ความเสี่ยงที่ดี ระยะเวลาที่จะส่งจดหมายไปทวงก็ยิ่งนาน เช่น ถ้าความเสี่ยงดีอาจจะส่งจดหมายไปทวงหนี้เดือนละครั้ง ในขณะที่ความเสี่ยงที่เลวอาจจะส่งจดหมายไปทุก 2-3 สัปดาห์ (3) ระยะเวลาของการเป็นหนี้ เช่น ในระยะแรก ๆ อาจจะส่งจดหมายเดือนละฉบับ แต่ถ้ายิ่งนานขึ้นอาจเป็นเดือนละ 2-3 ฉบับ เป็นต้น

(3) ลักษณะการเขียนจดหมายที่ดี ควรจะใช้การโน้มน้าวจิตใจอ้างเหตุผลประกอบโดยเฉพาะในขั้นแรกนั้นควรใช้ความพยายามก่อน จึงไม่ควรใช้คำผรุสวาท หรือว่ากระทบกระทั่ง

ในการเขียนจดหมายทวงหนี้นั้นปกติแล้วจดหมายเพียงฉบับเดียวไม่สามารถจะทวงหนี้ที่พ้นกำหนดได้ ดังนั้นเจ้าหนี้จึงต้องวางแผนที่จะต้องเขียนจดหมายหลายฉบับ แต่ละฉบับจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นกว่าฉบับก่อน ๆ ลำดับของจดหมายจะเป็นดังนี้

(1) วางแผนที่จะเขียนจดหมาย 3 ถึง 6 ฉบับ เริ่มจากจดหมายเตือนเป็นระยะ ๆ จนถึงการข่มขู่โดยใช้กฎหมาย

(2) ลักษณะของจดหมายควรเริ่มจากการเตือนอย่างฉันท์มิตรก่อน และทวีการใช้คำรุนแรงขึ้นจนกระทั่งส่งฟ้องศาล

(3) ควรพยายามสืบรู้ความจริงของสิ่งแวดล้อมโดยตลอด แล้วจึงจะเขียนจดหมายฉบับต่อไป

(4) ยอมให้โอกาสแก่ลูกค้าที่จะทำตามเงื่อนไขของตนเอง ไม่ว่าการชำระหนี้จะล่าช้าไปบ้างหรือไม่ก็ตาม

ตัวอย่าง จดหมายการทวงหนี้เขียนติดต่อกัน 3 ฉบับ

1st Collection letter

CENTRAL DEPARTMENT STORE
15 Silom Road
Bangkok

December 5, 1982

Mr. Chatchai Pongpana, President
Siam Electric Co.
13 Rama Rd.
Cholburi

Dear Mr. C. Pongpana :

We have enjoyed doing business with you during this year and we are not pleased to remind you that our statement as of October 31 has not been paid to date.

Our sales agent has informed he discussed this matter with you last month and that you stated at that time, money was tight for you but that you would take care of our bill shortly.

Since we have not heard from you with regard to this matter, we assume that this is an oversight on your part and that payment will be forthcoming soon.

Thank you.

Very truly yours,

Boonchu Boonmark

(Boonchu Boonmark)

For CENTRAL DEPARTMENT STORE

2nd Collection Letter

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Road

Bangkok

February 5, 1983

Mr. Chai Pongpana, President

Siam Electric Co.

13 Rama Rd.

Cholburi

Dear Mr. C. Pongpana :

We have not recived a reply to our letter of December 5 nor have we received any payments from you to cover our bill as of October 31 plus our subequent shipments to you during November, December and January.

It is therefore necessary for our Company to discontinue any further shipments to you until our outstanding bills to you are paid to date.

You are aware I am sure that it is important for you to protect your credit standing, by paying your bills promptly, if you are to continue doing business in this country.

Please let us hear from you as soon as possible.

Thank you.

Very truly yours,

Boonchu Boonmark

(Boonchu Boonmark)

Credit Manager

For CENTRAL DEPT. STORE

3rd Collection Letter

CENTRAL DEPARTMENT STORE

15 Silom Road

Bangkok

April 5, 1983

Mr. Chatchai Pongpana, President

Siam Electric Co.

13 Rama Rd.

Cholburi

Dear Mr. C. Pongpana :

Since we have not heard from you concerning payment, referred to in our letter of December 5, 1982 and February 5, 1983, of the total amount owed to us of 26,000 baths, we have no other choice than to place this entire collection matter in the hands of our attorneys, Somchai & Somchit, who will be contacting you very soon.

Very truly yours,

Boonchu Boonmark

(Boonchu Boonmark)

Credit Manager

For CENTRAL DEPARTMENT STORE

1st Collection Letter

WOOLWORTH CO. INC.
12 Silom Rd.
Bangkok

December 5, 1982

Mr. Sukchai Sabaichit, President
Macy Co. Inc.
13 Rama Rd.
Chiengmai

Dear Mr. S. Sabaichit :

Just a friendly reminder that your past-due account of 1,200 bahts has been overlooked. Your payment of this amount will be very much appreciate.

If by chance your check is already in the mail, please disregard this notice and accept our thanks.

Sincerely yours,

Boonchu Boonmark

(Boonchu Boonmark)
Credit Manager
For WOOLWORTH CO. INC.

2nd Collection Letter

WOOLSWORTH CO. INC.

15 Silom Rd.

Bangkok

January 5, 1983

Mr. Sukchai Sabaichit, President

Macy Co. Inc.

13 Rama Rd.

Chiengmai

Dear Mr. S. Sabaichit :

Another month has passed and your check of 2,600 bahts has not yet arrived.

Would you please send us your check today or let us hear from you right away before this unpaid balance affects your credit standing?

Your cooperation will be very much appreciated.

Thank you.

Sincerely yours,

Boonchu Boonmark

(Boonchu Boonmark)

Credit Manager

For WOOLSWORTH CO. INC.

3rd Collection Letter

WOOLSWORTH CO. INC.

15 Silom Rd.

Bangkok

February 5, 1983

Mr. Sukchai Sabaichit, President

Macy Co. Inc.

13 Rama Rd.

Chiengmai

Dear Mr. S. Sabaichit :

We were disappointed that we did not hear from you in response to our last letter concerning your overdue account of 2,600 bahts.

Since we have mailed several statements and letters to you but getting no answer. Perhaps you are experiencing problems that make it difficult for you to pay this amount all at once. If you are having difficulty making the full payment, and you'll tell me about it, in confidence, of course, I'm sure we can set up an easy payment plan for you.

Please let me hear from you right away. We'll both be much happier when this matter is resolved to our mutual satisfaction.

Sincerely yours,

Boonchu Boonmark

(Boonchu Boonmark)

Credit Manager

For WOOLSWORTH CO. INC.

4th Collection Letter

WOOI SWORTH CO. INC.

15 Silom r d

Bangkok

March 1, 1983

Mr. SukChai Sabaichit, President

Macy Co. Inc.

13 Rama Rd.

Chiengmai

Dear Mr. S. Sabaichit :

Although we have sent you numerous statements and letters regarding your past-due account of 2,600 bahts, we have heard nothing from you.

You would know we are unable to continue waiting patiently in silence. Therefore, it is essential that this account be settled at once and we urge you to make the necessary arrangements without delay. If there are circumstances beyond your control, we urge you to tell us about them immediately.

Please put your check in the mail or contact us right away. We must heat- from you at once to avoid further action.

Sincerely yours,

Boonchu Boonmark

(Boonchu Boonmark)

Credit Manager

For WOOLSWORTH CO. INC

5"' Collection Letter

WOOLSWORTH CO. INC.

15 Silom Rd.

Bangkok

March 20, 1983

Mr. Sukchai Sabaichit, President

Macy Co. Inc

13 Rama Rd.

Chiengmai

Dear Mr. S. Sabaichit :

For several months we have been writing to you about your long past-due account of 2,600 bahts. We must know your intentions immediately.

It is realized that many overdue accounts are the result of unexpected financial difficulties. In these cases we make every effort to help our customers set up a better arrangement for making payment. However, we have not heard from you and cannot offer such help until we know your situation.

Please send us something today. Our company is no longer in a position to continue to maintain your account under the present conditions. If we do not hear from you at once, we will have no choice but to pursue other collection procedures.

Sincerely yours,

Boonchu Boonmark

(Boonchu Boonmark)

Credit Manager

For WOOLSWORTH CO. INC.

6th Collection Letter

WOOLSWORTH CO. INC.

15 Silom Rd.

Bangkok

April 5, 1982

Mr. Sukchai Sabaichit, President

Macy Co. Inc.

13 Rama Rd.

Chiengmai

Dear Mr. S. Sabaichit :

Since you did not give us your replies, we regret to inform you that if your check will not come by April 30, you will next hear from our attorneys, Somchai & Somchit. We hope you will take this final opportunity to avoid further damage to your credit standing, not to mention the additional costs that may incurred if legal action is also necessary.

Just send us your check by April 30, and the matter will be resolved before we take this action.

Sincerely yours,

Boonchu Boonmark

(Boonchu Boonmark)

Credit Manager

For WOOLSWORTH CO. INC.

จดหมายขอผัดผ่อนเลื่อนกำหนดชำระเงิน

SIAM ELECTRIC CO.

13 Rama **Rd.**

Cholburi

March 25, 1983

Mr. Sukchai Sabaichit

Credit Manager

Woolsworth **Co. Inc.**

Bangkok

Dear **Mr. S. Sabaichit:**

Thank you **for sending us your statement with a balance of 2,600 bahts with which** we agree.

Until now we have had no difficulty in meeting our obligations and have always settled our accounts with you promptly. We could have done so now but for the bankruptcy of an important customer, whose affair are not likely to be settled for some time. We should therefore be most grateful if you would allow us to defer payment of your present account to the end of JUNE. This would enable us to meet a temporarily difficult situation forced upon us **by events that could not be foreseen.**

During the next few weeks we shall be receiving payments under a number of large contract\ and if you &rant our requests we shall have no difficulty in settling with you in full when the time comes.

Yours sincerely,

Thongchai Chaimongkol

(Thongchai **Chaimongkol)**

Purchasing Manager

SIAM ELECTRIC CO.

ปัญหาเพื่อการทบทวน

(1) You are the assistant credit manager of the Central Plaza Co., 16/1 Silom Rd., Bangkok. Your terms require payment within thirty days. Write the following collection letters to the dealers named:

(a) The Siam Plaza Co., 123 Rama Rd., Chiengmai, owe ฿ 35,000, past due on an invoice dated October 15. It is now December 15. Write a letter, to be enclosed with a statement of account, asking for prompt payment.

(b) The Siam Plaza Co. (see problem (a) do not reply to your letter of December 15. Write a second letter, dated January 1, appealing to the customer's self-interest.

(c) The Siam Plaza Co. (see problem (a) and (b)) has still not answered It is February 1. Write a letter asking if there is anything wrong.

(2) An old and reliable customer whose account for ฿ 25,000 is due for payment asks for a further two months in which to pay. He explains that his difficulties are due to bad trade caused by a prolonged strike of workers in the local shipyard. Write the letter he would send you.

(3) Reply to the letter (see problem 2) above giving reasons why you find it difficult to extend credit, but that you will grant the extension as an exceptional measure in view of satisfactory

past dealings. Tactfully stress the importance of prompt payment when the extension period expires.