

# บทที่ 8

## การจัดการเรียกเก็บหนี้

อาจารย์ปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธุ์

# หัวข้อที่ศึกษา

1. จุดมุ่งหมายหลักของการเรียกเก็บหนี้
2. นโยบายการเรียกเก็บหนี้
3. สาเหตุที่ลูกหนี้ผิดสัญญา
4. แนวปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้
5. การเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ต่างประเทศ

# 1. จุดมุ่งหมายหลักของการเรียกเก็บหนี้

การเรียกเก็บหนี้ก็เพื่อรักษาสภาพคล่องของธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามต้องรักษาความสัมพันธ์หรือสร้างความพอใจในกับลูกหนี้ด้วยเช่นกัน โดยมีจุดมุ่งหมายดังนี้

1. พยายามเก็บหนี้ให้ได้โดยเร็ว

2. พยายามรักษาความนิยมจากลูกค้า

3. พยายามให้เสียค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บนี้น้อยที่สุด

แต่การเรียกเก็บหนี้จะได้รับผลมาจากการอนุมัติสินเชื่อเป็นสำคัญ

## 2. นโยบายการเรียกเก็บหนี้

การกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อการเรียกเก็บหนี้ ดังนั้นก่อนการกำหนดนโยบายต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ดังนี้

### 1. การจำแนกลูกหนี้ (Classification of debtors)

1.1 จำแนกตามลักษณะความเสี่ยง

1.2 จำแนกตามลักษณะการผิดสัญญา

- มีความสามารถและเต็มใจชำระหนี้

- เพื่อต้องการส่วนลดเงินสด

- ชำระหนี้ตามกำหนด

- ชำระล่าช้า แต่เป็นลูกหนี้ชั้นดี



- Low Risk

- Fair Risk


- High Risk

- ชำระล่าช้า และไม่น่าไว้วางใจ

- ไม่สามารถชำระหนี้ได้

## 2. นโยบายการเรียกเก็บหนี้

การกำหนดนโยบายต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อการเรียกเก็บหนี้ ดังนั้นก่อนการกำหนดนโยบายต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ดังนี้



### 2. ลักษณะของธุรกิจ (Nature of Business)

2.1 ประเภทของธุรกิจหรือการค้า

2.2 วิธีการดำเนินงานหรือนโยบายในการขาย

2.3 ระดับรายได้ของลูกค้า

2.4 ขนาดของกิจการ

### 3. อัตรากำไรของกิจการ (Profit Margin)

### 4. ลักษณะของการแข่งขัน (Nature of Competition)

# 3. สาเหตุที่ลูกหนี้ผิดสัญญา

การรักษา Credit เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับการดำเนินธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตาม การผิดนัดชำระหนี้ย่อมมีหลายสาเหตุ ดังนี้

1. ลูกหนี้เข้าใจหรือตีความหมายเงื่อนไขการขายผิด
2. ล้มหรือระบบการดำเนินธุรกิจไม่ดีพอ
3. ไม่ใส่ใจเห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย
4. ชำระหนี้ช้าบางเป็นบางครั้ง หรือขาดสภาพคล่อง
5. ชำระหนี้ช้า เนื่องจากสภาพการณ์ผิดปกติ
6. ชำระหนี้ช้าเป็นประจำ
7. ตั้งใจผิดนัดชำระหนี้
8. ประเมินตนเองสูงเกินไป
11. ตั้งใจโกง
9. ต้องการส่วนลดเงินสดโดยไม่สมควรได้รับหรือยืดระยะเวลา
10. ลูกหนี้มีปัญหาทางการเงินหรือล้มละลาย

# 3. สาเหตุที่ลูกหนี้ผิดสัญญา

คุณลักษณะสำคัญของนโยบายในการเรียกเก็บหนี้โดยทั่วไป

1. ความพร้อมในการเรียกเก็บหนี้ตามกำหนด  
(Promptness Collection)
2. ความสม่ำเสมอในการเรียกเก็บหนี้  
(Regularity Collection)
3. มีระบบในการเรียกเก็บหนี้  
(Systematization Collection)



# 3. สาเหตุที่ลูกหนี้ผิดสัญญา

การวางนโยบายการเรียกเก็บหนี้เฉพาะกรณีพิเศษ

1. ลูกหนี้หักส่วนลดเงินสดที่ไม่ควรได้รับ (Unearned Discount)
2. การคิดดอกเบี้ยจากการชำระหนี้ล่าช้า (Overdue)
3. การงดขายชั่วคราว (Suspension)
4. การรับตัวเงินสำหรับหนี้ค้างชำระ (Past-due)
5. การรับเช็คล่วงหน้า (Post-dated)
6. การรับชำระหนี้บางส่วน (Part Payment)
7. การชำระหนี้ที่ไม่เกิดผลสมบูรณ์ (Defective Remittances)





# 4. แนวปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้

การเรียกเก็บหนี้ มักจะเกิดปัญหาอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องมีระบบในการเรียกเก็บหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

การวางระบบการติดตามบัญชีของฝ่ายเรียกเก็บหนี้

1. การจัดทำแบยกอายุหนี้ (Aging Account)
2. การติดตามบัญชีลูกหนี้จากบันทึกทางการบัญชี (Ledger Plan)
3. ระบบเตือนความจำ (Alert)
4. ระบบสำเนาใบกำกับสินค้า (Invoice)

ตัวอย่าง 8-1



# 4. แนวปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้

ตัวอย่าง 8-1 (หน่วยพันบาท)

A/R	วงเงิน	ยอด ค้าง	เกินกำหนดชำระ				
			1-30	31-60	61-90	91-120	>120
นาย A	80.0	50.0	30.0	10.0	5.0	5.0	-
บ. B	300.0	250.0	40.0	160.0	20.0	30.0	-
นางสม	100.0	80.0	20.0	50.0	10.0	-	-
หจก. ฮ	200.0	100.0	50.0	30.0	10.0	5.0	5.0
รวม	680.0	480.0	140.0	250.0	45.0	40.0	5.0

# 4. แนวปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้

การเรียกเก็บหนี้ มักจะเกิดปัญหาอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องมีระบบในการเรียกเก็บหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

## ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรียกเก็บหนี้

### 1. การเตือนความจำของลูกค้า (Reminder)

1.1 สำเนารายงานประจำเดือนหรือใบกำกับสินค้า (Statement)

1.2 บัตรรูปลอก (Stickers)

1.3 จดหมาย (Letter)

1.4 บัตรตีพิมพ์ (Printed Card)

1.5 งบแยกอายุหนี้และคำเตือน (Aged Reminder)

ตัวอย่าง 8-2



# 4. แนวปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้

การเรียกเก็บหนี้ มักจะเกิดปัญหาอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องมีระบบในการเรียกเก็บหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรียกเก็บหนี้

1. การเตือนความจำของลูกค้า (Reminder)

2. การติดตามทวงหนี้ (Follow Up)

2.1 จดหมายทวงหนี้ (Letter)

2.2 การทวงหนี้ทางโทรศัพท์ (Telephone)

~~2.3 การทวงหนี้ทางโทรเลข (Telegram)~~

2.4 จดหมายลงทะเบียน (Registered Letter)

2.5 การทวงหนี้โดยพนักงานของกิจการ (Personal Call)

2.6 การทวงหนี้โดยพนักงานขายของกิจการ (Salesman)

ตัวอย่าง 8-3



# 4. แนวปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้

การเรียกเก็บหนี้ มักจะเกิดปัญหาอยู่เสมอ ดังนั้นจึงต้องมีระบบในการเรียกเก็บหนี้ที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

## ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรียกเก็บหนี้

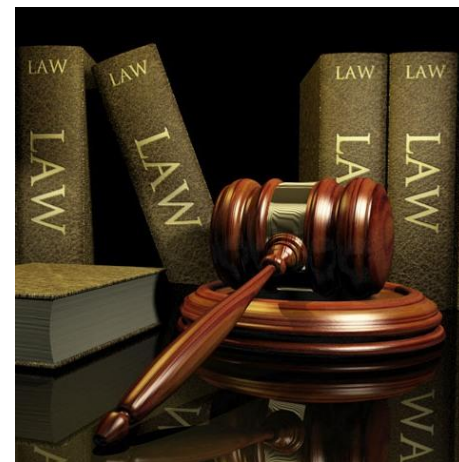
1. การเตือนความจำของลูกค้า (Reminder)

2. การติดตามทวงหนี้ (Follow Up)

3. การใช้วิธีเฉียบขาด (Drastic)

3.1 การใช้ตราฟต์ (Draft) หรือตัวแลกเงิน

3.2 การเรียกเก็บหนี้โดยทนายความ (Collection by Attorney)



# 4. แนวปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้

Draft

**ธนาคารกสิกรไทย**  
KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

วันที่ Date (日) 2 2 1 0 2 0 0 9  
Date (日) 22 Oct 09

สาขาเลขหมายบัญชี 122 ถนนราชวิถี แขวงบางยี่สิบ เขตบางกอก ดทม. 1-21-4  
หรือตามคำสั่ง หรือตามคำสั่ง  
หรือ order หรือตามคำสั่ง

จ่าย Pay ๘๐๐ -  
บาท Baht ๘๐๐ -แม่ครัวลอยบาทถ้วน-  
-800,000 BAHT

\*\*\*\*\*800.00

Authorized Signature (4046)

**ธนาคารกสิกรไทย**  
KASIKORN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

ถึง ผู้รับฝากเงิน To The Cashier 致出納員 วันที่ Date (日) 15 กรกฎาคม 2551  
Date (日) 15 Jul 51

สาขาเลขหมายบัญชี 113 ถนนสุขุมวิท ต.บางครุ อ.พระปรางค์ จ.สมุทรปราการ 58-359-4  
หรือตามคำสั่ง หรือตามคำสั่ง  
หรือ order หรือตามคำสั่ง

จ่าย Pay ๒๐,๐๐๐ -  
บาท Baht ๒๐,๐๐๐ -ส่งหมึกบาทถ้วน-  
-20,000,000 BAHT

\*\*\*\*\*20,000.00

Authorized Signature (0601) | Authorized Signature (1827)

Vertical labels on the right side of the image:  
- Draft 1: เก็บของฝาก (Save Deposit)  
- Draft 2: ตั๋วแลกเงิน (draft) (Draft)

# 5. การเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ต่างประเทศ

นอกจากการให้สินเชื่อในประเทศแล้ว ยังมีการให้สินเชื่อกับต่างประเทศเช่นกัน ดังนั้นการเรียกเก็บหนี้ระหว่างหนี้ในประเทศกับหนี้ต่างประเทศ อาจใช้วิธีเดียวกันได้ แต่ส่วนมากจะใช้ Draft ควบคู่กันกับ Letter of Credit



# 5. การเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ต่างประเทศ

อย่างไรก็ตามการเรียกเก็บหนี้จากต่างประเทศอาจมีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้เหมาะสม ดังนี้

1. การส่งจดหมายเตือน (Notification)

2. จดหมายเรียกเก็บหนี้ (Letter)

3. การบังคับชำระหนี้ (Enforcing Payment)

เหมือน  
การเรียก  
เก็บหนี้ใน  
ประเทศ

วิธีปฏิบัติในการเรียกเก็บหนี้  
ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- การเตือนความจำ (Reminder)
- การติดตามทวงหนี้ (Follow Up)
- การใช้วิธีเฉียบขาด (Drastic)



# 5. การเรียกเก็บหนี้จากลูกหนี้ต่างประเทศ

วิธีการที่ทำให้การเรียกเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. การมีเงื่อนไขการชำระเงิน
2. มีค่าตอบแทนให้กับพนักงานเก็บหนี้
3. มีสิทธิพิเศษสำหรับ ลูกหนี้ที่ชำระหนี้ตรงตามเวลา
4. อบรมพนักงานเก็บหนี้
5. มีระบบในการบริหารจัดการติดตามหนี้สิน
6. หลีกเลี่ยงการดำเนินคดีตามกฎหมาย
7. รักษาความสัมพันธ์ หรือมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

