บทความวิชาการ

พุทธธรรมกับศาสตร์แห่งการทวงถามหนี้

BUDDHADHAMMA AND SCIENCE OF DEBT COLLECTION

ดร. สุรวัฒน์ หิรัณย์สิริกุล
Dr. Surawat Hirunsirikul
นักวิชาการอิสระ
Independent Scholar
E-mail: shirunsirikul@gmail.com

Received: June 21, 2021 **Revised:** June 29, 2021
Accepted: June 30, 2021

บทคัดย่อ

การติดตามทวงถามหนี้เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่อาศัยองค์ความรู้ด้านกฎหมาย การบริหารธุรกิจ และการเจรจาต่อรองเป็นพื้นฐานในการพัฒนาจนเกิดเป็นองค์ความรู้เฉพาะทางที่มีหลักการ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน พนักงานทวงถามหนี้จะปรับใช้วิธีการทวงถามหนี้ให้เหมาะสมกับลูกหนี้แต่ละราย เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งการบูรณาการหลักสติ การงดเว้นอคติ 4 พรหมวิหาร 4 และสัปปุริสธรรม 7 ตามสถานการณ์หรือเหตุปัจจัยแต่ละบุคคลอย่างเหมาะสมแล้วจะทำให้การทวงถามหนี้สามารถบรรลุเป้าหมายได้ด้วยความสุภาพอ่อนโยนและมีประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

คำสำคัญ: พุทธธรรม, หนี้, ทวงถามหนี้

Abstract

The debt collection is both science and art, which base on the legal knowledge, the business management and the negotiation. It has continuously developed until become the specific knowledge which has the procedure, the practice and the clearness of problem solving. For efficiency, the collector will apply how to use the properly method to each customer. The integration of Sati (mindfulness), to abstain from four prejudices, the four holy abiding, and the seven qualities of a good man can make the result of debt collection completes the target by gentleness and efficiency.

Keywords: Buddhadhamma, Debt, Debt collection

บทนำ

การกู้ยืมเงินเกิดจากความต้องการใช้เงินในจำนวนที่มากกว่าเงินที่มีอยู่หรือเงินที่หาได้ คนที่มีเงินน้อย หาเงินได้น้อยแต่ใช้เงินมากย่อมต้องการเงินเพิ่มเพื่อใช้จ่าย ซึ่งการหาเงินเพิ่มมีหลายวิธี เช่น การทำงานเพิ่มขึ้น การนำเงินออมออกมาใช้ แต่วิธีการหาเงินที่ค่อนข้างจะได้รับความนิยมคือ การกู้ยืมเงินจากบุคคลอื่น เมื่อมีการกู้ยืมเงินกันแล้ว หากผู้กู้ยืมหรือลูกหนี้ไม่ชำระเงินคืนตามที่ตกลงกันไว้ ความเดือนร้อนย่อมเกิดแก่ผู้ให้กู้ยืมหรือเจ้าหนี้ ทำให้เจ้าหนี้ต้องติดตามทวงถามหรือดำเนินการอื่นใด เพื่อให้ได้รับชำระเงินคืนจนครบจำนวน ซึ่งการกู้ยืมเงิน การไม่ชำระหนี้ตามที่ตกลง และการทวงถามหนี้เป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แม้ในสมัยพุทธกาล พระพุทธเจ้าได้ตรัสกับภิกษุในเรื่องของการเป็นหนี้ว่า ความยากจน การกู้ยืมเงิน การใช้ดอกเบี้ย การถูกทวงหนี้ และการถูกติดตามหนี้ล้วนเป็นทุกข์ของกามโภคีบุคคล หรือคฤหัสถ์ผู้บริโภคกามคุณ (องฺ.ฉกฺก. (ไทย) 22/45/507) ปัจจุบันการกู้ยืมเงินและการทวงถามหนี้ยังคงเป็นสิ่งที่พบเห็นได้ในสังคม แม้ทางราชการจะเข้ามาจัดระบบการกู้ยืมเงินและการทวงถามหนี้ โดยบัญญัติกฎหมายเพื่อใช้เป็นข้อปฏิบัติร่วมกันแล้วก็ตาม แต่การค้างชำระหนี้และการทวงถามหนี้ยังมิได้หมดไปแต่อย่างใด

สถาบันการเงินเป็นผู้ให้บริการเงินกู้ยืมสำหรับประชาชนเพื่อใช้ในการทำธุรกิจหรือใช้จ่ายส่วนตัว สถาบันการเงินจึงเกี่ยวข้องกับการทวงถามหนี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการทวงถามหนี้ในระบบสถาบันการเงินเป็นการใช้สิทธิ์ตามกฎหมาย เมื่อลูกหนี้ค้างชำระหนี้ สถาบันการเงินในฐานะเจ้าหนี้จะใช้สิทธิ์ตามกฎหมายดำเนินคดีเพื่อบังคับชำระหนี้จากหลักประกัน ในอดีตที่ผ่านมา ปัญหาหนี้ค้างชำระแก้ไขโดยการดำเนินคดีตามกฎหมาย การเจรจาแก้ไขหนี้ระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้มีไม่มากนัก จนกระทั่งปี 2540 เมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในประเทศไทยซึ่งรู้จักกันดีในนาม “วิกฤตต้มยำกุ้ง” สถาบันการเงินมีหนี้เสียรวมกันถึง 2.5

ล้านล้านบาท และมีสถาบันการเงิน 58 แห่งถูกระงับดำเนินงานชั่วคราวส่งผลให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจมูลค่าสูงถึง 5.3 แสนล้านบาท (หทัยกาญจน์ ตรีสุวรรณ, 2560) การที่สถาบันการเงินมีหนี้เสียจำนวนมาก ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงเข้ามาช่วยเหลือให้สถาบันการเงินในฐานะเจ้าหนี้และลูกหนี้ได้มีการเจรจาหาแนวทางแก้ไขหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ แม้ว่าสถาบันการเงินและลูกหนี้อาจเกิดความเสียหายบางส่วน เช่น สถาบันการเงินยอมลดหนี้ หรือลูกหนี้อาจต้องขายทรัพย์สินบางอย่างชำระหนี้ ซึ่งการแก้ไขหนี้ในลักษณะนี้เป็นวิธีการชำระหนี้ที่ดีกว่าการฟ้องร้องดำเนินคดีดังเช่นที่เคยปฏิบัติกันมา

จากจุดเริ่มต้นของการเจรจาแก้ไขหนี้ดังกล่าว สถาบันการเงินได้นำวิธีการเจรจาแก้ไขหนี้มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม มีการจัดตั้งหน่วยงานติดตามและแก้ไขหนี้ หากไม่สามารถแก้ไขหนี้ได้จึงดำเนินการตามกฎหมาย จนถึงปัจจุบันการทวงถามหนี้ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จากเดิมที่เจรจาโดยอ้างอิงบทบัญญัติทางกฎหมายสู่การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ ผลจากการพัฒนานี้เองก่อให้เกิดองค์ความรู้เฉพาะทางของสถาบันการเงินและพนักงานทวงถามหนี้ อย่างไรก็ตาม การทวงถามหนี้บางลักษณะได้ส่งผลกระทบต่อลูกหนี้ในลักษณะการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรม เช่น การข่มขู่ลูกหนี้ การใช้วาจาไม่สุภาพ (ชเนตตี พิพัฒนางกูร, 2552) ซึ่งการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมนี้ได้กลายเป็นปัญหาและขยายวงกว้างในสังคม เนื่องจากมีการทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมเกิดขึ้นมาก จึงมีการแก้ปัญหาโดยตราพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 (ราชกิจจานุเบกษา, 2558) เพื่อคุ้มครองลูกหนี้จากการถูกทวงถามหนี้ที่ไม่เป็นธรรมดังกล่าว

จากพัฒนาการองค์ความรู้เรื่องการทวงถามหนี้และปัญหาการติดตามทวงถามหนี้ที่เกิดขึ้น ผู้เขียนซึ่งมีประสบการณ์ในการทวงถามหนี้มานานกว่า 15 ปี ตั้งแต่ยุคแรกของการทวงถามหนี้ในประเทศไทย จึงทำการศึกษาว่า องค์ความรู้ในการทวงถามหนี้มีลักษณะอย่างไร การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทวงถามหนี้โดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมควรทำอย่างไร ซึ่งการนำพุทธธรรมมาใช้ในการทวงถามหนี้เป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานทวงถามหนี้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น การทวงถามหนี้มีความสุภาพอ่อนโยน มีความเห็นอกเห็นใจและความปรารถนาดีต่อลูกหนี้ พนักงานทวงถามหนี้ตระหนักรู้ถึงเหตุและผลในการทวงถามหนี้ รู้ฐานะของตนในการทวงถามหนี้ รู้กาลเทศะในการทวงถามหนี้ ทำงานด้วยความระมัดระวัง และทำงานด้วยความเที่ยงธรรม ไม่โน้มเอียงไปเพื่อประโยชน์ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เนื่องจากพระพุทธศาสนาเป็นศาสนาที่สอนให้เข้าใจชีวิตตนเองและผู้อื่น สอนให้ดำเนินชีวิตอย่างสอดคล้องกลมกลืนกับโลกและชีวิต หลักธรรมในพระพุทธศาสนาเป็นวิธีปฏิบัติเพื่อการใช้ชีวิตร่วมกันอย่างเป็นสุข ช่วยเหลือเกื้อกูล และไม่เบียดเบียนกัน ในขณะที่การทวงถามหนี้เป็นงานที่ต้องเจรจาหาทางออกของปัญหาบนความต้องการที่ขัดแย้งกันของคู่กรณี โดยที่พนักงานทวงถามหนี้ในฐานะตัวแทนเจ้าหนี้ต้องการเงินที่ลูกหนี้ค้างชำระคืน แต่ลูกหนี้นั้นไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ จึงทำให้ความขัดแย้งและความลำเอียงเกิดขึ้นได้โดยง่ายในการทวงถามหนี้ ดังนั้นหลักพุทธธรรมจึงเหมาะสมที่จะนำมาบูรณาการในการทวงถามหนี้ เพื่อจัดการความขัดแย้งให้กลายเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และทำให้การทวงถามหนี้มีความเที่ยงธรรม โดยรายละเอียดในแต่ละประเด็นจะแสดงตามลำดับดังต่อไปนี้

ศาสตร์แห่งการทวงถามหนี้

1. ความหมายของการทวงถามหนี้

ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย การทวงถามหนี้ หมายถึง การที่เจ้าหนี้แจ้งเตือนลูกหนี้ว่าได้มีการผิดนัดชำระหนี้แล้ว หากไม่ชำระหนี้เจ้าหนี้จะดำเนินคดีตามกฎหมายต่อไป ซึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 204 บัญญัติไว้ว่า ถ้าหนี้ถึงกำหนดชำระและเจ้าหนี้ได้แจ้งเตือนลูกหนี้แล้ว แต่ลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้ถือว่าลูกหนี้ผิดนัดชำระเพราะเจ้าหนี้แจ้งเตือนแล้ว (สหัส สิงหวิริยะ และหัสเดชะ สิงหวิริยะ, 2547) โดยคำเตือนจะต้องแสดงสาระสำคัญไว้คือ การบอกกล่าวให้ลูกหนี้ทราบว่า เจ้าหนี้ประสงค์จะบังคับชำระหนี้แล้ว (อรพรรณ พนัสพัฒนา, 2553)

การทวงถามหนี้ (Debt Collection) ในทางปฏิบัติของผู้ให้สินเชื่อนั้นเป็นความพยายามในการควบคุมและติดตามหนี้ ซึ่งเป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งในกระบวนการสินเชื่อ โดยแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ทราบก่อนครบกำหนดชำระ เมื่อครบกำหนดชำระ หรือเมื่อลูกค้าไม่ชำระตามที่ตกลงกันไว้ (novabizz.net, 2561)

จากความหมายของการทวงถามหนี้ในทางกฎหมายและการปฏิบัติงานของผู้ให้สินเชื่อ จึงกล่าวได้ว่า การทวงถามหนี้เป็นความพยายามในการติดตามหนี้ที่ค้างชำระ โดยแจ้งเตือนให้ลูกหนี้ทราบ ทั้งก่อนเวลาหนี้ครบกำหนด เมื่อหนี้ครบกำหนด และเมื่อหนี้เลยกำหนดเวลาชำระ ทั้งนี้เพื่อเป็นการควบคุมและติดตามหนี้ ตลอดจนการหาแนวทางแก้ไขหนี้เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้ต่อไป อย่างไรก็ตาม หากการทวงถามหนี้ไม่ประสบผลสำเร็จ เจ้าหนี้อาจพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

2. ความสำคัญของการติดตามทวงถามหนี้

การกู้ยืมเงินเป็นกิจกรรมระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมาย ซึ่งได้กำหนดวิธีการกู้ยืมเงิน กำหนดสิทธิ์และหน้าที่ของลูกหนี้และเจ้าหนี้ โดยลูกหนี้มีหน้าที่ในการชำระหนี้ หากไม่ชำระหนี้ตามกำหนด เจ้าหนี้จึงใช้สิทธิ์ทวงถามหนี้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 5 บัญญัติไว้ว่า “ในการใช้สิทธิแห่งตนก็ดีในการชำระหนี้ก็ดี บุคคลทุกคนต้องกระทำโดยสุจริต” (สหัส สิงหวิริยะ และหัสเดชะ สิงหวิริยะ, 2547) กล่าวคือ การทวงถามหนี้ต้องกระทำภายใต้กรอบของกฎหมาย ไม่เป็นการละเมิดสิทธิ์ลูกหนี้ ในขณะที่ลูกหนี้ต้องชำระหนี้ตามเงื่อนไข การไม่ชำระหนี้เป็นการทำให้เจ้าหนี้เกิดความเสียหาย เจ้าหนี้ย่อมใช้สิทธิ์ตามกฎหมายดำเนินคดีกับลูกหนี้ได้ต่อไป

ในการทวงถามหนี้ตามกฎหมาย หากเจ้าหนี้ทวงถามแล้วลูกหนี้ยังเพิกเฉยไม่ชำระหนี้ เจ้าหนี้จึงจะมีสิทธิ์ในการฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อให้ศาลพิพากษาให้ลูกหนี้ชำระหนี้ หากลูกหนี้ยังไม่ชำระหนี้อีก เจ้าหนี้จึงใช้สิทธิบังคับชำระหนี้ด้วยการยึดทรัพย์สินของลูกหนี้ออกขายทอดตลาด และหรืออายัดเงินเดือนหรือรายได้ของลูกหนี้เพื่อนำเงินชำระหนี้จนครบจำนวน การฟ้องร้องดำเนินคดีเป็นขั้นตอนที่ใช้เวลานาน มีค่าใช้จ่าย และมีโอกาสไม่ได้รับชำระหนี้ เนื่องจากสืบไม่พบทรัพย์สินของลูกหนี้หรือไม่สามารถอายัดเงินเดือนหรือรายได้ของลูกหนี้ได้ ดังนั้นการทวงถามหนี้จึงเป็นการเรียกคืนหนี้ที่มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด ใช้เวลาน้อยที่สุด ทำให้เจ้าหนี้มีโอกาสรับชำระหนี้มากกว่าการใช้สิทธิ์เรียกร้องตามกฎหมาย

การนำวิธีการทวงถามหนี้มาใช้ในสถาบันการเงินเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อให้ได้รับชำระหนี้ตามจำนวนที่ลูกหนี้ค้างชำระโดยเร็ว 2) เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกหนี้และสถาบันการเงิน สร้างความพอใจ และภาพพจน์ที่ดีของสถาบันการเงินแก่ลูกหนี้ และ 3) เพื่อทำให้ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผิดนัดชำระหนี้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เช่น ค่าเบี้ยปรับและค่าติดตามทวงถามหนี้ การทวงถามหนี้เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว เนื่องจากการทวงถามหนี้ที่ดีจะทำให้ความเสียหายจากการให้สินเชื่อลดน้อยลง ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น เจ้าหนี้หรือสถาบันการเงินมีเงินสดไว้ใช้ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ การทวงถามหนี้ที่ดีจะต้องทำให้ลูกหนี้ชำระหนี้ที่ค้างชำระในระยะเวลาอันสั้น ในขณะเดียวกันผู้ทวงถามหนี้ต้องรักษาภาพพจน์ที่ดีของสถาบันการเงินไว้ด้วย ปริมาณงานทวงถามหนี้จะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการใช้นโยบายการให้สินเชื่อ หากการให้สินเชื่อขาดความระมัดระวังในการพิจารณาคุณภาพหรือความสามารถชำระหนี้ของลูกหนี้ ปริมาณงานทวงถามหนี้ย่อมมีมากขึ้นตามลำดับ

3. วิธีการติดตามทวงถามหนี้

การติดตามทวงถามหนี้เป็นความพยายามของพนักงานทวงถามหนี้ในการติดต่อกับลูกหนี้เพื่อทวงถามหนี้ที่ค้างชำระ ซึ่งวิธีการติดตามทวงถามหนี้ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมี 2 วิธีคือ การเจรจาทวงถามหนี้โดยตรงกับลูกหนี้ และการออกหนังสือทวงถามหนี้ รายละเอียดดังนี้

1) การเจรจาทวงถามหนี้ เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุด เนื่องจากสามารถติดต่อกับลูกหนี้ได้โดยตรงและตอบสนองเงื่อนไขของลูกหนี้ได้ทันที โดยปัจจัยที่ทำให้การเจรจาทวงถามหนี้ประสบความสำเร็จ คือ (1) พนักงานทวงถามหนี้เป็นผู้มีความสามารถในการเจรจาต่อรอง และ (2) พนักงานทวงถามหนี้มีความสามารถในการเจรจาเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกหนี้ (ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 9, 2555) วิธีการทวงถามหนี้แบ่งได้ 5 ขั้นตอน (เดชา กิตติวิทยานันท์, 2553) ดังนี้

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการทวงถามหนี้

ขั้นตอนการทวงถามหนี้	วิธีการปฏิบัติ
1) การเตรียมตัวเจรจา	1) จัดเตรียมข้อมูลลูกหนี้ เช่น ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ ภาระหนี้ ให้ถูกต้องพร้อมใช้งาน 2) ศึกษาประวัติการทวงถามหนี้ เช่น ปัญหา ข้อเสนอลูกหนี้ ความร่วมมือแก้ไขหนี้ 3) ตรวจสอบให้แน่ใจว่ากำลังเจรจากับลูกหนี้รายที่ต้องการ
2) สร้างบรรยากาศการสนทนา	1) พูดคุยอย่างเป็นมิตร ไม่มุ่งเน้นการทวงถามหนี้เพียงอย่างเดียว 2) ใช้น้ำเสียงสุภาพ ให้เกียรติลูกหนี้ รักษาน้ำเสียงให้เป็นปกติ มีความสุภาพ 3) อ้างอิงการเจรจาครั้งที่แล้ว เพื่อให้การเจรจาต่อเนื่อง
3) การรับข้อมูลลูกหนี้	1) พยายามให้ลูกหนี้อธิบายชี้แจงสาเหตุการค้างชำระหนี้ 2) ให้ความสำคัญกับคำตอบของลูกหนี้ 3) แสดงความเข้าใจในปัญหาของลูกหนี้
4) การพิจารณาข้อมูลลูกหนี้	ข้อมูลที่ได้รับจากลูกหนี้ต้องพิจารณาและตรวจสอบก่อนตัดสินใจให้ความช่วยเหลือ เช่น ลดค่าปรับ ลดค่าติดตามทวงถามหนี้ ลดดอกเบี้ย หรือเงินต้น

5) การตอบสนองลูกหนี้	1) เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาให้ลูกหนี้ตัดสินใจด้วยตนเอง 2) โน้มน้าวให้เห็นข้อดีของการชำระหนี้และผลเสียของการไม่ชำระหนี้ 3) เจรจาเงื่อนไขชำระหนี้ที่เหมาะสมกับลูกหนี้และเป็นเงื่อนไขที่ยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย 4) พนักงานทวงถามหนี้เป็นตัวแทนเจ้าหนี้ จึงไม่ควรโต้เถียงกับลูกหนี้

2) การออกหนังสือทวงถามหนี้ การออกหนังสือทวงถามหนี้เป็นการแสดงให้ลูกหนี้เห็นว่าสถาบันการเงินมีมาตรการที่เข้มข้นกว่าการเจรจาทวงถามหนี้ รวมทั้งเป็นการกระตุ้นเตือนให้ลูกหนี้เร่งชำระหนี้ หากไม่ชำระหนี้สถาบันการเงินจะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป แต่เนื่องจากหนังสือทวงถามหนี้ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ดังนั้นการออกหนังสือทวงถามหนี้จึงต้องพิจารณาในประเด็นที่เกี่ยวข้อง (ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 9, 2555) ดังนี้

(1) ความหนักเบาของเนื้อหาในหนังสือทวงถามหนี้ขึ้นกับระยะเวลาค้างชำระ หากค้างชำระหนี้เป็นเวลานาน จำเป็นต้องใช้เนื้อหาที่แสดงให้เห็นว่า หากไม่มีการชำระหนี้จะดำเนินการทางกฎหมายต่อไป

(2) ความถี่ในการออกหนังสือทวงถามหนี้ ไม่ควรออกหนังสือทวงถามหนี้บ่อยเกินไป เนื่องจากลูกหนี้อาจไม่ให้ความสนใจต่อข้อความในหนังสือทวงถามหนี้

(3) ภาระหนี้ค้างชำระต้องตรวจสอบให้ถูกต้อง เนื่องจากลูกหนี้อาจใช้เป็นข้อต่อสู้ในชั้นศาลได้

(4) ซองหนังสือทวงถามหนี้ต้องไม่มีข้อความที่สื่อให้เห็นว่าเป็นการติดต่อเพื่อทวงถามหนี้

(5) การส่งหนังสือทวงถามหนี้ควรเลือกส่งแบบลงทะเบียนตอบรับ

4. คุณสมบัติพนักงานทวงถามหนี้ที่ดี

พนักงานทวงถามหนี้ที่ดีต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องว่า ตนเองปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนเจ้าหนี้ในการติดตามทวงถามหนี้ และต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎหมาย ภายใต้หลักศีลธรรม และเป็นไปตามนโยบายและวิธีปฏิบัติขององค์กร พนักงานทวงถามหนี้ที่ดีควรมีคุณสมบัติ (ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 9, 2555) ดังนี้

1) เป็นผู้รักงานบริการ มีความพร้อมในการรับฟังปัญหาผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น ช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มใจ

2) เป็นผู้มีน้ำเสียงน่าฟัง น้ำเสียงที่ใช้สนทนาทางโทรศัพท์มีความสำคัญเป็นอย่างมาก

3) สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี โดยเฉพาะการถูกตอบโต้ในลักษณะก้าวร้าวรุนแรง

4) เป็นผู้มีสัมมาคารวะ รู้จักกาลเทศะ แม้จะเป็นการสนทนาทางโทรศัพท์ก็ตาม

5) เป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ดี เข้าใจการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น

6) เป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวก มีความคิดสร้างสรรค์ มุ่งเน้นผลของงานมากกว่ากังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้น

7) เป็นผู้ฟังที่ดี เพื่อการเข้าใจในปัญหาของลูกหนี้อย่างแท้จริง

8) เป็นผู้มีความอดทนต่อแรงกดดันในการทำงาน รวมทั้งแรงกดดันจากเป้าหมายการทำงาน

9) เป็นผู้มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การตัดสินใจช้าอาจทำให้เสียโอกาสในการเจรจา

10) มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความมั่นใจในการเจรจาเสนอแนวทางแก้ปัญหาให้ลูกหนี้พิจารณา

11) เป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี สามารถโน้มน้าวให้ลูกหนี้ยอมรับข้อเสนอที่เหมาะสมได้

12) เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในหลักกฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับหนี้และการทวงถามหนี้

13) เป็นผู้มีความรู้รอบตัว รู้ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน

พนักงานทวงถามหนี้อาจใช้วิธีการอื่นเพื่อให้ลูกหนี้ยอมเจรจาและร่วมมือในการแก้ไขหนี้ พร้อมทั้งเสนอแนวทางให้ความช่วยเหลือตามความสามารถของลูกหนี้ การติดตามทวงถามหนี้ที่ดีไม่ใช่การทวงถามหนี้เพียงอย่างเดียว แต่เป็นการทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันด้วย

5. ศาสตร์แห่งการทวงถามหนี้

จากวิธีการทวงถามหนี้ที่กล่าวข้างต้น พบว่ามีการใช้องค์ความรู้พื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ความรู้ทางกฎหมาย ผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการทวงถามหนี้จะต้องมีความรู้ทางกฎหมาย เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กฎหมายอาญา และกฎหมายการทวงถามหนี้ เนื่องจากการกู้ยืมเงินและการทวงถามหนี้เป็นสิทธิ์และหน้าที่ตามกฎหมายที่ภาครัฐเข้ามากำกับดูแลให้เกิดความเรียบร้อย การทำผิดกฎหมายย่อมได้รับโทษซึ่งมีทั้งการปรับและการจำคุก

2) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ เป้าหมายของการทวงถามหนี้ คือการได้รับชำระหนี้ครบจำนวน ซึ่งในทางปฏิบัติเกิดขึ้นได้ไม่มากนัก เนื่องจากลูกหนี้ไม่มีความสามารถชำระหนี้ การที่จะนำเงินมาชำระจนครบจำนวนจึงเป็นเรื่องยาก ดังนั้นสถาบันการเงินจึงต้องหาวิธีการที่จะได้รับชำระหนี้สูงสุด โดยลดหย่อนผ่อนปรนเงื่อนไขการชำระหนี้ ไม่ว่าจะเป็นการขยายระยะเวลาชำระหนี้ การลดค่าปรับ การลดดอกเบี้ยค้างชำระ หรือแม้กระทั่งการลดเงินต้น เพื่อให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้มากที่สุด ซึ่งการผ่อนปรนเงื่อนไขต่างๆ นั้นเป็นการทำให้ธุรกิจเกิดความเสียหายในส่วนของเงินต้นหรือผลประโยชน์ที่คาดการณ์ไว้ ดังนั้นงานติดตามทวงถามหนี้จึงมีผลกระทบโดยตรงต่อผลประกอบการและฐานะกิจการ หากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้มีความยืดหยุ่นน้อยก็จะทำให้ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ การแก้ไขหนี้ไม่สำเร็จธุรกิจย่อมเกิดความเสียหาย ในทางกลับกัน หากมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้มีความยืดหยุ่นมากเกินไป ลูกหนี้อาจฉวยโอกาสชำระหนี้น้อยกว่าความสามารถที่แท้จริง เจ้าหนี้ได้รับชำระน้อยกว่าที่ควรย่อมเกิดความเสียหายต่อธุรกิจได้เช่นกัน

3) การเจจาต่อรอง พนักงานทวงถามหนี้มีบทบทสำคัญในการเจรจาต่อรอง โดยทำหน้าที่ตัวกลางระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ หากพนักงานทวงถามหนี้ใช้มาตรการผ่อนปรนหนี้ที่ไม่เหมาะสม เจ้าหนี้หรือลูกหนี้อาจจะเสียประโยชน์ได้ พนักงานทวงถามหนี้จะเป็นผู้รับฟังปัญหาของลูกหนี้ รวมทั้งตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาเหล่านั้นเพื่อหามาตรการช่วยเหลือ หากพนักงานทวงถามหนี้ขาดทักษะในการเจรจาต่อรองแล้วการแก้ไขหนี้อาจไม่บรรลุผลสำเร็จหรือไม่ได้ประโยชน์สูงสุดจากการแก้ไขหนี้

การทวงถามหนี้ที่ดีต้องใช้องค์ความรู้ทั้ง 3 ด้านประกอบกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น กรณีลูกหนี้ไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขหนี้ เจ้าหนี้อาจใช้ความรู้ด้านกฎหมายมาบังคับให้ลูกหนี้ชำระหนี้ แต่ต้องกระทำอย่างถูกวิธีเพื่อไม่เกิดความเสียหายกับตัวเจ้าหนี้เอง หรือในกรณีที่ลูกหนี้มีความตั้งใจในการแก้ไข

หนี้ ความรู้ในการเจรจาต่อรองและการบริหารธุรกิจจะถูกนำมาใช้เป็นอย่างมาก เพื่อให้เกิดการเจรจาต่อรองและกำหนดเงื่อนไขชำระหนี้ที่เหมาะสมเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งเจ้าหนี้และลูกหนี้ การทวงถามหนี้เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากองค์ความรู้พื้นฐาน 3 ประการที่ผสมผสานและพัฒนาต่อยอดด้วยประสบการณ์จนเกิดเป็นองค์ความรู้เฉพาะสาขาขึ้น โดยมีหลักการ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และแนวทางแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน การทวงถามหนี้เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่พนักงานทวงถามหนี้จะต้องนำวิธีการทวงถามหนี้มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลูกหนี้แต่ละราย ไม่มีวิธีการทวงถามหนี้ใดเป็นการเฉพาะสำหรับการทวงถามหนี้ลูกหนี้แต่ละราย

จากข้างต้นจะเห็นว่า การทวงถามหนี้ให้บรรลุเป้าหมายขึ้นอยู่กับการปรับใช้วิธีการทวงถามหนี้ให้เหมาะสมกับลูกหนี้แต่ละราย และการนำวิธีการทวงถามหนี้มาใช้นั้นขึ้นกับดุลพินิจของพนักงานทวงถามหนี้ ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้การทวงถามหนี้ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การประเมินลูกหนี้โดยใช้ประสบการณ์หรือความชอบใจในตัวลูกหนี้จากการสนทนาในขณะนั้นทำให้เกิดอคติกับลูกหนี้ ส่งผลต่อการเลือกใช้วิธีการทวงถามหนี้ที่ไม่เหมาะสม หรือกรณีเกิดแรงกดดันในการทวงหนี้ให้บรรลุเป้าหมายทำให้เลือกใช้การทวงถามหนี้ที่ผ่อนปรนการชำระหนี้มากเกินไป แม้ว่าการทวงถามหนี้จะมีหลักการ ขั้นตอน วิธีการที่ชัดเจนบนความรู้ด้านกฎหมาย การบริหารธุรกิจ และการเจรจาต่อรอง แต่การปรับใช้วิธีการทวงถามหนี้ยังเป็นประเด็นที่อ่อนไหวต่อการบรรลุเป้าหมายของการทวงถามหนี้ ดังนั้นจึงควรนำหลักพุทธธรรมที่มีหลักการปฏิบัติอยู่บนหลักของความสอดคล้องกลมกลืน การช่วยเหลือเกื้อกูล การไม่เบียดเบียนกัน มาใช้ในการทวงถามหนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทวงถามหนี้มากยิ่งขึ้น

การนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการในการทวงถามหนี้

1. หลักพุทธธรรมที่นำมาบูรณาการในการทวงถามหนี้

การติดตามทวงถามหนี้เป็นงานที่อยู่บนความขัดแย้ง พนักงานทวงถามหนี้ต้องการให้ลูกหนี้ชำระหนี้ที่ค้างชำระคืนแต่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ แม้ว่าการทวงถามหนี้จะมีการพัฒนาองค์ความรู้เฉพาะทางขึ้นมาแล้วก็ตาม แต่องค์ความรู้ดังกล่าวก็ยังมีประเด็นอ่อนไหวในเรื่องการปรับใช้วิธีการทวงถามหนี้ เนื่องจากลูกหนี้แต่ละรายมีปัญหาที่แตกต่างกัน มีความต้องการที่แตกต่างกัน พนักงานทวงถามหนี้ต้องเลือกใช้วิธีการทวงถามหนี้ที่เหมาะกับลูกหนี้แต่ละรายซึ่งเป็นดุลยพินิจของผู้ทวงถามหนี้ ทำให้บางกรณีการทวงถามหนี้อาจเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่ำกว่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากมีปัจจัยหลายประการที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทวงถามหนี้ เช่น ความลำเอียง และความขัดแย้งอันเกิดจากการใช้อารมณ์ของพนักงานทวงถามหนี้ ดังนั้นการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการทวงถามหนี้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทวงถามหนี้เพิ่มขึ้น ทำให้การทวงถามหนี้เป็นไปด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูล มีความเห็นอกเห็นใจ ปรารถนาดีต่อลูกหนี้ การทวงถามหนี้เป็นไปโดยเที่ยงธรรม ซึ่งหลักพุทธธรรมที่นำมาบูรณาการในการทวงถามหนี้ ประกอบด้วย สติ การงดเว้นอคติ 4 พรหมวิหาร 4 และสัปปุริสธรรม 7 โดยหลักพุทธธรรมทั้ง 4 ประการสรุปได้ดังนี้

1) สติ คือความระลึกได้ นึกได้ ความไม่เผลอ การควบคุมใจไว้กับสิ่งที่ทำหรือสิ่งที่เกี่ยวข้อง จำสิ่งที่ทำหรือพูดได้แม้เวลาล่วงเลยมานาน (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2559) สติเป็นธรรมที่มีอุปการะมาก

สติทำให้มีความคิดที่เป็นระบบไม่ฟุ้งซ่าน ทำให้มีสมาธิในสิ่งที่ทำ การนำสติมาใช้ในการทำงานย่อมมีประโยชน์เป็นอย่างยิ่ง

สติเป็นหลักธรรมที่นำมาบูรณาการส่งเสริมการทวงถามหนี้ เนื่องจากพนักงานทวงถามหนี้ต้องระลึกรู้ถึงการเป็นตัวแทนเจ้าหนี้ในการทวงถามหนี้ ซึ่งเป็นหน้าที่ตามกฎหมายที่ต้องทวงถามโดยสุจริตและเป็นธรรม หากทวงถามหนี้ไม่สำเร็จแล้วจึงดำเนินการกับลูกหนี้ตามสิทธิ์และหน้าที่ตามกฎหมายต่อไป สติเป็นหลักธรรมที่ทำให้เกิดความไม่ประมาทเมื่อไม่ประมาทความผิดพลาดย่อมไม่เกิดขึ้น ความผิดพลาดของการทวงถามหนี้อาจทำให้เกิดความเสียหายกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ ลูกหนี้ และพนักงานทวงถามหนี้ เช่น ความเสียหายที่เป็นตัวเงิน ชื่อเสียง รวมถึงความรับผิดทางกฎหมายซึ่งมีโทษทั้งการปรับและการจำคุก เป็นต้น

2) การงดเว้นจากอคติ 4 คือการงดเว้นซึ่งความลำเอียง 4 ประการคือ (1) ฉันทาคติ ลำเอียงเพราะรัก (2) โทสาคติ ลำเอียงเพราะชัง (3) โมหาคติ ลำเอียงเพราะเขลา และ (4) ภยาคติ ลำเอียงเพราะกลัว (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2559) การเป็นผู้มีอคติย่อมนำความเสื่อมมาสู่ตน เป็นเหตุให้รับรู้ผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากความจริง เป็นเหตุในการทำบาป อคติทั้ง 4 โมหาคติ จัดว่ามีโทษมาก เพราะเป็นรากเหง้าของอคติทั้ง 3 ข้อที่เหลือ อคติทั้ง 4 ข้อนี้แม้ข้อใดข้อหนึ่งเกิดขึ้นย่อมเป็นเหตุให้เสียความยุติธรรมทั้งสิ้น (สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2550)

การงดเว้นอคติ 4 เป็นหลักธรรมที่นำมาบูรณาการส่งเสริมการทวงถามหนี้ เนื่องจากพนักงานทวงถามหนี้ทำหน้าที่เป็นผู้รับข้อมูลจากลูกหนี้ เช่น ปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ พนักงานทวงถามหนี้จะต้องรับฟังและพิจารณาข้อมูลที่ได้รับโดยปราศจากอคติ เพื่อให้การทวงถามหนี้เกิดความเป็นธรรมทั้งลูกหนี้และเจ้าหนี้ อคตินั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย และเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของการทำงาน แม้ว่าพนักงานทวงถามหนี้จะเป็นตัวแทนของเจ้าหนี้ แต่ในอีกด้านหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า พนักงานทวงถามหนี้เป็นตัวแทนของลูกหนี้เช่นกัน เนื่องจากต้องนำข้อมูลลูกหนี้มาพิจารณาว่าสมควรที่จะได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหนี้อย่างไร หากพนักงานทวงถามหนี้มีอคติต่อลูกหนี้แล้ว การข้อมูลลูกหนี้มาพิจารณาอาจนำมาไม่ครบถ้วนหรือนำข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงมาพิจารณาซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายในการทวงถามหนี้ได้

3) พรหมวิหาร 4 เป็นธรรมที่เป็นเครื่องอยู่ของพรหม ธรรมประจำใจอันประเสริฐ ธรรมประจำใจของผู้มีคุณความดีอันประเสริฐ ประกอบด้วย (1) เมตตา ความรัก ความปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข (2) กรุณา ความสงสาร มีความคิดที่จะช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์ (3) มุทิตา ความยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นได้ดี และ (4) อุเบกขา ความวางใจเป็นกลางไม่เอนเอียงด้วยความชอบหรือชัง ความวางใจเฉยได้ ไม่ยินดียินร้าย (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2559)

พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมที่นำมาบูรณาการเพื่อส่งเสริมการทวงถามหนี้ เนื่องจากพนักงานทวงถามหนี้ต้องเจรจากับลูกหนี้ที่มีปัญหาการชำระหนี้ รวมทั้งพิจารณาให้ความช่วยเหลือในการเสนอแนวทางชำระหนี้ การช่วยเหลือลูกหนี้ควรเริ่มต้นจากจิตใจที่มีความกรุณาคอยคิดช่วยเหลือลูกหนี้ให้สามารถแก้ปัญหาได้ และมีจิตใจที่เมตตาปรารถนาให้ลูกหนี้สามารถก้าวพ้นจากปัญหานั้นได้ นอกจากนี้พนักงานทวงถามหนี้ย่อมมีจิตที่

ยินดี หรือมีมุทิตาจิต เมื่อลูกหนี้สามารถแก้ไขหนี้ได้แม้ว่าวิธีการแก้ไขปัญหานั้นไม่เป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และในทางกลับกันหากลูกหนี้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จำเป็นต้องใช้มาตรการทางกฎหมาย พนักงานทวงถามหนี้ต้องมีจิตใจที่เป็นอุเบกขากับเหตุการณ์ดังกล่าว แม้ไม่อยากเห็นลูกหนี้เข้าสู่กระบวนการกฎหมายก็ตาม

4) สัปปุริสธรรม 7 สมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ. ปยุตโต) ได้กล่าวไว้ว่า สัปปุริสธรรม เป็นธรรมของสัตบุรุษ ธรรมที่ทำให้เป็นสัตบุรุษ เป็นคุณสมบัติของคนดี เป็นธรรมของผู้ดี ประกอบ (1) ธัมมัญญุตา รู้จักเหตุ รู้กฎเกณฑ์แห่งเหตุผล รวมทั้งการที่จะทำให้เกิดผลนั้น (2) อัตถัญญุตา รู้จักผล ความมุ่งหมาย ประโยชน์ที่ประสงค์ รู้ผลที่จะเกิดขึ้นการกระทำนั้น (3) อัตตัญญุตา รู้จักตน รู้ว่าตนเองนั้นโดยฐานะ ภาวะ เพศ ความรู้ความสามารถ ความถนัด คุณธรรม ฯลฯ เป็นอย่างไร แล้วจึงประพฤติตนให้เหมาะสมกับสิ่งที่ตนมี รวมทั้งรู้ที่จะปรับปรุงแก้ไขต่อไป (4) มัตตัญญุตา รู้จักประมาณในความพอดี (5) กาลัญญุตา รู้กาล รู้เวลาอันเหมาะสมในการประกอบกิจ หรือกระทำหน้าที่การงาน (6) ปริสัญญุตา รู้จักชุมชน รู้จักที่ประชุม รู้กิริยาที่จะประพฤติต่อชุมชนนั้น และ (7) ปุคคลัญญุตาหรือปุคคลปโรปรัญญุตา รู้จักบุคคล รู้ความแตกต่างของบุคคลว่า โดยอัธยาศัย ความสามารถ คุณธรรม ฯลฯ ของใครเป็นอย่างไร และรู้ที่จะปฏิบัติตนต่อบุคคลนั้นด้วยดีว่าควรจะคบหรือไม่จะใช้งาน ตำหนิ ยกย่อง และแนะนำสั่งสอนอย่างไร เป็นต้น (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), 2559)

สัปปุริสธรรม 7 เป็นหลักธรรมที่นำมาบูรณาการส่งเสริมการทวงถามหนี้ เนื่องจากงานทวงถามหนี้เป็นการเจรจาระหว่างพนักงานทวงถามหนี้กับลูกหนี้ ซึ่งเป็นการเจรจาที่เกิดความขัดแย้งได้ง่าย เนื่องจากความต้องการของคู่เจรจาขัดแย้งกัน พนักงานทวงถามหนี้ต้องการให้ลูกหนี้ชำระหนี้แต่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ดังนั้นในการทวงถามหนี้ พนักงานทวงถามหนี้จึงต้องเป็นผู้ที่รู้เหตุของการทำงาน รู้ผลที่อาจเกิดขึ้น รู้ฐานะของตนว่าเป็นเพียงผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย รู้จักประมาณในการเจรจาไม่เร่งรัดบีบบังคับลูกหนี้หรือละเลยการทวงถามหนี้ รู้กาลเทศะในการเจรจา และรู้ว่าควรจะปฏิบัติต่อลูกหนี้แต่ละคนอย่างไร

2. การนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการในการทวงถามหนี้ การเจรจาทวงถามหนี้มี 5 ขั้นตอน โดยสามารถนำหลักพุทธธรรมมาบูรณาการในการทวงถามหนี้ได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการเตรียมตัวเจรจาแก้ไขหนี้ ประกอบด้วย

(1) การจัดเตรียมข้อมูลลูกหนี้ พนักงานทวงถามหนี้ต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องในการทวงถามหนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่จะเกิดขึ้น เช่น ข้อมูลหนี้ค้างชำระไม่ถูกต้องอาจทำให้ลูกหนี้นำมาใช้เป็นข้อโต้แย้งในการทวงถามหนี้ หรือใช้เป็นข้อต่อสู้ในชั้นศาล เป็นต้น

(2) การศึกษาประวัติการทวงถามหนี้ ทำให้ทราบถึงปัญหาและความร่วมมือของลูกหนี้ในการแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเจรจาทวงถามหนี้ในครั้งนี้

(3) การตรวจสอบบุคคลที่เจรจาว่าเป็นลูกหนี้ เพื่อหลีกเลี่ยงการกระทำผิดกฎหมายทวงถามหนี้ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 การฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ (ราชกิจจานุเบกษา, 2558)

จะเห็นได้ว่า การตรวจสอบข้อมูล การตรวจสอบบุคคล พนักงานทวงถามหนี้ต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง การมีสติระลึกรู้ว่ากำลังทำอะไร สิ่งที่ต้องการคืออะไร และผลลัพธ์ที่ได้จากการตรวจสอบเป็นอย่างไร สติจึงเป็นหลักธรรมที่ควรน้อมนำมาใช้ในการทำงาน เนื่องจากสติทำให้เกิดความไม่ประมาทในการทำงาน หากขาดสติการตรวจสอบข้อมูลและตรวจสอบบุคคลอาจเกิดความผิดพลาดได้ ส่วนการศึกษาประวัติลูกหนี้ ซึ่งมีทั้งลูกหนี้ที่ให้ความร่วมมือและไม่ให้ความร่วมมือ ข้อมูลลูกหนี้บางรายอาจทำให้รู้สึกว่า ตนเองอาจพบเจอกับลูกหนี้ที่เจรจายาก ไม่ให้ความร่วมมือ หรือข้อมูลลูกหนี้บางรายอาจทำให้เกิดความเศร้าสะเทือนใจ เช่น ลูกหนี้ถูกสามีทอดทิ้ง ขณะนี้ตกงาน และลูกป่วยหนัก ข้อมูลที่ยกตัวอย่างมานี้อาจทำให้พนักงานทวงถามหนี้เกิดความรู้สึกด้านบวกอยากช่วยเหลือลูกหนี้ หรือความรู้สึกด้านลบที่ไม่อยากเจรจากับลูกหนี้ ซึ่งข้อเท็จจริงของลูกหนี้ยังไม่ปรากฏชัดเจน แต่พนักงานทวงถามหนี้เกิดความชอบหรือชังต่อลูกหนี้ก่อนแล้ว ซึ่งความรู้สึกชอบหรือชังนี้จะทำให้เกิดอคติต่อการเจรจาทำให้การเจรจาผิดพลาดได้ง่าย พนักงานทวงถามหนี้จึงต้องศึกษาข้อมูลลูกหนี้โดยปราศจากอคติ ซึ่งเป็นการน้อมนำหลักธรรมการงดเว้นอคติ 4 มาใช้ในการทำงาน ดังนั้น**สติและการงดเว้นอคติ 4 จึงเป็นพุทธธรรมที่นำมาบูรณาการในการเตรียมตัวเจรจาแก้ไขหนี้**

2) ขั้นตอนการสร้างบรรยากาศการสนทนา

บรรยากาศการสนทนาที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้การสนทนาเป็นไปด้วยดี ซึ่ง**พุทธธรรมที่นำมาบูรณาการในการสนทนาคือ สัปปุริสธรรม 7** เป็นธรรมเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างเป็นสุข เป็นธรรมที่ควรนำมาใช้ในการเจรจาทวงถามหนี้ เนื่องจากเป็นหลักธรรมที่ผู้น้อมนำไปใช้ต้องตระหนักรู้สิ่งสำคัญต่อการเจรจาคือ การรู้เหตุ รู้เป้าหมายหรือผลของการเจรจา รู้จักตนเอง รู้จักคู่สนทนา รู้กาลเทศะ รายละเอียดดังนี้

(1) ธัมมัญญุตา การรู้จักเหตุ การสนทนาอาจมีการสนทนาในเรื่องทั่วไปเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี พนักงานทวงถามหนี้ต้องรู้ถึงเหตุของการสนทนาว่าเป็นไปเพื่อการเจรจาทวงถามหนี้ ไม่สนทนาเรื่องอื่นจนเสียงาน และไม่มุ่งเน้นการทวงถามหนี้จนเสียบรรยากาศการสนทนา

(2) อัตถัญญุตา การรู้จักผล เป้าหมายของการสร้างบรรยากาศการสนทนาคือ การเจรจาทวงถามหนี้ที่ราบรื่น การทวงถามหนี้เป็นการเจรจาต่อรอง พนักงานทวงถามหนี้จะต้องมีไหวพริบในการเจรจาและรู้ถึงผลที่อาจเกิดขึ้นจากการเจรจาต่อรองนั้นด้วย

(3) อัตตัญญุตา การรู้จักตน พนักงานทวงถามหนี้ต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนว่า “ตนเองจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ทวงถามหนี้ด้วยความสุจริต ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ไม่สร้างความรำคาญหรือความไม่สบายใจให้กับลูกหนี้”

(4) มัตตัญญุตา การรู้จักประมาณในความพอดี การทวงถามหนี้เป็นงานที่ต้องรักษาสมดุลระหว่างการติดตามหนี้และความสัมพันธ์กับลูกหนี้ตามหลักที่ว่า “การทวงถามหนี้ที่ดีต้องรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกหนี้และสถาบันการเงิน รวมทั้งสร้างความพอใจและภาพพจน์ที่ดีของสถาบันการเงินแก่ลูกหนี้”

(5) กาลัญญุตา การรู้กาลหรือรู้เวลาอันเหมาะสม พนักงานทวงถามหนี้ที่ดีต้องเป็นผู้ที่รู้กาลเทศะในการสนทนา หากลูกหนี้ไม่สะดวกสนทนาในเวลานั้น การสนทนาต้องยุติในทันทีแล้วจึงติดต่อใหม่ในภายหลัง

(6) ปริสัญญุตา การรู้จักชุมชน พนักงานทวงถามหนี้ที่ดีต้องมีความรู้รอบตัว รู้ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน เช่น ห้ามทวงหนี้กับลูกค้าคนจีนในเทศกาลตรุษจีน เนื่องจากการถูกทวงหนี้ในวันมงคลถือเป็นสิ่งอัปมงคล อาจทำให้ลูกหนี้ไม่พอใจในการทวงถามหนี้และเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

(7) ปุคคลัญญุตา การรู้จักบุคคล รู้ความแตกต่างของบุคคล พนักงานทวงถามหนี้ควรตระหนักในความแตกต่างของลูกหนี้แต่ละราย เช่น การสนทนากับลูกหนี้ที่เข้าใจเรื่องการกู้ยืมเงิน อาจสนทนาเพียงเล็กน้อยและเข้าสู่การทวงถามหนี้ทันที หากลูกหนี้ไม่เข้าใจเรื่องการกู้ยืมและการค้างชำระหนี้มากพอ อาจต้องสนทนาชี้แจงเหตุผล และความจำเป็นที่ต้องทวงถามหนี้ก่อนที่จะทวงถามหนี้ต่อไป

3) ขั้นตอนการรับข้อมูลลูกหนี้

การเข้าใจปัญหาและความสามารถชำระหนี้ของลูกหนี้อย่างแท้จริงจะทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างถูกต้องตรงประเด็น ซึ่งการที่จะเข้าใจปัญหาของลูกหนี้อย่างแท้จริงจะเริ่มจากการรับข้อมูลลูกหนี้อย่างถูกต้อง โดยให้ลูกหนี้อธิบายและชี้แจงข้อมูลด้วยตนเอง พนักงานทวงถามหนี้จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี การขัดจังหวะการพูดของลูกหนี้อาจได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนและอาจเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

การเป็นผู้ฟังที่ดีนั้นต้องรับฟังโดยปราศจากอคติ รับฟังด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่โน้มเอียงหรือโต้แย้งสิ่งที่ลูกหนี้นำเสนอโดยไม่ตรวจสอบหรือสอบถามให้เกิดความชัดเจนเสียก่อน ความลำเอียงอาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะการเจรจาที่มีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าสื่อสารทางอื่น การน้อมนำหลักธรรมการงดเว้นอคติ 4 จึงมีความจำเป็นต่อการส่งเสริมการปฏิบัติงานในขั้นตอนการรับข้อมูลลูกหนี้เป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้พนักงานทวงถามหนี้ที่ดีต้องเป็นผู้มีใจรักงานบริการ มีความพร้อมในการรับฟังปัญหาของผู้อื่น เข้าใจผู้อื่น และช่วยหาทางแก้ปัญหาอย่างเต็มใจ ซึ่งการเป็นผู้รักงานบริการได้นั้นต้องเป็นผู้ที่มีความเมตตา ปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข และมีความกรุณา ปรารถนาที่ให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ จึงจะสามารถรับฟังปัญหา และหาทางแก้ไขปัญหาให้ลูกหนี้ได้ พนักงานทวงถามหนี้จึงควรน้อมนำพรหมวิหาร 4 มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความอ่อนโยนในการรับข้อมูลจากลูกหนี้ ซึ่งอาจมีทั้งการรับฟังและการสอบถามเพื่อความชัดเจน ดังนั้น**พุทธธรรมที่นำมาบูรณาการในการรับข้อมูลลูกหนี้คือ การงดเว้นอคติ 4 และพรหมวิหาร 4**

4) ขั้นตอนการพิจารณาข้อมูลลูกหนี้

การพิจารณาความช่วยเหลือที่ดีนั้นจะต้องเหมาะสมกับปัญหาและความสามารถชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากลูกหนี้จะต้องตรวจสอบก่อนเสมอ เนื่องจากลูกหนี้อาจให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือบางกรณีลูกหนี้อาจมีเจตนาให้ข้อมูลเท็จเพื่อประโยชน์ในการลดหย่อนผ่อนปรนการชำระหนี้ การพิจารณาข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ที่ดีนั้นจะต้องทำด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เช่น ความสงสารลูกหนี้ หรือไม่พอใจที่ลูกหนี้พูดจาด้วยน้ำเสียงที่ไม่เป็นมิตร ความลำเอียงไม่ว่าด้าน

บวกหรือด้านลบอาจเกิดขึ้นได้ตลอดการทำงานในขั้นตอนนี้ พนักงานทวงถามหนี้จึงควรน้อมนำหลักธรรมการงดเว้นอคติ 4 มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้การพิจารณาข้อมูลลูกหนี้เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้น**พุทธธรรมที่นำมาบูรณาการในการพิจารณาข้อมูลลูกหนี้คือ การงดเว้นอคติ 4**

5) ขั้นตอนการตอบสนองลูกหนี้

ขั้นตอนสุดท้ายของการเจรจาทวงถามหนี้ประกอบด้วย การนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา การเจรจาเงื่อนไขชำระหนี้ และการหลีกเลี่ยงการตอบโต้ที่รุนแรง ดังนี้

(1) การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและการโน้มน้าวให้เห็นข้อดีของการชำระหนี้และข้อเสียของการไม่ชำระหนี้ พนักงานทวงถามหนี้เป็นผู้มีใจรักงานบริการ เป็นผู้มีจิตเมตตาและกรุณาต่อลูกหนี้ การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาพนักงานทวงถามหนี้จะอธิบายให้เห็นข้อดีของการชำระหนี้และข้อเสียของการไม่ชำระหนี้ เพื่อประกอบการตัดสินใจ พนักงานทวงถามหนี้ต้องกระทำด้วยความรักและปรารถนาให้ลูกหนี้สามารถแก้ปัญหาหนี้ค้างชำระได้ พนักงานทวงถามหนี้จึงควรน้อมนำพรหมวิหาร 4 คือเมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานในขั้นตอนนี้เป็นไปอย่างอ่อนโยน มีความเห็นอกเห็นใจ มีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือลูกหนี้อย่างแท้จริง รวมทั้งยินดีเมื่อลูกหนี้แก้ไขหนี้ได้ และมีอุเบกขาเมื่อลูกหนี้ไม่สามารถแก้ไขหนี้ได้

(2) การเจรจาเงื่อนไขชำระหนี้ที่เหมาะสม พนักงานทวงถามหนี้ต้องเป็นผู้มีทักษะการเจรจาต่อรองที่ดีสามารถยื่นข้อเสนอหรือทางเลือกที่เหมาะสมกับลูกหนี้ และเป็นทางเลือกที่เหมาะสมกับเจ้าหนี้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากพนักงานทวงถามหนี้ทำหน้าที่คนกลางระหว่างลูกหนี้และเจ้าหนี้ ดังนั้นการเจรจาต่อรองเงื่อนไขจึงต้องทำด้วยใจเป็นกลาง ปราศจากอคติ ไม่โอนเอียงไปข้างใดข้างหนึ่งจึงจะสามารถเจรจาต่อรองเงื่อนไขที่เหมาะสมกับลูกหนี้และเจ้าหนี้ได้ ดังนั้นพนักงานทวงถามหนี้จึงควรน้อมนำการงดเว้นอคติ 4 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างยุติธรรมต่อลูกหนี้และเจ้าหนี้

(3) การหลีกเลี่ยงการตอบโต้ที่รุนแรง ในการเจรจาทวงถามหนี้พนักงานทวงถามหนี้อาจประสบกับการตอบโต้ของลูกหนี้ในลักษณะที่ไม่เป็นมิตร ดังนั้นพนักงานทวงถามหนี้ที่ดีจึงต้องเป็นผู้ที่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดี ซึ่งการควบคุมอารมณ์ตนเองต้องเริ่มจากการมีสติ ระลึกรู้ว่าตนเองกำลังปฏิบัติหน้าที่ในฐานะตัวแทนเจ้าหนี้ ซึ่งเป็นสิทธิ์ตามกฎหมายในการทวงถามหนี้โดยสุจริต ดังนั้นเมื่อมีสติระลึกรู้เช่นนี้แล้วพนักงานทวงถามหนี้จึงไม่มีเหตุจำเป็นที่จะต้องตอบโต้ลูกหนี้ในลักษณะที่ก่อให้เกิดความรุนแรงแต่อย่างใด การมีสติระลึกรู้ตลอดการเจรจาทวงถามหนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นหลักธรรมที่พนักงานทวงถามหนี้ควรน้อมนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น**พุทธธรรมที่นำมาบูรณาการในการตอบสนองลูกหนี้จึงมี 3 ประการ คือ 1) พรหมวิหาร 4 สำหรับการเจรจาต่อรองและโน้มน้าวให้ชำระหนี้ 2) การงดเว้นอคติ 4 สำหรับการเจรจาต่อรองเงื่อนไขชำระหนี้ และ 3) สติ ใช้ในการหลีกเลี่ยงการตอบโต้ที่รุนแรง**

สรุป

หลักพุทธธรรมสามารถนำมาบูรณาการเพื่อส่งเสริมการทวงถามหนี้ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ได้ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน แม้ว่าการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันจะมีการพัฒนาให้เกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือและระมัดระวังเรื่องความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นแล้วก็ตาม แต่การนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการทำงาน นอกจากจะส่งเสริมการทำงานแล้วยังเป็นการพัฒนาจิตใจของพนักงานทวงถามหนี้ กล่าวคือ พรหมวิหาร 4 ช่วยให้พนักงานทวงถามหนี้มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจลูกหนี้ ทำให้การทวงถามหนี้มีความอ่อนโยน การทำงานโดยปราศจากอคติ 4 ช่วยให้เกิดความเป็นธรรมในการเจรจาต่อรอง สัปปุริสธรรม 7 ช่วยให้การติดต่อสื่อสารกับลูกหนี้มีเหตุมีผล ถูกกาลเทศะ และสติ ช่วยให้การทำงานมีความถูกต้องและสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

ชเนตตี พิพัฒนางกูร.(2552). “วิเคราะห์การติดตามทวงถามหนี้บัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน”. **วารสารร่มพฤกษ์.** ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 (กุมภาพันธ์-พฤษภาคม 2552: น. 25.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2559).**พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 36. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผลิธัมม์.

_____. (2559). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์**. พิมพ์ครั้งที่ 28. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผลิธัมม์.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 9. **คู่มือ “เทคนิคการติดตามเร่งรัดหนี้สินค้างชำระ” (เอกสารประกอบการอบรม 31 กรกฎาคม 2555).** มปป.,มปป.

สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ. (2550). **รวมวิชาหลักสูตรนักธรรมชั้นตรี**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

สหัส สิงหวิริยะ และ หัสเดชะ สิงหวิริยะ.(2547). **ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ฉบับมาตรฐานสมบูรณ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

อรพรรณ พนัสพัฒนา. (2553). **คำอธิบายกฎหมายลักษณะหนี้**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

สารนิเทศจาก “World wide web (www)”: การเรียกเก็บหนี้. [ออนไลน์], แหล่งที่มา: novabizz.net [25 พฤษภาคม 2564].

เดชา กิตติวิทยานันท์. **คู่มือพนักงานติดตามหนี้**. [ออนไลน์], แหล่งที่มา: decha.com [24 พฤษภาคม 2561].

_____. **เทคนิคการทวงหนี้**. [ออนไลน์], แหล่งที่มา: decha.com [25 พฤษภาคม 2564].

พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: ratchakitcha.soc.go.th [15 พฤษภาคม 2564].

หทัยกาญจน์ ตรีสุวรรณ. **วิกฤตต้มยำกุ้งปี 2540: ย้อนตำนาน 5 ตัวละครเอก**. [ออนไลน์], แหล่งที่มา: bbc.com/thai/ [15 พฤษภาคม 2564].