

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตโรงพยาบาลเมโยมีการแข่งขันทางธุรกิจค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับปัจจุบัน จึงไม่ได้มีการให้สินเชื่อกับบริษัทต่างๆ มากนัก ส่วนใหญ่จะเป็นระบบเงินสด แต่ในปัจจุบันมีการแข่งขันในธุรกิจโรงพยาบาลมากขึ้น ประกอบกับธุรกิจบริษัทประกันมีการเปิดตัวเพิ่มขึ้นมากมาย ทำให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจบริษัทประกัน เป็นผลสืบเนื่องทำให้โรงพยาบาลต้องปรับการให้บริการรองรับ มีการเพิ่มระบบลูกหนี้การค้าหรือทำสัญญาประกันมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งก็จะเกิดปัญหากับบริษัทประกัน หรือมีปัญหาทางการเงินและถูกฟ้องล้มละลายในที่สุด ส่งผลให้เกิดหนี้สูญตามมา ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน โรงพยาบาลเอกชนแต่ละแห่ง จึงมุ่งสร้างความพอใจแก่ลูกค้าทั้งในด้านการบริการและเครื่องมือทางการแพทย์ มุ่งสร้างพนักงานที่มีคุณภาพ สร้างการทำงานเป็นทีม และให้ความสำคัญรวดเร็วแก่ลูกค้า นโยบายการให้สินเชื่อจึงเข้ามาเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาล โดยผู้บริหารต้องศึกษาอย่างรอบคอบก่อนที่จะมีการอนุมัติ และเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงพยาบาลมากที่สุด ฝ่ายการตลาดของโรงพยาบาลมีการออกหาบริษัทคู่สัญญา กำหนดเงื่อนไขที่จูงใจแก่บริษัทเป้าหมาย เพื่อให้มาใช้บริการกับทางโรงพยาบาล การที่จะกำหนดเงื่อนไขหรือนโยบายการให้สินเชื่อแก่ผู้มาใช้บริการนั้นจะต้องมีการกำหนดนโยบายการควบคุมควบคุมไปด้วย ซึ่งจะมีอยู่ในระบบบัญชีของโรงพยาบาลเอกชนทั่วไป

โรงพยาบาลเมโยต้องการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาให้สามารถใช้บัตรประกันที่ตนทำไว้หรือใช้สิทธิ์พนักงานที่ตนสังกัดอยู่ ตามที่โรงพยาบาลได้ติดต่อเปิดสัญญาให้บริการกับลูกค้า จึงทำให้ลูกค้าประเภทลูกหนี้มีปริมาณเพิ่มขึ้นทั้งบริษัทประกัน และบริษัทจำกัดอื่นๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ จึงต้องมีการบริหารจัดการ และควบคุมลูกหนี้อย่างดี เพื่อให้สามารถรับชำระหนี้ ได้ตามกำหนดเวลา และไม่มีหนี้สูญเกิดขึ้น อันส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของโรงพยาบาล ปัจจุบันการควบคุมลูกหนี้ที่ยังไม่ถึงกำหนดชำระ บริษัทจะรวบรวมและส่งไปวางบิลในเดือนถัดไป การจ่ายชำระจะมีผลเมื่อครบกำหนด 30 วัน หลังจากที่วางบิลแล้ว ดังนั้นระยะเวลาตั้งแต่มาใช้บริการจนถึงวันที่ชำระจะอยู่ประมาณ 60-90 วัน นับจากวันที่มาใช้บริการ นอกจากลูกหนี้ของโรงพยาบาลที่เกิดจากบริษัทประกันและบริษัทคู่สัญญาต่างๆแล้ว

ยังมีลูกหนี้ OPD และลูกหนี้ IPD อีกด้วยที่เกิดจากผู้ป่วยไม่มีความสามารถในการชำระเงินได้ในวันที่รับการรักษาพยาบาล จึงต้องตั้งบัญชีรายได้ที่เกิดจากลูกหนี้ประเภทนี้เพื่อรอการติดตามรับชำระหนี้ต่อไป ซึ่งเป็นไปได้ยากมากในการที่จะติดตามผู้ป่วยเข้ามาชำระเงิน

นอกจากนั้นปัญหาจากที่บริษัทคู่สัญญาต่างๆ ที่ทางโรงพยาบาลเมโยได้ทำสัญญาด้วยนั้นมีค่อนข้างหลากหลายเงื่อนไขในการให้บริการ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสรุปค่าใช้จ่ายในการวางบิลเรียกเก็บเงิน เจ้าหน้าที่ไม่ทราบเงื่อนไขของข้อตกลงในสัญญาที่ชัดเจน หรือกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบสิทธิ์ต่างๆ ของผู้ป่วยนั้น ไม่มีประสิทธิภาพแผนกบัญชีได้รับเอกสารติดกลับจากบริษัทประกันในการปฏิเสธการจ่ายเงินด้วยหลายสาเหตุ ซึ่งเจ้าหน้าที่แผนกบัญชีไม่มีความรู้ในการอ่านประวัติผู้ป่วยที่จะเป็นผลของการพิจารณาจ่ายเงินประกัน อีกทั้งการได้รับเอกสารไม่ครบถ้วนจากผู้ป่วยทำให้ยากต่อการติดตามในภายหลัง และปัญหาในการติดตามทวงถามไม่ทันท่วงทีต่อการติดตามเอกสารมาพิจารณาเนื่องจากการตัดรอบวางบิลทุก 1 เดือน บริษัทประกันใช้เวลาพิจารณาประมาณ 2-3 เดือน ซึ่งเป็นระบบการจัดเก็บที่ล่าช้า ทำให้ไม่เกิดสภาพคล่องที่ดีกับองค์กร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระบบการควบคุมลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโย เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์หาแนวทางสำหรับควบคุมระบบการควบคุมลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งสามารถบริหารลูกหนี้ให้แปลงสภาพเป็นเงินสดได้เร็วขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับนโยบายการให้สินเชื่อและการควบคุมของโรงพยาบาลเมโย
2. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโย
3. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับวิธีการรับชำระเงินและการบันทึกบัญชีของโรงพยาบาลเมโย
4. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับนโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของโรงพยาบาลเมโย

ขอบเขตของการศึกษา

1. ศึกษาเฉพาะระบบควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโย
2. ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะ การควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโยเท่านั้น

วิธีการศึกษา

1. การศึกษารวบรวมข้อมูล โดย
 - 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์หัวหน้าแผนกบัญชี หัวหน้าแผนกการตลาด (ประสานการแพทย์) และเจ้าหน้าที่บัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโย
 - 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ศึกษาค้นคว้าจากตำราวิชาการ และเอกสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน
2. การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาข้อมูลและการวิเคราะห์เป็นเชิงพรรณนา โดยอธิบายเปรียบเทียบกับทฤษฎีและหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปที่ใช้ในการควบคุมบัญชีลูกหนี้
3. การสรุปและเสนอแนะ เป็นการเขียนเชิงพรรณนา ในขอบเขตการศึกษาระบบควบคุมบัญชีลูกหนี้โรงพยาบาลเมโย ทั้งการบันทึกบัญชีลูกหนี้ การเรียกเก็บชำระหนี้จากระบบลูกหนี้ ศึกษาจุดอ่อนจุดแข็งของวิธีการควบคุม และหาวิธีแก้ไข โดยการเสนอแนะหลักการควบคุมและป้องกันการเกิดหนี้สูญในอนาคต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงนโยบายการให้สินเชื่อ จุดอ่อน จุดแข็งของวิธีการปฏิบัติในการควบคุมบัญชีลูกหนี้เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้การควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ลูกหนี้การค้า (Accounts Receivable) คือเงินที่ลูกค้านำมาชำระค่าบริการที่กิจการได้ให้บริการแก่ลูกค้า บัญชีลูกหนี้การค้าจัดอยู่ในส่วนของสินทรัพย์หมุนเวียนในงบแสดงฐานะการเงิน (วิโรจน์ เถลิมรัตน์, 2547)

หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป (Generally Accepted Accounting Principles : GAAP) หมายถึงแนวคิดหรือวิธีการที่นักบัญชีเห็นพ้องต้องกันเป็นส่วนใหญ่ในการปฏิบัติทางการบัญชีกับเหตุการณ์หรือรายการทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นว่าจะบันทึกบัญชีเมื่อใดมูลค่าเท่าใดและเสนอรายงานในงบการเงินอย่างไร (นิพนธ์ เห็น โชคชัยชนะ, 2554)

การวางบิล หมายถึง เมื่อถึงรอบสิ้นเดือน ฝ่ายบัญชีจะต้องรวบรวมรายการค่ารักษาพยาบาลทั้งหมดในเดือนนั้น สรุปและนำส่งไปยังบริษัทลูกหนี้การค้าเพื่อขอเก็บเงิน ซึ่งบริษัทจะจ่ายให้หลังจากวางบิลแล้วก็วันที่ตามแต่ตกลงกันไว้ว่าจะให้เครดิตกี่วัน

บริษัทคู่สัญญา หมายถึงบริษัทต่างๆที่ไม่ใช่บริษัทประกัน ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ติดต่อทำสัญญาระหว่างกันเพื่อให้บริการพนักงานของบริษัทดังกล่าวเป็นสวัสดิการของพนักงานในบริษัทนั้นๆ แล้วทางโรงพยาบาลก็จะดำเนินการวางบิลต่อไป

การควบคุมลูกหนี้ ส่วนใหญ่จะอยู่ที่แผนกสินเชื่อซึ่งเริ่มตั้งแต่การอนุมัติสินเชื่อแก่ลูกค้ารายใหม่ การขยายวงเงินสินเชื่อสำหรับลูกหนี้การค้า การติดตามทวงถามหนี้ที่ค้างชำระ ตลอดจนการอนุมัติจำหน่ายลูกหนี้จากบัญชี นอกจากนี้ยังมีงานของแผนกบัญชีรวมอยู่ด้วย คือการจัดทำบัญชีลูกหนี้รายตัวซึ่งจะให้ข้อมูลได้ตามความต้องการของแผนกสินเชื่อ ในการจัดสายงานของแผนกสินเชื่อขึ้นอยู่กับแต่ละกิจการ บางกิจการก็จะจัดแผนกสินเชื่อให้อยู่ภายใต้แผนกการเงิน บางกิจการก็ให้อยู่ในสายงานของแผนกบัญชี เนื่องจากในการพิจารณากำหนดวงเงินสินเชื่อต้องอาศัยข้อมูลจากแผนกบัญชีลูกหนี้ ส่วนมากแล้วกิจการต่างๆ จะจัดแผนกสินเชื่อให้อยู่ในสายงานของแผนกการเงินหรือแผนกบัญชีมากกว่าอยู่ในสายงานของแผนกการขาย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมภายในของกิจการ โดยให้แผนกการขายและแผนกสินเชื่อเป็นผู้พิจารณาสินเชื่อร่วมกัน เพื่อให้ขายสินค้าได้มากที่สุด และมีหนี้สูญน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังเป็นการแยกหน้าที่ระหว่างผู้จัดบันทึกรายการลูกหนี้กับผู้ควบคุมลูกหนี้ด้วย (พัชรา เวชไชยสงค์, ออนไลน์ ; 2557)