

บทที่ 2

เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การควบคุมบัญชีลูกหนี้เป็นการใช้ความพยายามที่จะให้ได้รับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลอย่างเต็มจำนวน ซึ่งจำเป็นจะต้องมีระบบการควบคุมที่ดีเพื่อไม่ให้เกิดหนี้สูญมากเกินไป ในกรณีของกิจการค้าทั่วไปนั้นการควบคุมบัญชีลูกหนี้อาจทำได้ง่าย สะดวกกว่า เพราะกิจการค้าทั่วไปอาจไม่ขายสินค้าให้ลูกค้าในรายที่ตนพิจารณาเห็นว่าจะก่อให้เกิดหนี้สูญหรือเรียกเก็บเงินไม่ได้ สำหรับกรณีของโรงพยาบาลนั้นจำเป็นจะต้องพิจารณาให้รอบคอบขึ้น ถ้าเป็นโรงพยาบาลของรัฐก็อาจได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เพื่อนำมาจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้ ซึ่งการรักษาพยาบาลฟรี ก็เป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งของรัฐบาลอยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นโรงพยาบาลเอกชนซึ่งต้องพึ่งรายได้จากการรักษาพยาบาลค่าใช้จ่ายต่างๆ แล้ว การพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องนี้ก็ต้องระมัดระวังมากขึ้นเพราะการที่จะปฏิเสธคนไข้ที่เห็นชัดว่าจะเรียกเก็บเงินไม่ได้นั้นย่อมจะทำให้เสียชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล แม้ว่าโรงพยาบาลเอกชนจะมุ่งทางด้านการค้าและหวังกำไร แต่ก็ไม่อาจพ้นจากความสำนึกในแง่ของคุณธรรมและศีลธรรมในการที่จะให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยไข้ (อารีรัตน์ ทิวแมน, 2537, หน้า 125)

ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลเมโย

โรงพยาบาลเมโย ตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน บริเวณสี่แยกเกษตรศาสตร์ เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่โดดเด่นด้านความทันสมัยขนาด 162 เตียง เพียบพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 ภายใต้อุปถัมภ์ที่ต้องการเป็นเลิศด้านการบริการทางการแพทย์ พร้อมการบริการด้วยใจมากกว่า 30 ปี โดยมีการก่อตั้งดังนี้

- 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2521 เป็น เมโยโพลีคลินิก
- 10 กันยายน 2524 เป็น โรงพยาบาลเมโย มีจำนวน 50 เตียง
- 24 กรกฎาคม 2528 เปิดอาคารใหม่ ขยายเป็น 200 เตียง
- ปัจจุบัน มีการปรับปรุงสถานที่ ได้ปรับเปลี่ยนห้องคู่ เป็นห้องเดี่ยวเพิ่มขึ้น จดทะเบียนเป็น 162 เตียง

โรงพยาบาลเมโย ตั้งอยู่ เลขที่ 2012/5-6 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขต จตุจักร จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10900

พันธกิจ

มุ่งให้บริการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง รวมถึงส่งเสริม ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพ ตาม มาตรฐาน บนพื้นฐานของจรรยาบรรณ เน้นความปลอดภัย และใส่ใจบริการ

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่บริการที่ประชาชนทั่วไปยอมรับ และเป็นที่ไว้วางใจของชุมชน

ทิศทางการพัฒนาในอนาคต

พัฒนาคุณภาพการบริการ ปรับปรุงสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การจัดโครงสร้างองค์กร

โรงพยาบาลเป็นธุรกิจที่ต้องดำเนินการตลอดเวลาไม่มีวันหยุด จึงต้องมีผู้บริหารและ พนักงานปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรของโรงพยาบาลต้องได้รับการพัฒนา ฝึกอบรมเพื่อให้ ได้มาตรฐานสามารถทำงานแทนกันได้ โดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย ดังนั้นการจัด โครงสร้างการปฏิบัติงานจึงต้องทำอย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติ และต้องเป็นไปในแนวเดียวกัน เพื่อให้พนักงานจะสามารถเข้าใจตรงกันและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และเป็นประโยชน์แก่ผู้ป่วยมากที่สุด

การจัด โครงสร้างของ โรงพยาบาลเมโย จะมีคณะกรรมการบริษัท ได้แก่ผู้ถือหุ้น 12 ท่าน คณะกรรมการบริหารจำนวน 6 ท่าน กรรมการอำนวยการ และผู้อำนวยการ โรงพยาบาล โดยภายใต้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการฝ่ายแพทย์

1.1. ฝ่ายแพทย์ แบ่งเป็น อายุรกรรม, ศัลยกรรม, กุมารเวชกรรม, สูติ-นรีเวช, ทันตกรรม, แพทย์เฉพาะทาง, แพทย์ที่ปรึกษา, แพทย์เวร โดยจะอยู่ภายใต้การควบคุมของ ผู้อำนวยการแพทย์ ฝ่ายแพทย์จะรับผิดชอบในเรื่องการรักษาพยาบาล การดูแลผู้ป่วยโดยตรง บุคลากรในฝ่ายแพทย์จึงต้องมีความเชี่ยวชาญ และชำนาญในวิชาชีพเป็นพิเศษ และที่สำคัญต้อง ได้รับการพัฒนาฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ป่วย

1.2. ฝ่ายพยาบาล แบ่งเป็น เวรตรวจการณ์, ผู้ป่วยใน (IPD), ผู้ป่วยนอก (OPD), ผ่าตัด (OR), พยาบาลควบคุมโรคติดเชื้อ

1.3. ฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์ แบ่งเป็น เกสัชกรรม, รังสีเทคนิค, บริการเทคนิคการแพทย์, กายภาพบำบัด, ไตเทียม, โภชนาการ/ครัว

2. ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาคุณภาพ ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ แบ่งเป็น คณะกรรมการที่นำคุณภาพ, คณะกรรมการ RM, คณะกรรมการองค์กรแพทย์, คณะกรรมการ PCT MED/Sug./สูติ/เด็ก, คณะกรรมการ PTC, คณะกรรมการ IC, คณะกรรมการ IM, คณะกรรมการ ENV, คณะกรรมการ SLT, คณะกรรมการเครื่องมือแพทย์, คณะกรรมการ HRM/HRD

3. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหาร จะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้อำนวยการบริหาร ฝ่ายบริหารจะมีหน้าที่ในการบริหารจัดการและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาลทุกชั้นตอน รวมถึงการจัดทำระบบบัญชีของโรงพยาบาลและการนำเสนอข้อมูลทางการเงินและการบริหารจัดการแก่ผู้บริหารและบุคคลภายนอก ทำหน้าที่ในการออกหาลูกค้าจัดหน่วยแพทย์พยาบาลเคลื่อนที่ออกให้บริการแก่บริษัทหรือสถานที่ต่างๆ ที่ต้องการ และได้ทำการติดต่อมาทางโรงพยาบาล นอกจากนี้แล้วฝ่ายบริหารยังทำหน้าที่ในการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน โดยให้บริการทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก หน้าที่ในการซ่อมแซมเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่มีในโรงพยาบาลทั้งหมด

3.1. ฝ่ายสนับสนุนบริการ แบ่งเป็น ประสานการแพทย์, ประชาสัมพันธ์ (OPERATOR), ธุรกิจสัมพันธ์, เวชระเบียนและสถิติ, ศูนย์คอมพิวเตอร์, พัสดุ, ช่าง, ยานพาหนะ, แม่บ้าน/นำส่ง/สวน

3.2. ฝ่ายบัญชีและการเงิน แบ่งเป็น บัญชี, การเงิน การเงินใน/การเงินนอก, จัดซื้อ

3.2.1. หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบัญชีการเงิน

ฝ่ายบัญชีการเงินจะอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลและรับผิดชอบของผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีการเงิน ในฝ่ายนี้จะประกอบด้วยหน่วยต่างๆ ดังนี้

3.2.1.1. การเงินนอก หน้าที่หลักคือ คิดค่าใช้จ่าย ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกในกรณีที่ผู้ป่วยจ่ายเป็นเงินสดหรือจ่ายเป็นบัตรเครดิต และออกใบแจ้งค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่บริษัทคู่สัญญาส่งตัวผู้ป่วยมาตรวจรักษา

3.2.1.2. การเงินใน หน้าที่หลักคือ สรุปการออกใบแจ้งค่ารักษาต่อวันเป็นจำนวนเท่าใดและมียกเลิกเป็นจำนวนเท่าใด รับชำระค่ารักษาพยาบาลโดยการนำใบแจ้งหนี้ ออกไปเรียกเก็บจากคนไข้ตามวอร์ด

3.3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล แบ่งเป็น การสรรหาและการคัดเลือก (Recruitment and selection), การฝึกอบรม และการพัฒนา (Training and development), การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation), พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน, ควบคุมกฎระเบียบ

มีหน้าที่ในการรับสมัคร และคัดเลือกบุคลากรและส่งไปยังแผนกต่างๆ ที่ต้องการ ตลอดจนจัดฝึกอบรมพนักงานแต่ละแผนก

ความหมายของลูกหนี้

ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 11 ของสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับลูกหนี้การค้าไว้ดังนี้

“ลูกหนี้การค้า” หมายถึงลูกหนี้ที่เกิดจากการดำเนินงานตามปกติของธุรกิจ และจะมีชื่อบัญชีแตกต่างกันได้ตามประเภทของธุรกิจ เช่น ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ หมายถึงบัญชีระหว่างธนาคารที่มีดอกเบี้ย เงินให้สินเชื่อและดอกเบี้ยค้างรับ กิจกรรมประกันภัยหมายถึง บัญชีเบี้ยประกันภัยค้างรับ เงินค้างรับเกี่ยวกับการประกันต่อ และเงินให้กู้ยืม เป็นต้น

พรศิริ คงแก้ว (2544, หน้า 2-1) ลูกหนี้ (Account Receivables) ลูกหนี้เป็นสินทรัพย์ที่อาจนำไปแสดงในงบดุล ภายใต้หัวข้อสินทรัพย์หมุนเวียน หรือ สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน ขึ้นอยู่กับระยะเวลาครบกำหนด ถ้าลูกหนี้จำนวนใดมีระยะเวลาในการชำระหนี้ไม่เกิน 1 ปี หรือ 1 รอบระยะเวลาดำเนินงานปกติ ลูกหนี้จำนวนนั้นจะจัดเป็นสินทรัพย์หมุนเวียน แต่ถ้าจำนวนใดมีระยะเวลาในการชำระหนี้ยาวนานกว่า 1 ปี หรือ 1 รอบระยะเวลาดำเนินงานปกติ ลูกหนี้จำนวนนั้นจะจัดเป็นสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน สอดคล้องกับ นักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (2538, หน้า 79) ได้กล่าวว่า ลูกหนี้ (Receivable) หมายถึง สิทธิเรียกร้องจากบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของ เงินสด สินค้า หรือบริการ และยังสอดคล้องกับ เขาวรรักษ์ สุขวิบูลย์ (2551, หน้า 2-1) ได้ให้ความหมายของลูกหนี้การค้าไว้ว่า ลูกหนี้การค้า (Accounts Receivable) หมายถึง เงินที่ลูกค้าค้างชำระค่าสินค้าหรือค่าบริการที่กิจการได้ขายไปตามปกติธุระ แต่ไม่รวมถึงเงินค้างรับของกิจการที่เกิดขึ้นจากกรณีอื่น นอกจากนั้น กัลยาภรณ์ ปานมะเริง เบอร์ด (2546, หน้า 168) กล่าวถึงลูกหนี้การค้า (Accounts Receivable) ว่า รายการธุรกิจที่จะเกิดลูกหนี้การค้า คือ การที่กิจการได้ขายสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าเป็นเงินเชื่อ (On Account) รายการที่เกิดขึ้นดังกล่าว บันทึกบัญชีโดยเดบิตบัญชีลูกหนี้การค้าซึ่งเกิดจากการขายสินค้าหรือการให้บริการนั้น โดยที่กิจการคาดว่าจะเรียกเก็บเงินจากลูกค้าได้ภายในระยะเวลาสั้นๆ คือ 30 วัน หรือ 60 วัน ดังนั้นรายการลูกหนี้การค้าจึงแสดงไว้ในงบดุลเป็นสินทรัพย์หมุนเวียน

จากความหมายดังกล่าว ลูกหนี้ที่เกิดจากการขายสินค้า และให้บริการเป็นเงินเชื่อตามปกติของธุรกิจ จะเรียกว่า ลูกหนี้การค้า ซึ่งจะมีกำหนดระยะเวลาชำระหนี้สั้นๆ (Short-term Extensions of Credit) ประมาณ 30-90 วัน ต่างๆ กันตามแต่เงื่อนไขการชำระหนี้ที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันไว้ โดยปกติมักจะไม่เกิน 1 ปี หรือ 1 รอบระยะเวลาการดำเนินงานตามปกติแล้วแต่ระยะเวลาใดจะนานกว่า ยกเว้นกรณีที่เกิดจากการขายตามสัญญาผ่อนชำระ ซึ่งเป็นการขายโดยได้รับชำระเงินเป็นงวดๆ อย่างสม่ำเสมอตามปกติของธุรกิจ ถึงแม้ว่าระยะเวลาการผ่อนชำระจะเกินกว่า 1 ปี หรือ 1 รอบระยะเวลาการดำเนินงานตามปกติ ก็ให้ถือเป็นลูกหนี้การค้าแยกแสดงเป็นรายการต่างหากจากลูกหนี้การค้าอื่นในหัวข้อสินทรัพย์หมุนเวียน กรณีที่เกิดจากการขายสินค้าให้แก่บริษัทย่อย บริษัทในเครือ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของบริษัท โดยมีเงื่อนไขการชำระหนี้ตามปกติเช่นเดียวกับลูกค้าอื่นๆ ลูกหนี้ที่เกิดขึ้นอาจนำไปแสดงรวมกับลูกหนี้การค้าได้

โดยปกติกิจการจะบันทึกบัญชีลูกหนี้การค้า เมื่อได้รับการส่งมอบสินค้าแก่ลูกค้าแล้ว ยกเว้นกรณีขายเพื่อชอบ (Sales on Approval) และกรณีขายฝาก (Consignments) กิจการจะบันทึกบัญชีลูกหนี้การค้าไม่ได้จนกว่าลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ หรือกรรมสิทธิ์ในสินค้าได้โดยไปยังลูกค้า หรือผู้รับฝากขายแล้ว

สรุปได้ว่าบัญชีลูกหนี้การค้า คือการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นเงินเชื่อ ณ วันที่เกิดรายการจะต้องบันทึกบัญชีรายได้ไว้โดยการ เดบิตบัญชีลูกหนี้การค้า เครดิตบัญชีรายได้ค่ารักษา เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการติดตามรับชำระเงินต่อไป

การควบคุมบัญชีลูกหนี้ เปรียบเสมือนการบริหารลูกหนี้ ซึ่งวัดได้จากประสิทธิภาพจากเงินลงทุนในลูกหนี้ โดยการวิเคราะห์ระยะเวลาการเก็บหนี้โดยเฉลี่ย อัตราการหมุนเวียนของลูกหนี้ รวมถึงการวัดความสามารถในการเก็บหนี้ได้ และการวิเคราะห์อายุลูกหนี้ก็เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการประมาณหนี้สงสัยจะสูญ โดยมีองค์ประกอบของการควบคุมบัญชีลูกหนี้ ดังนี้

1. นโยบายการให้สินเชื่อและการควบคุม
2. การควบคุมบัญชีลูกหนี้
3. วิธีการรับชำระหนี้และการบันทึกบัญชี
4. นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

นโยบายการให้สินเชื่อและการควบคุม

องอาจ ฉันทสมบัติ (2555) นโยบายสินเชื่อ คือสิ่งท้องค้ของธุรกิจกำหนดขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางกำหนดคุณสมบัติ ผู้ที่จะมาเป็นลูกหนี้การค้าซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการพิจารณาเครดิตและการกำหนดวงเงินสินเชื่อของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งได้รวมถึงการให้เงื่อนไขและชำระเงิน และวิธีการเก็บเงิน โดยต้องเก็บเงินให้ได้ตรงตามกำหนด และเพื่อป้องกันไม่ให้หนี้เสียหรือหนี้สูญต่อไปในอนาคต นโยบายสินเชื่อและเครดิต จึงมีความสำคัญต่อธุรกิจและต้องนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญและดำเนินงานภายใต้กรอบของนโยบาย สินเชื่อของธุรกิจ (บริษัท) เพื่อใช้ในการพิจารณาเครดิตลูกค้าจะช่วยลดความเสี่ยงและทำให้เก็บเงินจากลูกค้าได้ตามกำหนดแต่่นโยบายสินเชื่อจะไม่มีควมหมายเลยหากผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องการจะปฏิบัติหรือปฏิบัติโดยขาดความเข้าใจอย่างถ่องแท้กฎระเบียบดังกล่าวก็จะไม่มีคุณค่า เปรียบเทียบเศษกระดาษทั่วๆ ไปเท่านั้นเอง “นโยบายสินเชื่อและเครดิต” ไม่ใช่เป็นแผนกเครดิตแต่เป็นหลักเกณฑ์ท้องค้กรของธุรกิจเป็นผู้กำหนดขึ้นมาจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจในระยะสั้นและระยะยาวสามารถช่วยให้ธุรกิจมีกำไรและสภาพคล่อง

บรรพต ทรวงวิเชียร (2544) นโยบายการให้สินเชื่อของธุรกิจโดยทั่วไปจะกำหนดเป็นแนวทางกว้างๆ และจะมีความยืดหยุ่น ซึ่งนโยบายทั่วๆ ไปควรมีดังนี้

1. สินเชื่อที่จะให้ทุกรายการต้องผ่านการตรวจสอบและประเมินโดยหัวหน้าแผนกสินเชื่อและหัวหน้าแผนกขาย ภายใต้การควบคุมของหัวหน้าแผนกบัญชีและการเงินและผู้จัดการทั่วไป
2. หัวหน้าแผนกสินเชื่อต้องแจ้งให้แผนกขายทราบเกี่ยวกับสินเชื่อทั้งหมดให้แก่ลูกค้าทราบ
3. ต้องกำหนดข้อตกลงหรือเงื่อนไขของการให้สินเชื่ออย่างชัดเจน
4. แผนกสินเชื่อต้องรับผิดชอบในการเรียกเก็บเงินได้ช้า หรือเกิดหนี้สูญขึ้น
5. ต้องมีการกำหนดวงเงินสินเชื่อไว้โดยแน่นอนและมีการสอบถามอย่างสม่ำเสมอ
6. การให้ส่วนลดและการปรับปรุงบัญชีลูกหนี้ต่างๆ ต้องได้รับอนุมัติอย่างถูกต้อง โดยผู้มีอำนาจก่อนการบันทึกบัญชี
7. ต้องทำการติดตามหนี้ที่ค้างชำระเป็นเวลานานหรือหนี้ที่มีข้อขัดแย้งภายในเวลาอันควร
8. ต้องมีการบันทึกบัญชีลูกหนี้ที่รวดเร็วทันทีที่เกิดรายการ และต้องส่งรายงานหรืองบอายุลูกหนี้ที่ถูกต้องให้หัวหน้าแผนกสินเชื่อเพื่อให้มีการติดตามหนี้ที่เหมาะสม

การควบคุมการให้สินเชื่อ

วรรตนา ทรงวิเชียร (2544) การควบคุมการให้สินเชื่อจะต้องทำควบคู่ไปกับนโยบายการให้สินเชื่อเพื่อเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายของธุรกิจที่วางไว้ ซึ่งหลักการควบคุมควรมีดังนี้

1. หัวหน้าแผนกสินเชื่อต้องมีหน้าที่ในการสอบทานรายงานและติดตามรายงานประจำวัน
2. แผนกต้อนรับลูกค้าจะต้องมีการจัดทำรายชื่อบริษัทคู่สัญญาที่มาใช้บริการเพื่อรายงานส่งหัวหน้าแผนกสินเชื่อตรวจสอบ
3. แผนกลูกค้าสัมพันธ์จะต้องมีการตรวจสอบประวัติบริษัทที่จะมาเป็นบริษัทคู่สัญญาอย่างรอบคอบก่อนตกลงเซ็นสัญญา

การควบคุมบัญชีลูกหนี้

วิไล วีระปรียและจงจิตต์ หลีกภัย (2547) ได้ให้ความหมายของการควบคุมบัญชีลูกหนี้ว่า ลูกหนี้ ตามความหมายของสมาคมนักบัญชี และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย หมายถึง สิทธิเรียกร้องที่กิจการที่มีต่อบุคคลอื่น หรือกิจการอื่นให้ชำระหนี้แก่กิจการในรูปเงินสด สินค้าและบริการ ลูกหนี้เป็นสินทรัพย์ที่จะแสดงในงบแสดงฐานะการเงิน ลูกหนี้จำนวนใดที่มีระยะเวลาชำระหนี้ไม่เกิน 1 ปี หรือหนึ่งรอบระยะเวลาดำเนินงานตามปกติ จะจัดเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนซึ่งบัญชีลูกหนี้การค้า เนื่องจากการดำเนินงานตามปกติของกิจการ แต่ถ้าเป็นเงินที่กรรมการและลูกจ้างยืมไปจากกิจการ หรือจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการของกิจการ จะต้องแสดงแยกต่างหากจากลูกหนี้การค้า งานทางด้าน การควบคุมลูกหนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของแผนกสินเชื่อซึ่งเริ่มตั้งแต่การอนุมัติสินเชื่อแก่ลูกหนี้รายใหม่ การขยายวงเงินสินเชื่อสำหรับลูกหนี้รายเก่า การติดตามทวงถามหนี้ที่ค้างชำระ ตลอดจนการขออนุมัติจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีส่วนที่เป็นงานของแผนกบัญชีก็คือ การจัดทำบัญชีลูกหนี้รายตัว การบันทึกบัญชีรับชำระหนี้ การจัดทำรายงานแยกอายุลูกหนี้ และให้ข้อมูลตามความต้องการของแผนกสินเชื่อ

วัตถุประสงค์โดยทั่วไปของการควบคุมบัญชีลูกหนี้ ก็เพื่อผลดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้การขายสินค้าและบริการที่เป็นเงินเชื่อได้มีการบันทึกบัญชีไว้ อย่างถูกต้องและทันเวลา
2. เงินที่ได้รับจากการชำระหนี้ค่าขายสินค้าหรือบริการได้มีการลงบัญชีและนำฝากธนาคารอย่างถูกต้อง

3. มีการแบ่งแยกหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการ และการรับเงินออกจากกันเพื่อป้องกันการทุจริต และข้อผิดพลาด

ในการควบคุมบัญชีลูกหนี้สิ่งที่ควรระวังคือ การบันทึกรายการเกี่ยวกับลูกหนี้แต่ละรายนั้น เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลแก่แผนกสินเชื่อ ซึ่งแผนกสินเชื่อจะนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ประกอบการพิจารณาเสนอผู้บริหารอนุมัติสินเชื่อให้แก่ลูกหนี้รวมทั้งการติดตามความเป็นไปของลูกหนี้ เพราะฉะนั้นแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้เป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชีเกี่ยวกับลูกหนี้ แต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องสอดคล้องและเป็นไปในแนวเดียวกัน ต้องตรงกับความต้องการของแผนกสินเชื่อ ข้อมูลที่แผนกสินเชื่อต้องการโดยทั่วๆ ไปจะมีหลักๆ ดังต่อไปนี้

1. ยอดค้างชำระของลูกหนี้แต่ละรายจนถึงปัจจุบันพร้อมด้วยหลักฐานในการติดตามทวงหนี้ในกรณีที่ลูกหนี้ไม่ยอมชำระเงิน

2. ใบแจ้งหนี้หรือรายงาน ซึ่งแสดงรายละเอียดที่เกิดขึ้นในบัญชีลูกหนี้แต่ละรายตามปกติจะทำทุกเดือน และส่งไปให้ลูกหนี้เพื่อแจ้งให้ทราบถึงจำนวนเงินที่ค้างชำระและรายการติดต่อกันระหว่างกันในช่วงเดือนที่ผ่านมา

3. งบการเงินซึ่งแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของลูกหนี้

ในการปฏิบัติเกี่ยวกับบัญชีลูกหนี้ นั้น ทุกๆ สิ้นเดือนทางแผนกบัญชีจะเป็นผู้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. จัดทำงบทดลองจากยอดคงเหลือของลูกหนี้แยกเป็นกลุ่ม และเปรียบเทียบกับบัญชีคุม

2. ออกใบแจ้งหนี้ให้แผนกติดตามหนี้นำไปวางบิลกับลูกค้า

3. ในใบแจ้งหนี้ทุกใบจะต้องมีชื่อและที่อยู่ของลูกค้าแต่ละรายที่มาใช้บริการ หรือชื่อที่อยู่ของบริษัทคู่สัญญา

4. ยอดคงเหลือที่ค้างชำระจะต้องขมาในบัญชีลูกหนี้อย่างถูกต้องในงวดเดือนใหม่

จากที่กล่าวมาทั้งหมด แผนกที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมลูกหนี้ นอกจากแผนกสินเชื่อ แผนกบัญชี แผนกต้อนรับลูกค้าแล้ว ในธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนยังแบ่งหน้าที่ย่อยๆ ลงไปอีก เช่น แผนกแพคเกจจิ้ง เป็นแผนกที่ดำเนินการเกี่ยวกับลูกหนี้ที่มีประกันกับบริษัทประกันชีวิตทั่วไป แผนกนิติการและติดตามหนี้ เพื่อดำเนินการทางกฎหมายกับลูกหนี้ที่ไม่ชำระหนี้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ในสัญญา

วิธีการรับชำระหนี้ และการบันทึกบัญชี

รัชนี ไชยประเสริฐ (2541) การบริหารลูกหนี้และระบบบัญชีลูกหนี้ เป็นเรื่องเทคนิคในการบริหารลูกหนี้ เทคนิคการให้สินเชื่อ เทคนิคการเรียกเก็บหนี้และการควบคุม รวมถึงหลักการปฏิบัติทางบัญชี การรับชำระหนี้ และการรายงานทางการบัญชีเกี่ยวกับลูกหนี้

การเรียกเก็บเงินและลงบัญชีรับชำระหนี้เป็นอีกงานหนึ่งที่มีความสำคัญของธุรกิจในการควบคุมลูกหนี้ ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนส่วนใหญ่ การเรียกเก็บเงินจะเป็นหน้าที่ของแผนกนิติกรและติดตามหนี้ เพราะเมื่อมีการอนุมัติให้สินเชื่อแก่ลูกค้าแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็ต้องมีการจัดระบบการเรียกเก็บหนี้ที่ดี เพื่อให้สามารถเก็บหนี้ได้ และรวดเร็วเกิดภาพพจน์ที่ดีแก่โรงพยาบาลในความรู้สึกของลูกค้า และพยายามให้เสียค่าใช้จ่ายในการเก็บหนี้ให้น้อยที่สุด

การรับชำระหนี้มีหลายวิธีด้วยกัน คือ

1. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลออกไปวางบิล และออกใบเสร็จให้กับลูกค้าโดยตรง
2. ส่งใบรายการค่าใช้จ่ายไปทางไปรษณีย์ และลูกค้าโดยเงินเข้าบัญชีโรงพยาบาลและเมื่อทางโรงพยาบาลได้รับชำระหนี้แล้วก็จะส่งใบเสร็จกลับไปให้ลูกค้า
3. ลูกค้านำเงินสดหรือเช็คมาชำระกับทางโรงพยาบาลโดยตรง
4. ลูกค้าชำระเป็นบัตรเครดิต
5. ลูกค้าผ่อนชำระเป็นงวดๆ

วิธีการบันทึกบัญชีลูกหนี้และรับชำระหนี้

วรรณ ทรวงวิเชียร (2544) เมื่อมีการให้สินเชื่อกับลูกค้ารายใดแล้ว แผนกสินเชื่อจะนำเอกสารที่เป็นค่าใช้จ่ายของลูกค้า ซึ่งเป็นสำเนาส่งมาให้แผนกบัญชีบันทึกบัญชีดังนี้

เดบิต	ลูกหนี้ (ชื่อลูกหนี้, ชื่อบริษัทคู่สัญญา)	XXX
เครดิต	รายได้ค่าห้อง	XXX
	รายได้ค่ายา	XXX
	รายได้ค่าอาหาร	XXX
	รายได้ค่าธรรมเนียมแพทย์	XXX
	รายได้อื่นๆ	XXX

(บันทึกรายการลูกหนี้ในกรณีลูกหนี้เป็นนิติบุคคล)

เมื่อครบกำหนดการให้เครดิต หรือลูกหนี้นำเงินมาชำระหนี้ค่ารักษาพยาบาลทางแผนกบัญชีของทางโรงพยาบาลจะมีการบันทึกบัญชีดังนี้

เดบิต	เงินสด/ธนาคาร	XXX
	ภาษีเงินได้นิติบุคคลหัก ณ ที่จ่าย (กรณีเป็นบริษัทคู่สัญญา)	XXX
เครดิต	ลูกหนี้	XXX
	(บันทึกรายการรับชำระหนี้)	

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนก็มีลักษณะเหมือนธุรกิจขายสินค้าทั่วไป คือ เป็นการขายที่โรงพยาบาลจะได้รับชำระหนี้ทั้งหมดจากลูกหนี้ จะต้องมีการนี้สูญเกิดขึ้น ดังนั้น เพื่อให้บุคคลแสดงฐานะการเงินของกิจการอย่างใกล้ชิดกับความเป็นจริงจะต้องแสดงลูกหนี้ที่คิดว่าจะไม่ได้รับชำระเท่านั้น

โดยหลักการบัญชี งบกำไรขาดทุนของแต่ละงวด จะต้องแสดงผลขาดทุนและค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในงวดนั้น เพราะฉะนั้นผลขาดทุนที่เกิดจากการเรียกเก็บหนี้ไม่ได้ก็จะต้องนำไปแสดงเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุนของงวดที่ให้บริการแก่ลูกค้านั้น แต่มีปัญหว่าผลขาดทุนที่เกิดจากหนี้สูญจะไปปรากฏให้ทราบใน งวดที่กระทำการให้บริการเพราะ โรงพยาบาลจะต้องมีช่วงระยะเวลาการเรียกเก็บหนี้ แต่ตามหลักการวัดผลการดำเนินงานจะถือว่าผลขาดทุนที่เกิดขึ้นจากการเรียกเก็บไม่ได้หรือหนี้สูญเป็นค่าใช้จ่ายงวดเดียวกับที่มีรายได้เกิดขึ้น

ค่าเผื่อหนี้สูญหรือค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

กัลยาภรณ์ ปานมะเริง เบอร์ก (2546, หน้า 171) กล่าวว่า ค่าเผื่อหนี้สูญหรือค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ หมายถึง จำนวนที่กันไว้สำหรับลูกหนี้ที่คาดว่าจะเรียกเก็บไม่ได้ และถือเป็นบัญชีปรับมูลค่าที่ตั้งขึ้นเพื่อแสดงเป็นรายการหักจากบัญชีลูกหนี้ในงบการเงิน เพื่อให้คงเหลือเป็นมูลค่าสุทธิของลูกหนี้ที่คาดว่าจะเก็บเงินได้

จากสภาพความเป็นจริงทางธุรกิจ แม้ลูกหนี้โดยส่วนใหญ่จะชำระหนี้เมื่อถึงกำหนดหรือตามที่คาดหมายไว้ แต่ก็มีบางกรณีที่ลูกหนี้บางรายไม่สามารถชำระหนี้ได้ แม้ในทางปฏิบัติกิจการไม่สามารถที่จะระบุได้อย่างแน่ชัดว่าลูกหนี้รายใดจะไม่ชำระหนี้จนกว่าจะถึงกำหนดชำระหรือได้มีการทวงถามจนถึงที่สุดแล้ว ทำให้มูลค่าของลูกหนี้ที่จะแสดงในงบการเงินมีจำนวนสูงกว่าความเป็นจริง ดังนั้น จึงต้องมีการประมาณจำนวนหนี้ที่คาดว่าจะเก็บเงินไม่ได้ขึ้นจำนวนหนึ่งเป็นการกันเผื่อไว้เป็นค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นบัญชีปรับมูลค่า โดยจะนำไปหักจากบัญชีลูกหนี้การค้าเพื่อให้แสดงมูลค่าสุทธิที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง การบันทึกบัญชีลูกหนี้ที่เก็บเงินไม่ได้มีวิธีปฏิบัติโดยทั่วไป 2 วิธีคือ

1) ไม่บันทึกรายการจนกว่าในรอบระยะเวลาที่มีบัญชีลูกหนี้การค้าเป็นสูญจริง จึงบันทึกบัญชีไว้เป็นผลเสียหายในรอบระยะเวลาบัญชีนั้น โดยการเดบิตบัญชีหนี้สูญ ซึ่งถือว่าเป็นบัญชีค่าใช้จ่าย และเครดิตบัญชีลูกหนี้ วิธีนี้เรียกว่า วิธีตัดจำหน่ายโดยตรง (Direct Write-Off Method)

2) ประมาณจำนวนหนี้ที่คาดว่าจะเก็บไม่ได้ โดยคำนวณจากยอดขายหรือยอดลูกหนี้ ณ วันสิ้นงวด แล้วบันทึกจำนวนที่ประมาณขึ้นนั้น โดยเดบิตบัญชีหนี้สงสัยจะสูญ ซึ่งเป็นบัญชีค่าใช้จ่าย และเครดิตบัญชีปรับมูลค่าลูกหนี้คือบัญชีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ รายการนี้ กิจการจะมีการบันทึกรายการตามรอบระยะเวลาบัญชีที่มีการบันทึกการขายในงวดบัญชีนั้นๆ วิธีนี้เรียกว่า วิธีตั้งค่าเผื่อ (Allowance Method)

ในทางปฏิบัติวิธีการตัดจำหน่ายโดยตรง เป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก แต่มีข้อเสียคือค่าใช้จ่ายที่เกิดจากรายการหนี้สูญจะไม่เป็นไปตามหลักการเปรียบเทียบ (Matching Concept) วิธีนี้จึงเป็นวิธีที่ไม่ได้รับการยอมรับกัน โดยทั่วไป เว้นแต่หนี้ที่คาดว่าจะเก็บไม่ได้มีจำนวนไม่มากนักจนถือว่าไม่มีนัยสำคัญ

วรศักดิ์ ทูมมานนท์ (2547, หน้า 167) กล่าวไว้ในมาตรฐานการบัญชี ฉบับนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ ดังนี้

1) กิจการควรพิจารณาสถานะของลูกหนี้ในขณะหนึ่งๆ เมื่อเห็นว่าลูกหนี้บางรายอาจไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามจำนวนเงินและภายในระยะเวลาที่คาดหมายไว้ กิจการควรต้องประมาณจำนวนหนี้ที่คาดว่าจะเรียกเก็บไม่ได้และนำไปหักลดบัญชีลูกหนี้เพื่อให้ลูกหนี้แสดงมูลค่าสุทธิที่ใกล้เคียงกับมูลค่าที่คาดว่าจะได้รับตามความเป็นจริง

2) วิธีการประมาณหนี้สงสัยจะสูญที่นิยมใช้กันประกอบด้วย การคำนวณเป็นร้อยละของยอดขาย การคำนวณเป็นร้อยละของยอดลูกหนี้ และการคำนวณโดยพิจารณาลูกหนี้แต่ละราย

3) การตัดจำหน่ายหนี้สูญมี 2 กรณีคือการตัดจำหน่ายตามเกณฑ์ทางภาษีอากร โดยบันทึกเป็นค่าใช้จ่ายในงบกำไรขาดทุน (เดบิตบัญชีหนี้สูญและเครดิตบัญชีลูกหนี้) และกลับรายการค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ (โดยเดบิตค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญและเครดิตบัญชีหนี้สงสัยจะสูญ) และการตัดจำหน่ายตามเกณฑ์ทางบัญชี โดยลดจำนวนลูกหนี้ลงพร้อมกับจำนวนค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

4) หนี้สูญได้รับคืนมี 2 กรณี คือ หนี้สูญที่ตัดจำหน่ายตามเกณฑ์ทางภาษีอากร โดยบันทึกหนี้สูญได้รับคืนเป็นรายได้อื่น (เดบิตบัญชีลูกหนี้ เครดิตหนี้สูญได้รับคืน) และลงรายการรับเงินจากลูกหนี้ตามปกติ (เดบิตบัญชีเงินสดและเครดิตบัญชีลูกหนี้)

5) หนี้สูญที่ตัดจำหน่ายตามเกณฑ์ทางบัญชี โดยกลับรายการที่ได้บันทึกไว้ตอนจำหน่ายบัญชีลูกหนี้ (เดบิตบัญชีลูกหนี้และเครดิตบัญชีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ) และลงรายการรับเงินจากลูกหนี้ปกติ

นโยบายการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 11 เรื่องหนี้สงสัยจะสูญและหนี้สูญ เป็นแนวทางที่ใช้ในการปฏิบัติทางบัญชีของการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ การจำหน่ายหนี้สูญและการเปิดเผยข้อมูล

ค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ หมายถึง จำนวนที่กันไว้สำหรับลูกหนี้ที่คาดว่าจะเรียกเก็บไม่ได้ และถือเป็นบัญชีปรับมูลค่าที่สร้างขึ้นเพื่อแสดงเป็นรายการหักจากบัญชีลูกหนี้ในงบการเงิน เพื่อให้คงเหลือเป็นมูลค่าสุทธิของลูกหนี้ที่คาดหมายว่าจะเรียกเก็บได้

นโยบายการตั้งค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญของธุรกิจโดยทั่วไปจะต้องมีการกำหนดไว้ โดยดูจากข้อมูลของแผนกบัญชี ซึ่งโดยปกติจะมีวิธีที่นิยมใช้กันดังนี้

1. กำหนดเป็นร้อยละของยอดขาย วิธีนี้กิจการจะต้องวิเคราะห์จากประสบการณ์ที่ผ่านมาเกี่ยวกับจำนวนลูกหนี้ที่เก็บไม่ได้เทียบ เป็นอัตราส่วนกับยอดขาย คือ

- กำหนดเป็นร้อยละของยอดขายรวม
- กำหนดเป็นร้อยละของยอดขายเชื่อ

2. กำหนดเป็นร้อยละของยอดลูกหนี้ โดยการวิเคราะห์จากประสบการณ์ที่ผ่านๆ มา กิจการจะสามารถประมาณอัตราร้อยละของลูกหนี้ที่คาดว่าจะเก็บไม่ได้ต่อยอดลูกหนี้ที่คงค้างอยู่ได้ดังนี้

- กำหนดเป็นร้อยละของยอดลูกหนี้ โดยถือว่าเป็นอัตราส่วนของจำนวนหนี้สงสัยจะสูญสำหรับหนี้ทั้งหมดคงที่

- กำหนด โดยการจัดกลุ่มลูกหนี้จำแนกตามอายุของหนี้ที่ค้างชำระ

1. กำหนดโดยพิจารณาลูกหนี้แต่ละราย และจะรวมเฉพาะรายที่คาดว่าจะเรียกเก็บไม่ได้เท่านั้นเป็นหนี้สงสัยจะสูญ วิธีการนี้อาจจะกระทำได้ยากในทางธุรกิจที่มีลูกหนี้จำนวนมาก

ลักษณะของบัญชีค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ

จำนวนที่ประมาณว่าไม่สามารถจะเรียกเก็บลูกหนี้ได้นั้น ไม่สามารถที่จะนำไปเครดิตบัญชีลูกหนี้โดยตรงได้ เพราะบัญชีลูกหนี้จะต้องแสดงจำนวนหนี้ทั้งหมด ดังนั้นจะต้องนำไปเครดิตในบัญชีค่าเผื่อนี้สูญ ซึ่งเป็นบัญชีตรงข้ามกับบัญชีลูกหนี้

การจำหน่ายหนี้สูญ

กิตติชัย ถาวรธรรมฤทธิ์ (2550, หน้า 1) กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ การจำหน่ายหนี้สูญคือ มาตรา 65 ทวิ (9) แห่งประมวลรัษฎากรได้บัญญัติไว้ว่า “การจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้จะกระทำได้อต่อเมื่อเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดโดยกฎกระทรวง แต่ถ้าได้รับชำระหนี้ในรอบระยะเวลาบัญชีใดให้นำมาคำนวณเป็นรายได้ในรอบระยะเวลาบัญชีนั้น

หนี้สูญรายใดให้นำมาคำนวณเป็นรายได้แล้ว หากได้รับชำระในภายหลังก็มีให้นำมาคำนวณเป็นรายได้อีก”

การจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. หนี้สูญจะต้องเกิดจากลูกหนี้ในการประกอบกิจการ ไม่รวมหนี้ที่เกิดจากกรรมการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ไม่ว่าจะหนี้ที่เกิดขึ้นก่อนหรือหลังดำรงตำแหน่งก็ตาม
2. ต้องเป็นหนี้ที่หลักฐานโดยชัดเจนที่สามารถป้องกันลูกหนี้ได้
3. ต้องมีหลักฐานการติดตามทวงถามให้ชำระหนี้ตามควรแก่กรณี หรือมีการฟ้องคดีแล้วแต่ไม่ได้รับการชำระหนี้ที่ตัดเป็นหนี้สูญไม่ได้ ได้แก่ หนี้ขาดอายุความ หนี้จากการประนีประนอมยอมความและการปลดหนี้

เมื่อมีการจำหน่ายหนี้สูญให้ลงบัญชีดังนี้

เดบิต	ค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ	XXX
	เครดิต ลูกหนี้ (ชื่อลูกหนี้, ชื่อบริษัท)	XXX
	(บันทึกรายการจำหน่ายหนี้สูญ)	

หนี้สูญได้รับคืน

ในบางรอบระยะเวลาบัญชี กิจการอาจจะได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ที่ได้จำหน่ายเป็นหนี้สูญไปแล้ว วิธีการบัญชีอาจกระทำได้โดยถือเอาเงินที่ได้รับเป็นรายได้อื่น หรือนำไปเพิ่มบัญชีค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

ในกรณีที่มีการตัดหนี้สูญเป็นไปตามเกณฑ์กฎหมายภาษีอากรการลงรายการหนี้สูญได้รับคืน

1. เดบิตตั้งบัญชีลูกหนี้ขึ้นใหม่ และเครดิตหนี้สูญได้รับคืนซึ่งถือเป็นรายได้อื่น
2. ลงบัญชีรับเงินสด และเครดิตบัญชีลูกหนี้

ในกรณีที่การตัดหนี้สูญเป็นเพียงรายการทางการบัญชี

การลงรายการหนี้สูญได้รับคืน คือ

1. เดบิต ตั้งบัญชีลูกหนี้ขึ้นใหม่ และเครดิตบัญชีค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญเป็นการกลับรายการที่ลงไว้ในตอนตัดจำหน่ายบัญชี
2. ลงบัญชีรับเงินสด และเครดิตบัญชีลูกหนี้

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้า ได้มีการศึกษาและสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมบัญชีลูกหนี้ที่เกี่ยวข้อง การควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโย ซึ่งได้กล่าวถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบัญชีลูกหนี้การควบคุมเอกสาร และการเดินเอกสาร ซึ่งเป็นการกล่าวถึงหลักการปฏิบัติงานและการควบคุม และการจัดทำบัญชีลูกหนี้ซึ่งจะเกี่ยวข้องถึงวิธีการรับชำระหนี้และการบันทึกบัญชีซึ่งมีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ลีลา เป็ลี่ยนน้อย (2545) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ การควบคุมบัญชีลูกหนี้การค้าภายในประเทศ โดยใช้กรณีศึกษา "บริษัทเวลล่า (ประเทศไทย) จำกัด" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาจากบัญชีลูกหนี้การค้าภายในประเทศของบริษัทกรณีศึกษา และเพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการชำระหนี้ล่าช้าของหนี้การค้าภายในประเทศวิธีการในการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านลูกหนี้การค้าภายในประเทศ และใช้ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการค้นคว้าจากตำราทางวิชาการต่าง ๆ เกี่ยวกับบัญชีลูกหนี้ การติดตามทวงถามหนี้ และเอกสารรายงานภายในบริษัทกรณีศึกษา เช่น ตัวเลขยอดขายสินค้าภายในประเทศตั้งแต่ปี 2543 ถึงเดือนตุลาคม 2545 ตัวเลขยอดลูกหนี้การค้าภายในประเทศปี 2543 ถึงเดือนตุลาคม 2545 โดยนำตัวเลขยอดขายสินค้าภายในประเทศและตัวเลขยอดลูกหนี้การค้าภายในประเทศมาคำนวณหาระยะเวลาในการเรียกเก็บหนี้เฉลี่ย แล้วนำค่าที่ได้มาเปรียบเทียบกับรูปของตาราง วิเคราะห์เชิงพรรณนาโดยการบรรยาย เพื่อศึกษาสภาพปัญหาจากการชำระหนี้ล่าช้าและเพื่อศึกษาหาแนวทางในการแก้ปัญหาจากการชำระหนี้ล่าช้า ผลการศึกษาเกี่ยวกับบัญชีลูกหนี้การค้าภายในประเทศของบริษัทกรณีศึกษา พบว่าลูกหนี้การค้าภายในประเทศมีปัญหาเรื่องการชำระหนี้ล่าช้าเจ้าหน้าที่บัญชีขาดการควบคุมบัญชีลูกหนี้ การติดตามทวงถามหนี้จากลูกหนี้โดยเจ้าหน้าที่การเงินทำการติดตามทวงถามไม่ต่อเนื่องทุกขั้นตอน เช่น ไม่มีการทำหนังสือทวงถามการชำระหนี้จากลูกหนี้การค้าที่ค้างชำระเป็นเวลานาน ไม่มีการติดตามทวงถามลูกหนี้ที่ใกล้ครบกำหนดการชำระเงินส่งผลให้บริษัทกรณีศึกษามีระยะเวลาในการเรียกเก็บหนี้สูงและอาจเกิดปัญหาเรื่องหนี้สูญสูงเพิ่มขึ้นในส่วนของการดำเนินงานภายในบริษัท กรณีศึกษาพบปัญหาเรื่องการแบ่งแยกหน้าที่ในการปฏิบัติงานระหว่าง

เจ้าหน้าที่บัญชีและเจ้าหน้าที่การเงินอาจส่งผลให้เกิดปัญหาการทุจริตได้ซึ่งมีแนวทางในการแก้ปัญหาจากการชำระหนี้ล่าช้าของลูกค้าหนี้การค้าภายในประเทศของบริษัท เวลล่า (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ควรทำการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างเจ้าหน้าที่การเงินและเจ้าหน้าที่บัญชีต้องไม่ให้บุคคลเดียวกันทำหน้าที่รับเงินจากลูกหนี้และบันทึกรายการบัญชี เพื่อทำการตรวจสอบซึ่งกันและกันควรจัดทำรายงานวิเคราะห์อายุลูกหนี้ทุกเดือน จัดทำหนังสือยืนยันยอดลูกหนี้จัดทำหนังสือทวงถามการชำระหนี้ บริษัทกรณีศึกษาควรพิจารณาระยะเวลาให้เครดิตที่เหมาะสมกับลูกหนี้และสถานการณ์ปัจจุบันทำได้โดยลดระยะเวลาการให้เครดิตกับลูกหนี้ที่มีปัญหาในการชำระหนี้การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อจัดการลูกหนี้โดยการให้ความสำคัญในการจัดหาลูกหนี้รายใหม่ที่มีคุณภาพในการชำระหนี้ให้มากขึ้นการปรับมาตรการในการจัดเก็บหนี้ที่เหมาะสม โดยการกำหนดมาตรการจูงใจเช่นการให้ส่วนลดเพิ่มถ้าลูกหนี้ชำระหนี้ในช่วงเวลาที่บริษัทกำหนดและงดขายสินค้าให้กับลูกหนี้การค้าที่ค้างชำระเป็นเวลานานในด้านการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่การเงินที่มีหน้าที่ในการติดตามทวงถามหนี้ควรมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการจัดอบรมสัมมนา

สุรัชดา รักตระกูลวิทยา (2547) การศึกษาเรื่องการจัดการลูกหนี้การค้าของบริษัท Lucky Star Hydraulic & Engineering Co., Ltd. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของหลักเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อ สภาพปัจจุบันของการจัดเก็บหนี้ และเพื่อหาแนวทางจัดการลูกหนี้การค้าของบริษัท วิธีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลภายในบริษัท ฯ ในส่วนของบัญชี ลูกหนี้การค้าระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ.2547 จนถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 ผลการศึกษาพบว่าประเด็นปัญหาที่สำคัญที่มีผลต่อความล่าช้าในการจัดเก็บหนี้แยกเป็น ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายในประกอบด้วยปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ บุคลากรภายในบริษัท ฯ และระบบวิธีการจัดการเก็บหนี้ซึ่งปัญหาที่ควบคุมได้ยากหรือไม่ สามารถควบคุมได้ในบางกรณีในประเด็นของการแก้ไขปัญหาที่มีข้อเสนอแนะคือปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายในควรเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ทั้งพนักงานขายและพนักงานที่จัดเก็บหนี้จัดฝึกอบรมหลักสูตรเสริมความรู้ ความชำนาญงานและสร้างสิ่งจูงใจในการทำงานของพนักงานสำหรับปัจจัยภายนอกควรใช้ มาตรการการลงโทษสำหรับลูกค้าที่ขาดความรับผิดชอบในการชำระหนี้ด้วยวิธีการงดให้สินเชื่อหรืองดการขายในครั้งต่อไป หรือใช้วิธีการขายสินค้าเป็นเงินสดเท่านั้นในสินค้าบางรายการ

ณัฐพร รัตนชานอง (2546) วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาสภาพการใช้ความพึงพอใจในการใช้ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบฐานข้อมูลควบคุมและติดตามหนี้กรณีศึกษาบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งศึกษาความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้ที่มีต่อระบบฐานข้อมูลควบคุมและติดตามหนี้ของบริษัทฯ โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลของบริษัทดังกล่าว จำนวน 256 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ

เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ผลการวิจัย มีดังนี้ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทางด้านการบริหารธุรกิจและการเงินการธนาคาร และตำแหน่งที่รับผิดชอบ คือ ผู้จัดการฝ่ายควบคุมและติดตามหนี้ โดยมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-4 ปีโดยประมาณ 2. สภาพการใช้ระบบฐานข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาสภาพการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ โดยมีการใช้ระบบฐานข้อมูลทุกวัน ประมาณวันละ 6-8 ชั่วโมง ในช่วงเวลาทำงานเช้า - เย็น (8.30 - 12.30) โดยระบบฐานข้อมูลย่อยที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ ระบบการสืบค้นข้อมูล 3. ความพึงพอใจในการใช้ระบบฐานข้อมูล พบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานผู้ใช้ระบบฐานข้อมูล มีความพึงพอใจด้านฮาร์ดแวร์มากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน ส่วนในด้านระบบฐานข้อมูลและด้านการใช้คู่มือ/การอบรมการใช้ระบบฐานข้อมูล ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 4. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบฐานข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านระบบฐานข้อมูลที่ไม่สามารถเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลอื่นภายนอกหน่วยงานได้ รองลงมา คือ การใช้งานเวลานานในการสืบค้นข้อมูล การไม่สามารถพิมพ์รายงานเฉพาะส่วนที่ต้องการได้ รวมถึงคู่มือการใช้ที่เป็นภาษาอังกฤษเข้าใจยาก และการขาดการอบรมการใช้ระบบฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้ใช้งาน 5. ความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้มีความต้องการให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพดีขึ้น มีความสามารถในการแสดงผลข้อมูลรายวันที่เกิดขึ้นได้ทันที และความสามารถในการดึงข้อมูลไปประมวลผลต่อกับโปรแกรมอื่นของหน่วยงานภายนอกได้ จากการเปรียบเทียบ สภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรค และความต้องการเพิ่มเติม ในการใช้ระบบฐานข้อมูล ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่าเพียงบางด้านที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ศิริชัย อินทพิชัย (2538) ปัจจุบันคอมพิวเตอร์นับว่ามีบทบาทที่สำคัญในการบริหารและการจัดงานในธุรกิจต่าง ๆ เป็นเครื่องมือที่เข้ามาช่วยในการทำงาน การวิเคราะห์และการตัดสินใจ ทำ ได้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำดังนั้นในการบริหารงานลูกหนี้จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ได้มีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดการเพราะคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมโยงเพิ่มข้อมูลต่างๆ ของงานลูกหนี้เข้าด้วยกันทำให้สามารถสร้างรายงานต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารงานลูกหนี้ได้มากมาย คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่มีความเร็วในการประมวลผลสูงมีหน่วยความจำภายในที่มากมาย รวมทั้งยังมีความสามารถในการเปรียบเทียบต่างๆ ได้ดีส่วนในกรณีศึกษาของ บริษัทเป๊ปซี่โค ฟู้ดส์ (ประเทศไทย) จำกัดคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นระบบที่เรียกว่า LAN (Local Area Network) ซึ่งเป็นระบบการทำงานของระบบเครือข่ายที่จะช่วยให้คอมพิวเตอร์ จอภาพเครื่องพิมพ์และอุปกรณ์ต่างๆติดต่อกัน

ใช้งานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในส่วนของบริษัท Software ที่บริษัทใช้อยู่เป็น Software ที่มีชื่อว่า "Fourth Shift" ซึ่งเป็น Software ที่พัฒนาขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งการศึกษาคำนี้จะศึกษาในส่วนของ Order Entry และ Account Receivable ซึ่งเป็นหลักที่จะใช้ในการบริหารงาน ลูกหนี้รายการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องกันลูกหนี้การค้ำนั้นจะมีอยู่ 3 ส่วนหลักด้วยกันคือ

1.ระบบการออกใบส่งสินค้า(Invoicing System)เป็นระบบการเพิ่มหรือบันทึกรายการ ลูกหนี้การค้ำเป็นรายตัวลูกหนี้และเอกสารใบส่งสินค้าแต่ละรายการซึ่งจะเริ่มตั้งแต่การออกใบสั่งซื้อของลูกค้า แล้วส่งไปยังแผนกขายเพื่อออก Sales Order แล้วส่งไปยังแผนกออกใบส่งสินค้าเพื่อทำการป้อนข้อมูลเข้าไปเมื่อเรียบร้อยแล้วจะมีการตรวจสอบความถูกต้องต่างๆจาก Master File, Credit Control, ราคาสินค้า, รายการสินค้าคงคลังแล้วออกรายงานต่างๆที่เกี่ยวข้องเมื่อมีการออกใบส่งสินค้าแล้วระบบจะสร้างรายการลูกหนี้การค้ำรายตัวพร้อมกับสร้างรายการทางบัญชีเพื่อผ่านไปยังระบบบัญชีแยกประเภทต่อไป

2.ระบบบัญชีลูกหนี้การค้ำ(Account Receivable System)ในส่วนของรายละเอียดของระบบบัญชีลูกหนี้การค้ำจะมีแฟ้มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้อยู่ 4 แฟ้มข้อมูล 1.Invoice Summary Account Receivable File 2.Cash Receipt File 3.Account Receivable File การบริหารงานลูกหนี้การค้ำสิ่งที่สำคัญคือรายงานต่างๆที่ถูกต้องรวดเร็วและ แม่นยำซึ่งมีรายงานต่างๆที่ควรจะต้องมี ดังนี้คือ

1.รายงานรายละเอียดลูกหนี้ที่เกินกำหนดชำระเงิน โดยแยกตามพนักงานขายเพื่อให้พนักงานขายเขียนเหตุผลที่ยังไม่ได้รับชำระเงิน

2.รายงานแยกอายุลูกหนี้ (Aging Trial Balance)

2.1 รายงานแยกอายุลูกหนี้โดยแยกรายละเอียดแยกตามรหัสลูกค้าและเอกสารใบส่งสินค้าแต่ละรายการ

2.2 รายงานแยกอายุลูกหนี้สรุปตามลูกค้าแต่ละราย

2.3 รายงานแยกอายุลูกหนี้สรุปทั้งบริษัทโดยแยกตามชนิดของลูกค้าและพื้นที่

3.รายงานในใบแจ้งหนี้ของลูกค้าแต่ละรายที่ค้างชำระ

4.รายงานรายละเอียดการเคลื่อนไหวของลูกหนี้

5.รายงานจำนวนวันการหมุนเวียนของลูกหนี้การค้ำ

3.ระบบการเรียกเก็บเงินระบบนี้นับเป็นระบบที่เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของระบบลูกหนี้การค้ำเพื่อที่จะเตรียมเอกสารและควบคุมระบบเอกสารให้การเรียกเก็บเงินทำได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วทำให้การหมุนเวียนของลูกหนี้ดี รายงานที่ควรจะมีให้อยู่ในระบบการเรียกเก็บเงินมีอยู่ 2 รายงานคือ

1. รายงานการรับใบเสร็จรับเงินเพื่อไปเรียกเก็บเงินจากลูกค้า
2. รายงานใบเสร็จรับเงินที่ต้องอยู่ในมือของพนักงานขาย

จากส่วนทั้งสามระบบที่กล่าวมาข้างต้นจะเป็นส่วนที่ทำให้การบริหารงานด้านลูกหนี้การค้าเป็นไปตามที่ทางบริษัทได้วางแผนไว้และมีประสิทธิภาพสูงสุดได้แต่ อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานจะมีปัญหาเช่นปัญหาต่าง ๆ อยู่หลายอย่างด้วยกัน เช่นปัญหาทางด้านตัวบุคคลากรยังเป็นที่งานที่ใหม่และยังไม่เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารลูกหนี้การค้าโดยตรงดังนั้นแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้จะกระทำได้โดยจัดให้มีการประชุมทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบลูกหนี้การค้าให้มากขึ้น หรือจัดอบรม โดยการเชิญผู้บรรยายจากบุคคลภายนอกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนี้ โดยเฉพาะ เป็นต้น

พรรณทิวา มาลี (2538) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ บริษัทชลประทานซีเมนต์จำกัด (มหาชน) เป็นธุรกิจที่ดำเนินเกี่ยวกับการผลิตปูนซีเมนต์ ซึ่งมีสถานะการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันซึ่งนิยมมีการขายเชื่อเพื่อ เป็นการส่งเสริมการขาย เป็นการเพิ่มยอดขายเพิ่มกำไรให้แก่บริษัทฯ ดังนั้นบริษัทจึงต้องมีนโยบายการบริหารสินเชื่อและระบบบัญชีลูกหนี้ที่มีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากบริษัทฯยังมีข้อบกพร่องในการดำเนินงานจึงเกิดปัญหาบางประการได้แก่ปัญหาในการประสานงานการขาดประสิทธิภาพของพนักงานการดำเนินงานด้านข้อมูลตลอดจนประสิทธิภาพเกี่ยวกับลูกหนี้และการจัดเก็บหนี้ดังนั้นมี การดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลทั้งในด้านการดำเนินงานของบริษัทฯและด้านทฤษฎีเพื่อกำหนดกลยุทธ์เพื่อนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น กลยุทธ์ที่นำมาปรับใช้ได้แก่ การอบรมพนักงานการดำเนินงานพื้นฐานในการวัดประสิทธิภาพของลูกหนี้ และการจัดเก็บหนี้นอกจากนี้ยังมีกระบวนการในส่วนของการควบคุมและการประเมินผลทั้งในด้านการอบรมพนักงาน การควบคุมลูกหนี้ และประสิทธิภาพของการจัดเก็บหนี้โดยควบคุมจากปริมาณการขายการควบคุมในลูกหนี้และต้นทุนที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บหนี้ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ จากการดำเนินการศึกษา สามารถช่วยให้ผู้บริหารใช้ในการวางแผนการตัดสินใจตลอดจนการปรับเปลี่ยนนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์