

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายการให้สินเชื่อและการควบคุมบัญชีลูกหนี้ วิธีการรับชำระหนี้และการบันทึกบัญชี และการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของโรงพยาบาลเมโย การศึกษากระทำโดย การสัมภาษณ์ข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานการควบคุมบัญชีลูกหนี้ การให้สินเชื่อ และการรับชำระหนี้ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องและให้การสัมภาษณ์กับกิจกรรมดังกล่าวประกอบด้วย ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน หัวหน้าแผนกการเงิน และหัวหน้าฝ่ายติดตามทวงถาม โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผลดังนี้

จากการศึกษาข้อมูลของโรงพยาบาล ทั้งจากแหล่งเอกสารสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปผลได้ดังนี้ คือ โดยภาพรวมของการดำเนินงานของโรงพยาบาลเมโย การให้บริการลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 70 เป็นการให้บริการเป็นเงินสด และร้อยละ 30 เป็นการให้บริการเป็นเงินเชื่อ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะเน้นกลุ่มลูกหนี้ จึงมุ่งศึกษาเฉพาะในส่วนของการให้บริการเงินเชื่อ ซึ่งแผนกที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานได้แก่

แผนกการเงิน OPD (Out Patient Department) มีหน้าที่ รวบรวมเอกสารการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยทั้งหมด มาคำนวณค่าใช้จ่ายแล้วทำการเปิดใบแจ้งเรียกเก็บเงินหรือใบเสร็จรับเงิน ตามแต่กรณี

แผนกการเงิน IPD (In Patient Department) มีหน้าที่ รวบรวมเอกสารการรักษาพยาบาลจากอร์ดมาคำนวณค่าใช้จ่าย เพื่อแจ้งให้ผู้ป่วยทราบทุกๆ 3 วัน ในการควบคุมค่าใช้จ่ายให้กับผู้ป่วย

แผนกบัญชีลูกหนี้ ทำหน้าที่รับเอกสารจากแผนกการเงิน OPD (Out Patient Department) และแผนกการเงิน IPD (In Patient Department) มาตรวจสอบความถูกต้องและทำการวางบิลไปยังบริษัทคู่สัญญา

แผนกติดตามทวงถาม ทำหน้าที่ตรวจสอบรายการการวางบิลของแผนกบัญชีลูกหนี้ เมื่อถึงกำหนดชำระหนี้ จะทำการติดตามทวงถามไปยังบริษัทคู่สัญญาและลูกค้าทั่วไป

## 1. นโยบายการให้สินเชื่อและการควบคุมสินเชื่อ

จากการสัมภาษณ์ข้อมูลพบว่าในการปฏิบัติงานปัจจุบันนี้โรงพยาบาลเชื่อว่าวิธีการหารายได้ส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลควรจะต้องเพิ่มการให้สินเชื่อในการจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ จึงให้ความสำคัญ แต่ก็พบว่ายังไม่มีนโยบายที่ชัดเจน ไม่ได้ถูกเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ทราบนโยบายหลักๆ เพียงแค่ว่ายินดีที่จะให้สินเชื่อแก่ลูกค้า แนวทางในการให้สินเชื่อจึงยังไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เป็นการพิจารณาเป็นรายๆ ไปที่ได้มีการติดต่อไปของแผนกประสานการแพทย์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจุบันมีการให้บริการเป็นเงินเชื่อร้อยละ 30 ของการให้บริการทั้งหมด จากสรุปของบัญชีลูกหนี้ในปี 2552-2556 มีสถิติการเพิ่มขึ้นของบัญชีลูกหนี้ดังต่อไปนี้

### สถิติบัญชีลูกหนี้

ปี 2553 เพิ่มขึ้นจากปี 2552	= 2.75%
ปี 2554 เพิ่มขึ้นจากปี 2553	= 5.01%
ปี 2555 เพิ่มขึ้นจากปี 2554	= 7.50%
ปี 2556 เพิ่มขึ้นจากปี 2555	= 12.30%

การเพิ่มขึ้นของลูกหนี้ที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปีเนื่องจากปัจจุบันมีผู้สนใจทำประกันมากขึ้น และบริษัทต่างๆ หันมาใช้บริการบริษัทประกันในการให้สิทธิ์แก่พนักงานเป็นสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลอีกด้วย

### ระยะเวลาในการเก็บหนี้ถัวเฉลี่ย

ปี 2552	71	วัน
ปี 2553	68	วัน
ปี 2554	65	วัน
ปี 2555	62	วัน
ปี 2556	60	วัน

ระยะเวลาการเก็บหนี้ที่อยู่ในอัตราที่เหมาะสม เป็นไปตามเกณฑ์ที่โรงพยาบาลกำหนด คือ อยู่ในช่วงไม่เกิน 60-90 วัน ซึ่งมีแนวโน้มว่าการเก็บหนี้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเรื่อยๆ จากการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโย จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ