

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การควบคุมบัญชีลูกหนี้ เป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน เพื่อที่จะได้ปฏิบัติตามนโยบายการให้สินเชื่อ ข้อปฏิบัติในการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดจำหน่ายหนี้สูญ และสามารถบันทึกการรับรู้บัญชีรายได้ได้อย่างถูกต้องตรงเวลา และสามารถรับชำระหนี้ได้ โดยเกิดผลกระทบต่อลูกหนี้น้อยที่สุด เนื่องจากธุรกิจโรงพยาบาลเป็นธุรกิจการให้บริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าจึงต้องให้ความสำคัญและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด การศึกษาในเรื่องการ ควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายการให้สินเชื่อ และการควบคุมสินเชื่อของธุรกิจโรงพยาบาล การควบคุมบัญชีลูกหนี้ วิธีการรับชำระหนี้ และการ บันทึกบัญชี นโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลต่อการควบคุม บัญชีลูกหนี้ โดยการศึกษาจากสภาพความเป็นจริง การรวบรวมข้อมูล ศึกษาการปฏิบัติทางการ บัญชีและเสนอรายงานทางการบัญชีต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมา วิเคราะห์เชิงพรรณนา ซึ่งสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย การควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโย มีการแบ่งลูกหนี้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ลูกหนี้ OPD (Out Patient Department)
2. ลูกหนี้ IPD (In Patient Department)

โดยลูกหนี้ OPD (Out Patient Department) และลูกหนี้ IPD (In Patient Department) จะมี ปัญหาในการเก็บชำระหนี้ได้ยากคือลูกหนี้ที่ไม่มีคู่สัญญาหรือลูกค้าทั่วไป โดยเฉพาะในช่วงสภาวะ เศรษฐกิจอย่างในปัจจุบัน และต้องทำการรักษาให้ผู้ป่วยด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพ แม้ผู้ป่วยจะไม่มี กำลังในการจ่ายก็ตาม แต่ด้วยโรงพยาบาลเอกชนมุ่งหวังกำไร จึงต้องคำนึงถึงนโยบายทางด้านบัญชี ในการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ โดยมีการบันทึกตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญไว้ในงบการเงินซึ่งเป็นการ นำเสนอมาตรฐานการบัญชี ในเรื่องของหลักความระมัดระวังเพื่อรับรู้ความไม่แน่นอนที่อาจ เกิดขึ้นได้ รายได้ส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลคือ รายได้จากค่ารักษาพยาบาล และรายได้จากการ

เจ้าหน้าที่ โดยเน้นการบริการเป็นหลักตามมาตรฐานของโรงพยาบาล HA (Hospital accreditation) การปฏิบัติงานในการควบคุมบัญชีลูกหนี้มีการทำงานที่เกี่ยวข้องกันหลายฝ่ายเริ่มตั้งแต่การวางนโยบายสินเชื่อ ผู้บริหารหลายฝ่ายจะต้องมีการตกลงร่วมกันเพื่อที่จะให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด การควบคุมบัญชีลูกหนี้มีการตรวจสอบและบันทึกบัญชีโดยแผนกบัญชีลูกหนี้ทำการวางบิลและรับชำระหนี้กระทำโดยแผนกการเงิน การทำงานทุก ๆ ฝ่ายมีความเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กันตลอดเวลา การจัดทำรายงานเกี่ยวกับอายุลูกหนี้และลูกหนี้คงเหลือจัดทำโดยแผนกบัญชีลูกหนี้ การกำหนดนโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญจะมีการตกลงร่วมกันระหว่างผู้อำนวยการบริหาร ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน หัวหน้าแผนกบัญชี หัวหน้าแผนกการเงินและแผนกติดตามทวงถาม ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มีความเหมาะสมและสามารถหาวิธีปรับปรุงแก้ไขในข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

การควบคุมบัญชีลูกหนี้ที่ดีจะเริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายการให้สินเชื่อ การแบ่งหน้าที่และการให้อำนาจในการอนุมัติ การจัดทำงบแยกตามอายุลูกหนี้ และมีการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญเพื่อให้ได้มีข้อมูลเหมาะสมในการควบคุมลูกหนี้ จากการศึกษาผลการดำเนินงานการควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเมโย ผู้ศึกษาได้พบ จุดอ่อนในการควบคุมภายในหลายจุดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
<p>1. จุดอ่อนของนโยบายสินเชื่อ</p> <p>การสรุปบัญชีลูกหนี้ล่าช้า ทำให้การบันทึกการรับรู้รายได้ในกรณีที่ระยะเวลาข้ามงวดกันจะไม่เป็นไปตามหลักการจับคู่ (Matching concept) และมีผลทำให้การควบคุมภายในไม่สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ</p> <p>การให้บริการที่มีระยะเวลาการให้เครดิต ควรที่จะบันทึกบัญชีให้ทันต่อเวลาเพื่อที่จะได้ให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจวางแผนหรือกำหนดนโยบายได้ตรงกับสถานะของโรงพยาบาลที่เป็นอยู่</p>	<p>1. การบันทึกบัญชีลูกหนี้ควรจะมีการบันทึกทุกวัน เพื่อจะบันทึกการรับรู้รายได้ตรงกับความเป็นจริง และผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง</p> <p>2. ในเรื่องการควบคุมสินเชื่อควรมีการให้การฝึกอบรมพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจในระบบงานและตระหนักถึงความสำคัญของเอกสารที่บริษัทคู่สัญญาต้องนำมาแสดงเพื่อทำการควบคุมเบื้องต้นเป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้ในเรื่องเอกสารหลักฐาน</p>

ตารางที่ 5.1 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ(ต่อ)

ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
<p>2. จุดอ่อนของการควบคุมบัญชีลูกหนี้</p> <p>- โรงพยาบาลได้มุ่งเน้นการบริหารงานด้านการควบคุมบัญชีลูกหนี้เพื่อที่จะสามารถเก็บหนี้ได้และลดความเสี่ยงในการเกิดหนี้สูญให้น้อยที่สุด แต่ทางโรงพยาบาลยังไม่มีข้อกำหนดนโยบายดังกล่าวที่ชัดเจน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการที่จะทำการติดตามและทวงถาม</p>	<p>- โรงพยาบาลควรมีการกำหนดหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการเกิดหนี้สูญอย่างชัดเจนเพื่อที่จะกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการติดตามหนี้โดยการวัดผลการปฏิบัติงานจากปริมาณหนี้สูญที่เกิดขึ้น</p>
<p>3. จุดอ่อนของวิธีการชำระหนี้และบันทึกบัญชี</p> <p>3.1 การควบคุมใบเสร็จรับเงินที่ออกด้วยมือในกรณีที่เจ้าหน้าที่รับส่งเอกสารออกไปเก็บหนี้ ขาดระบบการควบคุมภายในที่ดี</p> <p>3.2 ในการตรวจสอบเอกสารดังนี้ยังขาดบุคลากรที่ชัดเจนในการช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งส่งผลต่อการชำระหนี้ภายหลัง</p>	<p>1. การออกไปเสร็จรับเงินเพื่อการรับชำระหนี้ด้วยมือควรมีการควบคุมที่รัดกุม โดยมีการจัดทำทะเบียนการเบิกจ่ายใบเสร็จรับเงิน และกำหนดผู้ที่จะสามารถออกไปเสร็จรับเงินได้เฉพาะแผนกติดตามทวงถาม และแผนกการเงินเท่านั้นเพื่อที่จะสามารถติดตามการรับเงินได้ง่าย และควรมีการกำหนดจำนวนเล่มของใบเสร็จรับเงินในการเบิกแต่ละครั้ง เพื่อง่ายต่อการควบคุมและตรวจสอบ ในกรณีที่มีความต้องการที่จะเบิกใบเสร็จรับเงินใหม่จะต้องนำต้นฉบับที่อยู่ติดเล่มที่ใช้หมดแล้วมาคืนหน่วยที่รับผิดชอบด้านการควบคุมใบเสร็จรับเงินก่อนจึงจะสามารถเบิกใบเสร็จรับเงินใหม่ได้</p> <p>2. ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบเอกสารและวิธีการป้องกันความผิดพลาดในการส่งเอกสารวางบิลตั้งแต่ขั้นตอนแรกก่อนที่ผู้ป่วยจะออกจากโรงพยาบาล</p>

ตาราง 5.1 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ(ต่อ)

ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
<p>4. จุดอ่อนในการกำหนดนโยบายการตั้งค่าเพื่อหนังสือจะสูญ</p> <p>- ในการกำหนดนโยบายของการตั้งค่าเพื่อหนังสือจะสูญมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ในแต่ละประเภทของลูกหนี้</p>	<p>- ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านลูกหนี้และการกำหนดการตั้งค่าเพื่อหนังสือจะสูญให้มีความรู้ความเข้าใจถึงนโยบายการตั้งค่าเพื่อหนังสือจะสูญเพื่อบันทึกบัญชีได้อย่างถูกต้องและตรงตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรอง</p>
<p>5. จุดอ่อนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในการควบคุมบัญชีลูกหนี้</p>	<p>1. โรงพยาบาลควรมีการจัดระบบการจับเก็บหนี้ที่ไม่สลับซับซ้อนและควรมีเครื่องมือในการควบคุมบัญชีลูกหนี้ เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์เก็บข้อมูลระบบลูกหนี้โดยตรง เพื่อช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบว่าเก็บหนี้จากใคร ที่ใด และเวลาใด รวมถึงควรมีการระบุไว้ในสัญญาทุกครั้งเพื่อความสะดวกในการติดตามหนี้และกำหนดผู้รับผิดชอบ</p> <p>2. โรงพยาบาลควรมีการจัดระบบควบคุมบัญชีลูกหนี้ รวมถึงกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อติดตามว่า ลูกหนี้รายใดครบกำหนดชำระเงินและจัดส่งใบแจ้งเรียกเก็บเงินหรือกำหนดการชำระเงิน</p> <p>3. โรงพยาบาลควรมีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบการติดตามทวงถามหนี้ให้ชัดเจนในกรณี que ไม่สามารถเก็บเงินได้ หรือลูกหนี้ไม่สามารถชำระเงินได้ตามระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>4. โรงพยาบาลควรมีการจัดทำโปรแกรมการวิเคราะห์ระยะเวลาลูกหนี้ ซึ่งจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ติดตามหนี้ทราบถึงการเคลื่อนไหวของลูกหนี้ตลอดเวลา</p>
<p>นอกจากจุดอ่อนในระบบงานการควบคุมบัญชีลูกหนี้แล้ว การปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเมโย ยังมีจุดอ่อนทั่วไปที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการควบคุมบัญชีลูกหนี้อีกหลายจุด ซึ่งอาจส่งผลต่อการควบคุมบัญชีลูกหนี้ ได้แก่</p>	
<p>1. ระบบบัญชีลูกหนี้ยังมีความซับซ้อนในด้านการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการปฏิบัติงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ยังไม่ทั่วถึง จึงส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการควบคุมบัญชีลูกหนี้ระหว่างแผนกอยู่บ่อยครั้ง</p>	
<p>2. เนื่องจากปัจจุบันแผนกการเงินมีหน้าที่รับผิดชอบการติดตามทวงถามหนี้ แต่ภาระดังกล่าวยังขาดหน่วยงานรับผิดชอบที่ชัดเจน ทำให้ยากต่อการประเมินความสามารถในการจัดเก็บลูกหนี้ในแต่ละราย</p>	
<p>3. การติดตามทวงถามหนี้ วิเคราะห์อายุลูกหนี้ และการตัดจำหน่ายหนี้สูญยังคงมีข้อบกพร่องเนื่องจากขาดการควบคุมที่ต่อเนื่องและเป็นระบบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	

ตาราง 5.1 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ(ต่อ)

ข้อค้นพบ	ข้อเสนอแนะ
	<p>5. โรงพยาบาลควรมีการควบคุมในการตัดจำหน่ายหนี้สูญที่ดี คือ เมื่อแผนกติดตามทวงถามได้รับรายงานอายุลูกหนี้แล้วต้องมีการพิจารณาว่า ลูกหนี้รายใดที่ค้างชำระนานและสงสัยว่าจะเก็บเงินไม่ได้ โดยการทำหนังสือเตือนลูกหนี้รายนั้น เมื่อตามจนถึงที่สุดแล้วก็ยังไม่สามารถเก็บหนี้ได้จึงจะทำเรื่องเสนอผู้อำนวยการบริหารเพื่อทำการตัดจำหน่ายหนี้สูญ</p>

จากตารางที่ 5.1 ด้วยนโยบายหลักตามวิสัยทัศน์ พันธกิจของโรงพยาบาลที่มุ่งให้บริการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง รวมถึงส่งเสริม ป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพ ตามมาตรฐาน บนพื้นฐานของจรรยาบรรณ เน้นความปลอดภัย และใส่ใจบริการ ทำให้การควบคุมประสิทธิภาพในการรับชำระเงินจะมีขอบเขตบางประการที่ไม่สามารถทำได้โดยจริยธรรม ซึ่งในการที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความสำคัญเป็นอย่างดี และมีนโยบายในการพัฒนาระบบการควบคุมและติดตามให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามลำดับ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาการควบคุมบัญชีลูกหนี้ของธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชน มีดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาทำให้ทราบถึงรายละเอียดของการควบคุมลูกหนี้และนโยบายการให้สินเชื่อของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้นซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในอนาคตต่อไป
2. ทำให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งของการควบคุมบัญชีลูกหนี้และการปฏิบัติงานเพื่อนำไปปรับปรุงในการทำงานให้ถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานบัญชีที่รับรองทั่วไป
3. ทำให้ทราบถึงนโยบายการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญของธุรกิจโรงพยาบาล ซึ่งมีการกำหนดไม่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา
4. จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมบัญชีลูกหนี้ทำให้เข้าใจในระบบการควบคุมลูกหนี้มากขึ้น ซึ่งสามารถที่จะนำเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงงานที่ทำให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่เพิ่มคุณค่าของงานลง เพื่อมีเวลาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. ทำให้สามารถเสนอแนะในเรื่องเกี่ยวกับการจัดแบ่งหน้าที่งานให้เหมาะสมและสามารถตรวจสอบงานกันได้ทุกขั้นตอน เพื่อป้องกันการทุจริต และลดความเสี่ยงในการเกิดหนี้สูญ

จากการศึกษาจากเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ทราบถึงการควบคุมบัญชีลูกหนี้ของธุรกิจแต่ละแห่งจะมีความแตกต่างกันไปในรายละเอียดการปฏิบัติงาน แต่จุดมุ่งหมายหลักของแต่ละองค์กร คือ

1. เพื่อให้การขายสินค้าและบริการที่เป็นเงินเชื่อได้มีการบันทึกบัญชีไว้อย่างถูกต้องและทันเวลา
2. เงินที่ได้รับจากการชำระหนี้ค่าสินค้าและบริการได้มีการลงบัญชีและนำฝากธนาคารอย่างถูกต้อง
3. มีการแบ่งแยกหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการและการรับเงินออกจากกันเพื่อป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาด