

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของ
ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

ชื่อผู้เขียน นางสาววลัยรัตน์ ชื่นธีระวงศ์

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชูศรี	เทียบศิริเพชร	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรณา	เลาหะวิสุทธิ์	กรรมการ
อาจารย์ธานี	ศิริสกุล	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าหัวข้อแบบอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงรายโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมภายในทางการบัญชี โดยได้มีการแบ่งระบบการควบคุมภายในทางการบัญชีออกเป็น 2 ด้าน คือทางด้านรายได้และทางด้านค่าใช้จ่าย ในการสัมภาษณ์พนักงานโรงแรมนั้นได้แบ่งโรงแรมที่จะสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ระดับคือระดับห้องพักเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องจำนวน 3 แห่ง ระดับห้องพักเกินกว่า 200 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้อง จำนวน 2 แห่ง และขนาดเกินกว่า 300 ห้องจำนวน 1 แห่ง

ลักษณะของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมทางด้านรายได้จะประกอบไปด้วย รายการที่เกี่ยวข้องกับการขายห้องพัก การขายอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการโทรศัพท์ การให้บริการซักกรีด โดยการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขายห้องพักคือ การสำรองห้องพักของแขกที่เข้าพัก การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ส่วนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขายอาหารและเครื่องดื่ม คือ พนักงานเก็บรักษาเงินในห้องอาหาร ส่วนลักษณะของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมทางด้านค่าใช้จ่ายจะประกอบไปด้วยการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ การควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม การจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง และการจ่ายชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้

จากผลการศึกษาปัญหาการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านรายได้พบว่าโรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้อง ในจังหวัดเชียงรายจะมีปัญหาในด้านการสำรองห้องพักในเรื่องของเอกสารใบรับจอง และปัญหาว่าไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างแผนกรับจองและแผนกต้อนรับบ่อยที่สุด และด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าพบปัญหาในเรื่องว่าเอกสารไม่ถูกต้อง เนื่องจากไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งให้กับพนักงานต้อนรับ ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า พบปัญหาว่าเอกสารการให้ราคาค่าห้องพักในราคาพิเศษ และไม่สมบูรณ์ และยอดเงินสดที่ตรวจนับได้ ไม่ตรงกับในรายงาน ปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบกลางคืน พบว่ารายงานการใช้ห้องพักมีรายการไม่ตรงกับที่ตรวจนับได้จริง ไม่มีเอกสารการให้ราคาพิเศษกับแขกที่พักเป็นลายลักษณ์อักษร ปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของแผนกซักกรีดพบว่าส่วนใหญ่มีพนักงานมีการส่งบิลมาให้ไม่ทัน หรือเสื้อผ้าของแขกที่พักสูญหาย หรือมีการแก้ไขเอกสารแต่ไม่มีการลงลายมือชื่อกำกับ ปัญหาการปฏิบัติงานของแผนกรับโทรศัพท์ พบว่าพนักงานไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร โดยจากการศึกษาทางด้านรายได้พบว่าโรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องจะมีปัญหาเกิดขึ้นบ่อยที่สุด ส่วนโรงแรมในขนาดเกินกว่า 200 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้องและโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง จะมีปัญหาทางด้านรายได้เกิดขึ้นไม่บ่อย หรือแทบจะไม่มีปัญหา

สำหรับปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านค่าใช้จ่ายพบว่าโรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องในจังหวัดเชียงราย จะมีปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของแผนกจัดซื้อ ในส่วนของการจัดซื้อ ในด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม มีปัญหาเนื่องจากพนักงานไม่มีการปฏิบัติตามระบบ ปัญหาในด้านการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง พบว่าพนักงานไม่เห็นความสำคัญของการปฏิบัติตามระบบของการควบคุมภายใน

ข้อค้นพบจากการศึกษาพบว่าระบบการควบคุมภายในเป็นมาตรการในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุดุลยภาพประสงคของผู้บริหาร แต่ในทางปฏิบัติพบว่าโรงแรมบางแห่งไม่อาจจัดให้มีการควบคุมภายในทางการบัญชีอย่างเพียงพอ อันเนื่องมาจาก พนักงานไม่เห็นความสำคัญในการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน ไม่มีมาตรการที่เข้มงวดลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตาม ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้ระบบการควบคุมภายในทางการบัญชีไม่มีประสิทธิภาพ

Independent Study Title	The Problem of Accounting Internal Control for the Hotels in Chiang Rai Province		
Author	Miss Walairat Chuentarawong		
Master of Accounting			
Examining Committee	Assist.Prof. Chusri	Taesiriphet	Chairman
	Assist.Prof. Suvanna	Laohavisudhi	Member
	Lecturer Thane	Sirisakula	Member

Abstract

This independent study aim to study the problem accounting internal control for the hotels in Chiangrai Province. The method is to interview the officers who concern with this system. The system can be divided into two categories; in terms of incomes and expenditures. An interviewing have been done from three types of hotel, one from an excess of 100 rooms but no excess of 200 rooms, two from an excess of 200 rooms but no excess of 300 rooms and the other one from an excess of 300 rooms.

The Hotel Management's accounting internal control in terms of incomes combines with details of room sales, details of foods and beverages sales, phone services, laundry services. The implementations of room sales are customer's reservation, front cashier operation and reception services. The implementation of foods and beverages is restaurant cashiers' services. The Hotel Management's accounting internal control in terms of expenditures combines with the implementations of purchasing foods and beverages cost control, wages and salaries management and debts payment.

The results of the study in terms of incomes indicates that most frequently problems of the hotel with a rooms exceed 100 units but not exceed 200 units in Chiangrai Province are reservation documents, and the complication of functions between the reservation department and reception department. The problem of front cashier operation is an unclear of documents due to front cashier transfer such documents to reservation without recheck. The problems of front cashier services are uncompleted of documents, special prices offering, and the real balance unmatched with the report. The problem of night auditors is occupation of room in documents unmatched with real number, and no documents of the special offering. The laundry department problems are documents delivery not in time, disappearing of customers' clothes, or documents amendment without signing. Phone services' department problem is documents submission without recheck. Moreover, the result of the study in terms of incomes indicates that the most frequently problems occurred with the hotels that a rooms exceed 100 units but not exceed 200 units rather than the hotels that a rooms exceed 200 units but not exceed 300 units and the hotels with a rooms exceed 300 units.

The results of the study in terms of expenditures indicates that the hotel with a rooms exceed 100 units but not exceed 200 units in Chiangrai Province have the problems of foods and beverages purchasing without control due to the officers are not to be in perfect order, and wages and salaries management problem due to the officers are not followed the system.

The observation of the study reveals that the internal control system is a measure for executives to achieve their objectives. In practice, however, some hotel cannot provide enough internal accounting control because of an expenditure reduction, officers are not to be in perfect order, officers are not followed the system, and no suitable punishment. Such factors are classed as causes of inefficiency system.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University