

บทที่ 4

ปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านรายได้ของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัด เชียงราย

การศึกษาเรื่อง “ ปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในจังหวัด เชียงราย ” ได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์พนักงานในระดับปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางด้านรายได้ และค่าใช้จ่าย ซึ่งในการศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีนี้จะแบ่งประเด็นปัญหาออกเป็น 2 ส่วนคือในส่วนที่เกี่ยวกับทางด้านรายได้ และส่วนที่เกี่ยวข้องกับทางด้านค่าใช้จ่าย โดยทางด้านรายได้จะเป็นการสัมภาษณ์การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับรายได้ค่าห้องพัก รายได้ค่าอาหาร รายได้ค่าซักรีด รายได้ค่าโทรศัพท์ รวมถึงการควบคุมการรับชำระหนี้จากลูกหนี้ ส่วนทางด้านค่าใช้จ่ายจะเป็นการสัมภาษณ์การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการจัดซื้อ และการปฏิบัติงานของการควบคุมต้นทุน อาหารและเครื่องดื่ม การจ่ายเงินเดือน รวมถึงการจ่ายชำระหนี้ ให้กับบุคคลภายนอก โดยในการศึกษานี้ได้แบ่งโรงแรมตามจำนวนของห้องพัก ซึ่งปัญหาการควบคุมภายในทางการบัญชีของโรงแรมอาจจะมีระดับของปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกันตามขนาดของโรงแรม

ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีการแยกประเด็นปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีออกตามกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทางด้านรายได้ ของโรงแรม เพื่อแสดงการเปรียบเทียบ ระดับของปัญหาของโรงแรมที่มีขนาดต่างกันโดยสามารถแบ่งขนาดโรงแรมดังนี้

โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักเกินกว่า 100 ห้อง แต่ไม่เกิน 200 ห้อง

โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักเกินกว่า 200 ห้อง แต่ไม่เกิน 300 ห้อง

โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักเกินกว่า 300 ห้อง ขึ้นไป

ในบทนี้จะแสดงปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านรายได้ของโรงแรมในแต่ละขนาด ซึ่งจะกล่าวถึง ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทางการบัญชีทางด้านรายได้ของแผนกต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรม ในส่วนที่เป็นแผนกหลักในด้านรายได้ และสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา และทำการเปรียบเทียบระดับปัญหาการควบคุมภายในทางการบัญชีของโรงแรมในแต่ละขนาด พร้อมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาของ โรงแรม

สำหรับการศึกษาปัญหาการควบคุมภายในด้านค่าใช้จ่ายจะกล่าวในบทต่อไป

ปัญหาการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านรายได้ของธุรกิจโรงแรม

ในโรงแรมจะมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้ที่สำคัญคือ การขายห้องพัก การขายอาหาร และเครื่องดื่ม การให้บริการซักผ้า การให้บริการโทรศัพท์

การควบคุมด้านรายได้ด้านการขายห้องพัก กิจกรรมที่เกิดจากการขายห้องพักจะประกอบด้วย

- การสำรองห้องพัก
- การลงทะเบียนเข้าพักและการเปิดบัญชีผู้เข้าพัก โดยแผนกต้อนรับ
- การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าในการบันทึกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกลงในบัญชีผู้เข้าพัก
- การรับชำระเงินเมื่อแขกมีการบอกเลิกการพัก
- การควบคุมรายได้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

จากการสัมภาษณ์โรงแรมในขนาดต่าง ๆ พบว่าโรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องนี้จะไม่มีการสำรองห้องพักแยกต่างหาก โดยพนักงานต้อนรับก็จะทำหน้าที่ในการสำรองห้องพักแยกต่างหาก ในการสัมภาษณ์พนักงานโรงแรมในขนาดต่าง ๆ ในด้านการสำรองห้องพักพบปัญหาและสาเหตุปัญหาดังนี้

ปัญหาการควบคุมภายในด้านการสำรองห้องพัก

ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

1 เอกสารใบรับจองไม่ครบ เกิดจาก

1.1 พนักงานที่รับจองห้องพัก มีการบันทึกรายละเอียดการรับจองห้องพักไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ไม่ได้บันทึกการรับจองไว้ในใบรับจองทำให้เมื่อแขกเข้ามา Check - in แล้วพบว่าไม่มีเอกสารการรับจองห้องพัก แต่มีข้อมูลการรับจองอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น

1.2 ทางแผนกต้อนรับได้มีการใส่ใบรับจองลงในแฟ้มผิดเดือน ดังนั้นเมื่อจะมีการเตรียมเอกสารใบรับจองของแขกที่จะเข้าพักจึงไม่พบใบรับจองนั้น

1.3 ในแต่ละวันพนักงานจะไม่มีการตรวจสอบการบันทึกเอกสารการรับจองว่ามีการป้อนข้อมูลการรับจองเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ครบถ้วนหรือไม่ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาว่าพนักงานนั้นมีการบันทึกการรับจองห้องพักในเอกสารไม่ครบตามจำนวนที่ป้อนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

1.4 การที่ใบรับจองไม่ครบนั้นเกิดขึ้นเนื่องจากว่าแขกที่จองมาเป็นชาวต่างประเทศ และพนักงานมีการสื่อสารที่ผิดพลาด และพนักงานที่มีการรับจองนั้นไม่ได้มีการ Reconfirm ในการจองกับแขกอีกครั้งหนึ่ง ทำให้ใบรับจองนั้นมีการรับจองไม่ถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนโดยมีการรับ

จองห้องพักให้กับแขกคิดวันทำให้เมื่อแขกจะเข้ามา Check – in นั้นพนักงานที่รับจองไม่ได้มีการส่งเอกสารไปให้กับพนักงานต้อนรับเนื่องจากว่ามีการรับจองให้แขกคิดวัน

2. เอกสารใบรับจองมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยวิธีการขีดฆ่าแต่ไม่มีการลงชื่อกำกับทุกครั้งที่แก้ไขทำให้ไม่สามารถหาผู้ที่รับผิดชอบในการแก้ไขได้ในกรณีที่มียุทธา เกิดจากในการแก้ไข หรือ เปลี่ยนแปลงในรายละเอียดในการสำรองห้องพักนั้นพนักงานจะมีการแก้ไขในใบรับจองเดิม โดยการขีดฆ่า หรือบางครั้งก็จะมีการใช้ยางลบหมึกลบ แล้วแก้ไขในใบเดิม พนักงานส่วนใหญ่จะไม่ได้ลงชื่อกำกับกับการแก้ไขนั้น เนื่องจากทางพนักงานไม่เห็นความสำคัญที่จะต้องลงลายมือชื่อกำกับทุกครั้งที่แก้ไขและทางโรงแรมก็ไม่มีแผนกสำรองห้องพักแยกต่างหากจากแผนกต้อนรับดังนั้นจึงไม่มีแผนกที่จะตรวจสอบว่าเอกสารใบรับจองว่าเมื่อมีการขีดฆ่าแล้วมีการลงลายมือชื่อทุกครั้งหรือไม่

3. เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดการ ผิดพลาด ทำให้ไม่สามารถรับจองได้เกิดจากทาง โรงแรมไม่มีการตรวจสอบระบบของ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือไม่ได้มีการตรวจสอบการใช้งานของ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือสาเหตุเกิดขึ้นเนื่องจากในบางครั้งเกิดปัญหาว่าไฟฟ้าดับ เนื่องมาจากว่าองค์การไฟฟ้า มีการซ่อมสายไฟฟ้า ทำให้ไม่สามารถรับจองห้องพักในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ตามปกติ

4. ใบรับจองห้องพักมีการกรอกรายละเอียดการจองไม่ครบ เกิดจากในการกรอกรายละเอียดในเอกสารการรับจองห้องพักจากแขกนั้นทางโรงแรมกำหนดว่าต้องมีการขอรายละเอียดในการรับจองให้ครบถ้วนหรืออย่างน้อยก็ต้องขอชื่อคนที่ติดต่อจองห้องพักและหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับได้ แต่ในบางครั้งพนักงานไม่ได้ขอข้อมูลในการที่จะกรอกรายละเอียดในการรับจองที่ครบถ้วนและสมบูรณ์เนื่องจากเป็นช่วง High season มีแขกที่จองห้องพักมาก ทำให้มีการขอรายละเอียดในใบรับจองไม่ครบในทุกรายละเอียด และในอีกสาเหตุก็เนื่องจากพนักงานรับจองได้เลิกงานแล้วแต่แขกได้โทรเข้ามาจองห้องพักแต่พนักงานรับจองเลิกงานแล้วดังนั้นพนักงานต้อนรับจึงทำหน้าที่รับจองห้องพักโดยพนักงานรับจองนั้นมีการขอรายละเอียดการจองไม่ครบ

5. ไม่มีการตรวจสอบเอกสารใบรับจองห้องพักในแต่ละวันทำให้เอกสารการรับจองไม่ครบ เกิดจากทางโรงแรมไม่มีการควบคุมการใช้ใบรับจองเนื่องจากว่าทางโรงแรมเห็นว่าใบรับจองเป็นเพียงเอกสารเบื้องต้นที่ทำให้ทราบว่ามีการจองห้องพักล่วงหน้าเท่านั้น และเมื่อสิ้นวันพนักงานก็ไม่ได้มีการตรวจสอบว่ามีการใช้ใบรับจองในวันนั้นเป็นจำนวนเท่าไร ทำให้บางครั้งเกิดปัญหาว่าเอกสารใบรับจองที่ส่งไปไม่ครบ หรืออีกสาเหตุเนื่องจากเมื่อสิ้นผลัดทางโรงแรมไม่มีการพิมพ์รายละเอียดของการรับจองในเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเอกสารใบรับจองที่ทำด้วยระบบมือว่าตรงกันหรือไม่

6. ไม่มีพนักงานตรวจการใช้ใบรับจองนั้นว่าตรงกับที่มีการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์หรือไม่ทำให้การจองห้องพักในเอกสารกับในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกัน เกิดจากทางโรงแรมไม่มีพนักงานตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในใบรับจองห้องพัก กับในเครื่องคอมพิวเตอร์ว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่เนื่องจากว่าพนักงานต้อนรับจะต้องทำหน้าที่ในการรับจองห้องพักด้วย ดังนั้นจึงไม่มีพนักงานรับจองโดยเฉพาะที่จะตรวจสอบการใช้ใบรับจองว่าตรงกับที่มีการบันทึกไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือไม่ ทำให้บางครั้งข้อมูลในใบรับจองกับในเครื่องคอมพิวเตอร์มีข้อมูลที่ไม่ตรงหรืออีกสาเหตุเนื่องจากว่าบางโรงแรมมีผู้ที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการรับจองนั้นคือ ผู้จัดการส่วนหน้าแต่ปัญหาคือทางผู้จัดการไม่ได้มีการตรวจสอบการรับจองเนื่องจากว่าเชื่อถือการรับจองของพนักงานที่รับจองดังนั้นจึงไม่ได้ตรวจสอบการรับจองอย่างละเอียด

7. ผู้จัดการให้ราคาห้องพักกับแขกในราคาพิเศษแต่ไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีการส่งเอกสารการให้ราคาพิเศษล่าช้า เกิดจากในการให้ราคาห้องพักในราคาพิเศษนั้นทางผู้จัดการจะใช้วิธีการแจ้งทางโทรศัพท์ให้กับพนักงานที่รับจองได้ทราบเท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการแจ้งโดยที่ไม่มีเอกสารแนบหรือลายเซ็นอนุมัติการให้ราคาพิเศษนี้ ดังนั้นในเอกสารการรับจองนั้นก็จะมีกรให้ราคาพิเศษโดยที่ไม่มีเอกสารประกอบการให้ราคาพิเศษนี้ ทำให้ในใบรับจองนั้นก็จะเป็นราคาห้องพักที่ไม่ตรงกับนโยบายราคาห้องพักของ โรงแรม โดยที่ไม่มีเอกสารประกอบถึงสาเหตุของการให้ราคาพิเศษนี้

ระดับปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากการสัมภาษณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นของธุรกิจโรงแรมในขนาดต่าง ๆ โดยแบ่งโรงแรมออกเป็น 3 ขนาด ซึ่งโรงแรมในแต่ละขนาดนั้นจะมีระดับของปัญหาในด้านการสำรองห้องพักที่เกิดขึ้นดังแสดงในตารางที่ 1 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาในด้านการสำรองห้องพักของโรงแรมในขนาดต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหา	โรงแรมขนาด 100-200 ห้อง	โรงแรมขนาด 200-300 ห้อง	โรงแรมขนาด เกินกว่า 300 ห้อง
ด้านการสำรองห้องพัก			
1. เอกสารใบรับจองไม่ครบ	***	*	**
2. เอกสารใบรับจองมีการแก้ไขแต่ไม่มีการลงชื่อกำกับทุกครั้งที่แก้ไข	***	*	*
3. เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดการผิดพลาดทำให้ไม่สามารถรับจองได้	**	*	**
4. ใบรับจองห้องพักมีการกรอกรายละเอียดการจองไม่ครบ	**	*	**

ปัญหา	โรงแรมขนาด 100-200 ห้อง	โรงแรมขนาด 200-300 ห้อง	โรงแรมขนาด เกินกว่า 300 ห้อง
5. ไม่มีการตรวจสอบเอกสาร ใบรับจองห้องพักในแต่ละวัน ทำให้เอกสารใบรับจองไม่ครบ	***	*	*
6. ไม่มีพนักงานตรวจสอบการใช้ใบรับจองนั้นว่าตรงกับที่มีการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์	***	*	**
7. ทางผู้จัดการให้ราคาค่าห้องพักกับแขกในอัตราพิเศษแต่ไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีการส่งเอกสารล่าช้า	***	*	*

หมายเหตุ

- *** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น บ่อย
- ** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่บ่อย
- * จะหมายถึง ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 1 แสดงระดับปัญหาในด้านการสำรองห้องพักที่เกิดขึ้นของโรงแรมในแต่ละขนาด โดยโรงแรมจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ดังนี้

1. เอกสารใบรับจองไม่ครบ

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้อง ถึง 200 ห้อง มีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง ไม่มีปัญหา และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง มีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขโดยในกรณีที่ห้องพักของโรงแรมไม่เต็ม ทางพนักงานจะใช้วิธีแก้ไขคือถ้าพนักงานที่รับจอง ไม่พบเอกสารใบรับจองของแขกที่พัก พนักงานก็จะมีการจัดทำใบรับจองใบใหม่ขึ้นโดยเขียนรายละเอียดการรับจอง โดยดูข้อมูลจากในเครื่องคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้อาจจะแก้ไขปัญหา ในกรณีที่ห้องพักของโรงแรมเต็มโดยเฉพาะในช่วงที่เป็น High Season ทางโรงแรมก็จะแก้ไขโดยการ โรงแรมใกล้เคียงที่มีระดับเดียวกัน และทางโรงแรมก็จะให้บริการรถรับส่งโดย พาแขกไปที่โรงแรมนั้นโดยไม่คิดค่าบริการ และต่อมาถ้าห้องพักว่างทางโรงแรมก็จะแจ้งให้แขกทราบ และสอบถามแขกที่พักว่ามีความประสงค์จะพักโรงแรมนี้ไหม ซึ่งทางโรงแรมจะมีบริการรถไปรับถึงที่โรงแรมโดยไม่คิดค่าบริการรับส่ง

กรณีที่ทางแผนกรับจองมีการใส่ใบรับจองลงในแฟ้มผิดเดือนจะมีแนวทางแก้ไขโดยก่อนที่จะใส่ใบรับจองห้องพักลงในแฟ้มจะต้องมีการตรวจสอบก่อนทุกครั้งว่ามีการใส่ลงในแฟ้มผิดเดือนหรือไม่ และถ้าเกิดกรณีที่ใบรับจองไม่ครบทางพนักงานรับจองก็จะไปค้นหาใบรับจองของแขกนั้นจากแฟ้มการรับจองของวันเดียวกันนั้นแต่เป็นเดือนอื่น

กรณีที่ไม่มีการพนักงานตรวจสอบเอกสารการรับจองจะมีแนวทางแก้ไขโดยจะมีการจัดทำใบรับจองใบใหม่ขึ้นมาแทนใบเก่าได้ทันทีเนื่องจากว่าเอกสารการรับจองห้องพักนั้นเป็นเพียงเอกสารการรับจองเบื้องต้นเพื่อให้ทราบว่าแขกมีการจองห้องมาแล้วเท่านั้นซึ่งถ้าเกิดกรณีหายไปทางพนักงานสามารถออกใบใหม่แทนได้ทันทีโดยไม่ต้องขออนุมัติใด ๆ ทั้งสิ้น

กรณีที่ใบรับจองไม่ครบเนื่องจากว่าแขกที่จองเป็นชาวต่างประเทศทำให้มีการสื่อสารที่ผิดพลาดจะมีแนวทางแก้ไขโดยที่แขกไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างชาติเมื่อมีการรับจองห้องพักเข้ามาพนักงานจะต้องมีการยืนยัน (Reconfirm) การจองกับแขกโดยมีการทบทวนข้อมูลการรับจองที่สำคัญให้กับแขกฟังอีกครั้งหนึ่ง โดยเฉพาะวันที่มีแขกต้องการจอง

โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาว่าเอกสารใบรับจองไม่ครบคือ ทำให้ไม่ได้มีการจองห้องไว้ให้กับแขก ดังนั้นทางโรงแรมจะมีการย้ายแขกออกไปพักที่อื่นที่ใกล้ที่สุดและสะดวกสบายที่สุดสำหรับแขกและจะให้ผู้จัดการเข้าไปพูดคุยโดยตรงกับแขกหรือตัวแทน และทางโรงแรม ก็ต้องให้สิ่งตอบแทนอื่นให้กับแขกเพิ่ม เช่น ให้แขกพักห้อง Suite หรือให้อาหารเช้า เย็น หรือให้อาหารทุกมื้อที่พักอยู่ในโรงแรมนั้น ซึ่งทั้งหมดต้องตกลงกับแขกให้เรียบร้อยก่อนส่งแขกไปพักที่อื่น

2. เอกสารใบรับจองมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยวิธีการขีดฆ่าแต่ไม่มีการเซ็นชื่อกำกับทุกครั้งที่เกิดแก้ไข

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขโดยให้พนักงานทุกคนที่มีการแก้ไขเอกสารใบรับจองทุกอย่างจะต้องมีการเซ็นชื่อกำกับกับการแก้ไขด้วยเพื่อว่าเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการแก้ไขในเอกสารใบรับจองนั้นทางโรงแรมจะสามารถหาคนที่รับผิดชอบได้โดยตรง

3. เครื่องคอมพิวเตอร์เกิดการผิดพลาด ทำให้ไม่สามารถรับจองได้

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้อง มีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ถึง 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ส่วนโรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดปัญหาไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 มีแนวทางแก้ไขโดยพนักงานที่จะต้องมีการสำรองห้องพักนั้นจะต้องใช้ระบบ Manual ในการรับจองห้องพัก และเมื่อระบบคอมพิวเตอร์ใช้ได้แล้วจึงจะมีการป้อนข้อมูลการรับจองของแขกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์อีกครั้งหนึ่ง

โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีแนวทางแก้ไขโดยทางโรงแรมจะมีระบบไฟสำรองและมีการสำรองข้อมูลการรับจองไว้ตลอดเวลา และพนักงานก็จะใช้วิธีการสำรองห้องพักโดยใช้ระบบมือ (Manual)

4. ใบรับจองห้องพักมีการกรอกรายละเอียดการจองไม่ครบ

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีแนวทางแก้ไขโดย ทางพนักงานรับจองจะแก้ไขโดยจะบอกให้พนักงานต้อนรับให้ขอเบอร์โทรศัพท์ของแขกที่สามารถติดต่อกลับได้ แล้วทางพนักงานรับจองก็จะติดต่อกลับไปยังแขกอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งทางพนักงานรับจองก็จะกรอกรายละเอียดการรับจองลงในใบรับจองใบเก่านั้นให้ครบถ้วนสมบูรณ์และถ้าในช่วง High season ทางพนักงานรับจองจะต้องขอรายละเอียดการจองที่สำคัญให้ครบถ้วนโดยอย่างน้อยต้องขอเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อกลับ

5. ไม่มีการตรวจสอบเอกสารใบรับจองห้องพักในแต่ละวันทำให้เอกสารการรับจองไม่ครบ

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องจะไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องจะใช้วิธีทำให้พนักงานต้อนรับที่ทำหน้าที่รับจองเป็นคนตรวจสอบเอกสารใบรับจองห้องพักว่ามีการรับจองห้องพักให้ครบถ้วนหรือไม่ โดยที่ไม่ได้สนใจว่ามีการใช้ใบรับจองไปมาก น้อย แค่ไหน แต่ให้มีการรับจองให้ครบเท่านั้น

6. ไม่มีพนักงานตรวจสอบการใช้ใบรับจองนั้นว่าตรงกับที่มีการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์หรือไม่

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องจะมีระดับปัญหาเกิดขึ้น ไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้อง จะมีแนวทางแก้ไขโดยถ้าพนักงานตรวจพบว่าข้อมูลในใบรับจองกับในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นมีข้อมูลการจองที่ไม่ตรงกันทางพนักงานก็จะทำการสอบถามจากแขกถึงข้อมูลที่ถูกต้องและพนักงานก็สามารถแก้ไขเอกสารหรือแก้ไขในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นได้ทันที โดยแก้ไขให้เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง

โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง จะมีแนวทางแก้ไข โดยโรงแรมในระดับนี้จะมีผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบใบรับรองห้องพักซึ่งก็คือผู้จัดการส่วนหน้า ซึ่งถ้ากรณีที่พนักงานรับรองทำการรับรองไม่ครบนั้นทางผู้จัดการส่วนหน้าก็จะเป็นคนที่รับผิดชอบถ้ามีการรับรองห้องพักให้แขกไม่ครบเนื่องจากว่าผู้จัดการเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบว่าการรับรองครบหรือไม่ ซึ่งถ้าไม่ครบทางผู้จัดการส่วนหน้าจะต้องเป็นคนที่รับผิดชอบ

7. ทางผู้จัดการให้ราคาห้องพักกับแขกในอัตราพิเศษแต่ไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรหรือมีการส่งเอกสารการให้ราคาพิเศษล่าช้า

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง ขึ้น และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง จะไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้อง มีแนวทางแก้ไขคือ แขกที่ได้อัตราค่าห้องพักในราคาพิเศษนั้นจะต้องมีการหมายเหตุไว้ในใบรับรองด้วยว่าสาเหตุของการให้ราคาพิเศษเนื่องจากอะไร เช่น " แขกพิเศษของผู้จัดการ " เพื่อให้พนักงานที่ทำหน้าที่รับ Check – in แขกจะได้ทราบถึงสาเหตุของการให้ราคาห้องพักในอัตรานี้ โดยไม่ต้องมาสอบถามสาเหตุจากพนักงานรับรองซ้ำ

ปัญหาการควบคุมภายในด้านการปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า

ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

1. ใบรับรองที่ได้รับมีการสูญหายหรือมีการได้รับใบรับรองไม่ครบทำให้เมื่อแขกเข้ามาแล้วไม่มีใบรับ เกิดจาก ทางโรงแรมไม่มีพนักงานที่ทำการตรวจสอบในเรื่องของเอกสารการรับรองว่าในแต่ละวันก่อนที่แขกจะเข้ามาพักนั้นมีเอกสารใบรับรองครบหรือไม่ เพราะว่าทางโรงแรมให้แผนกต้อนรับทำหน้าที่ในการรับรองห้องพักด้วย ดังนั้นจึงไม่มีพนักงานคอยตรวจสอบเอกสารการรับรองว่ามีเอกสารการรับรอง ครบ หรือมีการป้อนข้อมูลเข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์ครบตามจำนวนของเอกสารใบรับรองใหม่ หรือสาเหตุเนื่องจากเอกสารหายไปจากตู้เก็บเอกสารหรือข้อมูลที่มีใน Booking ไม่ตรงกันทำให้เกิดความสงสัยและไม่เข้าใจกันทั้งระหว่างพนักงานรับรองและพนักงานต้อนรับ

2. ไม่มีข้อมูลการจองห้องพักในเครื่องคอมพิวเตอร์แต่มีข้อมูลการจองในใบรับรอง เกิดจากพนักงานรับรองนั้นได้มีการจัดทำใบรับรองแต่ไม่มีการป้อนข้อมูลการรับรองนั้นเข้าในเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้พนักงานต้อนรับไม่ได้ lock ห้องไว้ให้กับแขกที่จองห้องพัก หรือเกิดจากไม่มีการตรวจสอบว่าใบรับรองกับข้อมูลการจองในเครื่องคอมพิวเตอร์ตรงกันหรือไม่

3 พนักงานรับจองมีการจองห้องพักให้กับแขกผิดประเภทที่แขกต้องการเมื่อแขกเข้ามาแล้วห้องพักที่จองไม่ตรงกับที่แขกต้องการ เกิดจากทางพนักงานไม่มีการยืนยัน (Reconfirm) ประเภทของห้องพักที่แขกต้องการซึ่งปัญหานี้ส่วนใหญ่จะเกิดในช่วง High season คือมีแขกที่จองห้องพักเป็นจำนวนมาก และพนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า จะต้องทำหน้าที่ในการรับจองด้วยซึ่งทำให้บางครั้งพนักงานก็ไม่ได้มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในทางการบัญชีที่ทางโรงแรมกำหนดไว้ ว่าต้องมีการ ยืนยัน (Reconfirm) กับแขกที่จองห้องพักทุกครั้ง หรือเกิดจากพนักงานมีการจองผิดประเภทห้องพักที่แขกต้องการเนื่องจากพนักงานมีการสื่อสารที่ผิดพลาด โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่เกิดจากการที่แขกที่จองห้องพักนั้นเป็นชาวต่างประเทศ และได้โทรศัพท์ติดต่อจองห้องพักแล้วพนักงานไม่มีความชำนาญในด้านภาษาทำให้การสื่อสารผิดหรืออึกส่าเหตุเนื่องมาจากผู้ที่จองห้องพักกับผู้เข้าพักเป็นคนละคนกันคือผู้จองได้จองห้องไว้แบบหนึ่ง แต่เมื่อผู้เข้าพักมา Check - in ปรากฏว่าไม่ได้ต้องการห้องแบบที่จองนั้น ทำให้เกิดปัญหาว่าพนักงานมีการจองห้องไว้ไม่ตรงกับความต้องการของแขกที่จะเข้าพัก

4. แขกที่มีการจองไม่ได้เข้าพักตามที่จองไว้จำนวนมาก ทำให้ทางโรงแรมต้องสูญเสียรายได้จากการที่ไม่มีแขกเข้าพักตามที่จองนั้น เกิดจากทางโรงแรมไม่สามารถติดต่อกับแขกที่จองห้องพักได้ เนื่องจากว่าทางพนักงานรับจองมีการบันทึกเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อแขกที่จองผิดเบอร์ เพราะพนักงานไม่มีการยืนยัน (Reconfirm) ข้อมูลในการรับจองอีกครั้ง

5. ในใบรับจองนั้นมีการแก้ไขในเรื่องของราคาแล้ว ไม่มีการลงชื่อผู้ที่แก้ไขทำให้ไม่ทราบว่าใครเป็นผู้แก้ไขราคาค่าห้องพัก เกิดจากพนักงานที่ทำหน้าที่ในการรับจองกับที่ทำหน้าที่ต้อนรับแขกที่เข้ามา Check - in เป็นคนเดียวกัน โดยถ้ากรณีที่ราคาค่าห้องพักในเอกสารการรับจองมีการแก้ไขในเรื่องของราคาค่าห้องพักทางพนักงานก็จะใช้วิธีแก้ไขโดยใช้หมึกลบ และแก้ไขราคาใหม่โดยไม่มีการลงชื่อกำกับการแก้ไขนั้น เมื่อแขกเข้ามา Check - in พนักงานก็ไม่ได้มีการตรวจสอบในเอกสารการรับจองว่ามีการลงชื่อกำกับการแก้ไขหรือไม่ เนื่องจากพนักงานรับจองและพนักงานต้อนรับเป็นคนเดียวกันพนักงานจึงไม่ได้สนใจที่จะตรวจสอบ

6. ใบ รร.14 หรือบัตรจดนามผู้พักมีข้อมูลไม่ครบ เกิดจากแขกมีการกรอกรายละเอียดลงในใบ รร.14 ไม่ครบถ้วน ซึ่งส่วนใหญ่จะเกิดเนื่องจากแขกที่เข้าพักเป็นคนไทย หรือเกิดกับแขกที่เป็นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง จะไม่กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วนเนื่องจากไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน หรือบางครั้งทางแขกที่เข้าพักเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว เช่น ที่อยู่ติดต่อได้ หรือ เลขที่บัตรเครดิต ซึ่งคนเหล่านี้จะมีการเซ็นชื่อลงในบัตรจดนามผู้พักเท่านั้น โดยไม่กรอกรายละเอียด

7. แยกได้รับค่าห้องในอัตราพิเศษแล้วไม่มีการจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแนบมาจากแผนกรับจองในการให้ราคาพิเศษนี้หรือเอกสารส่งมาล่าช้า เกิดจากทางผู้จัดการจะโทรศัพท์มาแจ้งให้กับทางแผนกรับจองทราบเท่านั้น โดยไม่จำเป็นต้องมีเอกสารการอนุมัติราคา หรือบางครั้งมีเอกสารการอนุมัติการให้ราคาพิเศษ แต่เอกสารส่งมาล่าช้า เนื่องจากในการให้ราคาพิเศษบางโรงแรมไม่จำเป็นที่จะต้องมีการเป็นลายลักษณ์อักษรประกอบการให้ราคาพิเศษทุกครั้ง แต่ใช้วิธีระบุว่าใครเป็นผู้ที่แจ้งการให้ราคาพิเศษเท่านั้น

8. ใบ Hotel voucher ที่ออกโดยบริษัททัวร์นั้นมีการแก้ไขโดยไม่มีการลงชื่อกำกับการแก้ไขนั้นทำให้แผนกต้อนรับไม่ทราบว่าใครเป็นผู้แก้ไข เกิดจากทางบริษัทนำเที่ยวได้มีการแก้ไขรายการในใบ Hotel voucher โดยที่ไม่ได้แจ้งให้กับทางโรงแรมได้ทราบและในขณะเดียวกันในการแก้ไขในใบ Hotel voucher ก็ไม่ได้มีการลงลายมือชื่อกำกับการแก้ไขนั้น ทำให้ทางพนักงานโรงแรมไม่ทราบว่าใครเป็นผู้แก้ไข

9. เมื่อสิ้นสุดแล้วจำนวนบัตรจดนามผู้พักที่ใช้ไปไม่ตรงกับแขกในสมุดจดทะเบียนผู้เข้าพัก เกิดจากทางพนักงานต้อนรับมีการเขียนเลขที่เรียงลำดับของแขกในสมุดจดทะเบียนผู้เข้าพักผิด เช่น 1 , 2 , 3 , 5 , 6 , 7 ทำให้ยอดรวมของแขกที่เข้าพักในสมุดทะเบียนผู้เข้าพักกับในบัตรจดนามผู้เข้าพักไม่ตรงกัน

ระดับปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากการสัมภาษณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นของธุรกิจโรงแรมในขนาดต่าง ๆ โดยแบ่งโรงแรมออกได้เป็น 3 ขนาด ซึ่งโรงแรมในแต่ละขนาดนั้นจะมีระดับของปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ดังแสดงในตารางที่ 2 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ
โรงแรมในขนาดต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหา	โรงแรมขนาด 100-200 ห้อง	โรงแรมขนาด 200-300 ห้อง	โรงแรมขนาด เกินกว่า 300 ห้อง
การปฏิบัติงานในส่วนของการต้อนรับส่วนหน้า			
1. ใบรับจองที่ได้รับมีการสูญหายหรือมีการได้รับใบรับจองไม่ครบทำให้เมื่อแขกเข้ามาแล้วไม่มีใบรับจอง	***	*	*
2. ไม่มีข้อมูลการจองห้องพักในเครื่องคอมพิวเตอร์แต่มีข้อมูลการจองในใบรับจอง	***	*	*
3. พนักงานรับจองมีการจองห้องพักให้กับแขกผิดประเภทที่แขกต้องการเมื่อแขกเข้ามาแล้วห้องพักที่จองไม่ตรงกับที่แขกต้องการ	***	*	**
4. แขกที่มีการจองไม่ได้เข้าพักตามที่จองไว้จำนวนมากทำให้ทางโรงแรมต้องสูญเสียรายได้จากการที่ไม่มีแขกเข้าพักตามที่จองนั้น	*	*	*
5. ในใบรับจองนั้นมีการแก้ไขในเรื่องของราคาแล้วไม่มีการลงชื่อผู้ที่แก้ไขทำให้ไม่ทราบว่าใครเป็นผู้แก้ไขราคาค่าห้องพัก	***	*	*
6. ใบ รร.14 หรือบัตรจดนามผู้พักมีข้อมูลไม่ครบหรือไม่สมบูรณ์	*	**	**
7. แขกได้รับค่าห้องในอัตราพิเศษแล้วไม่มีการจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแนบมาจากแผนกรับจองในการให้ราคาพิเศษ หรือเอกสารส่งมาล่าช้า	***	*	*
8. ใบ Hotel voucher ที่ออกโดยบริษัททัวร์นั้นมีการแก้ไขโดยไม่มีการลงชื่อกำกับการแก้ไขนั้น	**	*	*
9. เมื่อสิ้นผลัดแล้วจำนวนบัตรจดนามผู้พักที่ใช้ไปไม่ตรงกับแขกในสมุดจดทะเบียนผู้เข้าพัก	**	*	*

หมายเหตุ

*** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น บ่อย

** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่บ่อย

* จะหมายถึงไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 2 แสดงระดับปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่เกิดขึ้นของโรงแรมในแต่ละขนาดโดยโรงแรมจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. ใบรับจองที่ได้รับมีการสูญหาย หรือมีการได้รับใบรับจองไม่ครบทำให้เมื่อแขกเข้า Check – in แล้วไม่มีใบรับจอง

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องจะไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขโดยพนักงานจะมีการจัดทำใบรับจองใบใหม่โดยจะดูรายละเอียดการรับจองในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทันที

2. ไม่มีข้อมูลการจองห้องพักในเครื่องคอมพิวเตอร์แต่มีข้อมูลการจองในใบรับจอง

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องจะไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขโดยทางโรงแรมจะทำการแก้ไขปัญหานี้ โดยถ้ากรณีที่โรงแรมห้องพักไม่เต็มทางโรงแรมก็จะให้แขกได้ Check – in ได้ทันทีโดยเหมือนกับแขกได้เดินเข้ามาพักในห้องพักวันนั้น (Walk - in) แต่ถ้า เป็นกรณีที่ห้องพักของโรงแรมเต็มหมดแล้ว โดยเฉพาะในช่วง High season อาจแก้ปัญหาโดยทางโรงแรมจะหาโรงแรมที่มีขนาดเดียวกัน ให้แขกเนื่องจากถือว่าเป็นความผิดของทางโรงแรมที่แขกมีการจองห้องพักมาแล้วแต่ทางโรงแรมไม่ได้ Lock ห้องไว้ให้กับแขก เมื่อแขกเข้ามา Check – in จึงไม่มีข้อมูลการจองห้องพักของแขก และทางโรงแรมก็จะให้รถโรงแรมไปส่งแขก โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม แล้วทางโรงแรมก็จะต้องการหาสาเหตุว่าทำไมถึงเกิดปัญหานี้ได้และหาคนที่รับผิดชอบด้วย

3. พนักงานรับจองมีการจองห้องพักให้กับแขกผิดประเภทที่แขกต้องการเมื่อแขกเข้ามาแล้วห้องพักที่จองไม่ตรงกับที่แขกต้องการ

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง ไม่มีปัญหา และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องจะมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขโดยพนักงานจะมีการจัดทำบัตรจดนามผู้พักและมีการบันทึกประเภทห้องพักที่แขกต้องการ ซึ่งถ้ากรณีที่รายละเอียดในใบรับจองไม่ตรงกับ ในบัตรจดนามผู้พักแล้วทางพนักงานจะยึดรายการในบัตรจดนามผู้พักเป็นเกณฑ์และก็จะต้องไปแก้ไขรายละเอียดห้องพักของแขกนั้นในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยตรงกับห้องที่แขกพักจริง เช่น กรณีที่พนักงานรับจองมีการจองห้องพักให้กับแขกไว้เป็นแบบ Deluxe แต่แขกบอกว่ามีการจองห้องพักในระดับ Suit ซึ่งถ้าทางโรงแรมมีห้องพักว่างอยู่ทางพนักงานก็จะเปลี่ยนห้องพัก

ให้กับแขกได้แต่ต้องเปลี่ยนอัตราค่าห้องพักเป็นระดับห้อง Suit ด้วย และแก้ไขประเภทของห้องพักนั้นในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย แต่ถ้ากรณีที่ไม่มีห้องพักว่างเลยทางโรงแรมก็จะต้องทำการตรวจสอบว่าแขกมีการจองมาในห้อง Suit จริงหรือไม่อาจจะสอบถามจากพนักงานรับจอง หรือสอบถามจากแขกว่าจองมาเมื่อไหร่ และจองไว้กับใคร ซึ่งจะต้องหาข้อเท็จจริงให้ได้ว่าเป็นความผิดของทางโรงแรมหรือว่าของแขกเอง

โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีแนวทางแก้ไขคือ พนักงานต้อนรับก็จะทำการแก้ไขเอกสารในใบรับจองให้เป็นห้องตามที่แขกต้องการ (ถ้าห้องที่แขกต้องการว่าง) ส่วนการแก้ไขในใบรับจองนั้นในส่วนของอัตราค่าห้องพักนั้นถ้าอัตราค่าห้องพักไม่เท่าเดิมทางพนักงานต้อนรับก็จะแจ้งให้แขกทราบพร้อมทั้งทำการแก้ไขอัตราค่าห้องพักใหม่ และจะต้องมีการระบุถึงสาเหตุของการแก้ไขเอกสารในใบรับจองห้องพักด้วยพร้อมทั้งพนักงานนั้นต้องมีการเซ็นชื่อกำกับกับการแก้ไขนั้นว่าใครเป็นผู้แก้ไขรายละเอียดนั้น พนักงานต้อนรับนั้นก็จะไปแก้ไขในเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้รายละเอียดถูกต้องตรงกันกับในใบรับจองนั้น

4. แขกที่มีการจองไม่มาเข้าพักตามที่จองไว้จำนวนมากทำให้ทางโรงแรมต้องสูญเสียรายได้จากการที่ไม่มีแขกเข้าพักตามที่จองนั้น

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องถึง 200 ห้องโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องจะไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

ในปัจจุบันทางโรงแรมแก้ไขโดยออกกฎระเบียบในเรื่องของการจองห้องพักว่า ทุกครั้งที่มีการรับจองห้องพักพนักงานรับจองจะต้องให้แขกโทร Confirm ก่อนทุกครั้ง และโดยเฉพาะในช่วง High season จะต้อง Confirm ก่อนล่วงหน้า 1 วัน ถ้ามีฉะนั้นทางโรงแรมจะตัดห้องขายทันที นอกจากนี้ทางโรงแรมอาจจะแก้ไขปัญหาโดย ถ้ากรณีที่แขกที่มีการจองไว้ล่วงหน้าแล้วไม่มาเข้าพักตามที่จองและไม่มีการโทรมาบอกถึงสาเหตุหรือเหตุผลของการไม่มาตามที่จองนั้น ทางโรงแรมมีนโยบายว่า ถ้า 6 โมงเย็นแขกไม่ติดต่อกลับมาทางโรงแรมสามารถขายห้องพักนั้นได้ทันทีและจะไม่มีการคืนเงินมัดจำด้วย

5. ใบรับจองนั้นมีการแก้ไขในเรื่องของราคาแล้ว ไม่มีการลงชื่อผู้ที่แก้ไขทำให้ไม่ทราบว่าเป็นผู้แก้ไขราคาค่าห้องพัก

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขโดยทางโรงแรมใช้วิธีคือ ก่อนที่พนักงานจะมีการ Check - in แขกที่เข้าพักนั้นพนักงานต้อนรับจะต้องมีการตรวจ

สอบความถูกต้องในเอกสารก่อนว่าเอกสารใดมีการแก้ไขแล้วมีการลงชื่อกำกับกับการแก้ไขนั้นหรือไม่

6. ใบ รร.14 หรือบัตรจดนามผู้พักมีข้อมูล ไม่ครบหรือไม่สมบูรณ์

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องไม่ถึง 200 ห้องมีไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้องมีแนวทางแก้ไขโดย ทางพนักงานต้อนรับก็จะพยายามขอให้แขกกรอกรายละเอียดในใบ รร.14 ให้ครบให้ได้มากที่สุด และถ้าเป็นกรณีที่แขกเป็นแขก VIP นั้นพนักงานต้อนรับจะทำหน้าที่ในการขอรายละเอียดจากแขกเพื่อมากรอกในใบ รร.14 เองแล้วจะให้แขกลงลายมือชื่อกำกับ เท่านั้น ถ้าแขกเป็นชาวต่างประเทศนั้นจะต้องให้แขกนั้นกรอกเลขที่ของหนังสือเดินทาง เนื่องจากว่าเลขที่ของหนังสือเดินทางของแขกต่างประเทศนั้นจะต้องส่งให้กับกองตรวจคนเข้าเมือง และให้กรมตำรวจ ซึ่งถ้าพนักงานคนไหนไม่ขอรายละเอียดส่วนนี้กับแขกทาง โรงแรมมีกฎว่าจะต้องให้พนักงานคนนั้นจ่ายค่าปรับ

โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง มีแนวทางแก้ไขโดย ทางโรงแรมจะขอร้องให้แขกที่จะเข้าพักกรอกรายละเอียดให้ครบให้ได้มากที่สุด หรือแนวทางแก้ไขอีกวิธีหนึ่งของโรงแรมก็คือแขกกรอกข้อมูลอย่างน้อยคือ ชื่อผู้เข้าพัก และเลขที่บัตรประชาชน และให้มีการลงลายมือชื่อลงในบัตรจดนามผู้เข้าพัก

7. แขกได้รับค่าห้องในอัตราพิเศษแล้ว ไม่มีการจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรจากแผนกรับจองในการให้ราคาพิเศษนี้หรือเอกสารส่งมาล่าช้า

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องไม่ถึง 200 ห้อง ทางโรงแรมมีแนวทางแก้ไขโดยทางพนักงานต้อนรับจะมีการเขียนลงในเอกสารว่าเป็นแขกพิเศษของผู้จัดการ และจะต้องให้ผู้จัดการเป็นคนอนุมัติ แต่บางครั้งก็จะเป็นการเซ็นอนุมัติในเอกสารย้อนหลัง คือเป็นการให้ราคาพิเศษกับแขกไปแล้ว แล้วให้ผู้จัดการเซ็นอนุมัติหลังจากนั้น

8. ใบ Hotel voucher ที่ออกโดยบริษัททัวร์นั้นมีการแก้ไขโดยไม่มีการลงชื่อกำกับกับการแก้ไขนั้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้อง มีแนวทางแก้ไข โดยทางโรงแรม จะแจ้งกับบริษัททัวร์ว่าให้บอกกับนักท่องเที่ยวว่าห้ามมีการแก้ไขเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นของบริษัท ทัวร์ มิฉะนั้นบริษัททัวร์จะไม่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ หรือถ้ามีการแก้ไขก็ต้องมีการลงชื่อกำกับ การแก้ไขเพื่อที่จะสามารถหาคนที่เป็นผู้แก้ไขได้และบริษัททัวร์จะต้องแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุของ การแก้ไข Hotel voucher กับทางโรงแรมก่อนทุกครั้ง

9. เมื่อสิ้นสุดแล้วจำนวนบัตรจดนามผู้พักที่ใช้ไป ไม่ตรงกับแขกในสมุดจดทะเบียนผู้ เข้าพัก

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรง แรมขนาดเกินกว่า 200 ห้อง ไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องไม่ถึง 200 ห้องโรงแรมมีแนวทางแก้ไขโดยพนักงาน เมื่อมีการเขียนเลขที่หรือจำนวนแขกที่พักเสร็จแล้วจะต้องมีการตรวจสอบการเขียนจำนวนตัวเลขว่า มีการเขียนเรียงลำดับในสมุดจดทะเบียนผู้เข้าพักว่าถูกต้องหรือไม่

ปัญหาการควบคุมภายในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า

ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

1. แผนกต้อนรับมีการบันทึกราคาค่าห้องพักในเอกสารกับที่บันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่ตรงกัน เกิดจากเป็นช่วงที่แขกเข้ามา Check – in มากทำให้พนักงานต้อนรับมีการบันทึกราคาค่า ห้องพักผิดหรือสาเหตุเนื่องมาจากพนักงานต้อนรับไม่ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของราคาค่า ห้องพักก่อนส่งให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า

2. เมื่อสิ้นสุดรายงานสรุปเงินมัดจำประจำวัน การรับเงินมัดจำไม่ตรงกับเงินมัดจำที่ได้รับจริง เกิดจากแผนกต้อนรับมีการรับเงินมัดจำแต่ทางแผนกต้อนรับจะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการ ประทับตราคำว่า “ Paid “ ในบัตรจดนามผู้พัก และเป็นผู้ที่เอาเงินมัดจำนั้นส่งให้กับแคชเชียร์ ซึ่ง บางครั้งในช่วงที่เป็น High season แขกเข้ามา Check – in มากแผนกต้อนรับก็ไม่ได้ประทับตรารับ เงินสดในบัตรจดนามผู้พักหรือประทับตราในบัตรจดนามผู้พักโดยที่ไม่ได้รับเงิน ทำให้เมื่อสิ้นสุด ยอดเงินมัดจำที่ได้รับจึงไม่ตรงกับในรายงาน ซึ่งปัญหานี้จะเกิดขึ้นในช่วงที่เป็น High season

3. แผนกต้อนรับมีการให้ราคาค่าห้องพักในราคาพิเศษ โดยไม่มีการถ่ายหลักฐานการให้ ราคาพิเศษ เกิดจากการให้ราคาค่าห้องพักกับแขกที่เป็นราคาพิเศษนั้นทางโรงแรมจะให้พนักงาน ตรวจสอบหลักฐาน เช่น บัตรข้าราชการ และพนักงานก็สามารถให้ราคาพิเศษกับแขกได้ โดยทาง โรงแรมจะกำหนดอัตราค่าห้องพักว่าข้าราชการจะได้อัตราค่าห้องพักในอัตราเท่าไร หรือแขกประจำจะ

ได้ในอัตราเท่าไร โดยพนักงานสามารถให้ราคาพิเศษกับแขกได้ทันทีโดยไม่จำเป็นต้องถ่ายเอกสารหลักฐานบัตรข้าราชการไว้เป็นหลักฐาน

4. บิลค่าใช้จ่ายจากแผนกต่าง ๆ นั้นมีการแก้ไขโดยไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ที่แก้ไข เกิดจากบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ถูกส่งมานั้น ถ้ากรณีที่มีรอยลบขูด จีด ขำ นั้นในบางครั้งจะไม่มีลายเซ็นกำกับการแก้ไขนั้นถ้าเป็นกรณีที่ขีด ขำ พนักงานรักษาเงินสดก็จะไม่ได้ให้ความสนใจที่จะตรวจสอบมากนักว่าจะมีการลงลายมือชื่อกำกับหรือไม่ โดยพนักงานรักษาเงินสดไม่ได้มีการตรวจสอบการแก้ไขเลยว่าใครแก้ไข

5. แผนกต่าง ๆ มีการส่งบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มาให้กับพนักงานรักษาเงินสดไม่ทัน เกิดจากในช่วง High season แผนกห้องอาหารจะมีแขกเข้ามากินในช่วงเช้าเยอะมากและพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารไม่ได้ตรวจสอบดูในรายงานรายชื่อของแขกที่จะมีการ Check - out ออกในเช้าวันนั้น ซึ่งรายงานรายชื่อของแขกนั้นจะได้รับจากแผนกต้อนรับซึ่งจะส่งมาให้ทุกวัน แต่ในช่วงที่เป็น High season พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารมีการส่งบิลค่าอาหารที่แขกรับประทานก่อนที่แขกจะ Check - out ไม่ทัน หรือสาเหตุเนื่องมาจากทางโรงแรมไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะเชื่อมต่อระหว่างแผนกต่าง ๆ กับทางพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าทำให้บางครั้งแผนกต่าง ๆ มีการส่งบิลมาให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทัน

6. บิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีการใส่เลขที่ห้องพักผิด เกิดจากทางแขกที่เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของโรงแรมนั้นมีการใส่เลขที่ห้องผิดในบิลค่าอาหารและทางห้องอาหารก็ไม่ได้โทรศัพท์มาสอบถามที่แผนกรักษาเงินสดว่าแขกห้องนี้ชื่อนี้หรือไม่ หรือแขกชื่อนี้ได้พักห้องนี้จริงหรือไม่ และเมื่อมีการตรวจสอบก็พบว่ามีการใส่เลขที่ห้องพักผิด หรือสาเหตุเนื่องมาจากมีแขกมาใช้บริการในแผนกต่าง ๆ นั้นมากทำให้มีการใส่เลขที่ห้องพักสลับห้องกัน

7. ยอดเงินที่ตรวจนับได้ตอนสิ้นผลัดไม่ตรงกัน เกิดจากพนักงานมีการบันทึกตัวเลขสลับกันหรือมีการบันทึกตัวเลขผิด มีการลืมบันทึกการรับเงินมัดจำ บันทึกตัวเลขไม่ถูกต้องหรือมีการบันทึกรายการผิด

8. บิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้นไม่มีการลงลายมือชื่อของแขกที่เข้าพัก เกิดจากในช่วงที่เป็น High season แผนกต่าง ๆ นั้นจะมีแขกเข้าพักเยอะและมาใช้บริการในแผนกต่าง ๆ มากด้วย ดังนั้นบิลที่ส่งมาให้กับพนักงานรักษาเงินสดบางใบก็ไม่มีลายเซ็นของแขก เนื่องจากพนักงานไม่ได้มีการตรวจสอบในบิลว่ามีการลงลายมือชื่อของแขกในบิลทุกใบหรือไม่ แต่ปัญหานี้จะเกิดในช่วง High season

9. แขกที่เข้ามาใช้บริการในแผนกต่าง ๆ นั้นไม่มีชื่ออยู่ในบัญชีผู้เข้าพัก เกิดจากแขกที่เข้าไปรับประทานอาหารในห้องอาหารนั้นเป็นคนละคนกับที่ลงทะเบียนแขกพัก เนื่องจากว่าห้อง

พัก มีแขกพักอยู่ 2 คน แต่ชื่อในใบลงทะเบียนเข้าพักมีชื่อแขกพักเพียงแค่นคนเดียว ดังนั้นลายเซ็นของแขกในบิลห้องอาหารที่เข้าไปรับประทานอาหารที่ห้องอาหารก็จะไม่ตรงกับในบัตรจดนามผู้เข้าพักที่แผนกรักษาเงินสดมีลายเซ็นของแขกอยู่

ระดับปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากการสัมภาษณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นของธุรกิจโรงแรมในขนาดต่าง ๆ โดยแบ่งโรงแรมออกได้เป็น 3 ขนาด ซึ่งโรงแรมในแต่ละขนาดนั้นจะมีระดับของปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า ดังแสดงในตารางที่ 3 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าของโรงแรมในขนาดต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหา	โรงแรมขนาด 100-200 ห้อง	โรงแรมขนาด 200-300 ห้อง	โรงแรมขนาด เกินกว่า 300 ห้อง
การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า			
1. แผนกต้อนรับมีการบันทึกราคาค่าห้องพักในเอกสารกับที่บันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกัน	**	*	**
2. เมื่อสิ้นผลัดเอกสารการรับเงินมัดจำไม่ตรงกับเงินมัดจำที่ได้รับ	**	*	*
3. แผนกต้อนรับมีการให้ราคาค่าห้องพักในราคาพิเศษ โดยไม่มีการถ่ายหลักฐานการให้ราคาพิเศษ เช่น บัตรข้าราชการ	***	*	*
4. บิลค่าใช้จ่ายจากแผนกต่าง ๆ นั้นมีการแก้ไข โดยไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ที่แก้ไข	**	*	*
5. แผนกต่าง ๆ มีการส่งบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้กับพนักงานเก็บรักษาเงินสด ไม่ทัน	**	*	*
6. บิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีการใส่เลขที่ห้องพักผิด	**	*	**
7. ยอดเงินที่ตรวจนับได้ตอนสิ้นผลัด ไม่ตรงกัน	***	*	*
8. บิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้น ไม่มีการลงลายมือชื่อของแขก	**	*	*
9. แขกที่มาใช้บริการในแผนกต่าง ๆ นั้น ไม่มีชื่ออยู่ในบัญชีผู้เข้าพัก	***	***	***

หมายเหตุ

*** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น บ่อย

** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่น้อย

* จะหมายถึง ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 3 แสดงระดับปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บรักษาเงินสด ส่วนหน้าที่เกิดขึ้นของโรงแรมในแต่ละขนาด โดย โรงแรมจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. แผนกต้อนรับมีการบันทึกราคาค่าห้องพักในเอกสารกับที่บันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกัน

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องไม่ถึง 200 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง มีแนวทางแก้ไขโดย ถ้าราคาค่าห้องพักมีการบันทึกราคาผิดทางพนักงานรักษาเงินสดก็จะส่งเอกสารกลับไปให้กับพนักงานต้อนรับแก้ไข ซึ่งพนักงานต้อนรับก็จะแก้ไขโดยใช้ยางลบหมึกกลบ ราคาค่าห้องพักแล้วแก้ไขราคาค่าห้องพักใหม่ ได้ทันที หรือบางโรงแรมก็จะมีแนวทางแก้ไขโดยก่อนที่จะมีการส่งเอกสารต่าง ๆ ให้กับพนักงานรักษาเงินสดนั้นพนักงานต้อนรับจะต้องมีการตรวจสอบรายละเอียดต่าง ๆ อีกครั้งก่อนที่จะส่งให้กับพนักงานรักษาเงินสดและที่สำคัญก็คือในเรื่องของการให้ราคาค่าห้องพัก ซึ่งทางโรงแรมมีนโยบายว่าถ้าพนักงานมีการบอกราคาค่าห้องพักกับแขกผิด พนักงานคนนั้นจะต้องจ่ายเงินชดเชยในส่วนที่ขาดไปดังนั้นพนักงานจึงให้ความระมัดระวังในเรื่องของราคาค่าห้องพักมาก

2. เมื่อสิ้นผลัดเอกสารการรับเงินมัดจำไม่ตรงกับเงินมัดจำที่ได้รับ

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง มีแนวทางแก้ไขโดยถ้าเมื่อสิ้นผลัดยอดเงินมัดจำที่ได้รับไม่ตรงกับในรายงานที่พนักงานรักษาเงินสดจะแก้ไขโดยพนักงานรักษาเงินสดจะทำการตรวจสอบจากเอกสารบัตรจดนามผู้พักที่ทางแผนกต้อนรับประทับตราว่ามีแขกรายใดบ้างที่จ่ายเงินมัดจำแต่ทางแผนกต้อนรับไม่ได้ประทับตรา หรือแขกรายใดไม่ได้จ่ายเงินแล้วพนักงานมีการประทับตราไว้เมื่อแขกมีการจ่ายเงินมัดจำค่าห้องพักแล้วพนักงานรักษาเงินสดก็จะบันทึกการรับเงินมัดจำลงในสมุดการรับเงินมัดจำทันทีและเมื่อสิ้นผลัดเมื่อแผนกรักษาเงินสดมาตรวจนับเงินมัดจำก็จะรวมเงินเงินมัดจำที่ได้รับที่บันทึกในสมุดแล้วเปรียบเทียบกับในรายงานการรับเงินประจำวันว่ามียอดตรงกันหรือไม่

3.แผนกต้อนรับมีการให้ราคาห้องพักในราคาพิเศษ โดยไม่มีการถ่ายหลักฐานการให้ราคาพิเศษ

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วน โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไข โดยในการให้ราคาห้องพักกับแขกที่เป็นข้าราชการ ตำรวจ หรือบุคคลที่ทางโรงแรมจะมีอัตราค่าห้องพักที่พิเศษนั้น โดยทางโรงแรมมีกฎว่าถ้าทางพนักงานต้อนรับมีการให้ราคาห้องพักกับแขกต่าง ๆ เหล่านั้นจะต้องมีการถ่ายเอกสารหรือหลักฐานเพื่อพิสูจน์ว่าแขกที่พักนั้นเป็นข้าราชการที่ได้ค่าห้องพักในราคาพิเศษจริง และจะต้องอยู่ในอัตราค่าห้องพักที่ทางโรงแรมได้กำหนดอัตราไว้เท่านั้น แต่ถ้าเป็นกรณีที่พนักงานต้อนรับไม่ได้มีการถ่ายหลักฐานไว้แล้วทางโรงแรมกำหนดให้พนักงานต้อนรับจะต้องรับผิดชอบในส่วนต่างของราคาที่ให้นั้น โดยเทียบกับราคาห้องพักในราคาห้องพักปกติ

4. บิลค่าใช้จ่ายจากแผนกต่าง ๆ นั้นมีการแก้ไขโดยไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ที่แก้ไข

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วน โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางในการแก้ไขโดยในบิลของแผนกต่าง ๆ นั้นทางโรงแรมมีกฎให้พนักงานจะต้องมีการเซ็นชื่อกำกับกับการแก้ไขนั้นด้วยทุกครั้ง เพื่อว่ากรณีที่บิลค่าใช้จ่ายนั้นมีปัญหาจะได้สามารถหาคนที่รับผิดชอบ หรือสอบถามได้

5. แผนกต่าง ๆ มีการส่งบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้กับพนักงานรักษาเงินสดไม่ทัน

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วน โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง มีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยเมื่อแขกเข้าไปกินอาหารในห้องอาหารนั้นพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะต้องส่งบิลค่าอาหารของแขกที่จะ Check - out ตอนเช้าให้หมดในเวลาไม่เกิน 9.30 น. และในกรณีที่แขกนั้นมีการ Check - out ก่อนเวลา 9.30 น. ทางโรงแรมให้แคชเชียร์โทรไปถามที่แผนกห้องอาหารก่อนว่าแขกรายนั้นมีบิลค่าอาหารที่ยังไม่ได้ชำระบ้างหรือไม่ โดยถ้าแขกมีการ Check - out ก่อน 9.30 น โดยทางพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะสอบถามบิลค่าใช้จ่ายในห้องอาหารเป็นราย ๆ ไป

6. บิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีการใส่เลขที่ห้องพักผิ

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง มีแนวทางแก้ไขโดยถ้าแขกมีการใส่เลขที่ห้องพักผิที่พนักงานรักษาเงินสดจะทำการแก้ไขเลขที่ห้องพักแขกนั้นให้ถูกต้องทันทีโดยจะดูจากลายเซ็นตัวของแขกนั้นว่ารายชื่อของแขกนั้นพักอยู่ในห้องไหนหรือบางโรงแรมมีแนวทางแก้ไขคือเมื่อแขกมีการเซ็นชื่อลงในบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้วนั้นและมีการลงเลขที่ห้องพักแขกต่าง ๆ ที่มีการออกบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้น จะต้องโทรศัพท์มาถามที่แผนกรักษาเงินสดเสมอว่าแขกห้องนี้ชื่อนี้หรือไม่ ซึ่งทุกแผนกจะต้องสอบถามว่าแขกห้องนี้มีชื่อนี้จริงหรือไม่

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 300 ห้อง มีแนวทางแก้ไข โดยถ้าเกิดปัญหาว่าแขกต่าง ๆ มีการใส่เลขที่ห้องพักผิที่พนักงานรักษาเงินสดจะตรวจสอบว่าแขกชื่อนี้อยู่ห้องไหน เมื่อทราบว่าอยู่ห้องไหนแล้ว ก็จะส่งบิลกลับไปให้กับแผนกต่าง ๆ ที่ออกบิลฉบับนั้นให้แก้ไขเลขที่ห้องพักให้ถูกต้อง

7. ยอดเงินที่ตรวจนับได้ตอนสิ้นผลัดไม่ตรงกัน

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง มีแนวทางแก้ไขโดยพนักงานรักษาเงินสดจะใช้วิธีการเอาเงินทอนของรอบถัดไปมาสำรองจ่ายไปก่อน แล้วส่งเงินไปให้กับแผนกการเงิน เพื่อให้ยอดเงินที่ตรวจนับได้ตรงกันในเอกสาร และพนักงานรักษาเงินสดก็จะแจ้งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนทราบว่ายอดเงินสดขาดไป และให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนตรวจสอบอีกครั้งเมื่อผู้ตรวจสอบกลางคืนตรวจพบข้อผิดพลาดก็จะทำการแก้ไขแล้วแจ้งให้กับพนักงานรักษาเงินสดทราบอีกครั้งหนึ่งหรือบางโรงแรมใช้วิธีแก้ไขโดยในการ close day ในแต่ละวันนั้น พนักงานรักษาเงินสดจะต้องทำการปิดบัญชีในแต่ละวันให้ครบถ้วนถูกต้องเนื่องจากว่าในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นถ้าแคชเชียร์ปิดยอดไม่ตรงกันนั้นเครื่องคอมพิวเตอร์จะไม่ยอมให้ปิดบัญชี หรือถ้ากรณีการเงินสดที่นับได้ไม่ตรงกับในรายงานการเก็บรักษาเงินก็จะต้องหาสาเหตุให้ได้ว่าเป็นเพราะเหตุอะไร ในบางวันพนักงานรักษาเงินสดจะต้องอยู่เกินเวลาเพื่อที่จะรอบิลค่าใช้จ่าย ที่แผนกนั้น ยังไม่ได้ส่งมาให้เนื่องจากว่าถ้าบิลค่าใช้จ่ายยังได้ไม่ครบพนักงานรักษาเงินสดก็ไม่สามารถที่จะ close day ได้

8. บิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้นไม่มีการลงลายมือชื่อของแขก

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้อง แต่ไม่ถึง 200 ห้อง ทางโรงแรมมีแนวทางแก้ไขโดยทางพนักงานเก็บรักษาเงินสดจะส่งบิลนั้นกลับไปให้แขกนั้นเพื่อให้แขกนั้นส่งบิลไปให้แขกเซ็นชื่อกำกับลงในบิลนั้นหรือบางโรงแรมแก้ไขโดยในบิลค่าใช้จ่ายทุกใบนั้นจะต้องให้แขกเซ็นรับทราบค่าใช้จ่ายนั้นก่อนที่จะเอาบิลนั้นมาให้กับแผนกรักษาเงินสดและพนักงานรักษาเงินสดก็จะตรวจสอบในบิลว่ามีลายเซ็นของแขกหรือไม่ทุกครั้งที่จะเซ็นรับบิลจากแขกต่าง ๆ เมื่อแขกต่าง ๆ เอาบิลมาให้กับพนักงานรักษาเงินสดถ้าบิลค่าใช้จ่ายใบไหนไม่มีลายเซ็นของแขกแผนกรักษาเงินสดก็จะไม่รับบิลนั้น ให้แขกนั้นๆ เอาบิลไปให้แขกเซ็นก่อนทุกครั้ง และพนักงานรักษาเงินสดก็จะตรวจสอบว่าลายเซ็นในบิลกับในบัตรจดนามผู้พักถูกต้องตรงกันหรือไม่ก่อนที่จะป้อนค่าใช้จ่ายนั้นเข้าในบัญชีผู้เข้าพักนั้น

9. แขกที่มาใช้บริการในแผนกต่าง ๆ นั้นไม่มีชื่ออยู่ในบัญชีผู้เข้าพัก

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย

ทางโรงแรมมีแนวทางแก้ไขโดย พนักงานรักษาเงินสดจะติดต่อสอบถามแขกในห้องพักนั้นว่าแขกที่ลงลายมือชื่อในบิลนี้ได้พักอยู่ในห้องนี้ไหม และจะให้รวมบิลอยู่ในบัญชีผู้เข้าพักห้องนี้ไหม ซึ่งถ้าเจ้าของห้องพักไม่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายนี้ทางพนักงานรักษาเงินสดจะส่งบิลค่าอาหารนี้ส่งกลับไปยังห้องอาหาร แล้วให้ห้องอาหารรับผิดชอบค่าใช้จ่ายนี้กรณีที่แขกห้องนั้นไม่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายนั้น

ปัญหาการควบคุมภายในด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบกลางคืน

ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

1. รายงานการใช้ห้องพักจากแผนกแม่บ้านไม่ตรงกับรายงานที่ได้รับจากแผนกต้อนรับ เกิดจากบางครั้งในแผนกต้อนรับมีการเปลี่ยนแปลงห้องพักให้แขกเนื่องจากว่าห้องนั้นชำรุดหรือเนื่องจากว่าแขกต้องการที่จะเปลี่ยนห้องพัก โดยที่แผนกต้อนรับไม่ได้แจ้งให้กับแผนกแม่บ้านได้ทราบทำให้รายงานสถานะการใช้ห้องพักของแผนกแม่บ้านกับของแผนกต้อนรับจะไม่ตรงกัน หรือสาเหตุเนื่องมาจาก ทางพนักงานต้อนรับมีการเปลี่ยนห้องพักให้กับแขกแต่ไม่ได้มีการแก้ไขในเอกสารซึ่งเป็นห้องที่มีราคาในระดับเดียวกันแต่เป็นคนละห้อง

2. เลขที่ของบิลค่าใช้จ่ายจากแผนกต่าง ๆ นั้นไม่ได้มีการเรียงลำดับเลขที่ทำให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าบิลต่าง ๆ นั้นหายไป เกิดจากในบางครั้งที่บิลค่าใช้จ่ายนั้นมีการยกเลิกบิลนั้นทางพนักงานในแผนกนั้น ไม่ได้ส่งบิลที่ยกเลิกนั้นมาให้กับผู้ตรวจสอบกลางคืน ทำให้เลขที่ของบิลค่าใช้จ่ายนั้นไม่ได้มีการเรียงตามลำดับเลขที่ หรือเนื่องจากว่าในการใช้บิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้นทางแผนกบัญชีไม่ได้มีการควบคุมการเบิกใช้บิลของแผนกต่าง ๆ

3. เมื่อมีการตรวจสอบราคาค่าห้องพักแล้วแขกได้ค่าห้องพักในราคาพิเศษแต่ไม่มีเอกสารประกอบการให้ราคาพิเศษเป็นลายลักษณ์อักษร เกิดจากทางผู้จัดการหรือผู้มีอำนาจในการให้ราคาพิเศษไม่ได้มีการส่งเอกสารมาให้กับทางพนักงานแต่เป็นการให้ราคาพิเศษโดยแจ้งให้ทราบด้วยการบอกกล่าวเท่านั้น หรือบางครั้งมีการจัดทำเอกสารการให้ราคาค่าห้องพักแล้วแต่ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้จัดการเนื่องจากผู้จัดการยังไม่ได้ลงลายมือชื่อ

4. ใบสำคัญเพิ่มหนี้ / ใบสำคัญลดหนี้ไม่มีการเรียงลำดับเลขที่เกิดจาก ในการออกใบสำคัญเพิ่มหนี้ / ลดหนี้ นั้นผู้ที่มีหน้าที่ในการออกก็คือพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าซึ่งในการออกใบลดหนี้เหล่านี้จะต้องมีการระบุถึงเหตุผลของการออกใบเหล่านี้และจะต้องมีผู้อนุมัติด้วย แต่ในบางครั้งเมื่อมีการใช้ใบสำคัญเพิ่มหนี้ / ลดหนี้ แล้วมีการยกเลิกใบสำคัญนั้นแล้วแต่ไม่ได้ส่งมาให้กับผู้ตรวจสอบกลางคืน หรือสาเหตุเนื่องมาจากทางพนักงานรักษาเงินสดไม่ได้มีการควบคุมการใช้ใบลดหนี้ / ใบเพิ่มหนี้ หรือทางแผนกบัญชีไม่ได้มีการควบคุมการเบิกใช้ใบลดหนี้ / ใบเพิ่มหนี้

ระดับปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากการสัมภาษณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นของธุรกิจโรงแรมในขนาดต่าง ๆ โดยแบ่งโรงแรมออกได้เป็น 3 ขนาด ซึ่งโรงแรมในแต่ละขนาดนั้นจะมีระดับของปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบกลางคืน ดังแสดงในตารางที่ 4 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบกลางคืนของโรงแรมในขนาดต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหา	โรงแรมขนาด 100-200 ห้อง	โรงแรมขนาด 200-300 ห้อง	โรงแรมขนาด เกินกว่า 300 ห้อง
การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบกลางคืน			
1. รายงานการใช้ห้องพักจากแผนกแม่บ้านไม่ตรงกับรายงานที่ได้รับจากแผนกต้อนรับ	***	**	**
2. เลขที่ของบิลค่าใช้จ่ายจากแผนกต่าง ๆ นั้นไม่ได้มีการเรียงตามลำดับเลขที่ทำให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าบิลต่าง ๆ นั้นหายไป	*	*	*
3. เมื่อมีการตรวจสอบราคาค่าห้องพักแล้วแขกได้ค่าห้องในราคาพิเศษแต่ไม่มีเอกสารประกอบการให้ราคาพิเศษเป็นลายลักษณ์อักษร	***	*	*
4. ใบสำคัญเพิ่มหนี้/ลดหนี้ไม่มีการเรียงตามลำดับเลขที่	*	*	*

หมายเหตุ

*** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น บ่อย

** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่บ่อย

* จะหมายถึงไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 4 แสดงระดับปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบกลางคืนที่เกิดขึ้นของโรงแรมในแต่ละขนาด โดยโรงแรมจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. รายงานการใช้ห้องพักจากแผนกแม่บ้านไม่ตรงกับรายงานที่ได้รับจากแผนกต้อนรับ

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง มีแนวทางแก้ไขโดยทางแผนกต้อนรับมีการเปลี่ยนแปลงห้องพักจะต้องมีการจัดทำเอกสารการเปลี่ยนแปลงห้องพักส่งไปให้กับแผนกแม่บ้านทันที

โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้องและโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีแนวทางแก้ไขคือเมื่อต้องการตรวจสอบห้องพัก โดยทางผู้ตรวจสอบกลางคืนก็จะตรวจสอบว่าแขกพักห้องใดก็โดยการตรวจดูกุญแจห้องพักว่ากุญแจห้องพักห้องใดถูกใช้ ไปนอกจากนี้อาจแก้ปัญหา

โดย ผู้ตรวจสอบจะแจ้งไปยังแผนกต้อนรับเพื่อให้ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงห้องพักจะต้องแก้ไขเอกสารทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงห้องพัก ซึ่งถ้าพนักงานไม่ได้ทำการแก้ไขก็จะทำการรายงานไปยังผู้จัดการแผนกห้องพักแล้วทางผู้จัดการก็จะทำการตักเตือนพนักงานคนนั้น ส่วนทางผู้ตรวจสอบกลางคืนถ้าพบว่าข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการห้องพักที่ถูกใช้ไปจริงก็จะทำการแก้ไขในรายงานได้ทันที เพื่อให้บันทึกการใช้ห้องพักจริงถูกต้องตรงกับเอกสาร

2. เลขที่ของบิลค่าใช้จ่ายจากแผนกต่าง ๆ นั้นไม่ได้มีการเรียงตามลำดับเลขที่ทำให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าบิลต่าง ๆ นั้นหายไป

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยบิลค่าใช้จ่ายจากแผนกต่าง ๆ นั้นจะมีการ เรียงตามลำดับเลขที่ เนื่องจากว่าในการใช้บิลของแต่ละแผนกนั้นจะต้องมีการใช้โดยต้องมีการเรียงตามลำดับเลขที่ หรือถ้ามีการ ยกเลิก (cancelled) บิลค่าใช้จ่ายนั้นก็จะต้องส่งแนบมาให้ผู้ตรวจสอบด้วย และถ้าแผนกไหนบิลหายไปแผนกนั้นจะต้องรับผิดชอบบิลที่หายไปนั้น โดยจะต้องจ่ายเงินชำระค่าบิลที่หายไป เท่ากับ 5 เท่าของมูลค่าในบิลที่หาย หรือบางโรงแรมใช้แนวทางแก้ไขโดยเมื่อแผนกต่าง ๆ นั้นได้มีการเขียนบิลให้กับแขกแล้วทางแผนกต่าง ๆ นั้นก็จะส่งบิลมาให้กับแคชเชียร์ทันที และเลขที่ของบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้นจะมีเลขที่ เรียงตามลำดับเลขที่ทุกแผนก และเมื่อแผนกต่าง ๆ มีการส่งบิลมาให้กับผู้ตรวจสอบกลางคืนแล้วทางผู้ตรวจสอบกลางคืนก็จะมีการควบคุมการใช้บิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วย โดยจะมีการจดว่าเลขที่บิลค่าใช้จ่ายของแต่ละแผนกนั้นมีการเรียงลำดับเลขที่ ตั้งแต่เลขที่เท่าไร และในแต่ละวันนั้นมีการใช้บิลไปแล้วเท่าไรแล้ว

3. เมื่อมีการตรวจสอบราคาค่าห้องพักแล้วแขกได้ค่าห้องในราคาพิเศษแต่ไม่มีเอกสารการให้ราคาพิเศษเป็นลายลักษณ์อักษร

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง มีแนวทางแก้ไขโดยทางผู้ตรวจสอบกลางคืนจะให้แผนกต้อนรับให้มีการระบุถึงสาเหตุของการให้ราคาพิเศษกับแขกด้วยทุกครั้ง เพื่อว่าผู้ตรวจสอบกลางคืนจะได้ทราบสาเหตุด้วยและไม่ต้องสอบถามจากแผนกต้อนรับทุกครั้ง

4. ใบสำคัญเพิ่มหนี้ / ใบสำคัญลดหนี้ไม่มีการเรียงตามลำดับเลขที่

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมมีแนวทางแก้ไขโดยแม้ว่าจะมีการยกเลิก (cancelled) ใบสำคัญเพิ่มหนี้หรือใบสำคัญลดหนี้ ก็จะต้องส่งมาให้กับทางผู้ตรวจสอบกลางคืนด้วย และในการใช้เอกสารนั้นก็จะต้องมีการระบุเลขที่ใช้ไปของใบสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ว่าใช้ไปเลขที่เท่าไร และผลัดไหนเป็นคนใช้ แล้วผลัดต่อไปมีการรับใบสำคัญนี้ตั้งแต่เลขที่เท่าใด

ปัญหาการควบคุมภายในด้านการปฏิบัติงานพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหาร

ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

1. แยกที่เข้ามารับประทานอาหารในห้องอาหารไม่ได้เอาบัตรอาหารมา หรือทำบัตรอาหารหาย เกิดจากแยกไม่ได้เอาบัตรอาหารมาด้วย สาเหตุเนื่องจากว่าเมื่อทางพนักงานต้อนรับให้บัตรอาหารกับทางแยกที่เข้าพักแล้วไม่ได้มีการแจ้งให้แยกที่เข้าพักทราบว่าให้รักษาบัตรอาหารให้ดี หรือให้เอาบัตรอาหารมาแสดงด้วย เมื่อต้องการ จะรับประทานอาหารในห้องอาหาร

2. มีการแยกใบสั่งอาหารผิดโต๊ะ เกิดจากพนักงานมีการเขียนใบสั่งอาหารแล้วเขียนเลขที่โต๊ะผิด หรือพนักงานรับใบสั่งอาหารมีการเขียนเลขที่โต๊ะไม่ชัดเจนทำให้ทางพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารมีการแยกบิลผิดโต๊ะ

3. ส่งบิลค่าอาหารของแยกที่พักไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทัน เกิดจากพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะมีปัญหาว่ามีการส่งบิลค่าอาหารของแยกที่พักไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทันเกิดขึ้นเนื่องจากว่าบางครั้งในช่วงที่เป็นช่วง High season แผนกห้องอาหารจะทราบว่าแยกที่เข้าไปกินอาหารในห้องอาหารนั้นจะ Check – out ออกวันนั้นหรือไม่ โดยทางโรงแรม จะให้ทางแผนกต้อนรับจะต้องมีการพิมพ์รายชื่อของแยกที่จะมีการ Check – out ในแต่ละวันส่งให้กับแผนกห้องอาหารด้วยเพื่อว่าพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะได้ทราบว่าแยกห้องไหนที่มีการกินอาหารในห้องอาหารแล้วจะมีการ Check – out ออกวันนี้แต่บางครั้งพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารก็ไม่ได้มีการตรวจสอบรายชื่อของแยกที่จะ Check – out ออกวันนั้น ทำให้แยกมีการ Check – out ออกไปก่อนที่จะส่งบิลไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า

4. ห้องอาหารไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร ว่าได้ส่งบิลค่าอาหารไปให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าแล้ว เกิดจากในการส่งบิลค่าอาหารไปให้กับทางพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้านั้นทางห้องอาหารไม่มีสมุดลงชื่อรับบิลค่าอาหารให้กับพนักงานรักษาเงินสดเช่นรับเนื่องจากว่าทางห้องอาหารเมื่อมีการส่งบิลไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า เมื่อสิ้นผลัดในแต่ละผลัด ดังนั้นจึงไม่มีสมุดที่จะเซ็นรับบิล แต่ทางพนักงานเก็บรักษาเงินสดจะมีสมุดบันทึกว่าในแต่ละผลัดนั้นมีการรับบิลค่าอาหารตั้งแต่เลขที่เท่าไร ถึงเท่าไร แต่ถ้ากรณีที่แยกจะมีการ Check – out ในระหว่างผลัดทางพนักงานรักษาเงินสดจะติดต่อบริการกับแผนกห้องอาหารเป็นราย ๆ ไป

ระดับปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากการสัมภาษณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นของธุรกิจโรงแรมในขนาดต่าง ๆ โดยแบ่งโรงแรมออกได้เป็น 3 ขนาด ซึ่งโรงแรมในแต่ละขนาดนั้นจะมีระดับของปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของแคชเชียร์ส่วนหน้าห้องอาหาร ดังแสดงในตารางที่ 5 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารของโรงแรมในขนาดต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหา	โรงแรมขนาด 100 ถึง 200	โรงแรมขนาด 200 ถึง 300	โรงแรมขนาด เกินกว่า 300 ห้อง
การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหาร			
1. แยกที่เข้ามารับประทานในห้องอาหาร ไม่ได้เอาบัตรอาหารมา หรือบัตรอาหารหาย	**	**	**
2. มีการแยกใบสั่งอาหารผิดโต๊ะ	*	*	**
3. ส่งบิลค่าอาหารของแขกที่พักไปให้กับแคชเชียร์ส่วนหน้าไม่ทัน	**	**	*
4. ห้องอาหาร ไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรว่าได้ส่งบิลค่าอาหาร ไปให้แคชเชียร์แล้ว	*	*	*

หมายเหตุ

- *** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น บ่อย
- ** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่บ่อย
- * จะหมายถึง ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 5 แสดงระดับปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารที่เกิดขึ้นของโรงแรมในแต่ละขนาด โดยโรงแรมจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ดังนี้

1. แยกที่เข้ามารับประทานในห้องอาหาร ไม่ได้เอาบัตรอาหารมา หรือบัตรอาหารหาย

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องจะมีแนวทางแก้ไขโดยพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารก็จะมีเลขที่ห้องพักแขกพร้อมทั้งรายชื่อของแขกที่มีสิทธิได้รับประทานอาหาร โดยจ่ายค่าห้องพักรวมกับค่าอาหารห้องอาหารก็จะให้แขกสามารถรับประทานอาหารได้ และพนักงานรักษาเงินสดจะให้แขกเซ็นลายเซ็นลงในบิลค่าอาหารพร้อมทั้งให้เขียนในบิลค่าอาหารด้วยว่าแขกมีการทำบัตรอาหารหายไปพร้อมทั้งให้มีการลงลายมือชื่อกำกับด้วย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้องจะมีแนวทางแก้ไขโดย แผนกต้อนรับก็จะออกบัตรอาหารใบใหม่ให้ ซึ่งในใบใหม่ที่ออกนี้จะเขียนว่า “ ใบแทน “ ซึ่งจะให้ผู้จัดการแผนกห้องพักเซ็นอนุมัติด้วย ซึ่งทางพนักงานเก็บรักษาเงินสดจะให้แขกรับประทานอาหาร และเมื่อพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารได้รับบัตรอาหารแล้วก็จะให้แขกเซ็นลายเซ็นกำกับในบัตรอาหารนั้นด้วย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง จะมีแนวทางแก้ไขโดยจะให้พนักงานต้อนรับจะโทรมาแจ้งให้กับแคชเชียร์ห้องอาหารว่าแขกที่ห้องพักเลขที่นี้ได้ทำบัตรอาหารหายและพนักงานรักษาเงินสดก็จะให้แขกเซ็นชื่อกำกับในบัตรอาหารที่ทางพนักงานต้อนรับได้ออกบัตรใบใหม่แทนซึ่งจะมีรายละเอียดเหมือนกับบัตรอาหารแต่จะเขียนว่าใบแทน และจะต้องมีลายเซ็นของผู้จัดการห้องอาหารกำกับในบัตรอาหารนั้นด้วย

2. มีการแยกใบสั่งอาหารผิดโต๊ะ

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องและโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง จะไม่มีปัญหาเกิดขึ้น และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง มีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะมีวิธีแก้ไขคือเมื่อพนักงานรับใบสั่งอาหารมาแล้วและมีการส่งใบสั่งอาหารมาให้ที่พนักงานรักษาเงินสด ทางพนักงานที่รับใบสั่งอาหารนั้นจะต้องมีการบอกเลขที่โต๊ะที่พนักงานไปรับใบสั่งอาหารให้กับพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารอีกครั้งว่าเป็นของโต๊ะไหนเพื่อเป็นการทบทวนเลขที่โต๊ะอีกครั้ง ถ้าเป็นกรณีที่เขียนเลขที่โต๊ะไม่ชัดเจนแคชเชียร์จะเรียกพนักงานที่เขียนใบสั่งอาหารนั้นมาเขียนให้ชัดเจน หรือใช้วิธีก่อนที่พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะรวมบิลค่าอาหารของแขกจะมีการตรวจเลขที่โต๊ะก่อนที่จะรวบิลทุกครั้ง และถ้ากรณีที่พนักงานบริการมีการเขียนใบสั่งอาหารผิดโต๊ะนั้น พนักงานจะต้องมาแจ้งการเปลี่ยนแปลงเลขที่โต๊ะกับพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารทุกครั้ง พนักงานบริการที่เขียนบิลใบสั่งอาหาร โต๊ะไหนก็มีหน้าที่ที่จะต้องเอาอาหารมาเสิร์ฟโต๊ะนั้น เพื่อเป็นการควบคุมว่าพนักงานคนใดรับผิดชอบแขกโต๊ะนั้น ซึ่งในโรงแรมจะมีการแบ่งเป็นเขต (Zone) ว่าพนักงานคนใดรับผิดชอบ โต๊ะไหนบ้าง

3. ส่งบิลค่าอาหารของแขกที่พับไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทัน

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องและโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง มีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยให้พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะต้องส่งบิลค่าใช้จ่ายสำหรับแขกให้ทันก่อน 9.30 น. ก่อนที่แขกจะออกจากโรงแรม โดยถ้าแขกมีการ Check – out ออกไปก่อนที่บิลจะส่งถึงพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าซึ่งเป็นเวลาหลัง 9.30 น. นั้นจะถือเป็นความรับผิดชอบของพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารนั้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 200 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยในช่วงที่เป็น High season ทางพนักงานรักษาเงินสดจะมีการบันทึกข้อมูลของแขกที่มาใช้บริการในห้องอาหารและที่จะต้องมีการ Check – out ออกในวันนั้นก่อนโดยตรวจสอบกับรายงานรายชื่อแขกที่ Check – out ออกวันนั้น

4. ห้องอาหารไม่มีหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรว่าได้ส่งบิลค่าอาหารไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดแล้ว

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยทางพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะมีสมุดส่งบิลค่าอาหารเพื่อให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าเซ็นรับเพื่อว่า ในกรณีที่แขกมีการ Check – out ออกไปแล้วแต่พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ได้รวมค่าอาหารลงไปบัญชีผู้เข้าพัก ดังนั้นทางพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารก็จะมีหลักฐานว่ามีการส่งบิลค่าอาหารไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าก่อนที่แขกจะ Check – out ดังนั้นจึงสามารถหาคนที่รับผิดชอบได้และแนวทางแก้ไขอีกทางคือบิลค่าอาหารโรงแรมควรจะมีการควบคุมการเบิกใช้ คือในบิลค่าอาหารจะมีการเรียงลำดับเลขที่ ซึ่งในการใช้บิลค่าอาหารนั้นจะต้องเรียงเลขที่ และเมื่อมีการส่งบิลค่าอาหารไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้านั้นก็จะมีสมุดเซ็นรับบิลค่าอาหารว่าพนักงานรักษาเงินสดผลัดไหนที่มีการเซ็นรับบิล โดยรับบิลตั้งแต่เลขที่อะไรถึงเลขที่อะไร โดยในบิลค่าอาหารนั้นก็จะมีลายเซ็นของพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารด้วยว่าใครเป็นคนเขียนบิลค่าอาหารนี้

ปัญหาการควบคุมภายในด้านการปฏิบัติงานของแผนกซักรีดของโรงแรม

ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

1. แขกมีการเขียนจำนวนผ้าที่ส่งใน ใบสั่งซักกับที่แผนกแม่บ้านตรวจนับได้ไม่ตรงกัน เกิดจากเมื่อแผนกแม่บ้านจะเอาถุงผ้าที่จะให้แผนกซักรีดซักนั้นแผนกพนักงานแผนกซักรีดก็จะมี การตรวจนับจำนวนผ้าว่าตรงกับที่แขกเขียนไว้หรือไม่ แต่บางโรงแรมแม่บ้านไม่มีหน้าที่ที่จะตรวจนับจำนวนผ้าที่แขกจะสั่งซัก แต่จะมีพนักงานในแผนกซักรีดมีหน้าที่ในการตรวจนับ และถ้าผ้าไม่

ตรงกับที่ทางแขกที่พักได้บันทึกไว้แล้วทางแผนกซักรีดก็จะมีการจัดทำใบแจ้งให้แขกทราบว่าจำนวนเสื้อผ้าที่ตรวจนับได้นั้นไม่ตรงกับที่แขกเขียนใบสั่งซักรีดมา และอีกสาเหตุเกิดจากทางแขกที่พักนั้นไม่มีการตรวจนับผ้าซ้ำ ทำให้ยอดจำนวนผ้าในใบสั่งซักรีดไม่ตรงกัน

2. จำนวนเสื้อผ้าในใบสั่งซักรีดกับที่แผนกแม่บ้านตรวจนับได้ไม่ตรงกัน เกิดจากแม่บ้านไม่ได้ตรวจจำนวนผ้าให้ดีก่อนที่จะส่งให้กับแผนกซักรีด ส่วนใหญ่จะเกิดในช่วงการเปลี่ยนผลัดของแม่บ้าน ซึ่งไม่ได้มีการประสานงานกันให้ดี หรือเกิดขึ้นในช่วงที่เป็น High season หรือเกิดจากเอกสารใบสั่งซักรีดกับบิลค่าซักรีดนั้นมีจำนวนที่ไม่ตรงกันเนื่องจากว่าในแผนกซักรีดนั้นจะไม่ได้มีการใช้บิลซึ่งเป็นเอกสารชุดเดียวกับกับในใบสั่งซักรีด

3. บิลค่าซักรีดส่งให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทัน เกิดจากเมื่อพนักงานมีการเขียนบิลค่าซักรีดแล้วทางแผนกจะไม่ส่งมาให้กับแคชเชียร์ทันทีแต่จะรวบรวมบิลค่าซักรีดแล้วส่งมาให้กับแคชเชียร์เมื่อหมดผลัดการทำงาน ซึ่งโดยปกติจะเป็นเวลา 16.30 น.

4. เมื่อมีการแก้ไขรายการลงในบิลค่าซักรีดนั้น ไม่มีการลงชื่อกำกับกับการแก้ไขบางครั้งไม่สามารถหาคนที่รับผิดชอบกรณีที่มีปัญหาได้ เกิดจากพนักงานต้องการจะให้มีการแก้ไขรายการในบิลค่าซักรีด พนักงานซักรีดจะทำการแก้ไขโดยการแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ถูกต้องโดยการ ชีด ผ่า แล้วให้มีการเซ็นชื่อกำกับกับการแก้ไขนั้นด้วยว่าพนักงานคนใดเป็นคนแก้ไขรายการนั้น แต่บางครั้งพนักงานมีการแก้ไขก็ไม่ได้มีการเซ็นชื่อกำกับทำให้เมื่อส่งบิลไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดในบิลไม่มีลายมือชื่อกำกับ

5. ทางแผนกมีพนักงานที่มีหน้าที่เขียนและมีหน้าที่เก็บเงินเป็นคนเดียวกัน เกิดจากเมื่อมีแขกมารับเสื้อผ้าพนักงานทุกคนที่อยู่ในแผนกซักรีดสามารถเขียนบิลค่าซักรีดได้ เนื่องจากว่าทางโรงแรมจะมีแผนกซักรีดซึ่งจะต้องทำทุกอย่างเองหมดไม่ว่าจะเป็นการซักรีดเสื้อผ้า หรือเขียนบิลโดยไม่มีพนักงานแยกต่างหากจากกัน

6. บิลค่าซักรีดนั้นมีการสูญหายทำให้เลขที่ของบิลไม่เรียงลำดับเลขที่ เกิดจากทางพนักงานซักรีดไม่มีการควบคุมการใช้บิลค่าซักรีด และพนักงานในแผนกซักรีดทุกคนสามารถที่จะเขียนบิลค่าซักรีดได้ ดังนั้นจึงมีการควบคุมการใช้ได้ยาก หรือสาเหตุเนื่องจากทางโรงแรมจะใช้ใบสั่งซักรีดนั้นเป็นบิลค่าซักรีดด้วย ดังนั้นจึงไม่สามารถที่จะเรียงตามลำดับเลขที่ ของบิลค่าซักรีดได้ เนื่องจากว่าในใบสั่งซักรีดนั้นจะมีอยู่ทุกห้องพักและในแต่ละห้องพักนั้นก็จะมี เลขที่ของตัวเลข ซึ่งทางแผนกซักรีดไม่สามารถควบคุมให้ใบสั่งซักรีดนั้นได้แต่ทางแผนกซักรีดก็ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากการที่ใบสั่งซักรีดมีเลขที่เรียงตามลำดับ

7. เสื้อผ้าของแขกเสียหายหรือมีการสูญหาย เกิดจากพนักงานซักกรีดนั้นมีการส่งเสื้อผ้าไปให้กับแขกสลับกับห้องอื่นซึ่งสาเหตุเกิดขึ้นเนื่องจากว่าพนักงานแผนกซักกรีดนั้นบางวันมีเสื้อผ้าส่งมาซักน้อยก็เลยไม่ได้มีการทำสัญลักษณ์ไว้หลังยี่ห้อของเสื้อ แต่ขณะเดียวกันมีเสื้อแบบซ้กันแต่คนละเบอร์ทำให้มีการส่งผ้าสลับห้องกัน หรือเกิดจากทางพนักงานไม่มีการทำตามระบบที่ทางโรงแรมวางไว้ว่าก่อนที่จะเอาเสื้อผ้าของแขกซักนั้นจะต้องมีการตรวจสอบสภาพของเสื้อผ้าก่อนที่จะซักทุกครั้ง พนักงานที่อยู่ในแผนกซักกรีดไม่ได้มีการตรวจสอบสภาพของเสื้อผ้าให้ละเอียด หรือบางครั้งก็เคยเกิดคือมีการรีดผ้าแล้วไม่ระมัดระวังทำให้เสื้อผ้าของแขกเสียหาย

ระดับปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากการสัมภาษณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นของธุรกิจ โรงแรม ในขนาดต่าง ๆ โดยแบ่งโรงแรมออกได้เป็น 3 ขนาด ซึ่งโรงแรมในแต่ละขนาดนั้นจะมีระดับของปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของแผนกซักกรีด ดังแสดงในตารางที่ 6 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของแผนกซักกรีดของโรงแรมในขนาดต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหา	โรงแรมขนาด 100-200 ห้อง	โรงแรมขนาด 200-300 ห้อง	โรงแรมขนาด เกินกว่า 300 ห้อง
การปฏิบัติงานของแผนกซักกรีด			
1. แขกมีการเขียนจำนวนผ้าที่ส่งในใบส่งซักกับที่แผนกแม่บ้านตรวจนับได้ไม่ตรงกัน	**	**	**
2. จำนวนเสื้อผ้าในใบส่งซักกรีดมียอดไม่ตรงกับบิลค่าซักกรีดที่แผนกซักกรีดบันทึก	**	*	*
3. บิลค่าซักกรีดส่งให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทัน	**	*	*
4. เมื่อมีการแก้ไขรายการลงในบิลค่าซักกรีดนั้นแล้วไม่มีการลงชื่อกำกับกับการแก้ไขบางครั้งไม่สามารถหาคนที่รับผิดชอบกรณีที่มีปัญหาได้	**	*	*
5. ทางแผนกมีพนักงานที่มีหน้าที่เขียนบิลและมีหน้าที่เก็บเงินเป็นคนเดียวกัน	*	*	*
6. บิลค่าซักกรีดนั้นมีการสูญหายทำให้เลขที่ของบิลไม่เรียงลำดับเลขที่	*	*	*
7. เสื้อผ้าของแขกที่หักได้รับความเสียหายหรือมีการสูญหาย	**	**	**

หมายเหตุ

- *** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น บ่อย
- ** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่บ่อย
- * จะหมายถึงไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 6 แสดงระดับปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของแผนกซักกรีดที่เกิดขึ้นของโรงแรมในแต่ละขนาด โดยโรงแรมจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. แผนกมีการเขียนจำนวนผ้าที่ส่งในใบสั่งซักกรีดกับที่แผนกแม่บ้านตรวจนับได้ไม่ตรงกัน
โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องและโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยทางแผนกแม่บ้านก็จะใช้วิธีการขีดฆ่า แล้วเขียนจำนวนผ้าตามที่ตรวจนับได้จริง และในใบแจ้งการซักกรีดนั้นก็จะมีช่องให้แม่บ้านเซ็นชื่อว่าเป็นผู้ตรวจนับผ้า นั้น แล้วก็ส่งผ้าไปให้กับแผนกซักกรีดตรวจนับอีกครั้ง ซึ่งเมื่อแผนกซักกรีดตรวจนับแล้วถ้ายอดไม่ตรงก็จะแจ้งให้แขกห้องนั้นทราบก่อนที่จะซักกรีด

โรงแรมขนาด 200 ห้องแต่ไม่ถึง 300 ห้องและโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องจะมีแนวทางแก้ไขโดยถ้ากรณีที่มีจำนวนเสื้อผ้าที่นับได้จริง กับในใบสั่งซักกรีดไม่ตรงกันนั้น ทางพนักงานที่ทำหน้าที่ในการตรวจนับนั้นจะมีการส่งใบแจ้งให้แขกทราบว่าจำนวนผ้าในใบสั่งซักกรีด กับที่ตรวจนับได้ไม่ตรงกัน ซึ่งทางพนักงานก็จะแจ้งให้แขกห้องพักทราบ ถ้าแขกตกลงให้ซัก เมื่อซักเสร็จแล้วทางพนักงานซักกรีดก็จะส่งใบสั่งซักกรีดนี้ไปให้กับสเมียนในห้องสำนักงาน เพื่อรวมราคาค่าซักกรีดในแต่ละห้องนั้น

2. จำนวนเสื้อผ้าในใบสั่งซักกรีดมียอดไม่ตรงกับบิลค่าซักกรีดที่แผนกซักกรีดบันทึก

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยในใบสั่งซักกรีดนั้นควรจะมีแผนกแม่บ้านที่คอยตรวจสอบจำนวนผ้าที่ตรวจนับได้จริงนั้นว่าตรงกับในใบสั่งซักกรีดหรือไม่ อย่างน้อย 1 รอบ หรือวิธีแก้ไขคือ ไข ทางแผนกซักกรีดจะยึดตามที่ทางแผนกตรวจนับได้จริงในการออกบิล ซึ่งแขกในห้องพักก็ทราบแล้วว่ายอดจำนวนผ้าไม่ตรงกัน

3. บิลค่าซักกรีดส่งให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทัน

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยเมื่อพนักงานซักรีดได้มีการเขียนบิลให้กับแขกในกรณีที่แขกนั้นต้องการให้อาบิลค่าใช้จ่ายนี้ไปรวมกับค่าห้องพัก ทางพนักงานก็จะสอบถามไปยังพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าว่าแขกห้องพักห้องนี้มีชื่อนี้หรือไม่ และพนักงานก็จะให้แขกเซ็นลายเซ็นกำกับ แล้วทางพนักงานซักรีดควรจะส่งบิลนี้ไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดทันที โดยพนักงานจะเอาสมุดเซ็นรับบิลซักรีดไปด้วยเพื่อให้เซ็นรับบิลว่ารับบิลไปตอนที่โมงและรับบิลเลขที่อะไรบ้าง และให้เซ็นชื่อกำกับในสมุดเซ็นรับด้วย หรือแก้ไขโดยทางโรงแรมจะมีนโยบายให้ทางแผนกซักรีดจะต้องมีการส่งบิลค่าซักรีดไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่เกิน บ่าย 3 โมงของในแต่ละวัน (เป็นกรณีที่แขกยัง In house) แต่ถ้าเป็นกรณีที่แขกจะ Check - out ในวันนี้ ทางแผนกซักรีดก็จะทราบเนื่องจากว่าทางแผนกซักรีดจะได้รับรายงานจากแผนกต้อนรับซึ่งจะรายงานว่าในแต่ละวันนั้นห้องไหนบ้างที่จะมีการ Check - out ในวันนี้บ้าง ซึ่งถ้าหากห้องที่จะ Check - out ในวันนี้แล้วทางแผนกแม่บ้านซึ่งเป็นผู้เก็บผ้าจากห้องพักก็จะมีการเขียนบนหัวของใบสั่งซักรีดว่าห้องพักห้องนี้จะมีการ Check - out ในวันนี้ซึ่งเมื่อทางแผนกซักรีดได้ซักผ้าเสร็จเรียบร้อยแล้วก็จะนำเอาบิลค่าซักรีดนี้ส่งให้กับพนักงานรักษาเงินสดทันที พร้อมกับให้แคชเชียร์เซ็นรับบิลค่าซักรีดด้วย และถ้าพนักงานไม่ทำตามระบบนี้และทำให้ส่งบิลให้กับพนักงานรักษาเงินสดไม่ทันก็จะมีกรปรับพนักงานนั้นทันที

4. เมื่อมีการแก้ไขรายการลงในบิลค่าซักรีดนั้นแต่ไม่มีการลงชื่อกำกับการแก้ไขบางครั้งไม่สามารถหาคนที่รับผิดชอบกรณีที่มีปัญหาได้

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง มีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยถ้าในบิลค่าซักรีดนั้นมีการแก้ไขรายการลงในบิลแล้วไม่มีการลงชื่อกำกับการแก้ไขนั้นทางโรงแรมจะให้พนักงานรักษาเงินสดเป็นผู้ตรวจสอบและถ้าตรวจสอบแล้วไม่มีการลงชื่อกำกับการแก้ไขนั้นพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะมีการส่งบิลนั้นกลับมาให้เซ็นชื่อกำกับ ทุกครั้ง

5. ทางแผนกซักรีดมีพนักงานที่มีหน้าที่เขียนบิลและหน้าที่เก็บเงินเป็นคนเดียวกัน

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และ โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

ทางโรงแรมจะให้พนักงานซักรีดมีหน้าที่เขียนบิลได้ทันทีแต่พนักงานซักรีดทุกคนไม่มีสิทธิ์จะรับเงินสดจากแขกที่เข้าพักได้ซึ่งในการชำระค่าซักรีดนั้นจะต้องให้พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าเป็นคนเก็บเงินเท่านั้นโรงแรมจะไม่อนุญาตให้มีการรับเป็นเงินสดในการจ่ายค่าซักรีดนั้นซึ่งจะต้องจ่ายโดยรวมกับค่าห้องพักเท่านั้น

6. บิลค่าชักรีดนั้นมีการสูญหายทำให้เลขที่ของบิลไม่เรียงตามลำดับเลขที่

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยทางโรงแรมมีข้อกำหนดว่าถ้าบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ หายไปโดยไม่ทราบสาเหตุ จะต้องให้พนักงานในแผนกนั้นร่วมกันรับผิดชอบในมูลค่าของบิลที่หายไปนั้น โดยกำหนดว่าจะต้องจ่าย 2 เท่าของมูลค่าในบิลนั้น

7. เสื้อผ้าของแขกที่פקได้รับความเสียหายหรือมีการสูญหาย

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยถ้าเสื้อผ้าของแขกได้รับความเสียหายเนื่องจากพนักงานของโรงแรม ทางโรงแรมก็จะชดเชยค่าเสียหายให้แก่ก็ชดใช้ให้ 5 เท่าของราคาค่าชักรีดเสื้อผ้านั้นและจะต้องมีการสอบถามถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหานี้จากทางหัวหน้าแผนกชักรีด หรืออีกแนวทางการแก้ไขของโรงแรมคือเมื่อพนักงานไปส่งเสื้อผ้าให้กับแขกนั้นจะต้องให้แขกทำการตรวจนับจำนวน และตรวจสอบเสื้อผ้าว่าเป็นของตนหรือไม่ แล้วก็จะให้แขกเซ็นรับเสื้อผ้าอีกครั้ง หรือถ้าทางแผนกชักรีดเกิดปัญหาว่ามีการส่งเสื้อผ้าให้กับแขกผิดห้องทางหัวหน้าแผนกชักรีดก็จะถามถึงสาเหตุว่าเกิดขึ้นเนื่องจากอะไร และถ้าเกิดจากการที่พนักงานไม่มีการปฏิบัติตามระบบก็จะมีการทำ memo บันทึกไว้ในประวัติของพนักงานคนนั้น

ปัญหาการควบคุมภายในด้านการปฏิบัติงานของแผนกต้อนรับโทรศัพท์ของโรงแรม

ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

1. มีการเขียนเลขที่ห้องพักของแขกที่ใช้บริการโทรศัพท์ผิด เกิดจากในการเขียนเลขที่ห้องพักของแขกที่ใช้บริการโทรศัพท์นั้น ทางพนักงานมีการบันทึกเลขที่ห้องพักผิดเนื่องจากว่าทางโรงแรมไม่ได้ใช้เครื่องมือจากรองการโทรศัพท์ ซึ่งจะบันทึกจำนวนครั้งที่แขกใช้บริการพร้อมทั้งเลขที่ห้องพักก็จะปรากฏตัวเลขที่มิเตอร์แผนกโทรศัพท์เจ้าหน้าที่แต่ทางโรงแรมเมื่อแขกที่เข้าพักต้องการจะต่อโทรศัพท์ทุกครั้งจะต้องต่อโทรศัพท์โดยผ่านพนักงานรับโทรศัพท์ทุกครั้ง ทำให้บางครั้งพนักงานมีการบันทึกเลขที่ห้องพักที่ให้ต่อโทรศัพท์ผิดห้อง

2. ในการแก้ไขรายการต่าง ๆ ในบิลค่าโทรศัพท์นั้นไม่มีการลงชื่อกำกับกับการแก้ไขนั้นทำให้ไม่สามารถหาคนที่แก้ไขได้ เกิดจากพนักงานรับโทรศัพท์ มีการแก้ไขรายการต่าง ๆ ในบิลค่าโทรศัพท์ ซึ่งอาจจะเกิดจากการเขียนรายการผิด รวมตัวเลขผิด พนักงานนั้นก็จะต้องมีการเซ็นชื่อ

กำกับการแก้ไขนั้นด้วย แต่บางครั้งพนักงาน รับโทรศัพท์ก็มีการแก้ไขโดยไม่ได้มีการลงลายมือชื่อกำกับการแก้ไขนั้น

ระดับปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากการสัมภาษณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นของธุรกิจโรงแรมในขนาดต่าง ๆ โดยแบ่งโรงแรมออกได้เป็น 3 ขนาด ซึ่งโรงแรมในแต่ละขนาดนั้นจะมีระดับของปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ดังแสดงในตารางที่ 7 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ในขนาดต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหา	โรงแรมขนาด 100-200 ห้อง	โรงแรมขนาด 200-300 ห้อง	โรงแรมขนาด เกินกว่า 300 ห้อง
การปฏิบัติงานของแผนกรับโทรศัพท์			
1 มีการเขียนเลขที่ห้องพักของแขกที่ใช้บริการผิด	**	*	*
2 ในการแก้ไขเอกสารต่าง ๆ ในบิลค่าโทรศัพท์นั้นไม่มีการลงลายมือชื่อกำกับการแก้ไขนั้นทำให้ไม่สามารถหาคนที่แก้ไขได้	**	*	*

หมายเหตุ

- *** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น บ่อย
- ** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่บ่อย
- * จะหมายถึงไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 7 แสดงระดับปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของแผนกรับโทรศัพท์ที่เกิดขึ้นของโรงแรมในแต่ละขนาดโดยโรงแรมจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. มีการเขียนเลขที่ห้องพักของแขกที่ใช้บริการผิด

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยในการเขียนบิลค่าโทรศัพท์นั้นพนักงานรับโทรศัพท์ จะเขียนบิลโดยดูจากรายงานการใช้โทรศัพท์ที่แต่ละห้องใช้ ซึ่งถูกควบคุมโดยเครื่องคอมพิวเตอร์และเมื่อมีการเขียนเลขที่ห้องพักแล้วก็จะมีการตรวจสอบความถูกต้องว่ามีการเขียนเลขที่ห้องพักถูกต้องหรือไม่

2. ในการแก้ไขเอกสารต่าง ๆ ในบิลนั้นไม่มีการลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไขนั้นทำให้ไม่สามารถหาคนที่ทำการแก้ไขได้

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยเมื่อทางแผนกรับโทรศัพท์ มีการส่งบิลค่าใช้ขายนั้นไปให้กับแคชเชียร์ถ้าในบิลค่าโทรศัพท์นั้นมีการแก้ไข โดยที่ไม่มีลายเซ็นของผู้ที่แก้ไขทางแคชเชียร์ก็จะส่งบิลนั้นกลับมาให้เซ็นใหม่

ปัญหาการควบคุมภายในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีลูกหนี้ของโรงแรม

ประเด็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา

1. พนักงานเก็บเงินทำใบเสร็จรับเงินหาย เกิดจากทางพนักงานบัญชีลูกหนี้ไม่มีการจดหมายเลขของเลขที่ใบเสร็จ เมื่อให้พนักงานเก็บเงินเอาใบเสร็จรับเงินไปเก็บเงินลูกหนี้แยกพักของโรงแรมก็ไม่ได้มีการจดหมายเลขของบิลใบเสร็จรับเงินแต่ละใบจะใช้วิธีนับจำนวนของใบเสร็จรับเงินแทน

2. ลูกหนี้มีการจ่ายชำระหนี้เป็นเงินสดเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความเสี่ยงในการควบคุมทางด้านเงินสดรับ เกิดจากทางโรงแรมจะให้พนักงานเก็บเงินนั้นไปเก็บเงินกับลูกหนี้แล้วถ้าลูกหนี้จ่ายชำระเป็นเงินสด ซึ่งบางครั้งก็เกิดความเสี่ยงในการที่พนักงานเก็บเงินเป็นผู้รับเงินสดโดยตรง เนื่องจากว่ายอดหนี้ของลูกหนี้บางรายนั้นมีจำนวนไม่มากถ้าจะส่งจ่ายเป็นเช็คก็จะไม่สะดวกดังนั้นจึงมีการให้พนักงานเก็บเงินนั้นเก็บมาเป็นเงินสด

3. ลูกหนี้มีการจ่ายชำระหนี้เกินกว่ากำหนดเวลา เกิดจากผู้จัดการฝ่ายขายได้มีการปล่อยเครดิตให้กับแขกหรือบริษัททัวร์โดยไม่มีการตรวจสอบถึงฐานะของกิจการให้ดีพอ ซึ่งทางฝ่ายขายต้องการที่จะได้แขกเข้ามาพักในโรงแรมให้ได้ปริมาณมาก ๆ บางครั้งจึงไม่ได้มีการตรวจสอบฐานะของแขกที่ได้เครดิตนั้นดีพอ หรือสาเหตุเนื่องจากทางโรงแรมเคยเจอปัญหาว่ามีการให้เครดิตกับแขกแล้วแขกมีการจ่ายชำระเงินเกินกำหนดเวลา ซึ่งส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นกับข้าราชการตำรวจที่ได้รับเครดิต เนื่องจากว่าส่วนใหญ่จะเป็นแขกที่ผู้จัดการสั่งว่าให้เครดิตได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะชำระเงินเกินกว่ากำหนดเวลาเสมอ

4. เมื่อพนักงานบัญชีลูกหนี้ได้รับเช็คล่วงหน้าแล้วไม่ได้มีการเก็บเช็คเข้าธนาคารทันที เกิดจากเมื่อพนักงานบัญชีลูกหนี้ได้รับเช็คมาล่วงหน้าจากแขกซึ่งทางโรงแรมจะให้ทางพนักงานบัญชีลูกหนี้เก็บเช็คนั้นไว้ก่อนจนกว่าจะถึงวันครบกำหนดของเช็คจึงค่อยส่งให้กับแผนกการเงินซึ่งและในขณะเดียวกันทางโรงแรมก็จะให้พนักงานบัญชีเก็บเช็คไว้ที่ลิ้นชักของพนักงานบัญชีแล้วใช้

วิธีใช้กฎเงาปิดล็อกไว้ ซึ่งทางโรงแรมไม่มีที่ให้เก็บเช็คล่วงหน้าโดยเฉพาะทำให้เกิดความเสียหายที่เช็คจะหาย

ระดับปัญหาและแนวทางแก้ไข

จากการสัมภาษณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นของธุรกิจโรงแรมในขนาดต่าง ๆ โดยแบ่งโรงแรมออกได้เป็น 3 ขนาด ซึ่งโรงแรมในแต่ละขนาดนั้นจะมีระดับของปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีลูกหนี้ ดังแสดงในตารางที่ 8 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีลูกหนี้ ของโรงแรมในขนาดต่าง ๆ ดังนี้

ปัญหา	โรงแรมขนาด 100-200 ห้อง	โรงแรมขนาด 200-300 ห้อง	โรงแรมขนาด เกินกว่า 300 ห้อง
การปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีลูกหนี้			
1. พนักงานเก็บเงินทำใบเสร็จรับเงินหาย	*	*	*
2. ลูกหนี้มีการจ่ายชำระหนี้เป็นเงินสดเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความเสี่ยงในการควบคุมทางด้านเงินสดรับ	**	*	**
3. ลูกหนี้มีการจ่ายชำระหนี้เกินที่กำหนดเวลา	**	*	**
4. เมื่อพนักงานบัญชีลูกหนี้ได้รับเช็คล่วงหน้าแล้ว ไม่ได้มีการเก็บเช็คเข้าธนาคารทันที	***	*	*

หมายเหตุ

- *** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น บ่อย
- ** จะหมายถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่บ่อย
- * จะหมายถึงไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 8 แสดงระดับปัญหาในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีลูกหนี้ที่เกิดขึ้นของโรงแรมในแต่ละขนาด โดยโรงแรมจะมีแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

1. พนักงานเก็บเงินทำใบเสร็จรับเงินหาย

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้อง โรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

ทางโรงแรมมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยจะให้พนักงานที่มีหน้าที่เก็บเงินที่ทำใบเสร็จรับเงินนั้นชดใช้เงินเท่ากับมูลค่าของใบเสร็จรับเงินที่หายไปนั้น หรือบางโรงแรมจะใช้วิธีการรับผิดชอบร่วมกันระหว่างพนักงานเก็บเงินและพนักงานบัญชีลูกหนี้

2. ลูกหนี้มีการจ่ายชำระหนี้เป็นเงินสดเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความเสี่ยงในการควบคุมทางด้านเงินสดรับ

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องและขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยทางโรงแรมจะกำหนดว่า พนักงานที่มีหน้าที่ในการเก็บเงินนั้นก่อนที่จะรับเข้าทำงานนั้นจะมีการค้าประกัน หรือวิธีแก้ไขอีกวิธีโดยทางโรงแรมจะให้ทางลูกหนี้มีการจ่ายชำระหนี้ด้วยเช็คเท่านั้น และให้เป็นเช็คขีดคร่อมด้วย ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วลูกหนี้ของโรงแรมก็จะเป็นบริษัททัวร์ที่มีการติดต่อกันมานาน จึงทราบนโยบายของทางโรงแรม

3. ลูกหนี้มีการจ่ายชำระหนี้เกินกว่ากำหนดเวลา

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย

โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีแนวทางแก้ไขปัญหาโดยทางพนักงานบัญชีลูกหนี้ก็จะแจ้งไปยังหัวหน้าแผนกบัญชีว่าเกิดเหตุการณ์นี้ ซึ่งหัวหน้าแผนกบัญชีก็จะไปปรึกษากับผู้จัดการอีกที

โรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง มีแนวทางแก้ไขโดย ในกรณีที่ลูกหนี้ยื่นจ่ายชำระหนี้ไม่ตรงเวลาโดยเกินกำหนดเวลาการจ่ายแล้ว ทางพนักงานบัญชีลูกหนี้ก็ต้องแจ้งไปยังหัวหน้าแผนกบัญชี ซึ่งทางหัวหน้าแผนกบัญชีก็ต้องมีการประชุมว่าลูกหนี้รายนี้ ใครเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการปล่อยเครดิต ซึ่งในครั้งต่อไปก็จะให้ลูกหนี้รายนี้มีการจ่ายเป็นเงินสดทุกครั้ง หรือถ้าจะเป็นเงินเชื่อจะต้องได้รับอนุมัติเป็นรายครั้งต่อไป

4. เมื่อพนักงานบัญชีลูกหนี้ได้รับเช็คล่วงหน้าแล้วไม่ได้มีการเก็บเช็คเข้าธนาคารทันที

โรงแรมขนาด 100 ห้องแต่ไม่ถึง 200 ห้องมีระดับปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ส่วนโรงแรมขนาดเกินกว่า 200 ห้องไม่ถึง 300 ห้อง และโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้อง ไม่มีปัญหาเกิดขึ้น

ทางพนักงานบัญชีใช้วิธีว่าส่งเช็คนั้นไปให้กับแผนกการเงินทันทีที่ได้รับเช็คเพื่อเป็นการลดภาระในการเก็บรักษาเช็คไว้เอง