

## บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจในโรงแรมจังหวัด เชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชี โดยในการศึกษานี้ได้มีการแบ่งการควบคุมภายในทางการบัญชีออกเป็น 2 ด้านคือทางด้านรายได้ และทางด้านค่าใช้จ่าย และในขณะเดียวกันก็ได้จัดแบ่งโรงแรมออกเป็น 3 ขนาด โดยแบ่งตามจำนวนห้องพัก คือเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้อง ขนาดเกินกว่า 200 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้อง และเกินกว่า 300 ห้อง ในการเก็บข้อมูลนั้นใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานในระดับปฏิบัติงานทางด้านรายได้ โดยสัมภาษณ์แผนกที่เกี่ยวข้องกับทางด้านรายได้ คือในส่วนของการสำรองห้องพัก การขายห้องพัก การขายอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการค่าโทรศัพท์ รายได้ค่าบริการซักรีด และการรับชำระหนี้จากลูกค้า และในส่วนของการใช้จ่าย จะสัมภาษณ์แผนกที่เกี่ยวข้องกับทางด้านค่าใช้จ่ายคือ ในส่วนของแผนกจัดซื้อ แผนกควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบัญชีเงินเดือน และค่าจ้าง และการชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้

### สรุปปัญหาการควบคุมภายในด้านรายได้

จากผลการศึกษาปัญหาการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านรายได้พบว่า ในส่วนของการสำรองห้องพักโรงแรมขนาดเกินกว่า 100 แต่ไม่เกิน 200 ห้อง จะมีปัญหาบ่อยที่สุดและปัญหาที่พบก็จะเกี่ยวข้องกับเอกสารใบรับจองไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่มีการเซ็นชื่อกำกับกับการแก้ไข ไม่มีพนักงานตรวจสอบการรับจองห้องพัก ไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรในการอนุมัติการให้ราคาพิเศษกับแขก ซึ่งสาเหตุของปัญหาเนื่องมาจากความผิดพลาดของพนักงานที่มีการรับจองที่ผิดพลาดหรือทางพนักงานไม่ได้มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้เนื่องจากไม่เห็นความสำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามระบบการควบคุมนั้น และทางโรงแรมไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่กันระหว่าง การรับจองและในส่วนของการต้อนรับทำให้ไม่มีการตรวจสอบใบรับจองก่อนที่จะส่งให้กับพนักงานต้อนรับ ทำให้เกิดปัญหาในด้านการสำรองห้องพัก

ในส่วนของการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับพบว่าโรงแรมเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้อง จะมีปัญหาบ่อยที่สุดและปัญหาที่พบคือ ใบรับจองที่ได้รับไม่ครบถ้วน , ไม่มีข้อมูลการรับจองในเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการรับจองห้องให้กับแขกผิดประเภท มีการแก้ไขใบรับจองโดยไม่มีลายเซ็นกำกับกับการแก้ไข ได้รับใบรับจองที่มีการให้ราคาห้องพักโดยไม่มีการจัดทำเป็น

ลายลักษณ์อักษร ซึ่งสาเหตุเกิดขึ้นเนื่องจากว่าพนักงานได้รับเอกสารต่าง ๆ จากในส่วนของ การรับจองไม่ครบถ้วน หรือถ้ามีการแก้ไขเอกสารต่าง ๆ จะไม่มีการเซ็นชื่อกำกับ และทางโรงแรมไม่มีระบบการควบคุมภายในที่เข้มงวด เช่นในการเซ็นชื่อกำกับกับการแก้ไข ไม่มีการควบคุมว่าพนักงานมีการปฏิบัติตามระบบหรือไม่

ในการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้านั้นพบว่าโรงแรมเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องจะมีปัญหาบ่อยที่สุดและปัญหาที่พบคือ พนักงานต้อนรับไม่ได้มีการส่งเอกสารการให้ราคาพิเศษ สาเหตุเนื่องจากว่าทางผู้จัดการที่ให้ราคาพิเศษกับแขกไม่ได้มีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และอีกปัญหาที่คือ ยอดเงินสดที่นับได้เมื่อสิ้นผลัดไม่ตรงกับในรายงานสรุปการรับเงินโดยสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาก็เนื่องจากว่าในการรับเงินนั้นทางโรงแรมมีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างคนที่รับเงินกับคนเก็บเงิน ทำให้เกิดปัญหาเช่นว่า พนักงานคนหนึ่งมีการรับเงินมัดจำแต่อีกคนไม่ได้บันทึก ลงในเอกสาร ปัญหาว่าแขกที่มาใช้บริการในแผนกต่าง ๆ นั้น ไม่มีลายชื่อของแขกนั้นอยู่ในบัญชีผู้เข้าพัก สาเหตุเนื่องจากว่าในการบันทึกรายชื่อของแขกที่เข้ามาพักนั้นพนักงานต้อนรับไม่ได้มีการจดรายชื่อของแขกที่เข้ามาพักทุกคน

ในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบกลางคืนพบว่าโรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องจะมีปัญหาทางด้านนี้บ่อย ซึ่งปัญหาที่พบคือ รายงานการใช้ห้องพักของแผนกแม่บ้านไม่ตรงกับในรายงานที่ได้รับจากแผนกต้อนรับ สาเหตุเนื่องมาจาก ว่าทางพนักงานไม่ได้มีการประสานงานกันที่ดี คือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงห้องพักทางพนักงานไม่ได้มีการแจ้งให้กับแผนกที่เกี่ยวข้องทราบ ปัญหาการให้ราคาห้องพักในราคาพิเศษแต่ไม่เอกสารประกอบการให้ราคาห้องพักมาให้เป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากทางผู้จัดการไม่ได้มีการอนุมัติการให้ราคาพิเศษที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้กับพนักงาน คือทางผู้จัดการก็ไม่ได้มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่ดี

ในส่วนของ การปฏิบัติงานของพนักงานรักษาเงินสดของห้องอาหารนั้นพบว่าโรงแรมในทุกๆระดับนั้นมีปัญหาเกิดขึ้น ซึ่งปัญหาที่พบคือ แขกที่เข้ามารับประทานอาหารนั้นไม่ได้เอาบัตรอาหารมาหรือบัตรอาหารหาย ทางห้องอาหารมีการส่งบิลมาให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทัน สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการที่พนักงานนั้นไม่ได้มีการจัดทำตามระบบหรือเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานเอง

ในส่วนของ การปฏิบัติงานของแผนกซักกรีดนั้นพบว่าโรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องจะมีปัญหามากที่สุด ซึ่งปัญหาที่พบคือ บิลค่าซักกรีดมีรายการไม่ตรงกับจำนวนเสื้อผ้าในใบสั่งซักกรีด สาเหตุเนื่องจากว่าทางพนักงานไม่ได้มีการตรวจสอบนับจำนวนชิ้นของเสื้อผ้าซ้ำ

อีกครั้ง ทำให้เกิดความผิดพลาดว่ารายการผ้าที่นับได้จริงไม่ตรงกับบิลค่าซักรีด และปัญหาอีกอย่างคือ เสื้อผ้าของแขกเสียหาย หรือสูญหาย ซึ่งสาเหตุเกิดขึ้นเนื่องจากว่าพนักงานมีการส่งผ้าไปให้กับแขกผิดห้องทำให้เสื้อผ้าของแขกห้องอื่นที่ส่งมาให้ซักนั้น ไปสลับกับห้องอื่น เกิดจากความผิดพลาดของพนักงานที่ไม่ได้มีการปฏิบัติตามระบบ

ในส่วนของแผนก รับโทรศัพท์ ของโรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องพบว่าพนักงานมีการเขียนเลขที่ห้องพักของแขกที่ใช้บริการผิด สาเหตุเนื่องจากว่าทางโรงแรมกำหนดให้แผนกต่าง ๆ จะต้องสอบถามรายชื่อของแขกว่าอยู่ห้องไหน แต่พนักงานไม่ได้มีการปฏิบัติตามนั้นทำให้เกิดความผิดพลาดได้

ในส่วนของการทำงานของพนักงานบัญชีลูกหนี้ โรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้อง พบว่ามีปัญหาบ่อย ปัญหาที่พบคือ ในการรับชำระหนี้จากลูกหนี้ผ่านทางโรงแรมให้พนักงานสามารถรับชำระหนี้เป็นเงินสดได้ สาเหตุเนื่องจากว่าทางโรงแรมให้พนักงานสามารถรับเงินสดได้ เนื่องจากว่าสะดวกกว่าที่จะรับเป็นเช็คเนื่องจากว่าเป็นเงินที่ไม่มากนัก และปัญหาที่พบคือ กรณีที่ได้รับเช็ครับล่วงหน้าแล้วเช็คหายไป สาเหตุเนื่องจากว่า ทางโรงแรมไม่มีผู้เก็บเช็คโดยเฉพาะคือจะให้พนักงานเป็นผู้ที่เก็บเช็คไว้ ทำให้เกิดความเสียหายที่เช็คจะหาย

#### สรุปปัญหาการควบคุมภายในด้านค่าใช้จ่าย

จากผลการศึกษาปัญหาการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านค่าใช้จ่ายพบว่า ในส่วนของการปฏิบัติงานของแผนกจัดซื้อ โรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องจะมีปัญหาบ่อยที่สุด ซึ่งปัญหาที่พบคือปัญหาว่าในการคัดเลือกผู้ขายนั้นทางโรงแรมไม่มีการยื่นซองประมูลราคาให้เป็นลายลักษณ์อักษร สาเหตุเนื่องจากว่าในการคัดเลือกผู้ขายนั้นทางโรงแรมจะซื้อจากทางร้านที่ทางโรงแรมได้มีการติดต่อกันเป็นประจำ โดยไม่มีการเปลี่ยนผู้ขายเนื่องจากการซื้อขายกันมานานทำให้เกิดปัญหาว่าในบางครั้งสินค้าที่ซื้อมาไม่เป็นไปตามที่ต้องการ

ส่วนในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มพบว่าโรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้อง จะมีปัญหาบ่อยที่สุด ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยคือปัญหาว่าต้นทุนอาหารที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ สาเหตุเนื่องจากทางพ่อครัวไม่ได้มีการทำอาหารตามสูตรที่ได้กำหนดไว้ และอีกปัญหาก็คือเมื่อสิ้นเดือนทางพนักงานควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มมียอดการใช้ไปไม่ตรงกับในรายงานสาเหตุเนื่องมาจาก ว่าพนักงานในห้องครัวไม่มีการควบคุมการใช้ของในห้องครัว และในการเบิกของออกจากห้องพัสดุนั้นพ่อครัวไม่ค่อยมีการตรวจสอบการเบิกของออกมาใช้ทำให้ตอนสิ้นเดือนมีการตรวจนับสินค้าคงเหลือมียอดไม่ตรงกับที่ควรจะเป็น

ในส่วนของการปฏิบัติงานในการควบคุมเงินเดือนพบว่าโรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้อง จะมีปัญหาบ่อย ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยคือ ปัญหาว่าเมื่อมีการแจกสลิปเงินเดือนให้กับพนักงานแล้วพนักงานไม่มาเซ็นรับสลิปเงินเดือน สาเหตุเนื่องจากว่า พนักงานไม่ได้มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมในเรื่องของการจ่ายเงินเดือนและพนักงานไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องทำตามระบบการควบคุมนั้น ในส่วนของการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีเจ้าหน้าที่พบว่าโรงแรมที่มีขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้อง จะมีปัญหาว่าพนักงานมีการลงวันที่ครบกำหนดในการชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ผิดวัน ซึ่งปัญหานี้เกิดขึ้นไม่บ่อย สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเนื่องจากว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานที่ไม่รอบคอบโดยอาจเกิดจากการนำใบกำกับภาษีใส่ในแฟ้มผิดเดือน หรือพนักงานมีการกรอกรายละเอียดวันครบกำหนดชำระหนี้ผิดวัน

#### ข้อค้นพบ

เนื่องจากการควบคุมภายในทางการบัญชีเป็นเพียงแนวทางและมาตรการในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร แต่ในทางปฏิบัติพบว่าโรงแรมบางแห่งไม่อาจจัดให้มีการควบคุมภายในทางการบัญชีอย่างเพียงพอ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดต่าง ๆ ของการควบคุมภายใน เช่น ฝ่ายบริหารต้องการให้มีการควบคุมที่คุ้มค่าใช้จ่าย พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความประมาทเลินเล่อ การร่วมมือกันทำการทุจริตหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กิจการวางไว้ หรือพนักงานไม่เห็นความสำคัญของระบบการควบคุมภายในที่มี ไม่มีการตรวจสอบว่าพนักงานมีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน ไม่มีมาตรการที่เข้มงวดในการลงโทษพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตาม ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้ระบบการควบคุมภายในไม่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการควบคุมที่สำคัญที่กิจการควรจัดให้มีขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อป้องกันและค้นพบข้อผิดพลาดหรือการทุจริต ซึ่งจากการศึกษาปัญหาการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรม ทางผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการลดปัญหาการควบคุมภายในได้ดังนี้

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ในการปฏิบัติหน้าที่ควรมีการแบ่งแยกหน้าที่กันระหว่างการสำรองห้องพัก และการต้อนรับ การให้บริการผู้พักและการรับชำระหนี้ ซึ่งจะเป็นการตรวจสอบและควบคุมซึ่งกันและกันได้อย่างได้ผลดีวิธีหนึ่ง
2. การตกลงเรื่องราคาค่าห้องพักและอาหารต้องเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารที่จะกำหนดให้สำหรับแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะต้องกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและอนุมัติโดยผู้ที่มีอำนาจ
3. จัดให้มีการควบคุมแบบฟอร์มเอกสารเบื้องต้นที่สำคัญ ได้แก่ บัญชีผู้เข้าพัก , ใบสำคัญลดหนี้ และใบสำคัญต่าง ๆ ที่ใช้ในการบันทึกบัญชีผู้เข้าพัก ดังนี้
  - ก. มีการให้เลขที่กำกับและเรียงลำดับต่อเนื่องกันไปไว้ล่วงหน้า
  - ข. แผนกบัญชีจะเป็นผู้ควบคุมแบบฟอร์มที่สั่งพิมพ์และทุกครั้งที่หน่วยงานต่าง ๆ มาของเบิกแบบฟอร์มไปใช้ต้องมีการบันทึกไว้ในสมุดคุมแบบฟอร์ม เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้มีการเบิกใช้แบบฟอร์มเล่มใด เลขที่อะไร โดยให้ผู้เบิกลงลายมือชื่อเป็นหลักฐานการเบิกด้วย
  - ค. แต่ละหน่วยงานที่เบิกแบบฟอร์มไปใช้ต้องจัดให้มีการควบคุมการใช้แบบฟอร์มนั้น โดยจัดให้มีสมุดคุมการเบิกใช้แบบฟอร์มแต่ละชนิดและทุกครั้งที่มีการเบิกใช้ก็ต้องลงลายมือชื่อเป็นหลักฐานการเบิกใช้ ในแต่ละผลการดำเนินงานต้องมีการจัดทำรายงานการควบคุมเอกสารเบื้องต้น เพื่อบันทึกหมายเลขการเบิกใช้และการใช้เอกสาร มีการลงลายมือชื่อส่งมอบ และรับมอบแบบฟอร์มที่เบิกมาแล้วแต่ยังไม่ได้ใช้บันทึกรายการ สำหรับที่รับงานต่อกันในแต่ละผลการดำเนินงาน
  - ง. จัดให้มีการตรวจสอบแบบฟอร์มที่ใช้แล้ว โดยผู้ตรวจสอบกลางคืนและพนักงานบัญชี โดยดูว่าไม่มีเอกสารฉบับใดขาดหายไป
4. มีระบบการตรวจสอบว่าพนักงานมีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่หรือไม่
5. มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในแล้วมีผลทำให้เกิดความเสียหายต่อโรงแรม