

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก.
ตัวอย่างแบบฟอร์มเอกสารที่ใช้ในธุรกิจโรงแรม

ภาคผนวก 1

ตัวอย่างใบรับรองห้องพัก

โรงแรม.....		
ใบรับรองห้องพัก		
ชื่อผู้พัก / ชื่อหมู่คณะ		
ตำแหน่ง		
ที่อยู่		
วันเข้าพัก	เที่ยวบินที่	เวลา
วันออกจากโรงแรม	เที่ยวบินที่	เวลา
ประเภทห้องพัก	จำนวน	อัตรา
.....	จำนวน	อัตรา
ประเภทและอัตราค่าอาหาร		
เงื่อนไขการชำระเงิน.....		
ผู้รับผิดชอบการจ่ายเงิน		
ชื่อผู้จองห้องพัก	ที่อยู่	
.....	โทรศัพท์	
พนักงานสำรองห้องพัก		

ภาคผนวก 2

ตัวอย่างบัตรจดนามผู้พัก

บัตรจดนามผู้พัก (ใบ ร.ร 14)
 Guest Registration Card

NO 0000000
 Account No

First Name / Surname (ชื่อตัว – ชื่อสกุล .)

Date of Birth (วันเดือนปีเกิด) Nationality (สัญชาติ)

Profession (อาชีพ) Passport No (หนังสือเดินทาง)

Company (ที่ทำงาน)

Residential Address (ที่อยู่ปัจจุบัน)

.....

Coming From (มาจาก) Flight No (เที่ยวบินที่)

Next Destination (จะไปที่) Flight No (เที่ยวบินที่)

Identity Card No (บัตรประจำตัวประชาชน)

Alien Card No (ใบสำคัญคนต่างด้าว)

เข้า (In)	ออก (Out)	ห้อง (Room)	จำนวนคน	อัตรา (Rate)	เสมียน (Clerk)

A..... No Rsvn

CO.....

D.....

ลายเซ็นค้ของแแกก Signature

ภาคผนวก 3

ตัวอย่างบัญชีผู้เข้าพัก

ชื่อ โรงแรม..... บัญชีผู้เข้าพัก	เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก..... เลขที่กรุป																						
ชื่อ สัญชาติ ที่อยู่ เวลาที่เข้าพัก เวลาที่บอกเลิกการพัก	เลขที่ห้องพัก อัตราค่าห้องพัก อัตราค่าบริการ อัตราค่าภาษี																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 8%;">ลำดับ</th> <th style="width: 8%;">วันที่</th> <th style="width: 15%;">รายการ</th> <th style="width: 12%;">เลขที่เอกสาร</th> <th style="width: 8%;">เดบิต</th> <th style="width: 8%;">เครดิต</th> <th style="width: 8%;">ยอดคงเหลือ</th> <th style="width: 8%;">แคชเชียร์</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>								ลำดับ	วันที่	รายการ	เลขที่เอกสาร	เดบิต	เครดิต	ยอดคงเหลือ	แคชเชียร์								
ลำดับ	วันที่	รายการ	เลขที่เอกสาร	เดบิต	เครดิต	ยอดคงเหลือ	แคชเชียร์																
บริษัท ที่อยู่ ลายมือชื่อผู้พัก																							
.....																		
พนักงานต้อนรับ		ผู้จัดการแผนกต้อนรับ		แคชเชียร์ส่วนหน้า																			

ภาคผนวก 4

ตัวอย่างสมุดคณบบัญชีผู้เข้าพัก

โรงแรม
สมุดคณบบัญชีผู้เข้าพัก

เลขที่บัญชีผู้ เข้าพัก	ชื่อผู้เข้าพัก	บริษัท	เลขที่ห้องพัก	วันที่เข้าพัก	วันที่บอก เลิกการพัก	ลายมือชื่อผู้ เบิกใช้

ภาคผนวก 5

ตัวอย่างใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม

	เลขที่
ใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม	
บริษัท	
ชื่อ	วันที่เข้าพัก
โรงแรม	วันที่บอกเลิกการพัก
ประเภทห้องพักและอาหาร	
หมายเหตุ	

	ผู้อนุมัติ

ภาคผนวก 7

ใบสำคัญลดหนี้ / เพิ่มหนี้

โรงแรม.....

เลขที่

ใบสำคัญลดหนี้ / เพิ่มหนี้

วันที่

ชื่อผู้พัก

เลขที่ห้องพัก

เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก

รายละเอียด	จำนวนเงิน

ผู้จัดทำ

ผู้อนุมัติ

แคชเชียร์

ภาคผนวก 8

ตัวอย่างใบสำคัญการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้อง

ชื่อโรงแรม

การเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้อง

จาก :		ชื่อผู้เข้าพัก	ไปยัง : เลขที่ห้อง	อัตราค่าห้อง
เลขที่ห้อง	อัตราค่าห้อง			

Remarks:

ผู้จัดทำ

แคชเชียร์

ผู้อนุมัติ

วันที่จัดทำ

ภาคผนวก 9

รายงานการควบคุมเงินสดรับของแคชเชียร์ส่วนหน้า

โรงแรม..... รายงานการควบคุมเงินสดรับของแคชเชียร์ส่วนหน้า วันที่	
ยอดเงินคงเหลือยกมา <u>รับชำระหนี้เป็นเงินสด</u> - บอกลีกการพัก - รายได้อื่น ๆ - เงินมัดจำรับ <u>เงินสดจ่ายให้แขก</u>	
เงินสดในมือ	
บอกลีกการพัก - ลูกหนี้บุคคลภายนอก บอกลีกการพัก - บัตรสินเชื่อ	

ภาคผนวก 10

ตัวอย่างรายงานควบคุมเอกสารเบื้องต้น

โรงแรม

รายงานควบคุมเอกสารเบื้องต้น

ชื่อแคชเชียร์ พลัด วันที่

ใบสำคัญ	รับมา	เบิก	ที่ใช้ไป	คงเหลือเพื่อส่งมอบ
ใบสำคัญรายได้ เบ็ดเตล็ด				
ใบสำคัญลดหนี้				
ใบสำคัญปรับปรุง เพิ่ม				
ใบสำคัญเงินสดจ่าย ให้แขก				
บัญชีผู้เข้าพัก				

รับมอบเอกสารจาก

ผู้รับมอบ

ส่งมอบให้

ภาคผนวก 12

ตัวอย่างรายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพัก และอัตราค่าห้องพักประจำวัน

โรงแรม

รายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพัก และอัตราค่าห้องพักประจำวัน

วันที่

เวลา	เลขที่ห้องพัก	อัตราค่าห้องพัก	วันที่บอกเลิกการพัก	เลขที่ห้องพัก	อัตราค่าห้องพัก	วันที่บอกเลิกการพัก	ผู้บันทึกรายการ

ตัวอย่างบัตรอาหาร

ชื่อกลุ่ม	โรงแรม	เลขที่
	ห้องอาหาร	
	อาหารเย็น	
ชื่อผู้พัก	เลขที่ห้อง	
วันที่		
จำนวนเงิน		
ลงนามผู้พัก	ผู้มอบบัตรอาหาร	

ภาคผนวก 14

ตัวอย่างใบสั่งอาหาร

โรงแรม เลขที่		
ใบสั่งอาหาร		
วันที่
เลขที่โต๊ะ	จำนวนลูกค้า	
ชื่อพนักงานเสิร์ฟ		
รหัส	รายการ	
จำนวน	รหัส	รายการ

ภาคผนวก 15

ตัวอย่างบิลห้องอาหาร

เลขที่				
โรงแรม				
บิลห้องอาหาร.				
วันที่				
เลขที่โต๊ะ		จำนวนลูกค้า		
พนักงานเสิร์ฟ				
ลำดับ	รหัส	รายการ	จำนวน	จำนวนเงิน

ลูกค้าลงนาม

เลขที่ห้องพัก

แคชเชียร์

ภาคผนวก 16

ตัวอย่างรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มของแต่ละห้องอาหาร

โรงแรม รายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่ม ห้องอาหาร แคชเชียร์ วันที่ พลัด เวลา จำนวนลูกค้า เลขที่บิลห้องอาหาร จำนวนบิลห้องอาหาร		
รายการ	เดบิต	เครดิต
รวมค่าขาย	
การรับชำระหนี้	
เงินสด	
ลูกหนี้ผู้เข้าพัก	
ลูกหนี้นุคคณภายนอก	
ลูกหนี้บัตรเครดิต	
รวม	
เงินสดจ่ายให้แก่	
ยอดยกมา	
ยอดเงินสดในมือ	
รวมค่าขายอาหาร	
รวมค่าขายเครื่องดื่ม	
รวมค่าภาษี	
รวมค่าบริการ	

ภาคผนวก 17

ตัวอย่างใบแจ้งการชักรีด

โรงแรม

ใบแจ้งการชักรีด

ชื่อผู้พัก

จำนวน	รายการ	ราคา	จำนวนเงิน	เลขที่บิล	วันที่ส่งคืน
	เตียง				
	กางเกง				
	ถุงเท้า				
	แม่บ้าน				

ภาคผนวก 18

บิลค่าเช่ากรีด

โรงแรม

บิลค่าเช่ากรีด

เลขที่

วันที่

ชื่อแขกผู้เข้าพัก เลขที่ห้องพัก

ลำดับ	รายการ	จำนวนเงิน

ผู้จัดทำ

ภาคผนวก 19

บิลค่าโทรศัพท์

โรงแรม	เลขที่
บิลค่าโทรศัพท์	วันที่
ชื่อผู้พัก	เลขที่ห้องพัก
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ	ค่าบริการครั้งละ
จำนวนเงิน	
พนักงานแผนกโทรศัพท์	

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก 20

บิลค่าโทรศัพท์ทางไกล

โรงแรม	เลขที่
บิลค่าโทรศัพท์ทางไกล	วันที่
ชื่อผู้พัก	เลขที่ห้องพัก
ปลายทาง :	
ชื่อ	
ที่อยู่	ประเทศ
เลขหมายโทรศัพท์ปลายทาง	ระยะเวลาที่ใช้บริการ
ค่าโทรศัพท์	
ค่าบริการ	
รวม	
พนักงาน โทรศัพท์	

ภาคผนวก 21

ตัวอย่างรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน

โรงแรม รายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน วันที่					
รายการ	ผู้เข้าพัก	บุคคลภายนอก	บัตรคืนเชื่อ	เงินสด	รวม
1. รายได้ค่าห้องพัก					
2. รายได้จากบริการห้องพัก					
3. รายได้จากคอฟฟี่ช้อฟ					
4. รายได้จากห้องอาหาร					
5. รายได้จากการให้บริการซักรีด					
6. รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์					
7. รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ทางไกล					
8. รายได้จากการให้บริการโทรเลข					
9. รายได้เบ็ดเตล็ด					
10. เงินสดจ่ายให้แก่แขก					
11. รายการปรับปรุงเพิ่มรวมเดบิต					
12. แยกบอกลูกการพัก					
13. รายการลดหนี้					
14. เงินมัดจำรับ					
รวมเครดิต					
ผลต่าง					
ยอดยกมา					
ยอดยกไป					
โอนระหว่างห้องพัก					

ตัวอย่างใบขอสั่งซื้อ

โรงแรม เลขที่.....
 ใบขอสั่งซื้อ .

แผนก วันที่สั่งซื้อ
 วันที่ต้องการพัสดุ

ลำดับ	รายการ	จำนวน		หมายเหตุ
		ที่ต้องการ	คงเหลือ	

ผู้เสนอซื้อ..... เจ้าหน้าที่พัสดุ..... ผู้อนุมัติ.....

ภาคผนวก 23

ตัวอย่างใบสั่งซื้อ

โรงแรม เลขที่ ใบสั่งซื้อ ใบสั่งซื้อเลขที่ ถึงบริษัท โปรดจัดส่งสินค้าตามรายการข้างล่างนี้มาถึงบริษัทภายในวันที่ วันที่ ระยะเวลาการชำระเงิน ส่งโดยทาง				
ลำดับ	รายการ	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	จำนวนเงิน
..... เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	 ผู้อนุมัติ		

ภาคผนวก 24

ตัวอย่างตารางการรับของ

วันที่ได้รับ
ตรวจสอบจำนวนโดย.....
ตรวจสอบคุณภาพโดย.....
ตรวจสอบราคาโดย
จัดทำใบรับของโดย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก 25

ใบสั่งซื้ออาหารสด

โรงแรม				
วันที่สั่งซื้อ			เลขที่	
วันที่ส่งของ			แผนก	
รายการ	ชื่อผู้ขาย	จำนวน	จำนวนรวม	หมายเหตุ
ลายมือชื่อผู้อนุมัติ.....				

ภาคผนวก 26

ตัวอย่างรายงานต้นทุนอาหารของแต่ละห้องอาหารประจำวัน

โรงแรม.....

รายงานต้นทุนอาหารของแต่ละห้องอาหารประจำวัน

ประจำวันที่

ห้องอาหาร	ประจำวัน		ยอดสะสมประจำเดือน		เดือนที่แล้ว	
	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%
ห้องอาหาร...						
ห้องอาหาร...						
ห้องอาหาร...						
รวม						

ตัวอย่างใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงฐานพนักงาน

ใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงฐานพนักงาน change of status authority ชื่อ เลขประจำตัว วันเริ่มทำงาน	โรงแรม วันที่												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">ตำแหน่ง title</th> <th style="width: 25%;">แผนก Department</th> <th style="width: 25%;">ระดับ Grade</th> <th style="width: 25%;">เงินเดือน Salary</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">From</td> <td style="text-align: center;">.....</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">To</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	ตำแหน่ง title	แผนก Department	ระดับ Grade	เงินเดือน Salary	From			To				วันที่มีผลบังคับใช้
ตำแหน่ง title	แผนก Department	ระดับ Grade	เงินเดือน Salary										
From												
To													
บันทึกเพิ่มเติม Remark													
ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลและฝึกอบรม / วันที่ ผู้อำนวยการฝ่ายการเงิน / วันที่													

ภาคผนวก ข.
แบบสัมภาษณ์ปัญหาการควบคุมภายในของโรงแรม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสัมภาษณ์เรื่องปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านรายได้

1. แผนกสำรองห้องพัก

- เคยมีปัญหาว่ามีการส่งเอกสารใบรับจองไม่ครบเนื่องจากมีการจองห้องให้กับแขกคิดวัน ซึ่งทำให้มีการส่งเอกสารไปให้กับพนักงานต้อนรับไม่ครบ หรือไม่ถ้ามี ทางพนักงานรับจองจะมีการแก้ไขเอกสารในใบรับจองอย่างไรและในการแก้ไขในเอกสารนั้นจะอย่างไร
- เคยมีปัญหากการจองห้องให้กับแขกเข้าพักกันกับแผนกขายบ้างหรือไม่ ถ้ามี เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรและจะมีการแก้ไขใบรับจองโดยใคร
- คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจองห้องพักเคยเกิดปัญหาว่าเครื่องเกิดผิดพลาด บ้างหรือไม่ ถ้าเคยทางแผนกรับจองจะมีการตรวจสอบห้องที่สามารถให้รับจองได้อย่างไร
- เคยมีปัญหากการลงราคาห้องพักผิดบ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไร และถ้ามีการลงราคาห้องพักผิดแล้วจะมีการแก้ไขเอกสารในใบรับจองอย่างไร และจะมีการแก้ไขโดยใคร
- พนักงานรับจองมีปัญหาว่ามีการกรอกรายละเอียดในใบรับจองไม่ครบบ้างหรือไม่ เนื่องจากแขกโทรศัพท์ทางไกลมาจอง ถ้ามี พนักงานรับจองจะอย่างไรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
- เมื่อสิ้นวันเคยมีปัญหาในเรื่องของการควบคุมจำนวนใบรับจองที่ใช้ไปหรือไม่
- เคยมีปัญหาว่าใบรับจองที่ใช้ไปมีจำนวนไม่ตรงกับสมุดทะเบียนการจองหรือรายงานการจองจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละวันหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไร
- เคยเกิดปัญหาว่ามีการส่งใบรับจองไปให้กับแผนกต้อนรับไม่ครบตามจำนวนของแขกที่จะเข้ามา check - in ในวันรุ่งขึ้นบ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไร
- ในการที่จะยกเลิกใบรับจองนั้นจะต้องทำอย่างไร และต้องมีการเซ็นชื่อกำกับและบอกถึงเหตุผลของการยกเลิกหรือไม่
- ถ้าแขกไม่มาตามที่จองจะมีการจัดการกับเอกสารใบรับจองนั้นอย่างไร และเพราะเหตุใด
- ในการยกเลิกใบรับจองเนื่องจากการกรอกรายละเอียดผิด กับยกเลิกใบรับจองเนื่องจากแขกยกเลิกการจองนั้นมีการยกเลิกที่เหมือนกันหรือไม่
- ในแผนกสำรองห้องพักนั้นในแต่ละวันจะมีคนตรวจสอบใบรับจองอีกครั้งไหมก่อนส่งไปให้กับแผนกต้อนรับ

2. แผนกต้อนรับส่วนหน้า

- พนักงานต้อนรับเคยเกิดปัญหาว่าแขกที่จองเข้ามา check - in แล้วแต่เมื่อพนักงานต้อนรับมาเปิดข้อมูลการจองล่วงหน้าในเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่าไม่มีข้อมูลการจองเลย ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไร และพนักงานจะทำการแก้ไขอย่างไร

- พนักงานต้อนรับเคยเกิดปัญหาว่าพนักงานรับจองมีการจองห้องให้กับแขกผิดห้องบ้างหรือไม่ ถ้ามี พนักงานต้อนรับจะทำการแก้ไขเอกสารอย่างไร และในการแก้ไขนั้นจะต้องมีการเซ็นกำกับหรือไม่
 - พนักงานต้อนรับมีปัญหาว่าได้รับใบรับจองของแขกที่จะเข้ามา check - in ไม่ครบบ่อยหรือไม่
 - พนักงานต้อนรับมีปัญหาว่าไม่ทราบอัตราค่าห้องของแขกที่เป็นกรุ๊ปทัวร์บ้างหรือไม่
 - แผนกต้อนรับมีปัญหาว่าแขกที่มีการจองไว้แล้วแต่ไม่เข้ามา check - in ตามวันที่จองทำให้แผนกต้อนรับต้องทำ Booking ชื่อแขกส่งไปให้กับแผนกสำรองห้องพักเป็นจำนวนมาก
 - พนักงานต้อนรับเคยมีปัญหาว่าอัตราค่าห้องในใบรับจองมีอัตราค่าห้องพักที่ต่างจากข้อกำหนด โดยไม่ทราบสาเหตุบ้างหรือไม่ ถ้ามีพนักงานรับจองจะทำอย่างไร
 - ถ้าแขกมีการกรอกรายละเอียดลงในใบ รร.14 หรือบัตรจดนามผู้พัก ไม่ครบถ้วน ทางแผนกต้อนรับจะทำอย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลในใบ รร.14 ที่ถูกต้องและครบถ้วน
 - ในการที่แขกได้อัตราค่าห้องพักในราคาพิเศษนั้นทางพนักงานต้อนรับจะต้องให้ผู้มีอำนาจเซ็นอนุมัติ การให้ราคาพิเศษนี้ในใบ รร.14 นี้ไหม
 - ในการรับเอกสารจากแผนกรับจองนั้น มีจุดที่สำคัญที่พนักงานรับจองจะต้องให้ความสำคัญในการตรวจสอบมากที่สุดมีหรือไม่ ถ้ามีตรงจุดไหนของใบรับจอง
 - พนักงานต้อนรับเคยมีปัญหาว่าได้รับ hotel voucher จากกรุ๊ปทัวร์แล้วมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายละเอียดใน hotel voucher ซึ่งไม่ตรงกับรายละเอียดของทางโรงแรมหรือไม่ ถ้ามีพนักงานต้อนรับจะทำอย่างไร
 - เมื่อสิ้นสุดแผนกต้อนรับมีปัญหาในเรื่องของการควบคุมใบ รร.14 หรือบัตรจดนามผู้พักที่ใช้ไปหรือไม่
 - เมื่อสิ้นสุดเคยมีปัญหาว่าบัตรจดนามผู้พักที่ใช้ไปไม่ตรงกับจำนวนแขกในสมุดทะเบียนผู้เข้าพักบ้างหรือไม่ ถ้ามี เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไร
 - ทางแผนกต้อนรับมีปัญหาว่าส่งเอกสารต่าง ๆ ไปให้แผนกแคชเชียร์แล้วแคชเชียร์ส่งเอกสารนั้นกลับมาให้แก้ไขบ้างหรือไม่ ถ้ามี ส่วนใหญ่จะแก้ไขเรื่องอะไร และจะแก้ไขอย่างไร
3. พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้า
- ในการรับเอกสารจากแผนกต้อนรับนั้นพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าเคยมีปัญหาว่าอัตราค่าห้องพักในบัตรจดนามผู้เข้าพักไม่ถูกต้องบ้างหรือไม่ ถ้ามี พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจะทำการแก้ไขอัตราค่าห้องอย่างไร

- ในการรับเงินมัดจำต่อจากแผนกต้อนรับนั้น พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าเคยมีปัญหาว่าเมื่อสิ้นผลัดมีการสรุปเงินมัดจำที่ได้รับประจำวันแล้วปรากฏว่ามียอดเงินไม่ตรงกับรายงานสรุปเงินมัดจำประจำวันบ้างหรือไม่ ถ้ามี เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไร
- ในการรับเอกสารจากแผนกต้อนรับนั้น มีจุดที่สำคัญที่พนักงานรักษาเงินสดจะต้องให้ความสำคัญในการตรวจสอบมากที่สุดมีหรือไม่ ถ้ามีตรงจุดไหนของบัตรจดนามผู้พัก
- ในเอกสารใบลดหนี้ / ใบสำคัญปรับปรุงเพิ่มที่ใช้ลดราคาค่าห้องพักนั้นพนักงานรักษาเงินสดเคยมีปัญหาว่าในเอกสารเหล่านั้นไม่มีลายเซ็นของผู้ที่มีอำนาจอนุมัติ และไม่มีการชี้แจงถึงเหตุผลการเปลี่ยนแปลงราคาค่าห้องหรือไม่
- ในใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักที่มีอัตราค่าห้องสูงขึ้นนั้นพนักงานรักษาเงินสดเคยเกิดปัญหาว่าไม่มีการอนุมัติโดยผู้ที่มีอำนาจ หรือไม่มีการชี้แจงเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงห้องพักนั้น หรือไม่ ถ้ามีแขกเชิยร์จะอย่างไรกับเอกสารนั้น
- เมื่อได้รับบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแขกที่พัคนั้นจุดที่พนักงานรักษาเงินสดจะต้องทำการตรวจสอบทันทีคือตรงจุดไหน
- ในการรับบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้นพนักงานรักษาเงินสดมีปัญหาว่าในบิลต่าง ๆ นั้นมีรอยลบ , ขูด , ชีต , หม่า โดยที่ไม่มีลายเซ็นกำกับการแก้ไขนั้นบ้างหรือไม่ ถ้ามีทางพนักงานรักษาเงินสดจะทำอย่างไร
- ในการรับบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้นพนักงานรักษาเงินสดมีปัญหาว่าแผนกต่าง ๆ นั้นส่งบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มาให้พนักงานรักษาเงินสดไม่ทันบ้างไหม
- พนักงานรักษาเงินสดมีปัญหาว่าบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้นมีการออกบิลผิดห้องบ้างหรือไม่ ถ้ามีพนักงานรักษาเงินสดจะอย่างไร และจะมีแก้ไขบิลโดยใคร
- พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าเคยมีปัญหาว่าบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้น ผู้เซ็นชื่อในบิลต่าง ๆ นั้นเป็นคนละคนกับในบัญชีผู้เข้าพักทำให้เมื่อแขกมีการ check - out แขกไม่ทราบว่าใครเป็นผู้ที่เซ็นชื่อในบิล ถ้ามีพนักงานรักษาเงินสดจะอย่างไร และบิลค่าใช้จ่ายต่าง ๆ นั้นจะอย่างไร
- เมื่อสิ้นผลัดถ้าพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าจัดทำรายงานส่งให้กับผู้ตรวจสอบกลางคืนแล้วแต่ยอดเงินสดที่นับได้กับในรายงานไม่ตรงกันและสุดท้ายพนักงานรักษาเงินสดก็ไม่สามารถจะหาสาเหตุได้แล้วพนักงานรักษาเงินสดจะอย่างไร

4. ผู้ตรวจสอบกลางคืน

- ผู้ตรวจสอบกลางคืนเคยเกิดปัญหาว่ารายงานสถานะการใช้ห้องพักของแผนกแม่บ้านไม่ตรงกับรายงานรายได้ค่าห้องพักประจำวันของแผนกต้อนรับ บ้างหรือไม่ ถ้ามี เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง และผู้ตรวจสอบกลางคืนจะตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนห้องพักอย่างไร
- ผู้ตรวจสอบกลางคืนมีปัญหาว่าแคชเชียร์ไม่มีเอกสารประกอบการให้ราคาพิเศษกับแขกทำให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนไม่สามารถตรวจสอบราคาห้องพักของแขกที่ได้ราคาพิเศษ ได้ทำให้ถ้ามีการลงราคาห้องพักผู้ตรวจสอบกลางคืนก็ไม่สามารถทราบได้ เนื่องจากว่าไม่ทราบราคาห้องพักของแขกพิเศษนั้น
ถ้ามี ทางผู้ตรวจสอบกลางคืนจะทำการตรวจสอบราคาที่ถูกต้องได้อย่างไร
- ผู้ตรวจสอบกลางคืนเคยเกิดปัญหาว่าอัตราค่าห้องพักของแขกมีอัตราค่าห้องพักที่ต่างจากข้อกำหนดโดยไม่ทราบสาเหตุบ้างหรือไม่ ถ้ามีผู้ตรวจสอบกลางคืนจะอย่างไร
- ในการตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีแขกพักนั้นผู้ตรวจสอบกลางคืนมีปัญหาในเรื่องของการตรวจสอบเอกสารบ้างหรือไม่ ถ้ามี ปัญหาในเรื่องอะไรบ้าง
- เคยมีปัญหาว่าทำการตรวจสอบรายได้จากการขายอาหารในเครื่องแคชริจิสเตอร์เทียบกับรายงานการขายอาหารและเครื่องดื่ມประจำวันแล้วมียอดไม่ตรงกันบ้างไหม ถ้ามี เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง และผู้ตรวจสอบกลางคืนจะทำการแก้ไขอย่างไร

5. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

5.1 การขายอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร

- พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารเคยเกิดปัญหาว่าแขกที่เข้ามากินอาหารนั้นทำบัตรอาหารหาย บ้างหรือไม่ถ้าเคยทางพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารจะอย่างไร เพื่อให้มีหลักฐานว่าแขกมา กินอาหารจริง
- เมื่อสิ้นผลัดพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารมีปัญหาว่ามีการแยกบิลผิดทำให้เรียกเก็บเงินผิดโต๊ะ บ้างไหม ถ้ามีจะทำการแก้ไขหรือไม่อย่างไร
- พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารเคยมีปัญหาว่าเรียกเก็บเงินจากแขกไม่ครบบ้างหรือไม่ ถ้ามีทาง พนักงานรักษาเงินสดจะทำการแก้ไขอย่างไร
- พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารมีปัญหาว่ามีการส่งบิลค่าอาหารของแขกที่พักไปให้กับ พนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทันบ้างหรือไม่ คือแขก check - out ออกไปแล้ว ถ้ามีพนักงาน รักษาเงินสดห้องอาหารจะอย่างไรกับบิลที่ส่งไม่ทันนี้
- เมื่อมีการทำรายงานเมื่อสิ้นผลัดพนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารมีปัญหาว่ารายงานค่าขายอาหาร และเครื่องดื่มในแต่ละผลัดนั้นมียอดรวมของเงินสด , บัญชีแขกพัก , ลูกหนี้ , บัตรเครดิต ไม่ตรงกับเงินสดและสำเนาบิลค่าอาหารและเครื่องดื่มที่มีลายเซ็นของแขกบ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่อง จากสาเหตุอะไร
- พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารมีปัญหาว่าไม่ทราบว่าแขกห้องไหนจะมีการ check - out ทำให้ บางครั้งส่งบิลค่าอาหารไปให้กับพนักงานรักษาเงินสดส่วนหน้าไม่ทัน บ้างหรือไม่
- พนักงานรักษาเงินสดห้องอาหารมีปัญหาว่าส่งบิลค่าอาหารและเครื่องดื่มไปให้กับพนักงานรักษา เงินสดส่วนหน้าแล้วบิลนั้นมีการรวมตัวเลขในบิลผิดบ้างหรือไม่ ถ้ามีทางพนักงานรักษาเงินสด ห้องอาหารจะทำการแก้ไขตัวเลขอย่างไรและมีการเซ็นชื่อกำกับกับการแก้ใขนั้นด้วยหรือไม่

6. แผนกซักรีด

- แผนกซักรีดเคยเกิดปัญหาว่าแขกมีการเขียนจำนวนผ้าที่ส่งซัก ในใบแจ้งการซักรีดไม่ตรงกับ จำนวนผ้าที่ใส่ในถุงบ้างหรือไม่ ถ้ามีพนักงานส่วนบริการซักรีดจะทำการแก้ไขในเอกสารอย่างไร
- เคยเกิดปัญหาว่าเสื้อผ้าในใบส่งซักรีดกับบิลค่าซักรีดมีจำนวนไม่ตรงกันบ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้น เนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง และจะทำการแก้ไขอย่างไร
- แผนกซักรีดเคยเกิดปัญหาว่าส่งบิลค่าซักรีดไปให้กับแคชเชียร์ส่วนหน้าไม่ครบบ้างหรือไม่ ถ้ามี เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง

- ถ้าพนักงานส่วนบริการซักรีดมีการเขียนบิลค่าซักรีดคิดอาจจะผิดในเรื่องของจำนวนเงินแล้ว พนักงานส่วนบริการซักรีดจะทำการแก้ไขตัวเลขในบิลอย่างไร และจะมีการเซ็นชื่อกำกับด้วยหรือไม่
- ในแผนกซักรีดนั้นมีพนักงานเขียนบิลและพนักงานเก็บเงินค่าซักรีดในกรณีแขกมีการจ่ายค่าซักรีดเป็นเงินสดนั้น เป็นคนเดียวกันใช่หรือไม่
- ในแผนกซักรีดเคยเกิดปัญหาว่าลูกค้าภายนอกเอาผ้ามาซักแล้วไม่มารับคืนบ้างหรือไม่ ถ้ามีแผนกซักรีดจะทำอย่างไรกับเสื้อนั้น และจะทำอย่างไรกับบิลค่าซักรีดนั้น
- แผนกซักรีดเคยมีปัญหาอื่นอีกหรือไม่ในเรื่องของการส่งเอกสาร ไปให้กับแคชเชียร์ส่วนหน้าแล้วแต่แคชเชียร์ส่งเอกสารกลับมาให้แก้ไข ถ้ามี ปัญหาเรื่องอะไร

7. แผนก operator

- พนักงาน operator เมื่อมีการเขียนจำนวนเงินในบิลค่าโทรศัพท์ที่คิดแล้วทำการแก้ไขตัวเลขนั้นแต่ไม่มีลายเซ็นกำกับกับการแก้ไขนั้นหรือไม่
- พนักงาน operator มีปัญหาว่ายอดรวมของบิลค่าโทรศัพท์เมื่อสิ้นผลัดมียอดไม่ตรงกับรายงานการใช้โทรศัพท์บ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากอะไรบ้าง
- ถ้ามีการโทรต่างประเทศจะต้องต่อโดยให้พนักงาน operator ต่อซึ่ง operator มีปัญหาว่ามีการกดเบอร์โทรศัพท์ให้แขกผิดบ้างหรือไม่ ถ้ามี operator จะต้องมีการออกบิลค่าโทรศัพท์สำหรับเบอร์ที่ต่อผิดนั้นหรือไม่

8. บัญชีลูกหนี้

- พนักงานบัญชีลูกหนี้เกิดปัญหาว่าลูกหนี้ที่ทางโรงแรมให้สินเชื่อนั้นไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้เป็นจำนวนมากบ้างหรือไม่ เนื่องจากทางแผนกขายที่มีหน้าที่ไปหาลูกค้านั้นต้องการจะหาลูกค้าให้ได้มาก ๆ เลยพิจารณาการให้สินเชื่อยังไม่รอบคอบ
- พนักงานบัญชีลูกหนี้เคยเกิดปัญหาว่าเมื่อสิ้นเดือนยอดรวมของบัญชีลูกหนี้รายตัวมียอดไม่เท่ากับบัญชีคุมยอดลูกหนี้บ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรบ้างที่ทำให้บัญชีลูกหนี้มียอดไม่ตรงกัน
- พนักงานบัญชีลูกหนี้เคยเกิดปัญหาว่าพนักงานเก็บเงินทำใบเสร็จรับเงินหายในขณะที่ยังไม่ได้เก็บเงินจากลูกหนี้รายนั้น หรือไม่ ถ้ามีทางพนักงานบัญชีลูกหนี้จะทำอย่างไร
- เมื่อถึงกำหนดการรับชำระหนี้พนักงานบัญชีลูกหนี้เคยเกิดปัญหาว่าลูกหนี้มีการจ่ายชำระหนี้เป็นเงินสดให้กับพนักงานเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความเสี่ยงในการควบคุมทางด้านเงินสดบ้างหรือไม่

แบบสัมภาษณ์เรื่องของปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีทางด้านรายจ่าย

1. แผนกจัดซื้อ

- แผนกจัดซื้อเคยมีปัญหาว่าใบขอสั่งซื้อนั้นมีการแก้ไขในเรื่องของจำนวนที่ขอสั่งซื้อโดยที่ไม่มีลายเซ็นของผู้ที่มีอำนาจเซ็นกำกับการแก้ใขนั้นทำให้เกิดปัญหาว่าบางครั้งพนักงานเปลี่ยนแปลงจำนวนที่ขอสั่งซื้อโดยผลการหรือไม่ ถ้ามีทางแผนกจัดซื้อจะมีการตรวจสอบจำนวนที่ขอสั่งซื้อที่ถูกต้องอย่างไร
- แผนกจัดซื้อเคยเกิดปัญหาว่าใบขอสั่งซื้อนั้นบางครั้งไม่มีลายเซ็นการอนุมัติการขอสั่งซื้อจากหัวหน้าแผนกที่ต้องการให้มีการสั่งซื้อทำให้บางครั้งเกิดปัญหาว่าพนักงานเป็นผู้ที่ขอสั่งซื้อเองบ้างหรือไม่ ถ้ามี แผนกจัดซื้อจะทำอย่างไร
- แผนกจัดซื้อเคยเกิดปัญหาว่าใบขอสั่งซื้อนั้นมีรายละเอียดในเรื่องของจำนวน , คุณภาพ , ขนาดที่ต้องการให้มีการสั่งซื้อที่ไม่ชัดเจนทำให้พนักงานจัดซื้อไม่ทราบว่าจะสั่งซื้ออย่างไรหรือไม่ ถ้ามีแผนกจัดซื้อจะทำอย่างไรเพื่อให้ได้รายละเอียดในการสั่งซื้อที่ชัดเจน และจะให้มีการเขียนใบขอสั่งซื้อมาใหม่หรือไม่ หรือให้แก้ไขฉบับเก่า
- แผนกจัดซื้อเคยเกิดกรณีที่ว่า การสั่งซื้อไม่ตรงกับใบขอสั่งซื้อบ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง
- ในการสั่งซื้อนั้นแผนกจัดซื้อมีปัญหาว่าการสั่งซื้อนั้นเป็นการสั่งซื้อจากผู้ขายเพียงรายเดียวโดยที่ไม่มีการขึ้นของประมูลหรือไม่มีการเสนอราคามาเป็นลายลักษณ์อักษรบ้างหรือไม่ ถ้ามี ทางแผนกจัดซื้อจะทราบได้อย่างไรว่าสินค้าที่ซื้อจากผู้ขายนั้นเป็นราคาที่เหมาะสม
- เคยเกิดปัญหาว่าใบกำกับสินค้ากับใบสั่งซื้อมีรายการที่ไม่ตรงกันบ้างไหม ถ้ามีพนักงานรับของจะทำอย่างไร
- เคยเกิดปัญหาว่าพนักงานรับของเซ็นรับของเรียบร้อยแล้วแต่ต่อมาพบว่าสินค้าบางส่วนชำรุดเสียหายอันเนื่องมาจากการขนส่งบ้างหรือไม่ ถ้ามีพนักงานรับของจะทำอย่างไร
- พนักงานรับของเคยเกิดปัญหาว่าสินค้าที่จะรับนั้นสินค้าบางอย่างพนักงานไม่มีความรู้ในการตรวจรับของประเภทนั้นบ้างหรือไม่ ถ้ามีพนักงานรับของจะทำอย่างไรเพื่อให้ได้สินค้าที่ตรงกับความต้องการของแผนก นั้น ๆ

2. แผนกบัญชี

2.1 ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

2.1.1 ต้นทุนอาหาร

- พนักงานควบคุมต้นทุนอาหารเคยมีปัญหาว่ารายงานต้นทุนอาหารประจำเดือนกับยอดต้นทุนที่ใช้ไปจริงมียอดที่ต่างกันมากบ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง

- พนักงานควบคุมต้นทุนเคยเกิดปัญหาว่าอาหารที่เบิกใช้จริงประจำวันนั้นมียอดการเบิกใช้ไม่ตรงกับใบสั่งอาหารประจำวันบ้างหรือไม่ ถ้ามีพนักงานควบคุมต้นทุนอาหารจะทำการแก้ไขปัญหานี้อย่างไรบ้าง
- พนักงานควบคุมต้นทุนเคยเกิดปัญหาว่า % ของต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงกับ % ของต้นทุนตามงบประมาณต่างกันมากบ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรบ้างและจะทำการแก้ไขอย่างไร
- ส่วนควบคุมต้นทุนเคยเกิดปัญหาว่าเมื่อทำการตรวจนับอาหารในวันสิ้นเดือนเปรียบเทียบกับรายงานต้นทุนอาหารประจำวันในวันสิ้นเดือนมียอดที่ต่างกันมากบ้างหรือไม่ ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง

2.1.2 ต้นทุนเครื่องดื่ม

- พนักงานควบคุมต้นทุนเครื่องดื่มมีปัญหาว่าเมื่อสิ้นวันแล้วมีการคำนวณหาปริมาณเครื่องดื่มคงเหลือตามรายงานประจำวันแล้วเปรียบเทียบกับเครื่องดื่มที่นับได้จริง พบว่ามีปริมาณที่แตกต่างกันมาก บ้างหรือไม่ ถ้ามี เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไรบ้าง และพนักงานควบคุมต้นทุนเครื่องดื่มทำการแก้ไขอย่างไร
- พนักงานควบคุมต้นทุนเครื่องดื่มเคยเกิดปัญหาว่าเมื่อมีการตรวจนับปริมาณเครื่องดื่มในวันสิ้นเดือนเปรียบเทียบกับปริมาณเครื่องดื่มตามรายงานแล้วมียอดที่แตกต่างกันมาก ถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไร และพนักงานควบคุมต้นทุนเครื่องดื่มจะทำการแก้ไขอย่างไร
- พนักงานควบคุมต้นทุนเครื่องดื่มเคยเจอปัญหาว่าเมื่อมีการตรวจปริมาณเครื่องดื่มแล้วทางพนักงานควบคุมต้นทุนเครื่องดื่มพบว่าเครื่องดื่มบางส่วนมีน้ำผสมอยู่ด้วย บ้างหรือไม่

2.2 บัญชีเงินเดือน

- พนักงานบัญชีเงินเดือนเคยเกิดปัญหาว่าจำนวนใบเงินเดือนและค่าแรงของพนักงานนั้นเมื่อแจกให้พนักงานเซ็นชื่อรับแล้วมีจำนวนรายชื่อเกินกว่าจำนวนพนักงานที่เซ็นรับเนื่องจากพนักงานบางคนลาออกไปแล้วแต่พนักงานบัญชีไม่ทราบบ้างหรือไม่
- ในการคำนวณเงินเดือนให้กับพนักงานนั้นเคยเกิดปัญหาว่ามีการจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานผิดเนื่องจากไม่มีคนที่คอยสอบถามในการคำนวณเงินเดือนอีกครั้ง หรือไม่ ถ้ามี แล้วถ้าจะมีการแก้ไขตัวเลขในเอกสารการจ่ายเงินเดือนจะต้องแก้ไขโดยใคร และต้องมีการเซ็นชื่อกำกับด้วยหรือไม่
- พนักงานบัญชีเงินเดือนเคยมีปัญหามีการคำนวณค่าจ้างให้กับพนักงานรายวันผิดบ้างไหมถ้ามีเกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอะไร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาววลัยรัตน์ ชื่นธีระวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	6 มกราคม 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนคำรณราษฎร์ สงเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสามัคคีวิทยาคม จังหวัดเชียงราย ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2539
ประวัติการทำงาน	2541 เจ้าหน้าที่บริหารสินเชื่อ บริษัทสยามยามาฮ่า จำกัด 2542 อาจารย์พิเศษ สถาบันราชภัฏเชียงราย 2543 อาจารย์พิเศษ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่ 2544 อาจารย์ประจำ วิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น 2544 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบกรมสรรพากร