

### บทที่ 3

#### การควบคุมรายได้และลูกหนี้

ธุรกิจโรงแรมมีรายได้ที่สำคัญดังนี้

1. การขายห้องพัก
2. การขายอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งรวมถึงการขายห้องประชุมและห้องจัดเลี้ยง
3. รายได้จากบริการต่าง ๆ แก่แขกผู้มาพักในโรงแรม
  - ก. การให้บริการเช่า โทรศัพท์ โทรเลขและโทรพิมพ์
  - ข. การให้บริการซักรีด
  - ค. การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

นอกจากนี้ยังมีบริการอื่น ๆ อีกทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความหรูหรา ขนาดและระดับของโรงแรมแต่ละแห่ง

เนื่องจากระบบงานของกิจการส่วนหน้าเป็นจุดที่ก่อให้เกิดรายได้ที่สำคัญคือ รายได้จากห้องพัก ซึ่งมีการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างจะยุ่งยากต้องการความถูกต้องรวดเร็วทันเวลา ในการให้บริการและบันทึกรายการที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านการรับรองห้องพัก งานต้อนรับแขกที่จะเข้าพักและงานทางด้านแคชเชียร์ ดังนั้นส่วนงานเหล่านี้จึงเป็นงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลข้อมูลและทำงานในระบบออนไลน์ (Online) งานบริการอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการขายอาหารและเครื่องดื่ม บริการซักรีด บริการโทรศัพท์ โทรพิมพ์ต่าง ๆ จะใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกรายการ เพื่อควบคุมรายได้ทุกรายการที่เกิดขึ้น

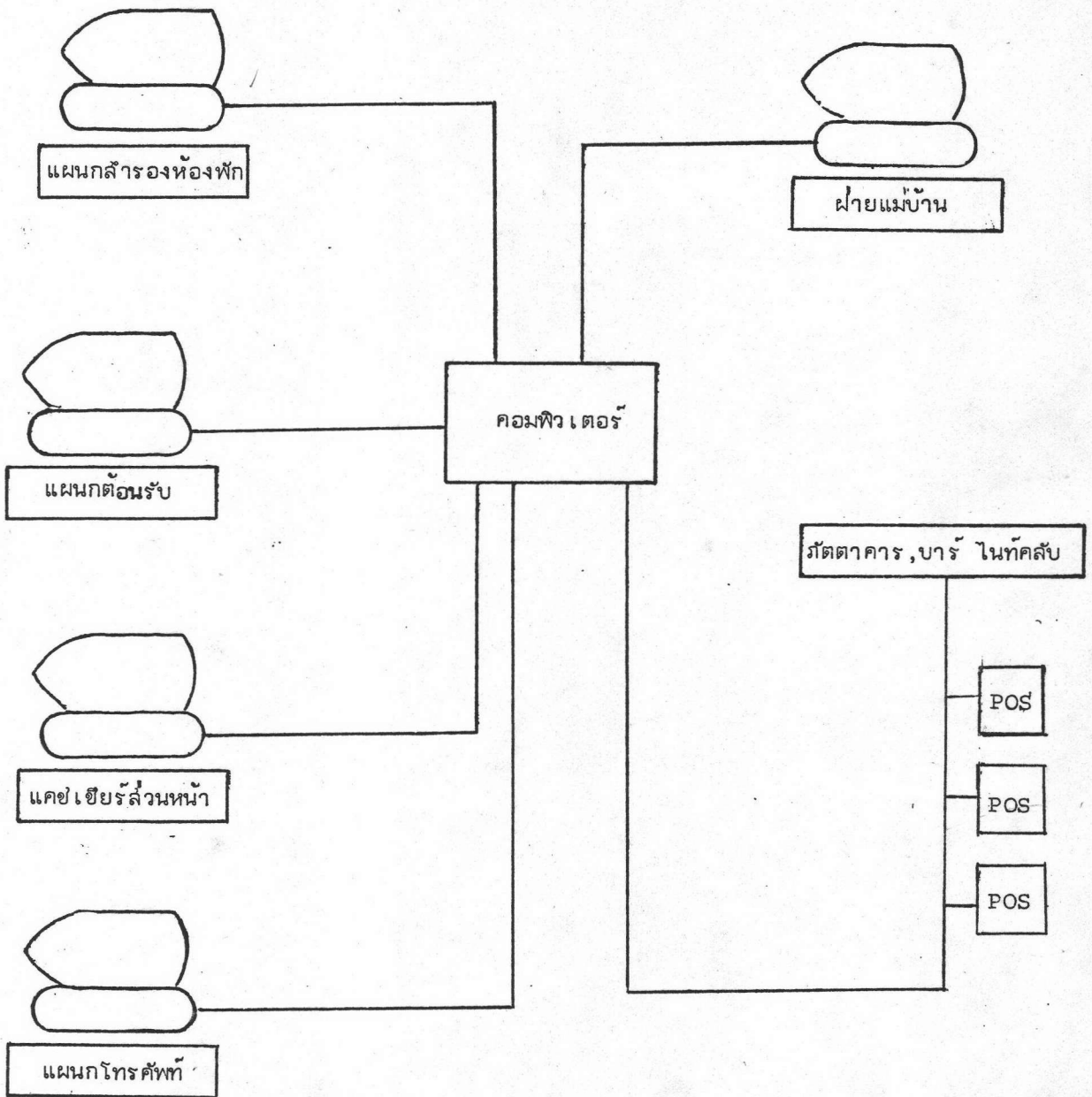
ผังระบบงานของคอมพิวเตอร์กับจุดปฏิบัติงานต่าง ๆ (รูปที่ 7) แสดงให้เห็นการปฏิบัติงานและการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ของแผนกต่าง ๆ ในส่วนของรายได้ และงานของแคชเชียร์ส่วนหน้า

#### การขายห้องพัก

การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขายห้องพัก มีดังนี้



รูปที่ 7 แผนผังงานคอมพิวเตอร์กับจุดปฏิบัติงานต่าง ๆ



POS หมายถึง เครื่องบันทึกเงินสด

1. การรับรองห้องพักของแผนกสำรองห้องพัก
2. การลงทะเบียนเข้าพักและการเปิดบัญชีผู้เข้าพักของแผนกต้อนรับ
3. ระบบการปฏิบัติงานและการควบคุมภายใน เมื่อผู้เข้าพักเข้าพักของแคชเชียร์ล่วงหน้า
4. การควบคุมภายในโดยฝ่ายแม่บ้าน
5. การบันทึกค่าห้องพักในบัญชีผู้เข้าพัก และการควบคุมรายได้และลูกหนี้ โดยผู้

ตรวจสอบกลางคืน

#### 1. การรับรองห้องพักของแผนกสำรองห้องพัก

การสำรองห้องพักอาจจะทำล่วงหน้าได้หลาย ๆ เดือนหรือเป็นปีก็ได้ วิธีการส่งจองล่วงหน้ามีหลายวิธี เช่น การจองทางจดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ โทรพิมพ์และการจองโดยตนเอง ประเภทของผู้จองห้องพัก มีดังนี้

- ก. บุคคลธรรมดา
- ข. บริษัทนำเที่ยวหรือสายการบินที่นำแขกมาพัก
- ค. บริษัทหรือนิติบุคคลที่ติดต่อนำแขกมาเข้าพัก

การตกลงเรื่องราคาห้องพักและอาหาร จะเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารสำหรับบริษัทนำเที่ยว สายการบินหรือผู้พักที่ติดต่อกับโรงแรมเป็นประจำจะได้รับใบเสนอราคาซึ่งอนุมัติโดยผู้จัดการฝ่ายขาย ใบเสนอราคาจะจัดทำขึ้น 3 ฉบับ

ใบเสนอราคา ฉบับที่ 1 ส่งให้แผนกลูกหนี้เก็บไว้เป็นหลักฐาน ในการตรวจสอบ และเรียกเก็บหนี้

ฉบับที่ 2 ให้กับบริษัทนำเที่ยว สายการบินหรือผู้พักที่นำแขกมาเข้าพักนั้น

ฉบับที่ 3 ส่งให้แผนกสำรองห้องพัก เพื่อบันทึกประวัติและรายละเอียดตามใบเสนอราคาเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์และเก็บเข้าแฟ้มลูกค้ารายตัว ไว้ใช้อ้างอิงเมื่อมีการส่งจองห้องพัก

### การสำรองห้องพัก

เมื่อได้รับการจองห้องพัก เจ้าหน้าที่จะเรียกดูข้อมูลจากจอภาพของ เครื่องคอมพิวเตอร์ว่ามีห้องพักที่จะรับจองเพิ่มได้อีกหรือไม่ ถ้าปรากฏว่ามีห้องพักตามที่คุณต้องการ เจ้าหน้าที่ก็จะบันทึกรายละเอียดการจองห้องพักในใบรับจองห้องพัก (รูปที่ 8) 2 ฉบับ ระบุชื่อแขก ระยะเวลาที่จะเข้าพัก อัตราค่าห้องซึ่งรวมหรือไม่รวมค่าอาหารและเงื่อนไขการชำระเงิน

ใบรับจองห้องพัก ฉบับที่ 1 เก็บเข้าแฟ้มเรียงตามวันที่จะเข้าพัก

ใบรับจองห้องพัก ฉบับที่ 2 เก็บเข้าแฟ้มลูกค้ารายตัว

ข้อมูลจากใบรับจองห้องพัก จะมีเจ้าหน้าที่นำไปบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผ่านจอภาพ เพื่อสำรองห้องพักไว้

เมื่อมีการยืนยันการจองห้องพักแล้ว ก่อนจะถึงวันเข้าพักเจ้าหน้าที่จะพิมพ์ สลิปสำรองห้องพัก ซึ่งบอกรายละเอียดของแขกที่จะเข้าพักชั้น 2 ฉบับ ข้อมูลในสลิปสำรองห้องพักจะมาจากข้อมูลการจองห้องพักในเครื่องคอมพิวเตอร์ หลังจากตรวจสอบรายละเอียดในสลิปกับใบรับจองห้องพักว่าถูกต้องตรงกัน จะรวบรวมสลิปสำรองห้องพักฉบับที่ 1 สำหรับแขกทุกคนที่จะเข้าพักในวันรุ่งขึ้น โดยคัดเรียงตามตัวอักษรสำหรับสลิปสำรองห้องพัก ฉบับที่ 2 จะแนบกับใบรับจองห้องพักในแฟ้มใบรับจองห้องพัก

เจ้าหน้าที่จะนำแฟ้มใบรับจองห้องพักที่แนบกับสลิปสำรองห้องพักฉบับที่ 2 ของแขกที่จะเข้าพักในวันรุ่งขึ้น ส่งไปให้แผนกต้อนรับพร้อมกับสลิปสำรองห้องพักที่รวบรวมไว้ โดยเรียงตามอักษร เพื่อให้พนักงานต้อนรับตรวจสอบรายละเอียดเมื่อแขกเข้าพัก ซึ่งเมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจะต้องส่งแฟ้มใบรับจองห้องพักคืนกลับมายังแผนกสำรองห้องพัก เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

## 2. การลงทะเบียนเข้าพักและการเปิดบัญชีผู้เข้าพักของแผนกต้อนรับ

ผู้พักที่เข้าพักในโรงแรมมี 2 ประเภทคือ ผู้พักที่ส่งจองห้องพักไว้ล่วงหน้าและ ผู้พักที่ไม่ได้จองห้องพักไว้ล่วงหน้า

## รูปที่ 8 ใบรับรองห้องพัก

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

กรณีที่ไม่มีคำสั่งจองห้องพักไว้ล่วงหน้า พนักงานต้อนรับจะทำหน้าที่สำรองห้องพักและบันทึกข้อมูลของแขก พร้อมทั้งเลขที่ห้องพักเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นการบันทึกการเข้าพักของผู้พัก และเป็นการบันทึกเปิดบัญชีลูกหนี้ย่อยผู้เข้าพักไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์

กรณีที่มีการสั่งจองห้องพักไว้ล่วงหน้า พนักงานต้อนรับอาจจะดูได้จากแผงชั้นของสลิปสำรองห้องพักที่แผนกสำรองห้องพักจัดทำและส่งมาให้และจะเรียกดูข้อมูลทางจอภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการบันทึกเลขที่ห้องพักให้ผู้พักแต่ละคนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นการบันทึกว่ามีการเข้าพักในโรงแรมแล้ว และเป็นการบันทึกเปิดบัญชีลูกหนี้ย่อยผู้เข้าพักไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์

#### การลงทะเบียนแขกพัก

ผู้เข้าพักในโรงแรมทุกคนจะต้องลงทะเบียนเข้าพักไว้เป็นหลักฐาน ใบบัตรจดนามผู้พัก (รูปที่ 9) หรือที่เรียกว่าแบบ รร.14 ซึ่งจัดพิมพ์ขึ้นตามข้อกำหนดของทางราชการมีตราประทับจากหน่วยงานราชการตามที่กฎหมายกำหนดและมีหมายเลขกำกับเรียงลำดับต่อเนื่องกันไป ให้ผู้พักกรอรายละเอียด ข้อความสำคัญที่ต้องบันทึกมีดังนี้ ชื่อผู้พัก ที่อยู่ วันเดือนปีเกิด อาชีพ เลขที่หนังสือเดินทาง หมายเลขห้องพัก ระยะเวลาการเข้าพัก เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก เลขที่ใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม (ถ้ามี) ลายมือชื่อผู้พัก เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบความถูกต้องของข้อความและตรวจสอบรายละเอียดในหนังสือเดินทาง ตรวจสอบใบผ่านคนเข้าเมือง เมื่อข้อความถูกต้องและครบถ้วนก็จะลงนามกำกับใบบัตร

เมื่อลงทะเบียนเข้าพักเรียบร้อยแล้ว พนักงานต้อนรับจะมอบกุญแจห้องพักให้ผู้พัก

บัตรจดนามผู้พักพนักงานต้อนรับจะนำไปเปิดบัญชีผู้เข้าพักในขั้นต่อไป

#### การเปิดบัญชีผู้เข้าพัก (Folio)

เมื่อแขกเข้าพักในโรงแรมแล้วจะต้องมีการจัดทำบัญชีลูกหนี้รายตัวที่เรียกว่า บัญชีผู้เข้าพัก (รูปที่ 10) ซึ่งมี 2 ฉบับ เพื่อใช้ในการบันทึกรายการค่าใช้จ่ายของผู้พักในขณะที่ยัง

รูปที่ 9 บัตรจดนามผู้พัก

TM \_\_\_\_\_ EVINS, MR. T.M. \_\_\_\_\_

ข 10 ร.ร. 14      บัตรจดนามผู้พัก

GUEST REGISTRATION CARD  
No 036775

ACCOUNT NO. \_\_\_\_\_

ชื่อตัว ชื่อสกุล  
FIRSTNAME/SURNAME THOMAS MOORE EVINS

วัน.เดือน.ปีเกิด. 31/08/39 สัญชาติ AMERICAN  
DATE OF BIRTH NATIONALITY

อาชีพ BUSINESSMAN ทะเบียนเดินทาง 018937903  
PROFESSION PASSPORT NO.

ที่ทำงาน  
COMPANY ADAM INTERNATIONAL COMPANY

ที่อยู่ปัจจุบัน  
RESIDENTIAL ADDRESS P.O.BOX 844 115 MILITARY ST.

OXFORD U.S.A.

มาจาก  
COMING FROM MANILA เที่ยวบินที่ TG 641 เวลา  
FLIGHT NO. TIME

จะไป  
NEXT DESTINATION เที่ยวบินที่ เวลา  
FLIGHT NO. TIME

บัตรประจำตัวประชาชน ใบสำคัญคนต่างด้าว  
IDENTITY CARD NO. ALIEN CARD NO.

THE HOTEL WILL NOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY VALUABLES LEFT BY THE GUESTS IN THEIR ROOMS SAFETY DEPOSIT BOXES ARE AVAILABLE FREE OF CHARGE.

ลายเซ็น  
Signature

เข้า IN	ออก OUT	ห้อง ROOM	จำนวนคน NOPAX	อัตรา RATE	เล็มิช CLERK
25/04	29/04		1		
A	NORSVN	REMARKS ADAM INTERNATIONAL BANGKOK			
CO					
D					

รูปที่ 10 บัญชีผู้เข้าพัก

โรงแรม .....		เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก.....					
บัญชีผู้เข้าพัก		เลขที่กรุป .....					
ชื่อ .....		เลขที่ห้องพัก .....					
สัญชาติ .....		อัตราค่าห้องพัก .....					
ที่อยู่ .....		อัตราค่าบริการ .....					
เวลาที่เข้าพัก .....		อัตราค่าภาษี .....					
เวลาที่บอกเลิกการพัก .....							
ลำดับ	วันที่	รายการ	เลขที่เอกสาร	เดบิต	เครดิต	ยอดคงเหลือ	แคชเชียร์
บริษัท .....							
ที่อยู่ .....							
ลายมือชื่อผู้พัก .....							
.....		.....		.....			
พนักงานต้อนรับ		ผู้จัดการแผนกต้อนรับ		แคชเชียร์ส่วนหน้า			



พักอยู่ในโรงแรม โดยบัญชีนี้จะมีช่องให้บันทึกทั้งด้านเดบิตและเครดิตอธิบายรายการที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าห้องพัก ค่าอาหารและอื่น ๆ โดยจะออกยอดคงเหลือที่ผู้พักเป็นหนี้อยู่ทุกครั้งที่มีการบันทึกรายการเข้าบัญชี

แบบฟอร์มบัญชีผู้เข้าพักที่ยังไม่ได้ใช้ต้องมีการควบคุมการเบิกใช้อย่างรัดกุม โดยการให้เลขที่เรียงลำดับไว้ล่วงหน้า ทุกครั้งที่พนักงานต้อนรับจะเปิดบัญชีผู้เข้าพักต้องลงบันทึกในสมุดคุมบัญชีผู้เข้าพัก (รูปที่ 11) ซึ่งมีการให้หมายเลขบัญชีผู้เข้าพักไว้ล่วงหน้า กรอกรายละเอียด ชื่อแขก เลขที่ห้องพัก ชื่อคณะทัวร์ บริษัทที่นำแขกมาพัก ระยะเวลาการเข้าพัก และลงลายมือชื่อผู้เบิกเอกสาร

การเปิดบัญชีผู้เข้าพักเป็นการพิมพ์ข้อมูลของผู้พักลงในบัญชีของผู้เข้าพัก ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้แก่ ชื่อแขก เลขที่กรุป สัญชาติ จำนวนคน เลขที่ห้องพัก วันเวลาเข้าพัก และเวลาที่จะบอกเลิกการพัก (Check out) ราคาห้อง เงื่อนไขการชำระเงิน บริษัทที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและระบุประเภทของบัญชีผู้เข้าพัก ซึ่งรายละเอียดทั้งหมดจะมาจากกรณียกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อตอนที่พนักงานต้อนรับทำการบันทึกการเข้าพักดังกล่าวไว้แล้ว ดังนั้นการเปิดบัญชีผู้เข้าพักจึงเป็นการพิมพ์ข้อความโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ลงบนบัญชีผู้เข้าพัก

ประเภทของบัญชีผู้เข้าพักมี 2 ประเภท

ประเภทที่ 1 เรียกว่าบัญชีผู้เข้าพักหลัก (Master Folio) เป็นบัญชีผู้เข้าพักที่จะต้องเปิดให้กับผู้พักทุกห้อง เพื่อบันทึกอัตราค่าห้องพัก ในกรณีที่มาเป็นหมู่คณะจะมีหนึ่งบัญชีต่อหนึ่งหมู่คณะ สำหรับค่าใช้จ่ายอื่นที่เกิดขึ้นระหว่างที่พักอยู่ในโรงแรม จะบันทึกลงในบัญชีนี้หรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการชำระเงินที่ตกลงกันไว้ ส่วนใหญ่บัญชีผู้เข้าพักประเภทนี้จะเป็นลูกค้าที่บริษัทนำเที่ยวหรือสายการบินหรือบริษัทส่งมาพักตามข้อตกลงในการเข้าพักในใบเล่นราคา

ประเภทที่ 2 เรียกว่าบัญชีผู้เข้าพักพิเศษ (Extra Folio) เป็นบัญชีผู้เข้าพักที่ใช้สำหรับบันทึกค่าใช้จ่ายอื่น นอกเหนือจากที่บริษัทนำเที่ยวจะออกให้ เช่น ค่าโทรศัพท์ทางไกล หรือเป็นบัญชีที่ใช้บันทึกค่าใช้จ่าย นอกเหนือไปจากค่าใช้จ่ายที่อยู่ในบัญชีผู้เข้าพักหลัก ซึ่งบัญชีผู้เข้าพักประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องเปิดให้กับแขกทุกห้องพัก

## รูปที่ 11 สุ่มควบคุมบัญชีผู้เข้าพัก

โรงแรม .....

สุ่มควบคุมบัญชีผู้เข้าพัก

เลขที่บัญชี ผู้เข้าพัก	ชื่อผู้เข้าพัก	บริษัท	เลขที่ ห้องพัก	วันที่ เข้าพัก	วันที่บอก เลิกการพัก	ลายมือชื่อ ผู้เบิกใช้

หลังจากการเปิดบัญชีแล้วจะตัดพิมพ์สลิปผู้พัก สำหรับผู้พักทุกคนซึ่งบอกรายละเอียดของแขกที่เข้าพักส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการแจ้งให้ทราบว่าได้มีการเข้าพักแล้ว

พนักงานต้อนรับจะลงนามกำกับในบัญชีผู้เข้าพัก และนำไปแนบกับใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม (ถ้ามี) และสลิปห้องพัก เพื่อให้ผู้จัดการแผนกต้อนรับตรวจสอบความเรียบร้อยและลงนามอนุมัติการเปิดบัญชี จากนั้นส่ง เอกสารทุกอย่างให้แคชเชียร์ล่วงหน้า ซึ่งต้องลงนามรับในบัญชีผู้เข้าพักด้วย

#### ใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม (Hotel Voucher)

ใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม (รูปที่ 12) เป็นใบสำคัญที่บริษัทนำเที่ยวหรือสายการบินจัดทำและมอบให้ผู้พักนำติดตัวมามอบให้พนักงานต้อนรับ ใบสำคัญนี้จะระบุรายจ่ายที่บริษัทหรือสายการบินนั้นจะรับผิดชอบ เช่น ค่าห้องพักอย่างเดียว ค่าห้องและค่าอาหาร เครื่องดื่มทุกชนิด ค่าอาหาร 3 มื้อต่อ 1 วันหรือ 1 มื้อ (อาหารเช้า) ต่อวัน

พนักงานต้อนรับจะตรวจสอบรายการในใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม ดูความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารว่าไม่มีการขีดฆ่ารายการหรือแก้ไขตัวเลขในเอกสาร แล้วจึงส่งไปให้แคชเชียร์ล่วงหน้า พร้อมบัญชีผู้เข้าพัก

### 3. ระบบการปฏิบัติงานและการควบคุมภายในของแคชเชียร์ล่วงหน้า

ผู้พักที่ลงทะเบียนเข้าพักและพนักงานต้อนรับเปิดบัญชีผู้เข้าพักแล้ว จะจัดส่งเอกสารในการเข้าพักคือ บัญชีผู้เข้าพัก บัตรลดนามผู้พัก สลิปผู้พักและใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม (ถ้ามี) ให้กับแคชเชียร์ล่วงหน้าซึ่งจะนำมาเรียงตามเลขที่ห้องพัก เพื่อรอการบันทึกรายการที่ผู้พักใช้บริการในโรงแรมระหว่างที่พักอยู่

#### ก. การรับเงินมัดจำ

บางกรณีเมื่อมีแขกจรเข้ามาพัก พนักงานต้อนรับจะเรียกเก็บเงินมัดจำจากผู้พัก โดยให้ผู้พักไปจ่ายเงินที่แคชเชียร์ล่วงหน้า ซึ่งโดยปกติจะเรียกเก็บค่าที่พักล่วงหน้าไว้ 1 วัน แคชเชียร์ล่วงหน้าจะออกใบเสร็จรับเงินและให้หัวหน้าแคชเชียร์ลงนามกำกับมี 3 ฉบับ

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 1 ให้ผู้จองห้องพักหรือให้แขกที่เข้าพักแล้วแต่กรณี

## รูปที่ 12 ใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม

		เลขที่ .....
ใบสำคัญการเข้าพักโรงแรม		
บริษัท .....		
ชื่อ .....	วันที่เข้าพัก .....	
โรงแรม .....	วันที่บอกเลิกการพัก .....	
ประเภทห้องพักและอาหาร .....		
หมายเหตุ .....		
		.....
		ผู้อนุมัติ

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 2 จะรวบรวมเมื่อหมดผลัดการทำงานแต่ละผลัด พร้อมเงินสดที่ได้รับ เพื่อนำเข้าตู้รับของแคชเชียร์กลาง (General Cashier)

ฉบับที่ 3 ติดไว้กับเล่ม เพื่อเป็นหลักฐานของแคชเชียร์ แคชเชียร์ส่วนหน้าจะบันทึกข้อมูลการรับเงินมัดจำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เก็บไว้ในบัญชีผู้เข้าพัก การรับเงินมัดจำจากผู้พักจะปรากฏเป็นยอดเงินทางด้านเครดิตในบัญชีผู้เข้าพัก

การบันทึกการรับเงินมัดจำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จะเป็นการบันทึกรายการไว้ในหน่วยความจำของเครื่องดังนี้

เดบิต เงินสด

เครดิต ลูกหนี้ผู้เข้าพัก

รายการดังกล่าวเครื่องคอมพิวเตอร์จะรวบรวมไว้ และจะปรากฏเป็นยอดสะสมในรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน (รูปที่ 13) ทุกวันจะมีรายงานการบันทึกการรับเงินมัดจำประจำวัน (รูปที่ 14) ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์บอกรายละเอียดเงินมัดจำที่รับมาทุกรายการ โดยระบุเลขที่ห้องพักและจำนวนเงิน

#### ข. การปรับปรุงค่าห้องพักที่บันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักแล้ว

โดยปกติแล้วโรงแรมจะบันทึกค่าห้องพักเข้าบัญชีผู้เข้าพักแต่ละราย โดยผู้ตรวจสอบกลางคืนเป็นประจำทุกคืนหลังจากปิดรอบการทำงานในผลัดที่สาม ประมาณ 23.00 นาฬิกา ซึ่งค่าห้องพักที่ได้บันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักจะถูกรวบรวมเป็นยอดรายได้ค่าขายห้องพักประจำวันนั้น แต่ในเวลาต่อมาปรากฏว่าค่าห้องพักที่บันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักบางรายยังไม่ถูกต้อง คือ บันทึกเกินหรือขาด แคชเชียร์ส่วนหน้าต้องทำการปรับปรุงหรือแก้ไขรายการในบัญชีผู้เข้าพักให้ถูกต้องเป็นกรณีไป

#### การปรับปรุงโดยลดค่าห้องพักให้ผู้พัก

การลดค่าห้องพักในกรณีนี้อาจเกิดขึ้นเนื่องจากผู้พักขอร้องให้ลดราคาเพราะโรงแรมคิดอัตราสูงเกินไปหรือเกิดจากพนักงานต้อนรับให้อัตราค่าห้องพักผิดไป โดยสูงกว่าที่ควรจะเป็นหรือกรณีอื่น ๆ เช่นการรับรองนักท่องเที่ยวประเภทใด หรือหัวหน้าคณะนำเที่ยว การให้ส่วนลดค่าห้องพักเป็นรายการที่ต้องมีการตรวจสอบและควบคุมให้ดีพอ มิฉะนั้นอาจทำให้รายได้เข้า

รูปที่ 13 รายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน

โรงแรม ..... รายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน วันที่ .....					
รายการ	ผู้เข้าพัก	บุคคลภายนอก	บัตรคืนเชื่อ	เงินสด	รวม
1. รายได้ค่าห้องพัก	211,000.00				211,000.00
2. รายได้จากบริการห้องพัก	700.00				700.00
3. รายได้จากคอฟฟี่ช็อป	8,000.00	1,000.00	4,000.00	3,000.00	16,000.00
4. รายได้จากห้องอาหาร	5,000.00	500.00	1,000.00	2,000.00	8,500.00
5. รายได้จากค่าบริการซักรีด	2,100.00				2,100.00
6. รายได้จากค่าบริการโทรศัพท์	4,100.00				4,100.00
7. รายได้จากค่าบริการโทรศัพททางไกล	5,500.00				5,500.00
8. รายได้จากค่าบริการโทรศัพท์	2,400.00				2,400.00
9. รายได้จากค่าบริการโทรเลข	1,000.00				1,000.00
10. รายได้เบ็ดเตล็ด	4,400.00				4,400.00
11. เงินลดจ่ายให้แขก	100.00			(100.00)	0.00
12. รายการปรับปรุงเพิ่ม	200.00				200.00
รวมเดบิต	244,500.00	1,500.00	5,000.00	4,900.00	255,900.00
13. แยกออก เลิกการพัก	(100,000.00)				0.00
14. รายการลดหนี้	(1,000.00)	60,000.00	20,000.00	20,000.00	(1,000.00)
15. เงินมัดจำรับ	(2,000.00)				0.00
รวมเครดิต	(103,000.00)	60,000.00	20,000.00	2,000.00	(1,000.00)
ผลต่าง	347,500.00	(58,500.00)	(15,000.00)	22,000.00	(1,000.00)
ยอดยกมา	200,000.00				200,000.00
ยอดยกไป	547,500.00				547,500.00
โอนระหว่างห้องพัก	3,000.00				3,000.00





โรงแรมน้อยไปกว่าที่ควรจะเป็นหรือเป็นการตัดหนี้สูญ เนื่องจากหาตัวผู้รับผิดชอบรายการไม่ได้ โดยยังมีได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ถูกต้อง

เมื่อจะให้ส่วนลดค่าห้องพักด้วยสาเหตุใดก็ตาม ต้องให้ผู้จัดการฝ่ายกิจการส่วนหน้า หรือผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินลงนามอนุมัติรายการในใบสำคัญลดหนี้(รูปที่ 15) ซึ่งมี 3 ฉบับ บันทึกชื่อและเลขที่บัญชีผู้พัก เลขที่ห้องพัก จำนวนเงินที่ลดและอธิบายสาเหตุการให้ส่วนลดอย่าง ชัดแจ้ง ให้แคชเชียร์ส่วนหน้าลงนามรับเอกสารและส่งเอกสารให้หน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

ใบสำคัญลดหนี้ ฉบับที่ 1, 2 ส่งให้แคชเชียร์ส่วนหน้า เพื่อเป็นหลักฐานในการบันทึก รายการเข้าบัญชีผู้เข้าพัก

ฉบับที่ 3 เก็บเข้าแฟ้มเรียงตามเลขที่

แคชเชียร์ส่วนหน้าจะบันทึกรายการลดหนี้เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อบันทึกรายการ ในบัญชีผู้เข้าพัก ซึ่งจะปรากฏเป็นยอดเงินทางด้านเครดิต ใบสำคัญลดหนี้ฉบับที่ 1 จะแนบกับบัญชี ผู้เข้าพัก สำหรับฉบับที่ 2 จะรวบรวมไว้เรียงตามเลขที่ เมื่อหมดผลัดการทำงานจะส่งให้ผู้ที่ ตรวจสอบกลางคืน

การบันทึกรายการลดหนี้เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จะเป็นการบันทึกรายการเพื่อสะสม ยอดไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรากฏรายการในรายงานสรุปรายได้ของผู้ ตรวจสอบกลางคืน ดังนี้

เดบิต ส่วนลดตามใบสำคัญลดหนี้

เครดิต ลูกหนี้ผู้เข้าพัก

รายการลดหนี้ตามใบสำคัญลดหนี้ พนักงานตรวจสอบรายได้จะนำไปบันทึกรายการใน สมุดรายวันรายได้ เป็นการลดรายได้ค่าห้องพักซึ่งจะได้กล่าวไว้ในเรื่องการบันทึกบัญชีในคราว ต่อไป

#### การปรับปรุงเพิ่มค่าห้องพัก

ถ้าพนักงานต้อนรับพบว่าอัตราค่าห้องพักที่บันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักไปแล้วต่ำกว่าอัตราที่ ควรจะเป็นก็ต้องปรับปรุงเพิ่มค่าห้องพักที่บันทึกไปแล้ว โดยจัดทำเป็นใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม (รูปที่ 16) ซึ่งมี 3 ฉบับ ส่งให้ผู้จัดการแผนกต้อนรับลงนามอนุมัติและให้แคชเชียร์ส่วนหน้าลงนาม รับเอกสารแล้วแยกส่งเอกสารดังนี้



## รูปที่ 15 ใบสำคัญลดหนี้

เลขที่ .....

โรงแรม .....

ใบสำคัญลดหนี้

วันที่ .....

ชื่อผู้พัก ..... เลขที่ห้องพัก .....

เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก .....

รายละเอียด	จำนวนเงิน	

ผู้จัดทำ..... ผู้อนุมัติ .....

แคชเชียร์ .....

## รูปที่ 16 ใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม

เลขที่ .....

โรงแรม .....

ใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม

วันที่ .....

ชื่อผู้พัก ..... เลขที่ห้องพัก .....

เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก .....

รายละเอียด	จำนวนเงิน	

ผู้จัดทำ ..... ผู้อนุมัติ .....

แคชเชียร์ .....

ใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม ฉบับที่ 1, 2 ส่งให้แคชเชียร์ล่วงหน้า เพื่อเป็นหลักฐาน  
ในการบันทึกรายการในบัญชีผู้เข้าพัก

ฉบับที่ 3 เก็บเข้าแฟ้มเรียงตามเลขที่

แคชเชียร์ล่วงหน้าจะบันทึกรายการปรับปรุงตามใบสำคัญปรับปรุงเพิ่มเข้าเครื่อง  
คอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มค่าห้องพักในบัญชีผู้เข้าพักทางด้านเดบิต ใบสำคัญปรับปรุงเพิ่มฉบับที่ 1  
จะแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก สำหรับฉบับที่ 2 จะรวบรวมไว้เรียงตามเลขที่ เมื่อหมดผลัดการทำงาน  
จะส่งให้กับผู้ตรวจสอบกลางคืน

การบันทึกปรับปรุงเพิ่มค่าห้องพัก เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์จะเป็นการบันทึกรายการ  
เพื่อสะสมยอดไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรากฏรายการในรายงานสรุป  
รายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืนดังนี้

เดบิต ลูกหนี้ผู้เข้าพัก

เครดิต รายการปรับปรุงเพิ่ม

รายการปรับปรุงเพิ่มดังกล่าวข้างต้น พนักงานตรวจสอบรายได้จะนำไปบันทึกรายการ  
ในสมุดรายวันรายได้เป็นการเพิ่มรายได้ค่าห้องพัก ซึ่งจะได้กล่าวไว้ในเรื่องการบันทึกบัญชีใน  
คราวต่อไป

ทุกวันจะมีรายงานการบันทึกรายการปรับปรุงประจำวัน (Daily Transaction by  
Point of Sales Report-Rebate/Adjusted+) (รูปที่ 17) ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์  
บอกรายละเอียด จำนวนเงิน เลขที่ห้องพัก โดยเรียงลำดับรายการตามเลขที่ใบสำคัญแต่ละประเภท

### ค. การเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก

การเปลี่ยนแปลงห้องพักเมื่อแขก เข้าพักแล้ว เกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ อาจจะเป็น  
แขกร้องขอเปลี่ยนห้องหรือเจ้าหน้าที่แผนกต้อนรับจัดการเปลี่ยนห้อง เพื่อความเหมาะสมหรือ  
ผู้บริหารระดับสูงสั่งการลงมา

สำหรับการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้องพัก นอกจากอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลง  
ห้องพักให้แขกแล้ว ยังอาจเกิดจากสาเหตุอื่น เช่น ได้รับคำสั่งจากผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นการ  
เปลี่ยนแปลงห้องพักหรือการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้องพัก พนักงานต้องรับจะจัดทำใบแจ้งการ



เปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพักซึ่งมี 3 ฉบับ (รูปที่ 18) ซึ่งจะต้องระบุเลขที่และอัตราค่าห้องพักเดิม เลขที่และอัตราค่าห้องพักที่เปลี่ยนแปลงใหม่ วันที่ที่เปลี่ยนแปลงและสาเหตุการเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจน สั่งให้ผู้จัดการฝ่ายกิจการส่วนหน้าเช่นต่ออนุมัติ จากนั้นแคชเชียร์ส่วนหน้าเช่นได้รับเอกสารและแยกส่งเอกสาร ดังนี้

ฉบับที่ 1, 2 สั่งให้แคชเชียร์ส่วนหน้า เพื่อนำไปบันทึกรายการเปลี่ยนแปลงเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

ฉบับที่ 3 เก็บไว้ที่แผนกต้อนรับ เรียงตามวันที่

แคชเชียร์ส่วนหน้าเมื่อได้รับใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพักก็จะดูว่ามีรายการอนุมัติรายการอย่างถูกต้องและทำการบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้องพักหรือเลขที่ห้องพักหรือทั้งอัตราและเลขที่ห้องพักในบัญชีผู้เข้าพัก ใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพักฉบับที่ 1 จะแนบไว้กับบัญชีผู้เข้าพัก สำหรับฉบับที่ 2 จะรวบรวมไว้เมื่อหมดผลัดการทำงาน จะส่งผู้ตรวจสอบกลางคืนเพื่อนำไปตรวจสอบกับรายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพักประจำวัน (รูปที่ 19)

#### ง. การรับชำระบิลเมื่อแขกบอกลิขการพัก (Check out)

ค่าห้องพักของผู้พักแต่ละรายจะถูกบันทึกเข้าในบัญชีผู้เข้าพัก เป็นลูกหนี้ของโรงแรมเพื่อจะชำระทีเดียวเมื่อแขกบอกลิขการพัก โดยปกติแขกจะต้องออกจากโรงแรมก่อน 12.00 น. แต่แขกบางคนอาจจะยืดเวลาเป็นพิเศษโดยไม่ต้องเสียค่าที่พักเพิ่มขึ้นอีก 1 วัน ทั้งนี้ต้องได้รับอนุมัติจากผู้จัดการฝ่ายกิจการส่วนหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร

การชำระเมื่อผู้พักบอกลิขการพักมี 3 กรณี

1. กรณีที่ผู้พักต้องชำระเป็นเงินสดจะเป็นผู้พักประเภทผู้พักอิสระ (Foreign Independent Traveller) หรือผู้พักซึ่งมากับคณะนำเที่ยวที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของตนเอง แคชเชียร์ส่วนหน้าจะจัดทำใบเสร็จรับเงินขึ้น 3 ฉบับ โดยจัดทำจากบัญชีผู้เข้าพักซึ่งได้สั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์รายการออกมาให้หัวหน้าแคชเชียร์ลงนามกำกับประทับตราวาง "จ่ายแล้ว" ลงบนบัญชีผู้เข้าพักและส่งเอกสารให้แผนกต่าง ๆ ดังนี้

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 1 ให้แยกที่ชำระเงินพร้อมกับบัญชีผู้เข้าพักฉบับที่หนึ่ง บิลค่าใช้จ่ายและใบสำคัญต่าง ๆ เช่น บิลห้องอาหาร บิลค่าโทรศัพท์

## รูปที่ 18 ใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพักประจำวัน

โรงแรม.....

ใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก

ชื่อผู้พัก .....

วันที่ .....

เลขที่ห้องพัก		รายละเอียด	อัตราค่าห้องพัก	
เดิม	ใหม่		เดิม	ใหม่

.....  
ผู้จัดทำ.....  
ผู้อนุมัติ.....  
แคชเชียร์

รูปที่ 19 รายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพัก และอัตราค่าห้องพักประจำวัน

โรงแรม .....

รายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพัก และอัตราค่าห้องพักประจำวัน

วันที่ .....

เวลา	ใหม่				เก่า			
	เลขที่ห้องพัก	อัตราค่าห้องพัก	วันที่บอกเลิก การพัก	เลขที่ห้องพัก	อัตราค่าห้องพัก	วันที่บอกเลิก การพัก	ผู้บันทึก รายการ	

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 2 จะรวบรวมให้แก่แคชเชียร์กลาง เมื่อหมดผลัดการทำงานแต่ละผลัดพร้อมเงินสด โดยนำ ข้าราชการของแคชเชียร์กลาง

ฉบับที่ 3 ติดไว้กับเล่ม เพื่อเป็นหลักฐานของแคชเชียร์ส่วนหน้า  
แคชเชียร์ส่วนหน้าจะรวบรวมบัญชีผู้เข้าพักฉบับที่ส่งให้ผู้ตรวจลอบกลางคืน  
เมื่อหมดผลัดการทำงาน

ในกรณีที่ผู้พักจ่ายชำระเงินมัดจำไว้ล่วงหน้า ถ้าปรากฏว่าเมื่อผู้พักจะออกจาก  
โรงแรม แล้วยังมียอดคงเหลือเป็นยอดเครดิตในบัญชีผู้เข้าพัก แคชเชียร์ส่วนหน้าจะต้องจ่ายเงิน  
ให้ผู้พัก โดยจัดทำใบสำคัญเงินสดจ่ายให้แขก (Paid out Slip) (รูปที่ 20) ซึ่งมี 3 ฉบับ  
ส่งให้หัวหน้าแคชเชียร์ลงนามอนุมัติและให้ผู้พักลงชื่อรับเงินและแยกส่งเอกสาร ดังนี้

ใบสำคัญเงินสดจ่ายให้แขก ฉบับที่ 1 จะรวบรวมไว้เป็นหลักฐานในการจ่ายเงิน  
เมื่อหมดผลัดการทำงานจะนำ ข้าราชการของแคชเชียร์กลาง

ฉบับที่ 2 จะรวบรวมไว้เรียงตามเลขที่เมื่อหมดผลัด  
การทำงาน ส่งให้ผู้ตรวจลอบกลางคืน

ฉบับที่ 3 ติดกับเล่มเรียงตามเลขที่  
แคชเชียร์ส่วนหน้าจะบันทึกรายการจ่ายเงินมัดจำเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์  
เพื่อบันทึกลงบัญชีผู้เข้าพัก

2. กรณีที่ผู้พักได้เครดิตจากโรงแรมหรือเป็นผู้พักที่บริษัทนำเที่ยวหรือสายการบิน  
หรือบริษัทที่ใดก็ตามเครดิตกับโรงแรมติดต่อนำมาเข้าพัก แคชเชียร์ส่วนหน้าจะให้ผู้พักลงลายมือชื่อ  
ในบัญชีผู้เข้าพัก แต่ถ้าเป็นหมู่คณะก็ให้หัวหน้าหมู่คณะลงลายมือชื่อเพียงผู้เดียวและแคชเชียร์  
ส่วนหน้าจะตรวจสอบลายเซ็นกับบัตรจดนามผู้พักว่าถูกต้องแล้วจึงประทับตราวาง "เครดิต"  
ลงบนบัญชีผู้เข้าพักทั้ง 2 ฉบับ และรวบรวมใบสำคัญจ่ายของผู้พักที่ยังไม่ได้ชำระเงินซึ่งผู้พักให้  
บันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้และใบสำคัญจ่ายของบริษัทนำเที่ยวหรือสายการบิน รวมถึงใบสำคัญต่าง ๆ  
ที่ใช้เป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชีผู้เข้าพัก เพื่อส่งให้ผู้ตรวจลอบกลางคืนพร้อมกับบัญชีผู้เข้าพัก  
เมื่อหมดผลัดการทำงาน

กรณีนี้ผู้พักที่ใดก็ตามเครดิตจากโรงแรมหรือบริษัทนำเที่ยวหรือสายการบินหรือ  
บริษัทที่นำแขกมาพักจะถูกบันทึกเป็นลูกหนี้บุคคลภายนอก (City Ledger)



## รูปที่ 20 ใบสำคัญเงินส่ดจ่ายให้แยก

เลขที่.....

โรงแรม .....

ใบสำคัญเงินส่ดจ่ายให้แยก

วันที่ .....

ชื่อผู้พัก .....

เลขที่ห้องพัก .....

เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก .....

รายการ	จำนวนเงิน	

ผู้รับเงิน .....

แคชเชียร์ .....

ผู้อนุมัติ .....



### 3. กรณีที่ผู้พักชำระด้วยบัตรลินเชื่อ แคชเชียร์ส่วนหน้าตรวจสอบวงเงิน

บัตรลินเชื่อว่าพอที่จะชำระหนี้และนำสลิปบัตรลินเชื่อ ซึ่งมี 2 ฉบับมาบันทึกรายละเอียดให้แยกลงนามกำกับในสลิปและบัญชีผู้เข้าพัก โดยแคชเชียร์ส่วนหน้าจะตรวจสอบลายเซ็นว่าตรงกับบัตรลินเชื่อและประทับตราวาง "เครดิต" ลงบนบัญชีผู้เข้าพัก สลิปฉบับแรกจะแนบกับบัญชีผู้เข้าพักทั้ง 2 ฉบับพร้อมหลักฐานการบันทึกบัญชีผู้เข้าพักคือ บิลค่าใช้จ่ายของผู้พักและใบสำคัญต่าง ๆ เพื่อรวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนเมื่อหมดผลัดการทำงาน สลิปฉบับที่สองให้แยกเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ผู้พักที่ชำระด้วยบัตรลินเชื่อจะถูกบันทึกเป็นลูกหนี้บัตรลินเชื่อ

แคชเชียร์ส่วนหน้าจะบันทึกการบอกเลิกการพักเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์และสิ่งพิมพ์รายการบอกเลิกการพักลงบนบัญชีผู้เข้าพัก เพื่อทำการโอนสถานะภาพลูกหนี้จากลูกหนี้ผู้เข้าพักเป็นลูกหนีบุคคลภายนอกหรือลูกหนี้บัตรลินเชื่อหรือเป็นการรับเงินสด แล้วแต่การชำระหนี้ของผู้พัก

การบันทึกการบอกเลิกการพักเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์จะเป็นการบันทึกรายการเพื่อสะสมยอดไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรากฏรายการในรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืนดังนี้

เดบิต เงินสด (ในกรณีที่ผู้พักชำระหนี้เป็นเงินสด)

ลูกหนีบุคคลภายนอก (ในกรณีที่ผู้พักได้เครดิตจากโรงแรมในการชำระหนี้)

ลูกหนี้บัตรลินเชื่อ (ในกรณีที่ผู้พักชำระหนี้ด้วยบัตรลินเชื่อ)

เครดิต ลูกหนี้ผู้เข้าพัก

ทุกครั้งที่มีการบอกเลิกการพัก แคชเชียร์ส่วนหน้าต้องบันทึกรายละเอียดลงในรายงานการบอกเลิกการพักของแคชเชียร์ส่วนหน้า (รูปที่ 21) บอกเลขที่บัญชีผู้เข้าพัก เลขที่ห้องหรือชื่อกรุป ชื่อผู้พัก จำนวนเงินที่ค้างชำระตามบัญชีผู้เข้าพักและจำนวนเงินที่รับชำระเป็นเงินสดหรือบัตรลินเชื่อหรือลูกหนีบุคคลภายนอก เมื่อหมดผลัดการทำงานจะนำส่งผู้ตรวจสอบกลางคืนพร้อมกับบัญชีผู้เข้าพักและบิลที่แยกเซนต์ไว้

ทุกวันจะมีรายงานการเก็บเงินแยกพักประจำวัน (รูปที่ 22) ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ บอกจำนวนเงินและประเภทการชำระหนี้ว่าเป็นประเภทเงินสดบัตรลินเชื่อ

รูปที่ 21 รายงานการบอกเลิกการพักของแคชเชียร์ส่วนหน้า

โรงแรม .....

รายงานการบอกเลิกการพักของแคชเชียร์ส่วนหน้า

ชื่อแคชเชียร์ ..... ผลัด ..... วันที่ .....

ชื่อผู้พัก	เลขที่ห้องพัก	บริษัท	เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก	เงินสด	เครดิต		รวม	เงินสด. สาย. ไหมแยก	ยอดสุทธิ
					City Ledger	CRE. CARD			

แคชเชียร์ .....

รูปที่ 22 รายงานการเก็บเงินแยกฝากประจำวัน

โรงแรม .....

รายงานการเก็บเงินแยกฝากประจำวัน

วันที่ .....

เลขที่ 01	วันที่	เลขที่ห้องฝาก	ผลัด	เลขที่บัญชี ผู้เข้าฝาก	รายได้	เงินสด	ลูกหนี้ บัตรเครดิต	ลูกหนี้ บุคคลภายนอก	ลูกหนี้ ผู้เข้าฝาก

หรือลูกหนี้บุคคลภายนอก โดยแยกเป็นผลัดการทำงานและบอกเลขที่บัญชีผู้เข้าพักของผู้พักที่บอก เลิกการพัก

การบันทึกการบอกเลิกการพักเมื่อผู้พักเข้าพักไม่เต็มวัน บางกรณีผู้พักไม่ ต้องการค้างคืนที่โรงแรมหรือต้องการใช้บริการห้องพักเพียงไม่กี่ชั่วโมง จึงมีอัตราค่าห้องแบบไม่ เต็มวัน สำหรับคิดกับแขกประเภทนี้ กรณีนี้แคชเชียร์ส่วนหน้าจะต้องทำการบันทึกค่าห้องพักเข้า บัญชีผู้เข้าพัก ก่อนที่จะทำการบันทึกการบอกเลิกการพักเข้า เครื่องคอมพิวเตอร์

ทุกวันจะมีรายงานการเข้าพักแบบไม่เต็มวัน (รูปที่ 23) ซึ่งพิมพ์จากเครื่อง คอมพิวเตอร์ บอกจำนวนเงินค่าห้องพักที่เรียกเก็บระหว่างวัน เลขที่ห้องพักและชื่อผู้พัก

จ. การปฏิบัติงานของแคชเชียร์ส่วนหน้า เมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละผลัด

1. การจัดทำและรวบรวมเอกสารให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน

ก. ทำการสรุปยอดรายงานการบอกเลิกการพักของแคชเชียร์ส่วนหน้า ว่าเป็นการชำระด้วยเงินสด บัตรสินเชื่อและโดยการ โอนเป็นลูกหนี้บุคคลภายนอกประเภทละ เท่าไร สรุปการจ่ายเงินสดจากใบสำคัญเงินสดจ่ายให้แขกและคำนวณยอดรวมสุทธิ จากนั้นส่งพิมพ์ รายงานการควบคุมเงินสดของแคชเชียร์ส่วนหน้า (รูปที่ 24) ซึ่งจะสรุปยอดเงินสดรับจ่าย การ ชำระหนี้ด้วยบัตรสินเชื่อและการชำระหนี้ด้วยการ โอนเป็นลูกหนี้บุคคลภายนอกและยอดเงินสดสุทธิ ในมือแคชเชียร์ จะต้องตรวจสอบรายงานทั้ง 2 ฉบับว่าตรงกัน

ข. ลงบัญชีการใช้เอกสารในรายงานการควบคุมเอกสาร เบื้องต้น (รูปที่ 25) โดยระบุเลขที่ใบสำคัญทุกประเภทรวมถึงบัญชีผู้เข้าพักที่รับมาจากผลัดที่แล้ว ที่เบิก ในผลัดของตนและที่ใช้ไปโดยมีการลงนามส่งมอบและรับมอบ เอกสารที่ยังไม่ได้มีการบันทึกรายการ ให้กับผู้รับหน้าที่ในผลัดต่อไป

ค. แคชเชียร์ส่วนหน้าจะรวบรวมเอกสาร เหล่านี้ นำส่งผู้ตรวจสอบ กลางคืน

บัญชีผู้เข้าพัก ฉบับที่ 2 กรณีที่แขกบอกเลิกการพักแล้วชำระเป็นเงินสด โดยเรียงตามเวลาที่บอกเลิกการพัก

บัญชีผู้เข้าพัก ฉบับที่ 1 และ 2 กรณีที่แขกบอกเลิกการพักแล้วชำระด้วย บัตรสินเชื่อ หรือโอนเป็นลูกหนี้บุคคลภายนอก ซึ่งจะแนบกับหลักฐานการบันทึกบัญชีผู้เข้าพัก เช่น



รูปที่ 24 รายงานการควบคุมเงินสดรับของแคชเชียร์ส่วนหน้า

โรงแรม ..... รายงานการควบคุมเงินสดรับของแคชเชียร์ส่วนหน้า วันที่ .....	
ยอดยกมา <u>รับชำระหนี้เป็นเงินสด</u> - บอกลีการพัก - รายได้อื่น ๆ - เงินมัดจำรับ <u>เงินสดจ่ายให้แขก</u>	
เงินสดในมือ	
บอกลีการพัก - ลูกหนี้บุคคลภายนอก บอกลีการพัก - บัตรลินเชื่อ	

## รูปที่ 25 รายงานควบคุมเอกสารเบื้องต้น

โรงแรม .....

รายงานควบคุมเอกสารเบื้องต้น

ชื่อแคชเชียร์ ..... ผัสต์ ..... วันที่ .....

ใบสำคัญ	รับมา	เบิก	ที่ใช้ไป	คงเหลือ เพื่อส่งมอบ
ใบสำคัญรายได้อื่น เบ็ดเตล็ด				
ใบสำคัญลดหนี้				
ใบสำคัญปรับปรุง เพิ่ม				
ใบสำคัญ เงินสดจ่ายให้แขก				
บัญชีผู้เข้าพัก				

รับมอบเอกสารจาก .....

ผู้รับมอบ .....

ส่งมอบให้ .....



ใบคำใช้จ่าย ใบสำคัญต่าง ๆ และใบสำคัญการเข้าพักโรงแรมของบริษัทมาเที่ยวหรือสายการบิน โดยเรียงตามเวลาที่บอกเลิกการพัก

ใบสำคัญลดหนี้ ฉบับที่ 2 จัดเรียงตามเลขที่ใบสำคัญ

ใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม ฉบับที่ 2 จัดเรียงตามเลขที่ใบสำคัญ

ใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก ฉบับที่ 2

รายงานการควบคุมเอกสารเบื้องต้น

รายงานการควบคุมเงินสดรับของแคชเชียร์ส่วนหน้า แนบกับใบนำส่งเงินสด ซึ่งจะบอกจำนวนเงินสดที่นำเข้าสู่บัญชีของแคชเชียร์กลาง

รายงานการบอกเลิกการพักของแคชเชียร์ส่วนหน้า

## 2. การนำส่งเงินสดรับ

เงินสดที่ได้รับจากการมัดจำและจากการชำระบิลของผู้พักที่บอกเลิกการพัก เมื่อสิ้นสุดการทำงานของแต่ละผลัด แคชเชียร์ส่วนหน้าจะตรวจนับยอดเงินสดในมือกับรายงานการควบคุมเงินสดรับของแคชเชียร์ส่วนหน้าว่าถูกต้องตรงกัน จัดทำแบบฟอร์มใบนำส่งเงินสด 2 ฉบับระบุจำนวนเงินสดที่นำส่งของผลัดนั้นแล้วลงนามกำกับ

ใบนำส่งเงินสด ฉบับที่ 1 แนบกับสำเนาใบเสร็จรับเงินที่ออกให้กับผู้พักในผลัดนั้นทั้งหมด เพื่อรวบรวมแล้วนำใส่ซองเงินพร้อมเงินสดที่รับมาในผลัดนั้น

ฉบับที่ 2 ส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน โดยแนบกับรายงานการควบคุมเงินสดรับของแคชเชียร์ส่วนหน้า

แคชเชียร์ส่วนหน้าจะรวบรวมเงินสดและใบเสร็จรับเงินใส่ซองเงินและแจ้งรายละเอียด ประเภทของธนบัตรและเงินเหรียญ พร้อมทั้งจำนวนเงินทั้งหมดบนหน้าของเงินแล้วนำเข้าสู่บัญชีของแคชเชียร์กลาง การนำซองเงินสดเข้าสู่บัญชีจะต้องมีพยานรู้เห็นทุกครั้ง โดยต้องลงบันทึกในรายงานการนำเงินเข้าสู่บัญชี ซึ่งจะอยู่บนบัญชีระบุจำนวนเงินตามหน้าของเงินผลัดการทำงาน แคชเชียร์และพยานที่ไปด้วยลงนามไว้เป็นหลักฐานในรายงานนั้นด้วย

## 4. การควบคุมภายในโดยฝ่ายแม่บ้าน

ฝ่ายแม่บ้านจะต้องจัดทำรายงานของแม่บ้าน (รูปที่ 26) โดยจัดทำทุกผลัดการทำงาน รายงานของแม่บ้านจะแสดงรายละเอียดของห้องทุกห้อง สถานะของห้องพักในแต่ละห้อง



พักว่าเป็นห้องที่มีผู้พัก ห้องว่าง ห้องที่ไม่อยู่ในสภาพที่ขายได้และส่งรายงานมาให้พนักงานต้อนรับ ซึ่งจะต้องนำมาตรวจสอบกับรายงานผู้พักในโรงแรม (รูปที่ 27) ซึ่งสิ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ จากข้อมูลของหน่วยงานส่วนหน้า ถ้าปรากฏว่าไม่ตรงกันจะต้องหาสาเหตุและจัดการแก้ไขให้ถูกต้อง โดยเร็วและส่งรายงานแม่บ้านให้กับผู้ตรวจสอบกลางคืน เพื่อทำการตรวจสอบต่อไป

5. การบันทึกค่าห้องพักในบัญชีผู้เข้าพักและการควบคุมรายได้และลูกหนี้ โดยผู้ตรวจกลางคืน

ทุกวันฝ่ายบัญชีและการเงินจะสั่งให้มีการตรวจสอบบัญชีและรายได้ประจำวัน โดยผู้ตรวจสอบกลางคืนและพนักงานตรวจสอบรายได้ โดยผู้ตรวจสอบกลางคืนจะเริ่มทำการตรวจสอบเวลาประมาณ 23.00 น. เป็นต้นไป ส่วนพนักงานตรวจสอบรายได้อาจทำการตรวจสอบในเวลากลางวัน

ผู้ตรวจสอบกลางคืนของโรงแรมขนาดตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป จะมีมากกว่า 1 คน โดยทุกคืนจะได้รับรายงานต่าง ๆ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบรายได้และลูกหนี้ค่าห้องพัก

หน้าที่ที่สำคัญของผู้ตรวจสอบกลางคืนคือการตรวจสอบการบันทึกรายการลูกหนี้ผู้เข้าพักลงในบัญชีผู้เข้าพักให้ถูกต้องครบถ้วน แต่เนื่องจากปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจกลางคืนน้อยลงมาก ดังนั้นผู้ตรวจสอบกลางคืนจึงได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบงานด้านอื่น ๆ ด้วย ดังต่อไปนี้

การตรวจสอบรายได้ค่าห้องพักและการบันทึกค่าห้องพัก

ก. ตรวจสอบรายงานแม่บ้านกับรายงานผู้พักในโรงแรม เพื่อดูว่ามีรายละเอียดการใช้ห้องตรงกันและตรวจสอบอัตราค่าห้องพัก

ข. ตรวจสอบการให้ส่วนลดค่าห้องพักตามใบสำคัญลดหนี้ ดูสาเหตุการลดหนี้และมีการอนุมัติรายการ โดยผู้มีอำนาจอนุมัติ เท่านั้น ผู้ตรวจสอบกลางคืนควรให้ความสำคัญกับรายการลดหนี้ทุกรายการว่าเป็นรายการที่มีสาเหตุที่ชี้แจงได้และเหมาะสม

ค. ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก จากใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพักกับรายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก ดูสาเหตุที่เปลี่ยนแปลงและมีการอนุมัติโดยถูกต้องและตรวจสอบว่าได้มีการบันทึกการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในบัญชีผู้เข้าพัก โดยถูกต้องแล้ว



ง. บันทึกค่าห้องพักเข้าบัญชีผู้เข้าพัก โดยโปรแกรมบันทึกค่าห้องพักของเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ตรวจสอบกลางคืนจะส่งพิมพ์รายงานสรุปการขายห้องพัก (Recapitulation of Room Sales Reports) (รูปที่ 28) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ รายงานนี้จะพิสูจน์ยอดรายได้ค่าห้องพักว่าถูกต้องครบถ้วน ด้วยหลักการดังต่อไปนี้

รายได้ค่าห้องพักของวันก่อน (จากรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืนเมื่อวานนี้)	100,000 บาท
<u>บวก</u> ค่าห้องพักแยกที่เข้าพักวันนี้ (จากรายงานการเข้าพักประจำวัน (Today Arrival Report รูปที่ 29))	30,000 บาท
ค่าห้องพักแยกที่เข้าพักไม่เต็มวัน (จากรายงานการเข้าพักแบบไม่เต็มวัน)	2,000 บาท
ค่าห้องพักใหม่ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงห้องพัก (จากรายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก)	1,000 บาท
<u>หัก</u> ค่าห้องพักแยกที่ออกจากโรงแรม (จากรายงานการบอกเลิกการพักประจำวัน (Today Departure Report) (รูปที่ 30)	( 20,000 )บาท
ค่าห้องพักเดิมที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงห้องพัก (จากรายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพัก)	<u>( 800 )</u> บาท
รายได้ค่าห้องพัก วันนี้	<u>13,200</u> บาท

ผู้ตรวจสอบจะดูว่ารายได้ค่าห้องพักประจำวันที่ได้จากรายงานสรุปการขายห้องพักต้องเท่ากับจำนวนเงินในรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน ที่จะส่งพิมพ์ขึ้นในภายหลัง

การบันทึกค่าห้องพักเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน จะเป็นการบันทึกรายการไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรากฏรายการในรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืนดังนี้

เดบิต ลูกหนี้ผู้เข้าพัก

เครดิต ค่าขายห้องพัก



รูปที่ 29 รายงานการเข้าพักประจำวัน

โรงแรม .....

รายงานการเข้าพักประจำวัน

วันที่ .....

เลขที่ ห้องพัก	ชื่อผู้พัก	สัญชาติ	เลขที่ บัตรประ- ชาชน	เลขที่ บัตรจด นามผู้พัก	วันที่ออก เล็ก การพัก	ประเภท ห้องพัก	รหัส บริษัท	ประเภท ผู้พัก	รหัส การจ่าย เงิน	อัตรา ค่าห้อง พัก	รหัส 01	ค่าห้องพัก รวมค่าภาษี และค่าบริการ





หลังจากการตรวจสอบและบันทึกค่าห้องพักเข้าในบัญชีผู้เข้าพักเรียบร้อยแล้ว จะออกรายงานการบันทึกการขายห้องพักประจำวัน (รูปที่ 31) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีรายละเอียดค่าห้องพักที่บันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพัก ค่าห้องพัก ค่าบริการและค่าภาษี เรียงตามเลขที่บัญชีผู้เข้าพัก

#### การตรวจสอบการชำระหนี้เมื่อผู้พักบอกเลิกการพัก

- ก. ตรวจสอบประเภทการชำระหนี้ว่าเป็นการชำระด้วยเงินสด ด้วยบัตรเครดิต เช็คว่าโอนเป็นลูกหนี้บุคคลภายนอกตามเงื่อนไขที่ตกลงกัน ซึ่งระบุในบัญชีผู้เข้าพัก
- ข. ตรวจสอบบัญชีผู้เข้าพักของผู้พักที่บอกเลิกการพักกับรายงานการบอกเลิกการพักของแคชเชียร์ส่วนหน้าและรายงานเก็บเงินแยกพักประจำวันว่ามีรายละเอียดถูกต้องตรงกัน
- ค. ตรวจสอบการจ่ายเงินมัดจำของผู้พักที่เหลืออยู่ในบัญชีผู้เข้าพักกับใบสำคัญเงินสดจ่ายให้แขก และรายงานการบันทึกเงินสดจ่ายให้แขกประจำวัน (รูปที่ 107)

#### การตรวจสอบเงินสดที่นำส่งแผนกการเงิน

ตรวจสอบใบนำส่งเงินสด ซึ่งระบุตัวเงินที่แคชเชียร์ส่วนหน้า ซึ่งนำส่งตู้নির্ভরของแคชเชียร์กลางกับรายงานการควบคุมเงินสดรับของกิจการส่วนหน้าและรายงานเก็บเงินแยกพักประจำวันว่าถูกต้องตรงกัน

#### การปรับปรุงรายการเมื่อผู้ตรวจสอบกลางคืนตรวจพบข้อผิดพลาด

เมื่อผู้ตรวจสอบกลางคืน พบข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไข ก็จะแจ้งให้แผนกต้อนรับหรือแคชเชียร์ส่วนหน้า จัดทำใบสำคัญลดหนี้หรือใบสำคัญปรับปรุง เพิ่มตามขั้นตอนที่ได้กล่าวมาแล้ว

#### สรุปการควบคุมภายในที่สำคัญของการขายห้องพัก

1. การแบ่งแยกหน้าที่กันระหว่างการสำรองห้องพัก การต้อนรับและให้บริการผู้พักและการรับชำระหนี้ จะเป็นการตรวจสอบและควบคุมซึ่งกันและกันอย่างได้ผลดีวิธีหนึ่ง
2. การตกลงเรื่องราคาห้องพักและอาหาร ต้องเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารที่จะกำหนดให้สำหรับแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะต้องกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและอนุมัติโดยผู้จัดการทั่วไป



รูปที่ 31 รายงานการบันทึกการขายห้องพักประจำวัน

โรงแรม .....

รายงานการบันทึกการขายห้องพักประจำวัน

วันที่ .....

เลขที่ 0๑	วันที่	เลขที่ห้องพัก	ผลัด	เลขที่บัญชี ผู้เข้าพัก	รายได้	เงินสด	ลูกหนี้ บัตรเครดิต	ลูกหนี้ บุคคลภายนอก	ลูกหนี้ ผู้เข้าพัก

แผนกภูมหนึ่ต้องตรวจดูการให้อัตราค่าห้องพัก ค่าอาหารและอื่น ๆ แก่บริษัทหน้าเที่ยว ล่ายการบินหรือบุคคลที่ติดต่อนำแขกมาเข้าพักว่าเป็นไปตามใบเสนอราคาหรือไม่

3. รายการลดหนึ่ตามใบสำคัญลดหนึ่ ต้องมีวิธีการควบคุมที่ดีเพราะอาจทำให้เกิดการทุจริตได้โดยง่าย จึงต้องสั่งให้มีการอนุมัติรายการ โดยเจ้าหน้าที่ชั้นผู้ใหญ่และต้องชี้แจง เหตุผลอย่างชัดเจนในใบสำคัญลดหนึ่เสมอ

4. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง อัตราค่าห้องพักตามใบแจ้งการเปลี่ยนแปลงห้องพัก และอัตราค่าห้องพัก ต้องมีการอนุมัติรายการและระบุสาเหตุที่เปลี่ยนแปลงด้วยและควรสั่งรายงานการเปลี่ยนแปลงห้องพักและอัตราค่าห้องพักให้กับผู้จัดการฝ่ายกิจการส่วนหน้า เพื่อตรวจสอบและพิจารณาดูว่ามีรายการใดที่ผิดปกติ

5. รายงานที่สำคัญในการช่วยควบคุมรายได้ค่าห้องพักคือ รายงานของแม่บ้าน ซึ่งจะสั่งให้แผนกต้อนรับ เพื่อทำการตรวจสอบกับหลักฐานการเข้าพักของแผนกต้อนรับคือ รายงานผู้พักในโรงแรมที่พิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ ถ้าพบว่ามีการไม่ตรงกันต้องรีบหาสาเหตุและจัดการแก้ไขให้ถูกต้อง โดยทันที

6. รายงานการบันทึกการขายห้องพักประจำวัน ซึ่งมีรายละเอียดค่าห้องพักที่บันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักแต่ละราย ต้องสั่งให้ผู้จัดการฝ่ายกิจการส่วนหน้าตรวจสอบความถูกต้องของอัตราค่าห้องพักและจำนวนห้องพัก ว่าครบถ้วนและถูกต้องตรงกับรายงานแม่บ้าน

7. โรงแรมควรสั่งให้มีระบบการควบคุมเงินสดที่ได้รับจากการชำระหนี้ของ ผู้พักที่บอกเลิกการพักและเงินสดจากการวางมัดจำของผู้เข้าพัก โดยให้มีการนำส่งเข้าตู้นิรภัยของแคชเชียร์กลาง เมื่อหมดผลัดการทำงานของแต่ละผลัดและควรสั่งให้มีเจ้าหน้าที่อีกคนหนึ่ง เป็นพยานในการนำของเงินเข้าตู้นิรภัยของแคชเชียร์กลางทุกครั้ง

8. สั่งให้มีการควบคุมแบบฟอร์ม เอกสาร เบื้องต้นที่สำคัญ ได้แก่ บัญชีผู้เข้าพัก ใบสำคัญลดหนึ่และใบสำคัญต่าง ๆ ที่ใช้ในการบันทึกบัญชีผู้เข้าพัก ดังนี้

- ก. มีการให้ เลขที่กำกับและเรียงลำดับต่อเนื่องกันไปไว้ล่วงหน้า
- ข. แผนกบัญชีจะเป็นผู้ควบคุมแบบฟอร์มที่สั่งพิมพ์และทุกครั้งทีหน่วยงานต่าง ๆ มาขอเบิกแบบฟอร์มไปใช้ต้องมีการลงบันทึกไว้ในสมุดคุมแบบฟอร์ม เพื่อเป็นหลักฐานว่าได้มีการเบิกใช้แบบฟอร์มเล่มใด เลขที่อะไร โดยให้ผู้เบิกลงลายมือชื่อเป็นหลักฐานการเบิกด้วย

ค. แต่ละหน่วยงานที่เบิกแบบฟอร์มไปใช้ต้องจัดให้มีการควบคุมการใช้แบบฟอร์มนั้น โดยจัดให้มีสมุดคุมการเบิกใช้แบบฟอร์มแต่ละชนิดและทุกครั้งที่มีการเบิกใช้ก็ต้องลงลายมือชื่อเป็นหลักฐานการเบิกใช้ ในแต่ละผลัดการทำงานต้องมีการจัดทำรายงานการควบคุมเอกสารเบื้องต้น เพื่อบันทึกหมายเลขการเบิกใช้และการใช้เอกสาร มีการลงลายมือชื่อลงมอบและรับมอบแบบฟอร์มที่เบิกมาแล้วแต่ยังไม่ได้ใช้บันทึกรายการ สำหรับพนักงานที่รับงานต่อกันในแต่ละผลัดการทำงาน

ง. จัดให้มีการตรวจสอบแบบฟอร์มที่ใช้แล้ว โดยผู้ตรวจสอบกลางคืนและพนักงานบัญชี โดยดูว่าไม่มีเอกสารฉบับใดขาดหายไป

9. การปฏิบัติงานและการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพของผู้ตรวจสอบกลางคืนและพนักงานตรวจสอบรายได้ จะช่วยให้การควบคุมรายได้และลูกหนี้ค่าห้องพักได้ผลดียิ่งขึ้น

#### การขายอาหารและเครื่องดื่ม

การขายอาหารและเครื่องดื่ม เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับจำนวนเงินย่อย ๆ และจำนวนมากครั้ง จึงต้องจัดให้มีวิธีการปฏิบัติงานให้รัดกุมและเป็นระบบดังที่กล่าวในรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. การควบคุมรายได้จากการขายอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคาร บาร์และไนท์คลับ

การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขายอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมมีดังนี้

##### การมอบบัตรอาหาร

ในบางกรณีที่ผู้พักที่เข้าพัก เป็นหมู่คณะจะมีข้อตกลง กับฝ่ายขายหรือแผนกสำรองห้องพักที่จะให้หมู่คณะนั้นรับประทานอาหารเช้า กลางวัน ค่า หรือมีเครื่องดื่มหนึ่งและจะรวมค่าอาหารไว้ในราคาห้องพัก เมื่อถึงวันที่คณะบุคคลนั้นเข้าพักแผนกต้อนรับจะมอบบัตรอาหาร (รูปที่ 32) ซึ่งจัดไว้ล่วงหน้าให้แก่หัวหน้าหมู่คณะนั้น เพื่อรับไปแจกให้ลูกคณะบัตรอาหารจะแยกเป็นสี่ ซึ่งจะแทนมื้ออาหารตัวอย่าง เช่น สี่เหลืองเป็นบัตรอาหารเช้า สี่แดงเป็นบัตรอาหารกลางวัน

บัตรอาหารจะมีเลขที่เรียงตามลำดับต่อเนื่องกันไป พนักงานต้อนรับจะเบิกบัตรอาหารมาจากแผนกบัญชีจำนวนหนึ่งและมาบันทึกลงสมุดคุมบัตรอาหาร โดยลงเลขที่บัตรเรียงตามลำดับไว้ล่วงหน้าในสมุด ทุกครั้งที่มีการมอบบัตรอาหารให้ผู้พักที่เข้าพักจะต้องลงรายละเอียดในสมุดคุมบัตรอาหารคือ ชื่อแขก เลขที่ห้องพัก ชื่อกรุป บริษัทที่นำผู้พักมา เข้าพักจำนวนเงินในบัตรอาหารและลงนามกำกับในสมุดไว้เป็นหลักฐาน

## รูปที่ 32 บัตรอาหาร

ชื่อกรุป .....	โรงแรม .....
	ห้องอาหาร .....
	อาหารเย็น .....
	เลขที่ .....
ชื่อผู้พัก .....	เลขที่ห้องพัก .....
วันที่ .....	
จำนวนเงิน .....	
ลงนามผู้พัก .....	ผู้มอบบัตรอาหาร .....

### ระบบงานและการควบคุม

พนักงานเสิร์ฟเป็นผู้เขียนคำสั่งอาหารลงในใบสั่งอาหาร (รูปที่ 33) ซึ่งมี 3 ฉบับ และแยกประเภทเป็น ใบสั่งอาหารและใบสั่งเครื่องดื่ม รายละเอียดที่บันทึกจะมี เลขที่โต๊ะ ชื่อพนักงานเสิร์ฟ จำนวนลูกค้า รายการและจำนวนอาหารที่สั่งและสั่งออกเอกสารดังนี้

ใบสั่งอาหาร ฉบับที่ 1 สั่งให้แคชเชียร์ห้องอาหาร เพื่อจัดทำบิลห้องอาหาร  
ฉบับที่ 2 สั่งให้พนักงานห้องครัว เพื่อเตรียมอาหารหรือสั่งให้  
บาร์เทนเดอร์ กรณีที่แยกสั่งเครื่องดื่ม

ฉบับที่ 3 เก็บรวบรวมและสั่งให้แผนกควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม  
ทุกวัน

กรณีที่ลูกค้าเป็นผู้พักของ โรงแรมและนำบัตรอาหารมาใช้บริการในห้องอาหาร พนักงานเสิร์ฟต้องดูความถูกต้องของบัตรอาหาร มีอาหารและวันที่ในบัตรอาหารและแนบกับใบสั่งอาหาร ฉบับที่ 1 ก่อนสั่งให้แคชเชียร์ห้องอาหาร

แคชเชียร์ห้องอาหารเมื่อได้รับใบสั่งอาหารจะบันทึกรายละเอียดในใบสั่งอาหารลงในเครื่องบันทึกเงินสดและนำบิลห้องอาหาร (รูปที่ 34) ซึ่งมี 2 ฉบับสอดเข้าเครื่องเพื่อพิมพ์รายการอาหาร จำนวนที่ จำนวนเงิน เมื่อลูกค้าต้องการชำระบิลแคชเชียร์ห้องอาหารจะดำเนินการ ดังนี้

ก. ลูกค้าชำระเป็นเงินสด แคชเชียร์ห้องอาหารจะบันทึกรายการในเครื่องบันทึกเงินสดและพิมพ์รายการชำระค่าอาหารเป็นเงินสดลงบนบิลห้องอาหาร ประทับตราวาง "จ่ายแล้ว" บนบิลห้องอาหารจัดทำใบเสร็จรับเงินและให้หัวหน้าแคชเชียร์ลงนามกำกับมี 3 ฉบับ

ใบเสร็จรับเงิน ฉบับที่ 1 ให้ลูกค้าพร้อม กับบิลห้องอาหารฉบับที่ 1  
ฉบับที่ 2 จะรวบรวมเมื่อหมดผลัดการทำงานพร้อม  
เงินสดที่ได้รับ เพื่อนำเข้าตู้ณิรภัยของแคชเชียร์กลาง

ฉบับที่ 3 ติดไว้กับเล่ม เพื่อเป็นหลักฐานของแคชเชียร์

ข. ลูกค้าชำระด้วยบัตรสินเชื่อ แคชเชียร์ห้องอาหารจะบันทึกรายละเอียดลงในสลิปบัตรสินเชื่อ ให้ลูกค้าลงนามในสลิปและบิลห้องอาหาร โดยแคชเชียร์ห้องอาหารจะตรวจสอบลายเซ็นว่าตรงกับบัตรสินเชื่อ ประทับตราวาง "เครดิต" บนบิลห้องอาหารสลิปฉบับ

## รูปที่ 33 ใบส่งอาหาร

โรงแรม ..... เลขที่ ..... ใบส่งอาหาร วันที่ ..... เลขที่โต๊ะ ..... จำนวนลูกค้า ..... ชื่อพนักงานเสิร์ฟ .....		
จำนวน	รหัส	รายการ



## รูปที่ 34 บิลห้องอาหาร

เลขที่ .....				
โรงแรม .....				
บิลห้องอาหาร				
เลขที่โต๊ะ .....			วันที่ .....	
พนักงานเสิร์ฟ .....			จำนวนลูกค้า .....	
ลำดับ	รหัส	รายการ	จำนวน	จำนวนเงิน
รวม				
ลูกค้าลงนาม .....				
เลขที่ห้องพัก .....				
แคชเชียร์ .....				

แรกจะแนบกับบิลห้องอาหาร เพื่อให้รวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนเมื่อหมดผลัดการทำงาน  
 สลิปฉบับที่ส่งให้ลูกค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน

บันทึกรายการชำระค่าอาหารด้วยบัตรสินเชื่อเข้าเครื่องบันทึกเงินสด

ค. กรณีที่ลูกค้าได้เครดิตจากโรงแรม แคชเชียร์ห้องอาหารจะให้ลูกค้าลงนาม  
 ลงบิลห้องอาหาร และทำการบันทึกรายการเข้าเครื่องบันทึกเงินสด จากนั้นจะประทับตรา  
 ยาง "เครดิต" บนบิลห้องอาหารและรวบรวมบิลห้องอาหาร ส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน เมื่อหมด  
 ผลัดการทำงาน

ง. กรณีที่ลูกค้าเป็นผู้พักที่พักอยู่ในโรงแรมและต้องการนำบิลค่าอาหารเข้าบัญชี  
 ผู้เข้าพัก เพื่อชำระที่เดียวเมื่อจะออกจากโรงแรมผู้พักจะลงนามและเขียนเลขที่ห้องลงบนบิลห้อง  
 อาหาร แคชเชียร์ห้องอาหารจะบันทึกรายการเข้าเครื่องบันทึกเงินสดเป็นการชำระหนี้ โดยการ  
 โอนเข้าบัญชีผู้เข้าพัก ในขณะที่ทำการบันทึกรายการอยู่นั้น จะปรากฏชื่อผู้พักที่เครื่องบันทึกเงินสด  
 แคชเชียร์ห้องอาหารต้องตรวจสอบชื่อในเครื่องกับผู้พักลงนามไว้ในบิลห้องอาหารว่าตรงกันและประทับ  
 ตรายาง "เครดิต" บนบิลห้องอาหาร ถ้ามีบัตรอาหารก็จะนำมาแนบกับบิลห้องอาหารฉบับที่ 1  
 เพื่อนำส่งให้แคชเชียร์ส่วนหน้าเป็นหลักฐานในการบันทึกรายการในบัญชีผู้เข้าพัก

บิลห้องอาหารฉบับที่ 2 จะรวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนเมื่อหมดผลัด  
 การทำงาน

แคชเชียร์ห้องอาหารจะจัดทำรายงานการรับบิลห้องอาหารของลูกค้าที่ผู้เข้า  
 พัก (รูปที่ 35) ระบุเลขที่บิล จำนวนเงิน เลขที่ห้องและชื่อแขกแล้วส่งบิลห้องอาหารฉบับที่ 1  
 ให้แคชเชียร์ส่วนหน้าลงนามรับบิลห้องอาหารพร้อมทั้งระบุเวลาที่รับในรายงาน

แคชเชียร์ห้องอาหารจะได้รับรายงานแยกที่คาดว่าจะบอกเลิกการพักประจำ  
 วัน ซึ่งจะช่วยให้แคชเชียร์ห้องอาหารทราบว่าลูกค้าที่พักอยู่ในโรงแรมซึ่งใช้บริการห้องอาหารอยู่  
 กำลังจะออกโรงแรม จะได้รับทำการบันทึกรายการเข้าเครื่องบันทึกเงินสด เพื่อทำการบันทึก  
 รายการลูกหนี้ลงในบัญชีผู้เข้าพักได้ทันเวลา

เนื่องจากเครื่องบันทึกเงินสดได้เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนั้นการ  
 บันทึกรายการเข้าเครื่องบันทึกเงินสด จึงเป็นบันทึกการขายอาหารและการชำระเงินค่าอาหาร  
 เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อออกรายงานการบันทึกการขายอาหารและเครื่องตีพิมพ์ประจำวัน ซึ่งจะ  
 พิมพ์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในภายหลัง

รูปที่ 35 รายงานการรับปลั๊กอาหารของลูกที่มีผู้เข้าพัก

โรงแรม .....

รายงานการรับปลั๊กอาหารของลูกที่มีผู้เข้าพัก

ชื่อแคชเชียร์ .....

ผลัด .....

ห้องอาหาร .....

วันที่ .....

เลขที่ปลั๊ก	เลขที่ห้องพัก	ชื่อผู้พัก	จำนวนเงิน	แคชเชียร์ส่วนหน้าลงชื่อ



การบันทึกรายการชำระหนี้ค่าอาหารในกรณีที่ต้องการบันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้  
ข้อมูลจากการบันทึกที่ห้องอาหาร จะถูกล้างไปบันทึกในบัญชีผู้เข้าพักในเครื่องคอมพิวเตอร์ทันที  
ซึ่งทำให้ปัญหาที่ผู้พักชำระค่าบริการตามบัญชีผู้เข้าพักและออกจากโรงแรมไปก่อนที่จะบันทึกหนี้ค่าอาหาร  
เข้าบัญชีนั้นลดลงไปมาก

การบันทึกรายการขายอาหารและเครื่องดื่มเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จะเป็นการบันทึก  
รายการ เพื่อสะสมยอดไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรากฏรายการในรายงาน  
สรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืนดังนี้

เดบิต เงินสด (ในกรณีที่ลูกค้าชำระหนี้เป็นเงินสด)

ลูกหนี้บุคคลภายนอก (ในกรณีที่ลูกค้าได้เครดิตจากโรงแรม)

ลูกหนี้บัตรเครดิต (ในกรณีที่ลูกค้าชำระด้วยบัตรเครดิต)

ลูกหนี้ผู้เข้าพัก (ในกรณีที่ลูกค้าให้โอนเข้าบัญชีผู้เข้าพัก)

เครดิต ค่าขายอาหารและเครื่องดื่ม

#### การควบคุมการขายอาหารแบบบุฟเฟต์

ระบบงานและการควบคุมจะเหมือนกับการขายอาหารและเครื่องดื่มแบบปกติ แต่  
โรงแรมจะจัดให้พนักงานต้อนรับหน้าห้องอาหาร ทำการบันทึกจำนวนแขกและเลขที่โต๊ะอาหาร  
ของแขกที่เข้ามารับประทานอาหารแบบบุฟเฟต์ลงในสมุดคุมจำนวนแขก เมื่อสิ้นสุดผลการทำงาน  
จะต้อง เช็คจำนวนแขกกับบิลห้องอาหารของแคชเชียร์ว่าตรงกันหรือไม่ ถ้าไม่ตรงกันต้องหาล่าเหตุ  
และผู้รับผิดชอบต่อไป

#### การปฏิบัติงานของแคชเชียร์ห้องอาหาร เมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละผลัด

##### 1. การตัดทำและรวบรวมเอกสารให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน

ก. สรุปรายงานการรับบิลห้องอาหารของลูกค้าผู้เข้าพัก ตรวจสอบยอดรวมของ  
เงินกับยอดเงินในรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มของแต่ละห้องอาหาร (รูปที่ 36)  
ที่พิมพ์จากเครื่องบันทึกเงินสด

ข. ลงบันทึกการใช้เอกสารในรายงานการควบคุมบิลห้องอาหาร โดยระบุ  
เลขที่บิลที่รับจากผลัดที่แล้วที่เบิกในผลัดของตนและที่ใช้ไปมีการลงนามสั่งมอบและรับมอบเอกสาร  
ที่ยังไม่ได้ใช้ให้กับผู้รับหน้าที่ในผลัดต่อไป

รูปที่ 36 รายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มของแต่ละห้องอาหาร

โรงแรม ..... รายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่ม ห้องอาหาร.....		
แคชเชียร์ ..... ผ่สัด ..... จำนวนลูกค้า ..... เลขที่บิลห้องอาหาร ..... จำนวนบิลห้องอาหาร .....	วันที่ ..... เวลา .....	
รายการ	เดบิต	เครดิต
รวมค่าขาย		.....
การรับชำระหนี้		
เงินสด	.....	
ลูกหนี้ผู้เข้าพัก	.....	
ลูกหนี้บุคคลภายนอก	.....	
ลูกหนี้บัตรสินเชื่อ	.....	
รวม	.....	
เงินสดจ่ายให้แขก	.....	
ยอดยกมา	.....	
ยอดเงินสดในมือ	.....	
รวมค่าขายอาหาร	.....	.....
รวมค่าขายเครื่องดื่ม	.....	.....
รวมค่าภาษี	.....	.....
รวมค่าบริการ	.....	.....

ตรวจ เลขที่บิลที่ใช้ไปกับ เลขที่บิลใช้ไปในรายงานสรุปการขายอาหารและ  
เครื่องดื่มจากเครื่องบันทึกเงินสดต้องตรงกัน

ค. รวบรวมเอกสารนำส่งผู้ตรวจ สอบกลางคืน ดังนี้

กรณีขายสดหรือกรณีที่ลูกหนี้ให้โอนเข้าบัญชีผู้เข้าพัก จะรวบรวมบิลห้อง  
อาหารฉบับที่ 2 และสำหรับกรณีที่เป็นการขายเชื่อแบบลูกหนี้บัตรลิ้นเชื่อ และลูกหนี้บุคคลภายนอก  
จะรวบรวมบิลทั้ง 2 ฉบับ โดยเรียงตามเลขที่และแยกเป็นบิลที่ชำระด้วยเงินสดกับที่เป็นเครดิต

รายงานการรับบิลห้องอาหารของลูกหนี้ผู้เข้าพัก

รายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มแนบกับใบนำส่งเงินสด

รายงานการควบคุมบิลห้องอาหาร

## 2. การนำส่งเงินสดรับ

เงินสดที่ได้รับจากการขายสด แคชเชียร์ห้องอาหารจะทำการตรวจนับยอดเงินสด  
ในมือกับรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มว่าตรงกันและจัดทำใบนำส่งเงินสด 2 ฉบับ  
ระบุจำนวนเงินสดที่นำส่งและลงนามกำกับ

ใบนำส่งเงินสด ฉบับที่ 1 แนบกับสำเนาใบเสร็จรับเงินที่ออกให้กับลูกค้า  
ทั้งหมด เพื่อรวบรวมและนำใส่ช่อง เงินพร้อมเงินสดที่รับมาในผลัดนั้น

ฉบับที่ 2 ส่งให้ผู้ตรวจ สอบกลางคืน โดยแนบกับรายงานสรุป  
การขายอาหารและเครื่องดื่มของแต่ละห้องอาหาร

แคชเชียร์ห้องอาหารตัดเงินสดและใบเสร็จรับเงินใส่ช่อง เงิน นำเข้าตู้নিরঘ্য  
ของแคชเชียร์กลาง โดยมีวิธีปฏิบัติในการนำของ เงินสดเข้าตู้নিরঘ্যเช่นเดียวกับของแคชเชียร์  
ส่วนหน้า

## 2. การควบคุมรายได้การขายอาหารและเครื่องดื่มของแผนกจัดเลี้ยง

งานจัดเลี้ยงมีหลายรูปแบบ เช่น งานแต่งงาน งานประชุม โดยจะจัดในสถานที่  
ของงานจัดเลี้ยง โดยเฉพาะ แผนกจัดเลี้ยงจะรับผิดชอบเกี่ยวกับงานจัดเลี้ยงทั้งหมด

เจ้าหน้าที่รับจองงานจัดเลี้ยงจะจัดทำใบจองงานจัดเลี้ยง (รูปที่ 37) มีราย  
ละเอียดชนิดของงาน วันและเวลาที่จัดงาน จำนวนแขกที่จะมางาน ราคาต่อหัว รายการ

รูปที่ 37 ใบจองงานตัดเลี้ยง

		เลขที่ .....
โรงแรม .....		
ใบจองงานตัดเลี้ยง		
ชื่อลูกค้า .....		วันที่ .....
ที่อยู่ .....		
ชนิดของงาน .....		ห้องตัดเลี้ยง .....
วันที่จัดงาน .....		เวลา .....
จำนวนแขกที่จะมางาน .....		ราคาต่อหัว .....
อาหารและเครื่องดื่ม .....		
.....		
.....		
.....		
หมายเหตุ .....		
.....		
.....		
.....		
.....	.....	
ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ	

อาหารและเครื่องดื่ม การตัดโต๊ะอื่น ๆ แล้วแต่จะตกลงกัน ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มลงนามอนุมัติในใบจองงานสดเลี้ยง ซึ่งจัดทำขึ้นในจำนวนเพียงพอที่จะสั่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ ได้แก่ ฝ่ายแม่บ้าน ผู้จัดการแผนกสดเลี้ยง ฝ่ายขายและฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายวิศวกรรมและหัวหน้าพ่อครัว

ระบบงานตั้งแต่การสั่งทำใบสั่งอาหาร การบันทึกรายการเข้าเครื่องบันทึกเงินสด การจัดทำรายงานการขายห้องสดเลี้ยงและการนำส่งเงินสดเข้าตู้นิรภัยของแคชเชียร์กลางก็ใช้หลักการเดียวกับห้องอาหารของโรงแรม ในกรณีที่มีการสั่งอาหารเพิ่มขึ้นจากจำนวนที่เตรียมไว้ กล่าวคือแขกมางานสดเลี้ยงมากกว่าที่ระบุในใบจองงานและต้องการสั่งอาหารและเครื่องดื่มเพิ่มก็สั่งทำใบสั่งอาหารเพิ่มตามที่เจ้าของงานต้องการ

เจ้าหน้าที่แผนกสดเลี้ยงจะเข้าร่วมสังเกตการณ์ในงานสดเลี้ยง ดูจำนวนแขกที่มาในงานว่าเต็มตามจำนวนที่สั่งไว้หรือไม่ โดยดูจากโต๊ะที่ว่างอยู่และจัดบันทึกไว้ถ้าแขกมีปัญหาจะได้ชี้แจงได้ถูกต้อง

#### รายงานการขายอาหารและเครื่องดื่มจากเครื่องคอมพิวเตอร์

ทุกวันจะมีรายงานการบันทึกการขายอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน (Daily transaction by point of Sales Report-Food and Beverage) (รูปที่ 38) ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์แสดงรายละเอียดแยกเป็นค่าขาย ค่าบริการ ค่าภาษีและเรียงลำดับตามเลขที่ปิลห้องอาหารและผลัดการทำงาน โดยจะบอกประเภทการชำระเงินว่าเป็นการจ่ายเงินสด ลูกหนี้บัตรเครดิต เชื้อ ลูกหนีบุคคลภายนอกหรือลูกหนีผู้เข้าพัก ซึ่งถ้าเป็นประเภทสังจะหมายถึงเลขห้องพักของลูกหนีผู้เข้าพักด้วย

### 3. การบันทึกการขายลูกหนีค่าอาหารและเครื่องดื่มลงในบัญชีผู้เข้าพักโดยแคชเชียร์ ส่วนหน้า

ผู้พักที่ใช้บริการในห้องอาหารและต้องการที่จะรวบรวมค่าใช้จ่ายไว้ในบัญชีผู้เข้าพัก เพื่อชำระที่เดียวตอนจะออกจากโรงแรม แคชเชียร์ห้องอาหารจะให้แขกลงนามในปิลห้องอาหารและสั่งปิลห้องอาหารฉบับที่ 1 มาให้แคชเชียร์ส่วนหน้าพร้อมกับรายงานการรับปิลห้องอาหารของลูกหนีผู้เข้าพัก โดยแคชเชียร์ส่วนหน้าต้องตรวจเลขที่ปิล จำนวนเงิน เลขที่ห้องพักกับรายงานและลงนามรับปิลในรายงาน โดยระบุเวลาที่รับเอกสารด้วย





แคชเชียร์ส่วนหน้าจะตรวจดูลายมือชื่อผู้พักว่าถูกต้องแล้วนำไปแนบกับบัญชีผู้เข้าพักนั้น

บิลห้องอาหารที่ผู้พักเช่นต์ไว้ได้มีการบันทึกรายการเข้า เครื่องคอมพิวเตอร์ไว้แล้ว โดยผ่านเข้า เครื่องบันทึกเงินสด เมื่อผู้พักบอกเลิกการพักและจะชำระหนี้ตามบัญชีผู้เข้าพัก แคชเชียร์ส่วนหน้าจะส่งพิมพ์รายการลูกหนี้ตามบิลห้องอาหารลงในบัญชีผู้เข้าพัก โดยการล่อดบัญชีผู้เข้าพักเข้า เครื่องพิมพ์และส่งพิมพ์รายการดังกล่าว เครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะพิมพ์รายการที่ถูกบันทึกไว้จากแต่ละห้องอาหารลงในบัญชีผู้เข้าพักนั้นและแคชเชียร์ส่วนหน้า จะตรวจสอบว่าจำนวนเงินที่บันทึกตรงกับจำนวนเงินในบิลห้องอาหาร

#### 4. การปรับปรุงค่าอาหารและ เครื่องดื่มที่บันทึกบัญชีผู้เข้าพักแล้ว

รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มจะถูกบันทึกเป็นค่าขายในแต่ละวัน ถ้าปรากฏว่าการบันทึกบัญชีผู้เข้าพักสำหรับบิลห้องอาหารบางฉบับผิดไปคือมากไปหรือน้อยไป จะต้องทำรายการปรับปรุงในบัญชีผู้เข้าพัก โดยใช้ใบสำคัญลดหนี้หรือใบสำคัญปรับปรุง เพิ่มขึ้นมีขั้นตอนการจัดทำเช่นเดียวกับที่กล่าวไว้แล้วในเรื่องการขายห้องพัก

#### 5. การควบคุมรายได้และลูกหนี้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

ทุกคืนก่อนเริ่มงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบกลางคืนจะใช้กุญแจเปิดเครื่องบันทึกเงินสดเพื่อนำฆนวนกระดาษเทป ซึ่งแสดงรายละเอียดของจำนวนเงินที่แคชเชียร์ห้องอาหารได้บันทึกไว้ตลอดทั้งวัน เพื่อนำมาตรวจสอบกับหลักฐานอื่น ๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีดังนี้

#### การตรวจสอบรายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม

ก. ตรวจสอบความถูกต้องของบิลห้องอาหาร รายการและจำนวนอาหารและเครื่องดื่มตรงกับใบสั่งอาหาร ตรวจสอบราคาอาหาร การคิดค่าบริการและค่าภาษีและเลขที่เอกสารต้องเรียงลำดับต่อเนื่องไม่ขาดหายไป

ข. ตรวจสอบบิลห้องอาหารแต่ละฉบับกับรายงานการบันทึกการขายอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน ดูรายละเอียดทุกอย่างรวมถึงประเภทการชำระหนี้ว่าถูกต้องตรงกันและยอดรวมของบิลห้องอาหารที่ผู้ตรวจสอบบวกจากบิลห้องอาหารต้อง เท่ากับยอดรวมในรายงาน

การบันทึกการขายอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน และรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่มของแต่ละห้องอาหาร

ค. ตรวจสอบการให้ส่วนลดค่าอาหารและเครื่องดื่มตามใบสำคัญลดหนี้ ดูสาเหตุการลดหนี้และมีการอนุมัติรายการ โดยผู้มีอำนาจเท่านั้น การลดหนี้ทุกรายการต้องมีสาเหตุที่ชี้แจงได้และเป็นรายการที่เหมาะสม

ง. ตรวจสอบยอดเงินในวันกระดาษเทปของเครื่องบันทึกเงินสดว่าตรงกับรายงานสรุปการขายอาหารและเครื่องดื่ม

จ. จัดทำรายงานการขายอาหารและเครื่องดื่ม (รูปที่ 39) ซึ่งมีรายละเอียดการขายอาหารและเครื่องดื่มทุกห้องอาหารแบ่งเป็น มีอาหาร ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม ค่าบริการ ค่าภาษี ประเภทการชำระเงิน เป็นการสรุปการขายทุกผลัดการทำงานและส่งให้พนักงานตรวจสอบรายได้ของแผนกบัญชีต่อไป

#### การตรวจสอบการบันทึกรายการลูกหนี้ผู้เข้าพัก

ผู้พักมาใช้บริการที่ห้องอาหารแล้วลงนามให้บันทึกในบัญชีผู้เข้าพักไว้วันนั้น ผู้ตรวจสอบกลางคืนต้องตรวจสอบว่าบิลได้มีการบันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้ถูกต้องครบถ้วน โดยได้จากการตรวจสอบบิลห้องอาหารกับรายงานการบันทึกการขายอาหารและเครื่องดื่มประจำวัน

#### การปรับปรุงรายการเมื่อผู้ตรวจสอบกลางคืนตรวจพบข้อผิดพลาด

เมื่อผู้ตรวจสอบกลางคืนพบข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไข ก็จะต้องแจ้งให้แผนกต้อนรับหรือแคชเชียร์ทำการแก้ไขรายการหรือจัดทำใบสำคัญลดหนี้หรือใบสำคัญปรับปรุง เพิ่มตามขั้นตอนที่ได้กล่าวมาแล้ว

#### สรุปการควบคุมภายในที่สำคัญของการขายอาหารและเครื่องดื่ม

1. การแบ่งแยกหน้าที่กันอย่างเด็ดขาดระหว่างพนักงานต้อนรับหน้าห้องอาหาร พนักงานเสิร์ฟและแคชเชียร์ห้องอาหาร วิธีนี้จะแยกหน้าที่ในการขายและการรับเงินออกจากกัน ซึ่งเป็นการตรวจสอบซึ่งกันและกันเพื่อป้องกันการร่วมมือระหว่างลูกค้ากับพนักงานเสิร์ฟ

2. สด้าให้มีการควบคุมแบบฟอร์มเอกสารเบื้องต้นที่สำคัญ ได้แก่ บิลห้องอาหาร ใบสั่งอาหาร บัตรอาหารและใบสำคัญต่าง ๆ ที่ใช้ในการปรับปรุงรายการ โดยมีวิธีการเช่นเดียวกับการควบคุมแบบฟอร์มในเรื่องการขายห้องพัก

รูปที่ 39 รายงานการขายอาหารและเครื่องดื่ม

โรงแรม .....  
 รายงานการขายอาหารและเครื่องดื่ม  
 วันที่ .....

ห้องอาหาร	จำนวน แขก	อาหาร	เครื่องดื่ม	ค่าบริการ	ค่า ภาษี	เบ็ดเตล็ด	รวม	เงินสด	สุหน้ ผู้เข้าพัก	สุหน้ บุคคล ภายนอก	สุหน้ บัตร สินเชื่อ	รวม
ห้องอาหาร.... อาหารเช้า อาหารกลางวัน อาหารเย็น												
ห้องอาหาร.... อาหารเช้า อาหารกลางวัน อาหารเย็น												
รวม												

ผู้จัดทำ .....

3. เครื่องบันทึกเงินสด ได้มีการพัฒนาเครื่องบันทึกเงินสดโดยเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ มีจอภาพให้ปรากฏรายละเอียดที่ต้องการ เช่น เลขที่โต๊ะอาหาร รหัสและรายการอาหาร ราคาอาหาร ชื่อแขกห้องพัก จำนวนเงินรวม เงินทอน มีความแม่นยำถูกต้องในการคำนวณราคาอาหารและเครื่องดื่ม โดยการตั้งรายการและราคาอาหารด้วยการเขียนโปรแกรมเข้าเครื่อง สามารถบันทึกแยกประเภทการชำระค่าขายว่าเป็น เงินสด บัตรสินเชื่อ ลูกหนี้บุคคลภายนอกหรือเข้าบัญชีผู้เข้าพัก และป้องกันไม่ให้มีการบันทึกรายการตามใบสั่งอาหารที่ได้บันทึกลงบนบิลห้องอาหารไปแล้วซ้ำอีก เป็นครั้งที่สอง ซึ่งเป็นการป้องกันมิให้มีการนำบิลห้องอาหารไปเรียกเก็บเงินแยกกัน เป็นช่องทางการทุจริตวิธีหนึ่ง

ในเครื่องบันทึกเงินสดมีวันกระดาษเทปแสดงรายละเอียดของจำนวนเงินที่แคชเชียร์ได้บันทึกไว้ตลอดทั้งวันและรวมยอดตามประเภทที่จัดแบ่งไว้และยอดรวมใหญ่ การดูยอดรวมจากกระดาษเทปนี้ต้องใช้กุญแจไขเพื่อเปิดเครื่อง จึงกำหนดให้ผู้ตรวจล่อบกลางคืนเป็นผู้ถือกุญแจและจะทำกาไขกุญแจทุกสิ้นวัน เพื่อนำวันกระดาษเทปมาตรวจเช็คยอดเงิน

4. การยกเลิกหรือแก้ไขรายการอาหารในใบสั่งอาหาร จะต้องให้กัปตันห้องอาหารหรือผู้จัดการห้องอาหารเช่นเดียวกับรายการที่ยกเลิกหรือแก้ไขนั้นทุกครั้งไป

5. รายการลดหนี้ตามใบสำคัญลดหนี้ต้องมีวิธีการควบคุมที่ดีเพราะอาจทำให้เกิดการทุจริตได้ง่าย จึงต้องจำกัดให้มีการอนุมัติรายการโดยเจ้าหน้าที่ชั้นผู้ใหญ่และต้องชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจนในใบสำคัญลดหนี้ทุกครั้งไป

6. การปฏิบัติงานตรวจล่อบอย่างมีประสิทธิภาพของผู้ตรวจล่อบกลางคืนและแผนกควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม จะช่วยควบคุมรายได้และลูกหนี้ค่าขายอาหารและเครื่องดื่มให้มีการรั่วไหลน้อยที่สุด

7. การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในภัตตาคาร บาร์และไนท์คลับ นอกไปจากความรู้ความสามารถแล้ว ควรจะพิจารณาถึงความซื่อสัตย์ในหน้าที่ที่ปฏิบัติด้วย

การควบคุมรายได้จากการบริการซักรีด

1. ระบบงานและการควบคุม

ผู้פקที่ต้องการให้โรงแรมซักรีดเสื้อผ้าให้ จะใส่เสื้อผ้าลงในถุงที่โรงแรมจัดเตรียมไว้เขียนรายละเอียด ชื่อ เลขที่ห้องพัก รายละเอียดเสื้อผ้า จำนวนชิ้นในใบแจ้งการซักรีด (รูปที่ 40) ส่งไปพร้อมเสื้อผ้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายแม่บ้านที่มาเก็บถุงเสื้อผ้า จะทำการตรวจสอบเสื้อผ้ากับรายละเอียดที่เขียนในใบแจ้งการซักรีดและลงนามตรวจสอบแล้วจึงส่งเสื้อผ้าให้เจ้าหน้าที่ซักรีด ดำเนินการต่อไป

เสื้อผ้าที่ซักรีดเสร็จเรียบร้อยแล้ว เมื่อส่งไปให้ผู้פקที่ห้องพักแล้วเจ้าหน้าที่จะจัดทำบิลค่าซักรีด (รูปที่ 41) ซึ่งมี 3 ฉบับ บันทึกชื่อแขก เลขที่ห้องและจำนวนเงินค่าบริการ

บิลค่าซักรีด ฉบับที่ 1 นำส่งแคชเชียร์ส่วนหน้า เพื่อนำไปแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก

ฉบับที่ 2 เมื่อหมดผลัดการทำงานจะรวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืน โดยจัดเรียงตามเลขที่พร้อมรายงานการรับบิลค่าซักรีดของลูกหนีผู้เข้าพัก (รูปที่ 35)

ฉบับที่ 3 เก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกเรียงตามเลขที่

เจ้าหน้าที่จะบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อบันทึกรายการในบัญชีผู้เข้าพักและจัดทำรายงานการรับบิลค่าซักรีดของลูกหนีผู้เข้าพัก ระบุเลขที่บิล จำนวนเงิน เลขที่ห้องพัก ชื่อผู้พักและส่งบิลค่าซักรีดฉบับที่ 1 ให้แคชเชียร์ส่วนหน้าลงนามรับบิลค่าซักรีดในรายงานพร้อมกับระบุเวลาในรายงาน

การบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จะเป็นการบันทึกรายการเพื่อระมัดระวังไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรากฏรายการในรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน ดังนี้

เดบิต ลูกหนีผู้เข้าพัก

เครดิต รายได้จากการให้บริการซักรีด

ทุกวันจะมีรายงานการบันทึกรายได้ค่าซักรีดประจำวัน (Daily transaction by point of Sales Report-Laundry) (รูปที่ 42) ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์แสดงรายละเอียดรายได้ค่าซักรีด ค่าบริการ ค่าภาษี โดยเรียงลำดับรายการตามเลขที่บิลค่าซักรีดและผลัดการทำงาน

## รูปที่ 40 ใบแจ้งการชักรีด

โรงแรม .....

ใบแจ้งการชักรีด

ชื่อผู้พัก .....

เลขที่ห้องพัก .....

วันที่ .....

จำนวน	รายการ	ราคา	จำนวนเงิน	เลขที่ บิล	วันที่ ส่งคืน
	เสื้อ .....				
	กางเกง .....				
	ถุงเท้า .....				
	แม่บ้าน .....				

## รูปที่ 41 บิลค่าเช่ากริด

โรงแรม .....

บิลค่าเช่ากริด

เลขที่ .....

วันที่ .....

ชื่อผู้พัก .....

เลขที่ห้องพัก .....

ลำดับ	รายการ	จำนวนเงิน

ผู้จัดทำ .....





2. การบันทึกรายการลูกหนี้ค่าชกักริตลงในบัญชีผู้เข้าพัก โดยแคชเชียร์ส่วนหน้า

แคชเชียร์ส่วนหน้าจะนำบิลค่าชกักริตมาแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก เมื่อผู้บอกเลิกการพักและชำระหนี้ตามบัญชีผู้เข้าพักแคชเชียร์ส่วนหน้าจะส่งพิมพ์รายการลูกหนี้ตามบิลค่าชกักริตลงบนบัญชีผู้เข้าพัก โดยการล่อดบัญชีผู้เข้าพักเข้าเครื่องพิมพ์และส่งพิมพ์รายการ ซึ่งแคชเชียร์ส่วนหน้าจะตรวจสอบว่าเงินที่บันทึกตรงกับบิลค่าชกักริต

3. การควบคุมรายได้และลูกหนี้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

การตรวจสอบรายได้ค่าชกักริต

- ก. ตรวจสอบความถูกต้องของบิลค่าชกักริต โดยตรวจการคิดค่าบริการและค่าภาษี และดูว่าเลขที่เอกสารเรียงลำดับต่อเนื่องไม่ขาดหายไป
- ข. ตรวจสอบบิลค่าชกักริตแต่ละฉบับกับรายงานการบันทึกรายได้ค่าชกักริตประจำวันว่าตรงกันทั้งจำนวนเงิน เลขที่ห้องพักและชื่อผู้พัก
- ค. ตรวจสอบรายการให้ส่วนลดตามใบสำคัญลดหนี้ เช่นเดียวกับการตรวจสอบค่าขายอาหารและเครื่องดื่ม

การตรวจสอบการบันทึกรายการลูกหนี้ผู้เข้าพัก

ผู้พักที่ใช้บริการชกักริตของโรงแรมแล้วรวมค่าใช้จ่ายเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้ ผู้ตรวจสอบกลางคืนต้องตรวจสอบว่าได้มีการบันทึกเข้าบัญชีผู้เข้าพักไว้ถูกต้องครบถ้วน โดยการตรวจสอบบิลค่าชกักริตกับรายงานการบันทึกรายได้ค่าชกักริตประจำวัน

การปรับปรุงรายการเมื่อผู้ตรวจสอบกลางคืนตรวจพบข้อผิดพลาด

เมื่อผู้ตรวจสอบกลางคืนพบข้อผิดพลาดที่ต้องแก้ไข ก็จะแจ้งให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบทำการปรับปรุงรายการตามวิธีการที่กล่าวมาแล้ว

การควบคุมรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์

1. ระบบงานและการควบคุม

แผนกโทรศัพท์เป็นแผนกที่ทำรายได้ให้กับโรงแรมในด้านบริการความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ติดต่อทั้งภายในและภายนอกประเทศ รายได้ค่าโทรศัพท์แบ่งเป็น

- ก. รายได้ค่าโทรศัพท์ภายในตัวจังหวัด
- ข. รายได้ค่าโทรศัพท์ทางไกลในประเทศและต่างประเทศ

โรงแรมจะเข้าเครื่องมิเตอร์จากองค์การโทรศัพท์ให้ผู้พักสามารถหมุนโทรศัพท์ติดต่อภายในตัวจังหวัดเองได้ จำนวนครั้งที่แยกใช้บริการจะปรากฏตัวเลขที่มีเตอร์แผนกโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผลสุดท้ายของแต่ละวันจะจัดทำบิลค่าโทรศัพท์ (รูปที่ 43) 3 ฉบับ บันทึกรายละเอียดชื่อผู้พัก หมายเลขห้องพัก จำนวนครั้งที่ใช้บริการ จำนวนเงิน เจ้าหน้าที่ลงนามกำกับในบิลและกระจายเอกสาร ดังนี้

บิลค่าโทรศัพท์ ฉบับที่ 1 รวบรวมส่งให้แคชเชียร์ส่วนหน้าทุกวัน เพื่อนำไปแนบกับบัญชีผู้เข้าพัก

ฉบับที่ 2 รวบรวมส่งให้ผู้ตรวจลอบกลางคืน พร้อมรายงานการรับบิลค่าโทรศัพท์ของลูกหนี้อื่นเข้าพัก (รูปที่ 35)

ฉบับที่ 3 เก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกเรียงตามเลขที่

เจ้าหน้าที่จะบันทึกการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อบันทึกการในบัญชีผู้เข้าพัก จากนั้นจะจัดทำรายงานการรับบิลค่าโทรศัพท์ของลูกหนี้อื่นเข้าพัก ระบุเลขที่บิล จำนวนเงิน เลขที่ห้อง ชื่อผู้พักที่ใช้บริการ ให้แคชเชียร์ส่วนหน้าลงนามรับบิลและระบุเวลาที่รับบิลในรายงาน

ในกรณีที่แยกใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่สับสายโทรศัพท์เป็นผู้ต่อเลขหมายให้ ทุกครั้งที่แยกใช้บริการแล้ว เจ้าหน้าที่จะจัดทำบิลค่าโทรศัพท์ทางไกล (รูปที่ 44) จำนวน 3 ฉบับ บันทึกรายละเอียด ชื่อผู้พัก หมายเลขห้อง เวลาที่ใช้บริการ จำนวนเงิน เจ้าหน้าที่จะลงนามกำกับในบิลและแจกจ่ายเอกสาร เช่นเดียวกับบิลค่าโทรศัพท์ภายในตัวจังหวัด ทำการบันทึกการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์และบันทึกรายละเอียดในรายงานการรับบิลค่าโทรศัพท์ของลูกหนี้อื่นเข้าพัก เช่นเดียวกัน

การบันทึกการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จะเป็นการบันทึกการเพื่อสะสมยอดไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรากฏรายการในรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจลอบกลางคืน ดังนี้

## รูปที่ 43 บิลค่าโทรศัพท์

โรงแรม .....	
บิลค่าโทรศัพท์	เลขที่ .....
	วันที่ .....
ชื่อผู้พัก .....	เลขที่ห้องพัก .....
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ .....	ค่าบริการครั้งละ .....
จำนวนเงิน .....	
พนักงานแผนกโทรศัพท์ .....	

## รูปที่ 44 บิลค่าโทรศัพท์ทางไกล

.โรงแรม .....	
บิลค่าโทรศัพท์ทางไกล	เลขที่ .....
	วันที่ .....
ชื่อผู้พัก .....	เลขที่ห้องพัก .....
ปลายทาง :	
ชื่อ .....	
ที่อยู่ .....	ประเทศ .....
เลขหมายโทรศัพท์ .....	ระยะเวลาที่ใช้บริการ .....
ค่าโทรศัพท์ .....	
ค่าบริการ .....	
รวม .....	
พนักงานแผนกโทรศัพท์ .....	

เดบิต ลูกหนี้ผู้เข้าพัก

เครดิต รายได้การให้บริการโทรศัพท์

รายได้จากการให้บริการโทรศัพท์ทางไกล

ทุกวันจะมีรายงานการบันทึกรายได้ค่าโทรศัพท์ประจำวัน (Daily Transaction by point of Sales Report-Local Telephone) (รูปที่ 45) และรายงานการบันทึกรายได้ค่าโทรศัพท์ทางไกลประจำวัน (Daily Transaction by point of Sales Report-Long Distance Telephone call) (รูปที่ 46) ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วลงรายละเอียดรายได้จากการให้บริการโทรศัพท์และแบ่งเป็นแต่ละผลัดการทำงาน

2. การบันทึกรายการลูกหนี้ค่าโทรศัพท์ลงในบัญชีผู้เข้าพัก โดยแคชเชียร์ส่วนหน้า มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับการบันทึกรายได้จากการบริการชกิร์ต

3. การควบคุมรายได้และลูกหนี้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับการตรวจสอบรายได้และลูกหนี้จากการบริการชกิร์ต

#### การควบคุมรายได้จากการให้บริการ โทร เลขและโทรพิมพ์

ผู้พักที่มาขอใช้บริการ โทร เลขหรือ โทรพิมพ์ เจ้าหน้าที่ในฝ่ายกิจการส่วนหน้าจะบันทึกค่าบริการลงในบิลค่า โทร เลขและโทรพิมพ์ (รูปที่ 47) ซึ่งจัดทำขึ้น 3 ฉบับ ให้ผู้พักที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ลงนามกำกับ

บิลค่าโทร เลขและโทรพิมพ์ ฉบับที่ 1 รวบรวมส่งแคชเชียร์ส่วนหน้า เพื่อนำไปแนบกับบัญชีผู้เข้าพักเมื่อหมดผลัดการทำงานในแต่ละผลัด

ฉบับที่ 2 รวบรวมส่งให้ผู้ตรวจสอบกลางคืนพร้อมรายงานการรับบิลค่า โทร เลขและโทรพิมพ์ของผู้เข้าพัก (รูปที่ 35)

ฉบับที่ 3 เก็บไว้เป็นหลักฐานที่แผนกเรียงตามเลขที่

เจ้าหน้าที่จะบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์และจัดทำรายงานการรับบิลค่า โทร เลขและโทรพิมพ์ เช่นเดียวกับการให้บริการ โทรศัพท์



รูปที่ 46 รายงานการบันทึกรายได้อัตโนมัติทางไกลประจำวัน

โรงแรม .....

รายงานการบันทึกรายได้อัตโนมัติทางไกลประจำวัน

วันที่ .....

เลขที่ 01	วันที่	เลขที่ห้องพัก	ผลัด	เลขที่บัญชี ผู้เข้าพัก	รายได้	เงินสด	ลูกหนี้ บัตรเครดิต	ลูกหนี้ บุคคลภายนอก	ลูกหนี้ ผู้เข้าพัก



รูปที่ 47 บิลค่าโทรเลขและโทรพิมพ์

เลขที่ .....

โรงแรม .....

บิลค่าโทรเลขและโทรพิมพ์

ชื่อผู้พัก ..... วันที่ .....

เลขที่ห้องพัก .....

ปลายทาง ..... ระยะเวลาที่ใช้บริการ .....

ลำดับ	รายการ	จำนวนเงิน

.....

ผู้พักลงนาม

.....

ผู้จัดทำ

.....

แคชเชียร์

การบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ มีผลต่อรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบ ดังนี้

เดบิต ลูกหนี้ผู้เข้าพัก

เครดิต รายได้จากบริการโทรเลข

รายได้จากบริการโทรพิมพ์

ทุกวันจะมีรายงานการบันทึกรายได้ค่าโทรเลขประจำวัน (Daily Transaction by point of Sales-Cable) (รูปที่ 48) และรายงานการบันทึกรายได้ค่าโทรพิมพ์ประจำวัน (Daily Transaction by point of Sales-Telex) (รูปที่ 49) ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์แสดงรายละเอียดรายได้จากการให้บริการ โทรเลขและโทรพิมพ์และแบ่งเป็นแต่ละผลัดการทำงาน

2. การบันทึกรายการลูกหนี้ค่าโทรเลขและโทรพิมพ์ลงในบัญชีผู้เข้าพักโดยแคชเชียร์  
ส่วนหน้า

มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับการบันทึกรายได้จากการบริการชักริต

3. การควบคุมรายได้และลูกหนี้โดยผู้ตรวจสอบกลางคืน

มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับการตรวจสอบรายได้และลูกหนี้จากการบริการ

ชักริต

สรุปการควบคุมภายในที่สำคัญจากการให้บริการชักริต โทรศัพท์ โทรเลขและโทรพิมพ์

1. การแบ่งแยกหน้าที่กันอย่างเด็ดขาดระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้บันทึกบัญชีและพนักงานเก็บเงิน
2. จัดให้มีการควบคุมแบบฟอร์มเอกสารเบื้องต้น ได้แก่ บิลค่าชักริต บิลค่าโทรศัพท์ และบิลค่าโทรเลขและโทรพิมพ์ โดยวิธีการเช่นเดียวกับการควบคุมแบบฟอร์มในเรื่องการขายห้องพัก
3. การปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพของผู้ตรวจสอบกลางคืนและพนักงานตรวจสอบรายได้ จะช่วยควบคุมรายได้และลูกหนี้จากการให้บริการชักริต โทรศัพท์ โทรเลขและโทรพิมพ์ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

รูปที่ 48 รายงานการบันทึกรายได้ค่าโทรเลขประจำวัน

โรงแรม .....

รายงานการบันทึกรายได้ค่าโทรเลขประจำวัน

วันที่ .....

เลขที่ 0๑	วันที่	เลขที่ห้องพัก	ผลัด	เลขที่บัญชี ผู้เข้าพัก	รายได้	เงินสด	ลูกหนี้ บัตรเครดิต	ลูกหนี้ บุคคลภายนอก	ลูกหนี้ ผู้เข้าพัก



### รายได้เบ็ดเตล็ด

ในบางครั้ง โรงแรมอาจมีรายได้เบ็ดเตล็ดจากผู้พักในโรงแรม เช่น ค่ากุญแจห้องพักที่เรียกเก็บจากผู้พักเนื่องจากผู้พักทำหาย ค่าถ่ายเอกสาร ค่าบริการล้างรูป ใบสำคัญที่ใช้ในการบันทึกรายได้เบ็ดเตล็ดเข้าในบัญชีผู้เข้าพักคือ ใบสำคัญรายได้เบ็ดเตล็ด (รูปที่ 50) ซึ่งจัดทำขึ้น 3 ฉบับ บันทึกรายละเอียดชื่อผู้พัก เลขที่ห้องพัก เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก ประเภทของรายได้ จำนวนเงินและผู้พักลงลายมือชื่อ ส่งเอกสารให้แคชเชียร์ส่วนหน้าซึ่งจะลงนามเอกสารและแยกจ่ายเอกสาร ดังนี้

ใบสำคัญรายได้เบ็ดเตล็ด ฉบับที่ 1, 2 ส่งให้แคชเชียร์ส่วนหน้า เพื่อเป็นหลักฐานในการบันทึกรายการในบัญชีผู้เข้าพัก

ฉบับที่ 3 เก็บเข้าแฟ้มเรียงตามเลขที่

แคชเชียร์ส่วนหน้าจะบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อบันทึกลงบัญชีผู้เข้าพัก ใบสำคัญรายได้เบ็ดเตล็ด ฉบับที่ 1 จะแนบกับบัญชีผู้เข้าพักสำหรับฉบับที่ 2 จะรวบรวมไว้เรียงตามเลขที่ เมื่อหมดผลัดการทำงานจะส่งให้กับผู้ตรวจสอบกลางคืน

การบันทึกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จะเป็นการบันทึกรายการเพื่อสะสมยอดไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์ และปรากฏรายการในรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน ดังนี้

เดบิต ลูกหนี้ผู้เข้าพัก

เครดิต รายได้เบ็ดเตล็ด

ทุกวันจะมีรายงานการบันทึกรายได้เบ็ดเตล็ดประจำวัน (Daily Transaction by Point of Sales-Miscellaneous) (รูปที่ 51) พิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์

### การรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

โรงแรมจะดำเนินการรับซื้อเข้าและขายออกซึ่งเงินตราต่างประเทศได้ จะต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน ตามปกติการรับเงินจากการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศจะมีการซื้อเข้ามากกว่าการขายออก การซื้อเข้าหมายถึงการรับเอาเงินเหรียญธนบัตร เข็มเดินทางอันเป็นสกุลเงินต่างประเทศเข้ามาและจ่ายเงินไทยให้แก่ผู้เข้ามาแลกเปลี่ยน

รูปที่ 50 ใบสำคัญรายได้เบ็ดเตล็ด

เลขที่ .....

โรงแรม .....

ใบสำคัญรายได้เบ็ดเตล็ด

วันที่ .....

ชื่อผู้พัก ..... เลขที่ห้องพัก .....

เลขที่บัญชีผู้เข้าพัก .....

รายการ	จำนวนเงิน

ผู้พักลงนาม .....

ผู้จัดทำ ..... แคชเชียร์ .....



การขายออกหมายถึง การขายเงินเหรียญ ธนบัตร ให้แก่ผู้นำเงินไทยมาแลกเปลี่ยนเงินสกุลตามที  
โรงแรมมีอยู่ โรงแรมจะต้องสั่งให้มีแคชเชียร์ที่จะรับหน้าที่ในการซื้อและขายเงินตราต่างประเทศ  
เฉพาะแยกจากแคชเชียร์ล่วงหน้าเรียกว่า แคชเชียร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งแต่  
ละคนในทุกผลัดการทำงานจะมีวงเงินสำรองจ่าย สำหรับซื้อเงินตราต่างประเทศเป็นวงเงิน  
คงที่

เมื่อผู้พกนำเงินตราต่างประเทศมาขอเปลี่ยนเป็นเงินไทย แคชเชียร์แลกเปลี่ยนเงินตรา  
ต่างประเทศจะต้องขอทราบ ชื่อสกุล เลขที่ห้องพัก เลขที่ หนังสือเดินทางและจรายละเอียดลงใน  
บิลแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศซึ่งมี 3 ฉบับ (รูปที่ 52) ให้ผู้พักและแคชเชียร์ลงนามรับเงิน  
ให้ถูกต้อง

บิลแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ฉบับที่ 1 ให้ผู้พักพร้อมเงินสด

ฉบับที่ 2 รวบรวมเมื่อหมดผลัดการทำงานจะ  
นำส่งพร้อมเงินตราต่างประเทศที่ซื้อและเงินสำรองจ่ายที่คง เหลือในมือและรายงานการแลกเปลี่ยน  
เงินตราต่างประเทศ เข้าตู้นิรภัยของแคชเชียร์กลาง

ฉบับที่ 3 ติดเล่มเป็นหลักฐานของแคชเชียร์

ทุกครั้งที่รับซื้อเงินตราต่างประเทศ แคชเชียร์จะต้องนำรายละเอียดเงินตราต่าง  
ประเทศ สกุลเงิน จำนวนเงิน เลขที่บิลแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จำนวนเงินบาทที่จ่าย  
ออก บันทึกลงรายงานการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (รูปที่ 53)

ในกรณีที่ผู้พกนำเช็คเดินทางมาขายให้ทาง โรงแรม แคชเชียร์ต้องดูภาพถ่ายในหนังสือ  
เดินทางกับตัวจริงและให้ผู้ขายลงนามไว้ในเช็คต่อหน้าแคชเชียร์และตรวจสอบลายมือชื่อว่าถูกต้อง

เมื่อสิ้นสุดการทำงานของแต่ละผลัด แคชเชียร์จะสรุปตัวเลขออกยอดรวมในรายงาน  
การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศเป็นเงินตราต่างประเทศและต้นทุนเงินบาทที่จ่ายออกไปและ  
ตรวจสอบว่าตรงกับเงินตราต่างประเทศที่รับมา รวบรวมเงินตราต่างประเทศและเงินสำรองจ่าย  
ที่เหลือในมือพร้อมทั้งบิลแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และรายงานการแลกเปลี่ยนเงินตราต่าง  
ประเทศใส่ช่องเงินนำเข้าตู้นิรภัยของแคชเชียร์กลาง ดังนั้นทุกครั้ง ก่อนจะปฏิบัติงานแคชเชียร์แลกเปลี่ยน  
เงินตราต่างประเทศ จะต้องเบิกเงินสำรองจ่ายเป็นเงินบาทตามวงเงินที่กำหนดให้จาก  
แคชเชียร์กลาง โดยลงนามรับเงินสดในสมุดบันทึกการส่งมอบเงินสำรองจ่าย เพื่อเป็นหลักฐาน  
การรับเงินทุกครั้ง



รูปที่ 52 บิลแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เลขที่ .....

โรงแรม .....

บิลแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ วันที่ .....

ชื่อผู้พัก ..... เลขที่พาสปอร์ต ..... ประเทศ.....

ที่อยู่ ..... เลขที่ห้องพัก.....

จำนวนเงิน		สกุลเงิน	อัตราแลกเปลี่ยน	จำนวนเงิน (บาท)
ธนบัตร	เช็คเดินทาง			

ผู้พักลงนาม .....

แคชเชียร์ .....



หลักสำคัญของการควบคุมภายในคือ ต้องมีการตรวจสอบอัตราแลกเปลี่ยนที่รับซื้อและตรวจสอบการคำนวณในบิลแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้แคชเชียร์กลางควรมีการตรวจสอบเงินในมือของแคชเชียร์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยไม่บอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้าเป็นครั้งคราว

รายได้ของการรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศคือ กำไรจากการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ซึ่งเกิดจากการรับซื้อเงินต่างประเทศในอัตราที่ต่ำกว่าที่ธนาคารพาณิชย์จะรับซื้อ

การจัดทำรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน (Daily Auditing Report)

หลังจากที่ได้อำนาจการตรวจสอบบัญชีและรายได้ประจำวันตามเอกสารและรายงานที่ได้รับแล้ว ผู้ตรวจสอบกลางคืนจะพิมพ์รายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน (รูปที่ 13) ซึ่งเป็นการสรุปยอดรายงานการบันทึกการขายทุกประเภท รายงานการบันทึกการปรับปรุง รายงานการบันทึกการจ่ายเงินสดจ่ายให้แขก รายงานการเก็บเงินแขกพักและรายงานการบันทึกการรับเงินมัดจำ โดยพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์และมีหลักการดังนี้

รายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน

	ผู้เข้าพัก	บุคคลภายนอก	บัตรลินเชื่อ	เงินสด	รวม
รายได้ค่าห้องพัก	1,000				1,000
รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม	400	50	50	200	700
รายได้อื่น ๆ	200				200
รายการปรับปรุงเพิ่ม	10				10
เงินสดจ่ายให้แขก	50			(50)	-
รวมเดบิต	1,660	50	50	150	1,910
รายการผู้พักบอกเลิกการพัก	( 400 )	200	50	150	-
รายการลดหนี้	( 20 )				( 20 )
เงินมัดจำรับ	( 60 )			60	-
รวมเครดิต	( 480 )	200	50	210	( 20 )
ผลต่าง	1,180	250	100	360	1,890
ยอดยกมา	700				
ยอดยกไป	1,880				

หลักสำคัญที่ผู้ตรวจสอบกลางคืนต้องตรวจสอบคือ ยอดยกไปของลูกหนี้ผู้เข้าพักต้องเท่ากับยอดรวมของบัญชีผู้เข้าพักแต่ละรายจากรายงานรายละเอียดบัญชีผู้เข้าพัก (Folio Check List) (รูปที่ 54) ซึ่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ รายงานรายละเอียดบัญชีผู้เข้าพักนี้จะมีรายละเอียดและยอดคงเหลือของผู้พักที่ยังพักอยู่ในโรงแรมในขณะนั้นทุกบัญชีและมียอดรวมของบัญชีผู้เข้าพักทุกราย ซึ่งเป็นตัวเลขที่ผู้ตรวจสอบกลางคืนต้องตรวจสอบว่าเท่ากับยอดยกไปของบัญชีผู้เข้าพัก ในรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน ถ้าไม่เท่ากันต้องรับหาล่าเหตุและแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นส่ง เอกสารและรายงานทั้งหมดพร้อมกับรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน ให้กับพนักงานตรวจสอบรายได้ของแผนกบัญชีต่อไป

#### การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบรายได้แผนกบัญชี

พนักงานตรวจสอบรายได้แผนกบัญชี จะปฏิบัติงานในเวลาทำการปกติเช่นเดียวกับพนักงานบัญชีอื่น ๆ มีหน้าที่ที่สำคัญที่จะต้องตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการขายทั้งหมดเป็นการตรวจสอบการทำงานของผู้ตรวจสอบกลางคืนว่าครบถ้วนและถูกต้องตามหน้าที่ ดังนั้นงานของพนักงานตรวจสอบรายได้คือ การตรวจสอบเอกสารและรายงานที่ส่งมาจากผู้ตรวจสอบกลางคืน หลักการตรวจสอบจะคล้ายกับวิธีการของผู้ตรวจสอบกลางคืนและต้องตรวจสอบรายงานที่จัดทำโดยผู้ตรวจสอบกลางคืนนั้นคือ รายงานการขายอาหารและเครื่องดื่ม (รูปที่ 39) ลุ่มตรวจสอบการบันทึกตัวเลขลงในรายงาน ตรวจสอบยอดการขายแต่ละห้องอาหารและประเภทการขายราคาเงินว่าตรงกับบิลห้องอาหารและรายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### การควบคุมแบบฟอร์มเอกสารที่สำคัญโดยแผนกบัญชี

หน้าที่ที่สำคัญของแผนกบัญชีที่ขาดไม่ได้ก็คือ การควบคุมเอกสารและแบบฟอร์มที่สำคัญ ๆ ได้แก่ บัญชีผู้เข้าพัก บิลห้องอาหาร บิลค่าบริการทุกหน่วยบริการ ใบสำคัญต่าง ๆ ให้มีเลขที่เรียงลำดับต่อเนื่องกันไปและจะจัดให้มีผู้รับผิดชอบควบคุมแบบฟอร์มที่ยังไม่ได้ใช้ และทุกครั้งที่มีการเปิดใช้เอกสารเหล่านี้ จะต้องลงบันทึกรายละเอียด เลขที่เอกสารในสมุดคุมเอกสารและเซ็นรับเอกสาร สำหรับเอกสารที่ใช้ไปในแต่ละวันที่ส่งมาให้แผนกบัญชีก็จะต้องมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบว่าไม่มีเอกสารขาดหายไป เลขที่เอกสารเรียงลำดับต่อเนื่องกันไปทุกผลัดและทุกวัน



สำหรับในกรณีของบัญชีผู้เข้าพัก ซึ่งจะส่งขึ้นมาให้แผนกบัญชีก็ต่อเมื่อผู้พักบอกเลิกการพักในแต่ละวัน เลขที่เอกสารที่ส่งขึ้นมาจะไม่เรียงลำดับต่อเนื่องกัน เนื่องจากจากการบอกเลิกการพักไม่ได้เรียงลำดับตามการเข้าพัก การควบคุมบัญชีผู้เข้าพักที่เบิกไว้ว่า ได้มีการเรียกชำระหนี้จากผู้พักครบทุกใบและไม่ให้เกิดการรั่วไหลก็โดยการจัดทำแบบฟอร์มคุม เลขที่ เอกสารซึ่งมีเลขที่เอกสารเรียงต่อเนื่องกันไป ทุกวันที่บัญชีผู้เข้าพักสำหรับผู้ที่พักที่บอกเลิกการพักส่งขึ้นมาจะมีเจ้าหน้าที่ทำเครื่องหมายขีดฆ่า เลขที่เอกสารในแบบฟอร์มดังกล่าว เจ้าหน้าที่จะต้องคอยตรวจดูว่า เลขที่บัญชีผู้เข้าพักฉบับใดที่ไม่ได้ส่งขึ้นมาในระยะเวลาที่นานเกินไปกต เพื่อติดตามและหาสาเหตุกันต่อไป

พนักงานตรวจสอบรายได้จะตรวจสอบจนเป็นที่พอใจและส่ง เอกสารดังต่อไปนี้ให้แผนกลูกหนี้ เพื่อติดตามเรียกชำระหนี้ต่อไป

ต้นฉบับบัญชีผู้เข้าพักพร้อมใบคำใช้จ่ายและใบสำคัญต่าง ๆ ของผู้พักที่บอกเลิกการพัก และชำระหนี้ด้วยบัตรสินเชื่อหรือผู้พักที่โรงแรมให้เครดิตเป็นลูกหนี้นักท่องเที่ยว

ต้นฉบับใบห้องอาหารของลูกค้ำที่มาใช้บริการ โรงแรมและชำระหนี้ด้วยบัตรสินเชื่อหรือลูกค้ำที่โรงแรมให้เครดิตเป็นลูกหนี้นักท่องเที่ยว

เอกสารและรายงานอื่น ๆ ส่งให้พนักงานผู้หนึ่งรับผิดชอบเพื่อจัดเก็บเป็นวัน ๆ

#### การบันทึกบัญชีรายการงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน

พนักงานตรวจสอบรายได้ จะนำข้อมูลจากรายงานสรุปรายได้ของผู้ตรวจสอบกลางคืน รายงานการขายอาหารและเครื่องดื่ม รายงานการบันทึกการขายและรายงานการบันทึกการขายตามใบสำคัญต่าง ๆ บันทึกลงสมุดรายวันรายได้ (รูปที่ 55) ดังต่อไปนี้

รายได้จากค่าขายและการให้บริการต่าง ๆ ลงบันทึก ดังนี้

เดบิต บัญชีลูกหนี้เงินสดรับ

บัญชีลูกหนี้ผู้เข้าพัก

บัญชีลูกหนี้นักท่องเที่ยว

บัญชีลูกหนี้บัตรสินเชื่อ

เครดิต บัญชีค่าขาย (ตามประเภทรายได้)

บัญชีรายได้เบ็ดเตล็ด

บัญชีค่าบริการค้างจ่าย



พนักงานบัญชีลูกหนี้จะผ่านบัญชีรายตัวลูกหนี้ บุคคลภายนอกและลูกหนี้บัตรสินเชื่อ จากบิลค่าขายเชื่อ  
ทุกวัน

รายการปรับปรุงตามใบสำคัญปรับปรุงเพิ่ม ลงบันทึกดังนี้

เดบิต บัญชีลูกหนี้ผู้เข้าพัก

เครดิต บัญชีค่าขาย (ตามประเภทรายได้)

การจ่ายเงินสำรองจ่าย (Paid out) ให้ผู้พักตามใบสำคัญเงินลดจ่าย ลงบันทึกดังนี้

เดบิต บัญชีลูกหนี้ผู้เข้าพัก

เครดิต บัญชีเงินลดจ่ายให้แขก

รายการปรับปรุงตามใบสำคัญลดหนี้ ลงบันทึกดังนี้

เดบิต บัญชีค่าขาย (ตามประเภทรายได้)

เครดิต บัญชีลูกหนี้ผู้เข้าพัก

การรับเงินมัดจำจากผู้พักที่เข้าพัก

เดบิต บัญชีลูกหนี้เงินลดรับ

เครดิต บัญชีลูกหนี้ผู้เข้าพัก

การรับชำระหนี้จากผู้พักที่บอกเลิกการพักในแต่ละวัน ลงบันทึกดังนี้

เดบิต บัญชีลูกหนี้เงินลดรับ

บัญชีลูกหนี้บุคคลภายนอก

บัญชีลูกหนี้บัตรสินเชื่อ

เครดิต บัญชีลูกหนี้ผู้เข้าพัก

พนักงานบัญชีลูกหนี้จะผ่านบัญชีรายตัวลูกหนี้บุคคลภายนอกและลูกหนี้บัตรสินเชื่อจากบัญชีผู้เข้าพักทุกวัน

การลงบันทึกบัญชีในสมุดรายวันแต่ละประเภททุกสิ้นเดือนพนักงานบัญชีที่รับผิดชอบจะต้อง  
ผ่านรายการไปบัญชีแยกประเภททั่วไป



### การตัดทำรายการปรับปรุงบัญชีรายได้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภาษีการค้า

#### รายการปรับปรุงที่เกี่ยวข้องกับภาษีการค้ามีดังนี้

ก. บัญชีค่าขายห้องพัก ค่าขายอาหารและเครื่องดื่มและค่าชกกริต จะมีค่าภาษีการค้าที่คิดจากแขกที่มาใช้บริการรวมอยู่ด้วย ดังนั้นทุกสิ้นเดือนเมื่อปิดบัญชีล่มตรายวันรายได้จะนำรายได้ทุกตัวที่กล่าวมาข้างต้นคำนวณภาษีการค้า ตามอัตราที่กำหนดไว้บันทึกการรายการในล่มตรายวันทั่วไป ดังนี้

เดบิต บัญชีขาย (ตามประเภทรายได้)

เครดิต บัญชีค่าภาษีการค้าค้างจ่าย

ข. บัญชีค่าบริการ (Service Charge) ค้างจ่ายที่คิดจากแขกที่มาใช้บริการ จะนำมาคำนวณเพื่อแบ่งจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ของ โรงแรม แต่เนื่องจากค่าบริการนี้จะต้องถือเป็นรายได้ที่ต้องเสียภาษีการค้าด้วย จึงต้องนำรายได้ค่าบริการมาคำนวณตั้งค่าใช้จ่ายภาษีการค้าค้างจ่ายก่อน โดยบันทึกการรายการในล่มตรายวันทั่วไป ดังนี้

เดบิต บัญชีบริการค้างจ่าย

เครดิต บัญชีค่าภาษีการค้าค้างจ่าย

### การควบคุมลูกหนี้โดยแผนกลูกหนี้

หลักสำคัญของการควบคุมลูกหนี้ โดยแผนกลูกหนี้มีดังต่อไปนี้

1. บัญชีผู้เข้าพักสำหรับผู้ที่บอกเลิกการพักและได้เครดิตจากโรงแรมและปิลห้องอาหารของลูกค้ำที่ได้ไม่เครดิตจากโรงแรมเช่นกัน ต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบการให้อัตราค่าที่พัก ค่าอาหารและอื่น ๆ ในบัญชีผู้เข้าพักและปิลห้องอาหารของลูกหนี้ทุกรายว่าเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดโดยผู้บริหารในช่วงเวลานั้นหรือไม่ และถ้าลูกหนี้เป็นบริษัทนำเที่ยวสายการบินหรือบริษัทที่มีข้อตกลงพิเศษ ในการนำแขกเข้ามาพักในโรงแรมต้องตรวจสอบการคิดค่าห้องพัก ค่าอาหารและอื่น ๆ ว่าตรงกับใบเล่นราคาและใบสำคัญการเข้าพักโรงแรมของลูกหนี้แต่ละราย ถ้าพบว่าไม่ถูกต้องจะทำการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามหลักฐาน

รายการลดหนี้ตามใบสำคัญลดหนี้ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม ต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจและมีเหตุผลชี้แจงอย่างเหมาะสม

2. จัดให้พนักงานบัญชีลูกหนี้ลงบันทึกในบัญชีรายตัวลูกหนี้ จากเอกสารเบื้องต้น ทุกวันกล่าวคือ ถ้าเป็นการบันทึกการ เป็นหนี้ก็จะผ่านรายการจากบัญชีผู้เข้าพักลบที่ 1 หรือบิล ห้างอาหารฉบับที่ 1 ซึ่งส่งมาจากพนักงานตรวจสอบรายได้และถ้าเป็นการชำระหนี้จากลูกหนี้ก็ จะผ่านรายการจากใบเสร็จรับเงินฉบับที่ 2 ซึ่งแคชเชียร์กลางได้ตรวจสอบและจัดส่งมาให้

ทุกสิ้นเดือนจะจัดทำรายละเอียดลูกหนี้รายตัว ส่งให้แผนกบัญชีเพื่อตรวจสอบ กับบัญชีคุมยอดลูกหนี้แต่ละประเภทว่ามียอดรวมถูกต้องตรงกัน ถ้าไม่ตรงกันต้องค้นหาสาเหตุและ แก้ไขให้ตรงกัน

3. ทุกเดือนแผนกลูกหนี้ต้องจัดทำรายงานแจ้งหนี้ (Statement) ซึ่งแสดงรายละเอียดที่เกิดขึ้นในบัญชีลูกหนี้แต่ละรายและส่งไปให้ลูกหนี้ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงจำนวนเงินที่ค้าง ชำระอยู่และรายการติดต่อกันในในเดือนที่ผ่านมา

4. ทุกเดือนต้องมีการจัดทำงบแยกอายุหนี้ส่งให้ผู้จัดการแผนกลูกหนี้พิจารณาว่ามี หนี้รายใดที่ค้างชำระนานเกินควร จะได้เร่งรัดติดตามทวงหนี้ให้เร็วขึ้นและยังใช้ประกอบใน การพิจารณากำหนดจำนวนหนี้สงสัยจะสูญด้วย

หัวหน้าแผนกลูกหนี้จะพิจารณาตั้งสำรองหนี้สูญในวันสิ้นปี ดังนี้

ก. สำรองเต็มจำนวนตามยอดเงินที่ลูกหนี้รายนั้น ๆ เป็นหนี้อยู่ในกรณีที่สงสัยว่า หนี้รายนั้นจะไม่อาจเรียกชำระได้

ข. สำรอง โดยประมาณเป็นร้อยละของยอดลูกหนี้คงเหลือวันสิ้นปี โดยวิธีประมาณ เป็นร้อยละหรือพิจารณาจากงบแยกอายุหนี้ แล้วสำรองเป็นอัตราร้อยละลดหลั่นกันลงมาก็ได้

เมื่อกำหนดหนี้สงสัยจะสูญได้ ก็จัดทำรายละเอียดการคำนวณหรือรายละเอียด ลูกหนี้จำนวนที่สงสัยจะสูญ ส่งให้ผู้จัดการฝ่ายบัญชีพิจารณาอนุมัติและให้พนักงานบัญชีทั่วไป บันทึก ลงสมุดรายวันทั่วไปดังนี้

เดบิต บัญชีค่าเผื่อหนี้สูญ

เครดิต บัญชีหนี้สงสัยจะสูญ

สิ้นเดือนผ่านไปยังบัญชีแยกประเภททั่วไป

ในกรณีที่หนี้รายใดที่ค้างชำระนานและสงสัยว่าจะเก็บเงินไม่ได้ หลังจากได้ใช้ความพยายามในการติดตามเก็บหนี้จนถึงที่สุดแล้ว จะทำใบจำหน่ายหนี้สูญซึ่งมี 2 ฉบับส่งไปให้ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินและผู้จัดการทั่วไปอนุมัติ

ใบจำหน่ายหนี้สูญฉบับที่ 1 ให้พนักงานบัญชีลูกหนี้บันทึกในบัญชีรายตัวลูกหนี้และเก็บเข้าแฟ้มไว้เป็นหลักฐาน

ฉบับที่ 2 ส่งให้แผนกบัญชี เพื่อบันทึกในสมุดรายวันทั่วไป ดังนี้

เดบิต บัญชีหนี้สงสัยจะสูญ

เครดิต บัญชีลูกหนี้ (ตามประเภทลูกหนี้)

5. แผนกลูกหนี้มีหน้าที่ในการติดตามเรียกชำระหนี้จากลูกหนี้ ซึ่งจะกล่าวต่อไป

ในบทที่ 6