

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

หลังจากที่เกิดการล้มละลายของบริษัทชั้นนำในประเทศสหรัฐอเมริกาได้เกิดปัญหาทางธุรกิจอย่างไม่มีใครได้คาดคิดมาก่อน หน่วยงานของอเมริกา จึงได้ออกกฎหมายที่เรียกว่า Sarbanes-Oxley Act 2002 กฎหมายฉบับนี้มุ่งเน้นที่การปรับปรุง ระบบการควบคุมภายในของบริษัทต่าง ๆ อย่างแท้จริง โดยกำหนดให้ CEOs และ CFOs ของบริษัทแต่ละแห่ง ต้องประเมินและรายงานต่อสาธารณชนให้เห็นกันอย่างชัดเจนว่า การควบคุมภายในทางด้านรายงานการเงินของบริษัทนั้นมีประสิทธิผลเพียงใด หากบริษัทสามารถยืนยันอย่างเต็มที่ (และพร้อมที่จะแสดงหลักฐานประกอบ) ถึงความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน ก็เท่ากับบริษัทสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและการได้รับการยอมรับให้แก่ตัวเองและเรียกความน่าเชื่อถือจากสาธารณชน (public trust) ซึ่งในประเทศไทยของเรานั้น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้ออกกฎหมายให้บริษัทจดทะเบียนทุกแห่ง ต้องรายงานเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการควบคุมภายในในเล่มรายงานประจำปี โดยให้ประธานคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้ลงนามรับรองรายงานนี้

ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี นับเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับจังหวัดจันทบุรีเป็นจำนวนมาก ซึ่งลักษณะของธุรกิจเป็นการบริการ มีการติดต่อสื่อสารกับธุรกิจแขนงต่าง ๆ มีการบริการที่มีคุณภาพและความเป็นมาตรฐานสากล ดังนั้น ในการดำเนินธุรกิจประเภทนี้ ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องใช้หลักวิชาด้านการธุรกิจต่าง ๆ เช่น หลักการบริหาร หลักการให้บริการ หลักการวางแผนกฎหมายต่าง ๆ รวมทั้งการควบคุมภายในเป็นปัจจัยที่สำคัญมากอย่างหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ หรืออาจกล่าวได้ว่า การควบคุมภายในเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) แต่โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการยังไม่ค่อยเข้าใจและไม่เห็นความสำคัญของเครื่องมือบริหารชนิดนี้ ซึ่งแท้จริงแล้วการควบคุมภายใน (Internal Control System) หมายถึง กระบวนการ นโยบาย วิธีการปฏิบัติ หรือ การกระทำใด ๆ ซึ่งผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ผู้บริหาร และบุคคลอื่นของกิจการกำหนดขึ้น เพื่อช่วยให้กิจการบรรลุถึงเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ ซึ่งจะก่อให้เกิดความมั่นใจเท่าที่จะสามารถทำได้ว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร การป้องกันรักษาทรัพย์สิน การป้องกันและการตรวจพบการทุจริตและข้อผิดพลาด ความถูกต้องและความครบถ้วนของการบันทึกบัญชี และการจัดทำข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้อย่างทันเวลา นอกจากนี้ การที่ผู้ประกอบการจะประสบความสำเร็จ มิใช่เพียงแต่สร้างธุรกิจและหาผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีความสามารถมาทำงานเท่านั้น แต่ยังต้องคำนึงว่าธุรกิจจะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจได้นั้น ผู้บริหารจะต้องสร้างกระบวนการในการปฏิบัติงานให้ไปสู่วัตถุประสงค์นั้นด้วย กระบวนการเหล่านี้เป็นกระบวนการที่กำหนดขึ้นภายในแต่ละองค์กร

ซึ่งผู้กำหนดมักจะเป็นระดับผู้บริหาร และนำมาปฏิบัติโดยพนักงานขององค์กรนั้น ๆ ถ้ากระบวนการเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นมาอย่างเหมาะสม ก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ช่วยให้ธุรกิจแข่งขันกับตลาดได้ ช่วยป้องกันการรั่วไหล ช่วยให้องค์กรเห็นฐานะการเงินที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และช่วยให้องค์กรเติบโตได้อย่างมั่นคง กระบวนการต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นมา ก็คือ การควบคุมภายในนั่นเอง

ดังนั้น จากปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการควบคุมภายในให้มีความเหมาะสม สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลการเงินและธุรกิจให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี
2. เรียงลำดับสภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ 2) การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย 3) การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์ 4) การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึก 5) การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด 6) การควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม 7) การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า 8) การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง 9) การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) 10) การควบคุมภายในด้านอื่น ๆ โดยจำแนกตามรูปแบบการประกอบกิจการของธุรกิจ ทั้ง 3 รูปแบบ 1) ธุรกิจเจ้าของคนเดียว 2) ห้างหุ้นส่วน 3) บริษัท โดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์
3. เพื่อหาแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทราบสภาพปัญหาการการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี โดยนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการวางระบบควบคุมภายในของธุรกิจท่องเที่ยวและที่พักให้กับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักและโรงแรม
2. เป็นการแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี โดยผู้บริหารระดับสูงสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้มากำหนดหรือปรับปรุงนโยบายสำหรับการควบคุมภายในของธุรกิจท่องเที่ยวและที่พัก จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 123 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดจันทบุรี, 2565) คือ

เจ้าของกิจการ หรือผู้จัดการของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรีที่รับผิดชอบในงานด้านบัญชี ทั้ง 123 แห่ง ๆ ละ 1คน รวม 123 คน ประกอบด้วย

1. ที่พักและโรงแรม อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 71 แห่ง
2. ที่พักและโรงแรม อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 31 แห่ง
3. ที่พักและโรงแรม อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 แห่ง
4. ที่พักและโรงแรม อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 4 แห่ง
5. ที่พักและโรงแรม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 แห่ง
6. ที่พักและโรงแรม อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 แห่ง
7. ที่พักและโรงแรม อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5 แห่ง
8. ที่พักและโรงแรม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5 แห่ง
9. ที่พักและโรงแรม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 1 แห่ง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจท่องเที่ยวและที่พัก จังหวัดจันทบุรี ศึกษาสภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจท่องเที่ยวและที่พัก จังหวัดจันทบุรี และเรียงลำดับสภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามรูปแบบการประกอบการของธุรกิจ 10 ด้าน ได้แก่

- 1) การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ
- 2) การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย
- 3) การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์
- 4) การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึก
- 5) การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด
- 6) การควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม
- 7) การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า
- 8) การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง
- 9) การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์)
- 10) การควบคุมภายในด้านอื่น ๆ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาในการทำวิจัยทั้งสิ้น 1 ปี 7 เดือน เริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึงช่วงเดือนกันยายน 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แนวทาง หมายถึง วิธีการที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองข้อกำหนดของหัวข้อต่าง ๆ ในเกณฑ์แนวทาง หมายถึงความเหมาะสมของวิธีการต่อข้อกำหนดของหัวข้อและประสิทธิผลของการใช้แนวทางนั้น

2. ปัญหา หมายถึง ประเด็นที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความต้านทาน หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใด ๆ ที่ต้องมีการแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหามิได้มาจากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายประเด็นปัญหาแสดงถึงทางออกที่ต้องการ ควบคู่กับความบกพร่อง ข้อสงสัย หรือความไม่สอดคล้องที่ปรากฏขึ้น ซึ่งขัดขวางมิให้ผลลัพธ์ประสบผลสำเร็จ

3. การควบคุมภายใน (Internal Control) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่บุคลากรในองค์กรโดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคนมีบทบาทร่วมกันในการจัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล ว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

3.1 การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ

กระบวนการของกิจการที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในของเงินสดรับที่กิจการได้รับจากเงินสดรับ จากลูกหนี้ค่าขายสินค้า หรือการให้บริการ และเงินสดรับอื่นจากการดำเนินงาน เช่น ค่าเช่ารับ ค่าปรับ ค่าสิทธิ ค่านายหน้า ค่าธรรมเนียมเพื่อป้องกันความบกพร่องหรือข้อผิดพลาด หรือเจตนาทุจริตของพนักงาน การไม่ทราบเงินสดจริงที่ได้รับและกิจการไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเงินสดรับที่ได้นั้นมาจากที่ไหน เวลาใด และป้องกันความไม่ปลอดภัยและความไม่ถูกต้องของเงินสดรับ

3.2 การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย

กระบวนการของกิจการที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในของเงินสดจ่ายที่กิจการได้จ่ายจากเงินสด จ่ายค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (ค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร) เงินสดจ่ายค่าซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบเงินสด จ่ายค่าภาษีเงินได้ เพื่อป้องกันความบกพร่องหรือข้อผิดพลาด หรือเจตนาทุจริตของพนักงาน ความไม่ถูกต้องของบัญชีเงินสดจ่าย การควบคุมเงินสดจ่ายไม่เหมาะสม และการนำเอกสารชุดเดิมมาเบิกจ่ายซ้ำ

3.3 การควบคุมภายในด้านอื่น ๆ

การควบคุมภายในด้านอื่น ๆ ที่เป็นพื้นฐานของการควบคุมภายในที่เหมาะสม โดยกิจการมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบด้านการตรวจสอบภายใน หรือมีการจัดตั้งเป็นหน่วยงาน หรือมีลำดับสายการบริหารงานขึ้นตรงต่อกับคณะกรรมการผู้จัดการ และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ควรมีการวางเงินค้ำประกันไว้ที่กิจการจำนวนหนึ่ง ต้องมีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างพนักงานบัญชีและคนที่รับผิดชอบเรื่องเงิน

3.4 การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์

กระบวนการของกิจการที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์ที่กิจการได้ให้บริการและเงินสดที่ได้รับจากการบริการเกี่ยวกับโทรศัพท์ เพื่อป้องกันความบกพร่องหรือข้อผิดพลาด หรือเจตนาทุจริตของพนักงาน และควบคุมอัตราค่าบริการที่สามารถเกินกำหนดได้

3.5 การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึก (บุหรี,ขนมขบเคี้ยว,สินค้าประจำจังหวัด ฯลฯ)

กระบวนการของกิจการที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกที่กิจการได้ให้การขายสินค้าและเงินสดที่ได้รับจากการขายสินค้า เพื่อป้องกันความบกพร่องหรือข้อผิดพลาด หรือเจตนาทุจริตของพนักงาน

3.6 การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด

กระบวนการของกิจการที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีดที่กิจการได้ให้บริการเกี่ยวกับซักรีด และเงินสดที่ได้รับจากการให้บริการซักรีด โดยควบคุมในด้านการออกเอกสารการรับเงิน และการตรวจสอบเอกสารทุกครั้งที่มีรายการเกิดขึ้น เพื่อป้องกันความบกพร่องหรือข้อผิดพลาด หรือเจตนาทุจริตของพนักงาน

3.7 การควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม

กระบวนการของกิจการที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่มที่กิจการได้ให้การขายอาหารและเครื่องดื่ม และเงินสดที่ได้รับจากการขายอาหารและเครื่องดื่ม โดยควบคุมด้านการออกเอกสารการรับเงิน และการตรวจสอบเอกสารทุกครั้งที่มีรายการเกิดขึ้น เพื่อป้องกันความบกพร่องหรือข้อผิดพลาด หรือเจตนาทุจริตของพนักงาน

3.8 การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า

กระบวนการของกิจการที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้าที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการอนุมัติสินเชื่อไปจนถึงการตรวจสอบบัญชีลูกหนี้ การเรียกเก็บหนี้ และการจำหน่ายบัญชีลูกหนี้ เพื่อการอนุมัติมีการถ่วงรอบคอบ และมีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด การควบคุมภายในของลูกหนี้การค้า การรับชำระหนี้ ไม่รั่วไหล และมีการเรียกเก็บเงินจากการให้เครดิตโดยเร็วที่สุดและมีการบันทึกบัญชีอย่างถูกต้อง

3.9 การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง

กระบวนการของกิจการที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่ผลิตสำเร็จรูปแล้วรอการจำหน่าย เพื่อป้องกันการไม่ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนและไม่มีการสับเปลี่ยน การจัดทำใบเบิกวัสดุทันทีที่มีการเบิกใช้ไป หรือการป้องกันการจัดเก็บวัสดุที่นานเกินไป

3.10 การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์)

กระบวนการของกิจการที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเกี่ยวกับที่ดิน อาคารและอุปกรณ์เป็นไปตาม

ข้อบังคับ ระเบียบ มติที่ประชุม รวมถึงแผนงาน หรือเป้าหมายและงบประมาณรายจ่ายที่กำหนด การบันทึกรายการบัญชีเกี่ยวกับที่ดิน อาคารและอุปกรณ์เป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ของที่ดิน อาคารและอุปกรณ์คงเหลืออยู่จริงและเป็นกรรมสิทธิ์ของธุรกิจท่องเที่ยวและที่พัก เพื่อการอนุมัติ มีการกลั่นกรองอย่างรอบคอบ และมีปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด การควบคุมภายใน ของการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) และป้องกัน ความบกพร่องหรือข้อผิดพลาด หรือเจตนาทุจริตของพนักงาน

4. การกำกับดูแลกิจการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการ คณะกรรมการ เจ้าของ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น การกำกับดูแลกิจการช่วยให้เกิดโครงสร้างที่สำคัญซึ่งเป็นกลไกในการกำหนด วัตถุประสงค์ของกิจการและการกำหนดวิธีที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น รวมถึงการติดตามผล การปฏิบัติงานของกิจการ

5. ที่พักและโรงแรม หมายถึง ธุรกิจที่พักและโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรีในลักษณะสถานที่ ประกอบการเพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักอาศัย โรงแรม โฮสเทล โฮมสเตย์ เกสต์เฮาส์ เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ รีสอร์ท ซึ่งในที่นี้หมายถึง ที่พักและโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรีมีจำนวน 123 แห่ง

6. รูปแบบการประกอบการของธุรกิจ คือ การประกอบธุรกิจที่พักโดยประกอบด้วย

6.1 กิจการของคนเดียว (Sole or Single Proprietorship) กิจการเจ้าของคนเดียว เป็นการประกอบธุรกิจที่บุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของกิจการ และบริหารจัดการธุรกิจทุกเรื่องด้วย ตนเอง

6.2 ห้างหุ้นส่วน (Partnership) ห้างหุ้นส่วน เป็นรูปแบบของการประกอบธุรกิจที่มีบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป และสามารถทำนิติกรรมตามกฎหมายได้

6.3 บริษัทจำกัด (Corporation) บริษัทจำกัด เป็นการประกอบการที่จดทะเบียนเป็น นิติบุคคล จัดตั้งเพื่อวัตถุประสงค์ในการแสวงหากำไรจากกิจการ ซึ่งจะแบ่งทุนออกเป็นหุ้นที่มีมูลค่า หุ้นละเท่า ๆ กัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี