

## บทที่ 3

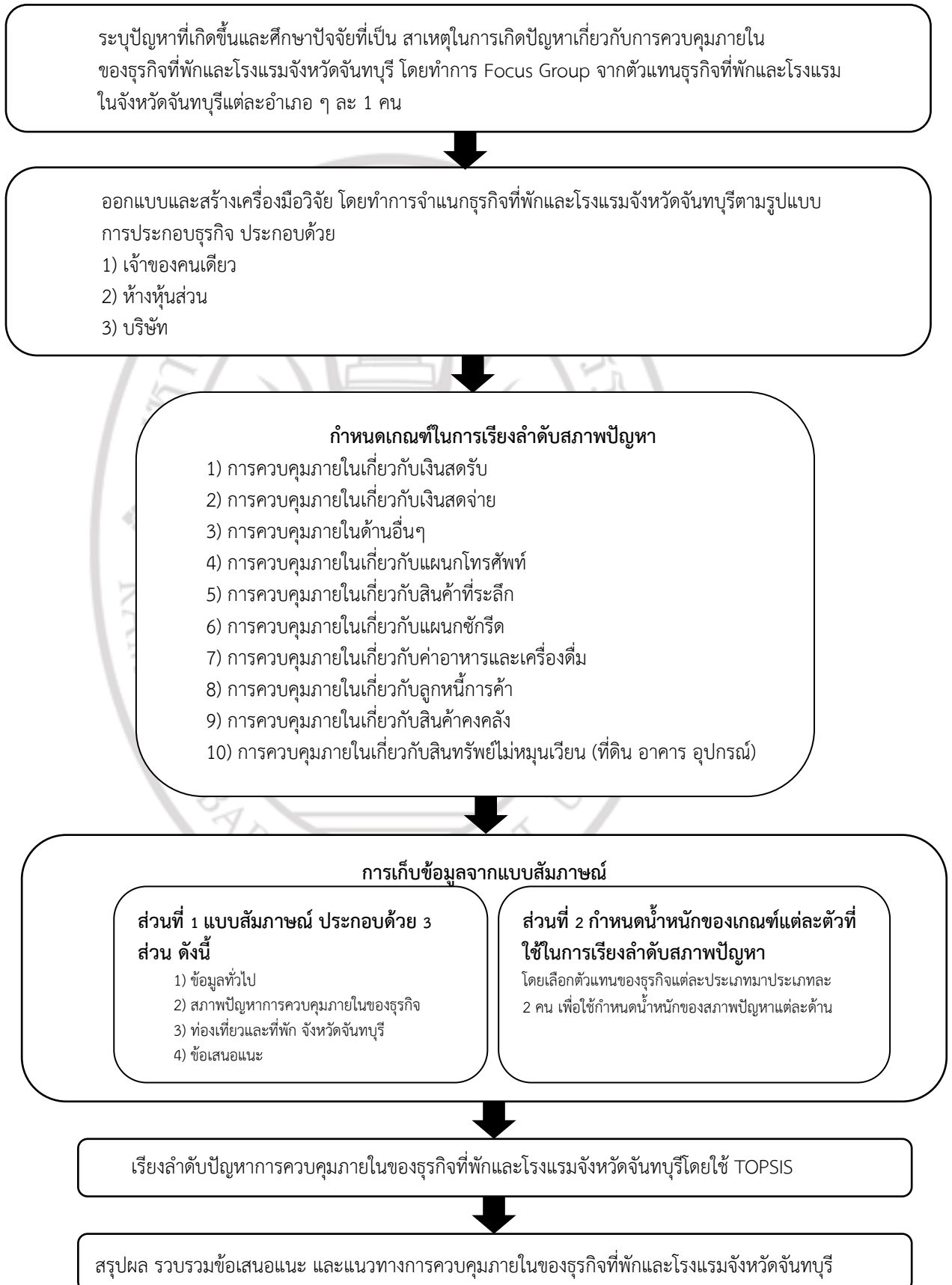
### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่פקและโรงแรม จังหวัดจันทบุรีเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย (Research Methodology) ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

- 3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่פקและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี โดยแสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 3.1 วิธีการดำเนินการวิจัยการวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการควบคุมภายใน ของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี

### 3.2 ประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 123 แห่ง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดจันทบุรี, 2565) คือ เจ้าของกิจการ หรือผู้จัดการของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ที่รับผิดชอบในงานด้านบัญชี 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

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน รูปแบบของธุรกิจ ประเภทการให้บริการของธุรกิจที่พัก ขนาดของรายได้ การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ลักษณะของการทำบัญชี

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม 10 ด้าน 83 ข้อ

#### ตารางที่ 3.1 ข้อมูลการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม

การควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จำนวน 10 ด้าน	จำนวนข้อคำถาม
การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ	13 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย	20 ข้อ
การควบคุมภายในด้านอื่น ๆ	12 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์	2 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึก	2 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด	2 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม	7 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า	7 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง	7 ข้อ

**ตารางที่ 3.1** ข้อมูลการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม (ต่อ)

<b>การควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จำนวน 10 ด้าน</b>	<b>จำนวนข้อคำถาม</b>
การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์)	11 ข้อ

โดยให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว ซึ่งส่วนที่ 2 แต่ละข้อเป็นคำถามในลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่าความสำคัญ (Rating Scale) 3 ระดับ โดยมีทิศทางของคำตอบเป็นบวก ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

3 คะแนน	หมายถึง	ปฏิบัติเป็นประจำ (มากกว่า 4 ครั้ง /ปี)
2 คะแนน	หมายถึง	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง (1-4 ครั้ง /ปี)
1 คะแนน	หมายถึง	ไม่มีการปฏิบัติเลย

ผู้วิจัยได้แบ่งช่วงของระดับ การปฏิบัติที่ส่งผลต่อการควบคุมภายใน ของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรีด้วยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นโดยใช้สูตรหาความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}}$$

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้ช่วงคะแนนเท่ากับ

$$\frac{3-1}{3} = 0.66$$

โดยแบ่งระดับการปฏิบัติออกเป็น 3 ระดับเพื่อใช้ในการตีความหมายของค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าในส่วนที่ 2 นำมาเป็นเกณฑ์ประเมินระดับ การปฏิบัติการควบคุมภายใน จึงกำหนดช่วงคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ยในช่วง 1.00 - 1.66	หมายถึง	ไม่มีการปฏิบัติเลย
คะแนนเฉลี่ยในช่วง 1.67 - 2.33	หมายถึง	ปฏิบัติเป็นบางครั้ง
คะแนนเฉลี่ยในช่วง 2.34 - 3.00	หมายถึง	ปฏิบัติเป็นประจำ

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ให้คำแนะนำและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในขององค์กรจำนวน 1 ข้อ

**การกำหนดน้ำหนักของเกณฑ์แต่ละตัวที่ใช้ในการเรียงลำดับสภาพปัญหา**  
โดยเลือกตัวแทนของธุรกิจแต่ละประเภทมาประเภทละ 2 คน เพื่อใช้กำหนดน้ำหนักของสภาพปัญหาในแต่ละด้าน

### การสร้างเครื่องมือ

1) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์จากเอกสาร บทความ แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาและแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่פקหรือองค์กรต่าง ๆ เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2) นิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อให้ความหมาย ที่สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนและสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุมเชิงเนื้อหาเพื่อให้สัมพันธ์กับนิยาม ศัพท์ของตัวแปรที่จะใช้ในการวัดผล

3) จัดทำร่างแบบสัมภาษณ์ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน รูปแบบของธุรกิจ ประเภทการให้บริการของธุรกิจที่פק ขนาดของรายได้ การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ลักษณะของการทำบัญชี จำนวน 19 ข้อ ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาและข้อมูลการควบคุมภายในของธุรกิจที่פקและโรงแรม 10 ด้าน จำนวน 83 ข้อ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ให้คำแนะนำและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในขององค์กร จำนวน 1 ข้อ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) นำแบบทดสอบไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเนื้อหา ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence : IOC) ความเที่ยงตรงเชิงพิณิจ (Face Validity) ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาครั้งนี้หรือไม่ จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข

2) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาบันทึกผลการพิจารณาลงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนในแต่ละข้อ

3) นำแบบสอบถามไปทำการ Try out กับกลุ่มโดยไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยได้ค่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.993 ของแนวทางการควบคุมภายใน และ 0.966 ของสภาพปัญหาการควบคุมภายใน

4) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านความเห็นผู้เชี่ยวชาญยื่นขอพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ซึ่งแบบสัมภาษณ์ งานวิจัยฉบับนี้ผ่านการพิจารณาเรียบร้อยแล้วดำเนินการนำแบบสัมภาษณ์ฉบับจริงเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากการคณะวิทยาการจัดการ ถึงธุรกิจที่פקและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 123 แห่ง เพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูล

2. เข้าสัมภาษณ์ธุรกิจที่פקและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี 123 แห่ง

3. นำแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป



### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการควบคุมภายในของธุรกิจที่פקและโรงแรม มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ให้คำแนะนำและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ส่วนที่ 4 กำหนดน้ำหนักของเกณฑ์แต่ละตัวที่ใช้ในการเรียงลำดับสภาพปัญหาโดยเลือกตัวแทนของธุรกิจแต่ละประเภท มาประเภทละ 2 คน เพื่อใช้กำหนดน้ำหนักของสภาพปัญหาแต่ละด้าน มาหาค่าเฉลี่ย (Mean)

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สูตรหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบทดสอบ

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้

$$\square = \frac{\square}{\square} \times 100$$

เมื่อ  $P$  แทน ร้อยละ

$F$  แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

$N$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. สูตรค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนน

$N$  แทน จำนวน

3. สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนน  
 N แทน แทนจำนวน

4. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค. (Cronbach)

5. TOPSIS MODEL

วิธีการ Topsis (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) เป็นอีกวิธีหนึ่งในการวิเคราะห์การตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์เพื่อค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดโดยมีหลักการสำคัญ คือ การพยายามหาทางเลือกที่มีสมรรถนะโดยรวมใกล้เคียงกับค่าที่ดีที่สุดในแต่ละเกณฑ์ โดยมีขั้นตอนวิธีการ ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มของทางเลือกที่เป็นไปได้
2. กำหนดค่าถ่วงน้ำหนักความสำคัญแต่ละเกณฑ์ให้อยู่ในช่วง 0-1 โดยเมื่อรวมค่าถ่วงน้ำหนักของทุกข้อมูลแล้วต้องมีค่าเท่ากับ 1
3. ทำข้อมูลคุณลักษณะแต่ละชั้นข้อมูลให้เป็นมาตรฐาน หรือการทำ Normalization ด้วยการปรับข้อมูลของแต่ละเกณฑ์ที่อยู่ในหน่วยที่แตกต่างกันให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยสามารถทำการปรับได้หลายวิธี ซึ่งอาจจะให้ผลการคำนวณที่แตกต่างกันออกไป เช่นการแปลงข้อมูลตามสัดส่วน ซึ่งหากการปรับหน่วยนับเป็นการใช้กับเกณฑ์เชิงผลประโยชน์จะต้องมีค่ายิ่งสูงยิ่งดี แต่หากเป็นเกณฑ์เชิงต้นทุนยังมีค่าต่ำยิ่งดีโดยมีสมการในการปรับข้อมูลได้ดังสมการ

$$N_{ij} = \frac{Y_{ij}}{Y_{j\_max}} \quad \text{สมการสำหรับเกณฑ์เชิงผลประโยชน์}$$

$$N_{ij} = \frac{Y_{i\_min}}{Y_{ij}} \quad \text{สมการสำหรับเกณฑ์เชิงผลประโยชน์}$$

เมื่อ i แทน ทางเลือก (1,2,3,...,m)  
 j แทน เกณฑ์ (1,2,3,...,n)  
 $N_{ij}$  แทน ข้อมูลการประเมินผลที่ถูกปรับแล้วของทางเลือกที่ i เกณฑ์ที่ j  
 $Y_{ij}$  แทน ข้อมูลการประเมินผลในหน่วยดั้งเดิมของทางเลือกที่ i เกณฑ์ที่ j  
 $Y_{j\_max}$  แทน ข้อมูลการประเมินผลในหน่วยดั้งเดิมที่มีค่ามากที่สุดของเกณฑ์ที่ j

$Y_{j\_min}$  แทน ข้อมูลการประเมินผลในหน่วยดั้งเดิมที่มีค่าน้อยที่สุดของเกณฑ์ที่  $j$

หลังจากข้อมูลของทุกทางเลือกบนแต่ละเกณฑ์ถูกปรับค่ามาแล้วให้คูณข้อมูลเหล่านั้นกับน้ำหนักความสำคัญของแต่ละเกณฑ์จากสมการ

$$V_{ij} = W_j N_{ij}$$

4. หาค่าอุดมคติเชิงบวกและค่าอุดมคติเชิงลบของเกณฑ์การตัดสินใจทั้งหมด

$$PIS = PIS_1, PIS_2, \dots, PIS_n$$

$$NIS = NIS_1, NIS_2, \dots, NIS_n$$

เมื่อ PIS แทน ค่าที่ดีที่สุดในแต่ละเกณฑ์เมื่อเปรียบเทียบทางเลือกทั้งหมดที่มีอยู่

NIS แทน ค่าที่แย่มากที่สุดในแต่ละเกณฑ์เมื่อเปรียบเทียบทางเลือกทั้งหมดที่มีอยู่

5. คำนวณระยะทางระหว่างค่าอุดมคติเชิงบวก และค่าอุดมคติเชิงลบ ของแต่ละทางเลือกจากสมการ

$$S_{PIS_i} = \sqrt{\sum_{j=1}^N (V_{ij} - PIS_j)^2}$$

$$S_{NIS_i} = \sqrt{\sum_{j=1}^N (V_{ij} - NIS_j)^2}$$

6. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ที่ใกล้เคียงแนวคิดในอุดมคติที่สุด (Closeness Coefficient : CC) ของแต่ละทางเลือกจากสมการ

$$CC_i = \frac{S_{NIS_i}}{S_{PIS_i} + S_{NIS_i}}$$

7. เรียงลำดับทางเลือกทั้งหมดตามค่า  $CC_i$  โดยทางเลือกที่ดีที่สุด คือทางเลือกที่มีค่า  $CC_i$  มากที่สุด