

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง การศึกษาการวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี สามารถสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

- 1.1.1 เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี
- 1.1.2 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) การควบคุมภายในในด้านอื่น ๆ โดยจำแนกตามรูปแบบการประกอบการของธุรกิจ ทั้ง 3 รูปแบบ 1) ธุรกิจเจ้าของคนเดียว 2) ห้างหุ้นส่วน 3) บริษัท โดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์
- 1.1.3 เพื่อหาแนวทางการแนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี

1.2 วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 123 แห่ง คือ เจ้าของกิจการหรือผู้จัดการของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรีที่รับผิดชอบในงานด้านบัญชีทั้ง 123 แห่ง ๆ ละ 1 คน 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 อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 1 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) TOPSIS

1.3 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1.3.1.1 ด้านเพศ ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.80 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.20

1.3.1.2 ด้านอายุ ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.27 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.76 และ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.95 ช่วงอายุ 51-60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไปเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 13.01

1.3.1.3 ด้านระดับการศึกษา ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.28 รองลงมาคือ ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.01 ต่ำกว่า ระดับชั้นม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.57 ระดับปวส.หรืออนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ 9.76 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 8.94 และระดับการศึกษาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.44

1.3.1.4 ด้านตำแหน่งงาน ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 38.21 รองลงมาเป็น เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.77 ตำแหน่งงานอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 16.26 เจ้าหน้าที่บัญชี คิดเป็นร้อยละ 4.06 เจ้าหน้าที่การเงินคิดเป็นร้อยละ 2.44 หัวหน้าบัญชีและ หัวหน้าการเงินเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.63

1.3.1.5 ด้านประสบการณ์ทำงาน ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 7 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.34 รองลงมาประสบการณ์ทำงานระหว่าง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.08 ระหว่าง 1-3 ปีคิดเป็นร้อยละ 13.82 และ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.76

1.3.1.6 ด้านรูปแบบการประกอบธุรกิจ ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 72.36 รองลงมาเป็น บริษัท คิดเป็นร้อยละ 20.32 และห้างหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 7.32

1.3.1.7 ด้านประเภทการให้บริการของธุรกิจ ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทการให้บริการของธุรกิจเป็นโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 54.46 รองลงมาเป็น เกสต์เฮ้าส์ คิดเป็นร้อยละ 28.46 เซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ คิดเป็นร้อยละ 9.76 โฮสเทล คิดเป็นร้อยละ 3.25 รีสอร์ท คิดเป็นร้อยละ 2.44 โฮมสเตย์คิดเป็นร้อยละ 1.63 และ อื่น ๆ ไม่มีผู้เลือกตอบคิดเป็นร้อยละ 0

1.3.1.8 ด้านขนาดของรายได้ ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีขนาดของรายได้อยู่ที่ 500,001 ถึง 1,000,000 บาท ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 31.71 รองลงมารายได้ไม่เกิน 500,000 บาท ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 30.08 ขนาดของรายได้มากกว่า 5,000,000 บาท ต่อปีคิดเป็นร้อยละ 15.45 ขนาดของรายได้อยู่ที่

1,000,001 – 2,000,000 บาท ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 14.63 และ ขนาดรายได้อยู่ที่ 2,000,001 ถึง 5,000,000 บาท ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 8.13

1.3.1.9 ด้านการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่มีการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 53.66 และไม่เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 46.34

1.3.1.10 ด้านลักษณะการทำบัญชี พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นจัดทำบัญชีด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 73.17 รองลงมา ทำบัญชีโดยจ้างสำนักงานบัญชีจัดทำบัญชีให้ คิดเป็นร้อยละ 17.89 และทำบัญชีโดยมีแผนกบัญชีของธุรกิจจัดทำบัญชีให้ คิดเป็นร้อยละ 8.94

1.3.2 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแนวทางการควบคุมภายในธุรกิจที่พักและโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ทั้ง 10 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 1.73 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 2.029 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ เป็นบางครั้ง การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.878 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย เป็นบางครั้ง การควบคุมภายในด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.919 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในด้านอื่น ๆ เป็นบางครั้ง การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.508 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์เลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 0.886 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ เลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.577 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีดเลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.582 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่มเลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.574 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้าเลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 2.329 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลังเป็นบางครั้ง การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 2.025 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) เป็นบางครั้ง

1.3.3 ผลการศึกษา พบว่าลำดับสภาพปัญหาการควบคุมภายในธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัด ทั้ง 10 ด้าน ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลังมีปัญหาหนักที่สุดเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 2.329 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ เป็นอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.029 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) เป็นอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.025 ปัญหาด้านการควบคุมภายในด้านอื่น ๆ เป็นอันดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.919 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่ายเป็นอันดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.878 ปัญหาด้านการควบคุม

ภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นอันดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.582 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด เป็นอันดับที่ 7 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.577 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า เป็นอันดับที่ 8 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.574 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์ เป็นอันดับที่ 9 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.508 และ ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ เป็นอันดับที่ 10 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 0.886 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ เป็นปัญหาน้อยที่สุด

1.3.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพปัญหาควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรูปแบบการประกอบกิจการของธุรกิจโดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ พบว่า กิจการเจ้าของคนเดียวมีค่าความสอดคล้อง (Relative closeness) เท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 มากที่สุด แสดงว่าธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมีปัญหาการควบคุมภายในมากที่สุด รองลงมาเป็นธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบห้างหุ้นส่วนมีปัญหาการควบคุมภายใน รองลงมา เนื่องจากห้างหุ้นส่วนมีค่าความสอดคล้อง (Relative closeness) เท่ากับ 0.357 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 และอันดับสุดท้าย คือ ธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบบริษัทมีปัญหาการควบคุมภายในน้อยที่สุด เนื่องจากบริษัทมีค่าความสอดคล้อง (Relative closeness) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 น้อยที่สุด

2. อภิปรายผลการวิจัย

2.1 แนวทางการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามแนวทางการควบคุมภายในธุรกิจที่พักและโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามแนวทางการควบคุมภายในธุรกิจที่พักและโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี ทั้ง 10 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับมีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 1.73 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 2.029 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ เป็นบางครั้ง การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.878 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย เป็นบางครั้ง การควบคุมภายในด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.919 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในด้านอื่น ๆ เป็นบางครั้ง การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.508 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์เลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 0.886 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ เลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.577 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีดเลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายใน

อยู่ที่ 1.582 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่มเลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 1.574 หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้าเลย การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 2.329 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลังเป็นบางครั้งการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) มีค่าเฉลี่ยการควบคุมภายในอยู่ที่ 2.025 หมายถึง มีการปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) เป็นบางครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภธา กระจ่างงาม (2563) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในการรับ-จ่ายเงิน สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ต่อการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการควบคุมภายในการรับ-จ่ายเงิน คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ปัจจัยด้านการประเมินความเสี่ยง ปัจจัยด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล ซึ่งเมื่อหน่วยงานนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน จะช่วยให้การบริหารงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยวีร์ ชัยเสนะบัณฑิต (2563) ศึกษาเรื่อง โครงการให้คำปรึกษาเพื่อปรับปรุงการควบคุมภายในเกี่ยวกับระบบสินค้าคงคลังและการคำนวณต้นทุนการผลิต กรณีศึกษา ธุรกิจขายออนไลน์ประเภทคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบบัญชีสินค้าคงคลัง และระบบบัญชีต้นทุน ขาดระบบการควบคุมภายในที่ดี และการประสานงานกันของแต่ละฝ่าย ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาจึงได้นำเสนอผังทางเดินเอกสารของแต่ละฝ่ายที่ความเกี่ยวข้องกัน โดยใช้ทรัพยากรเต็มที่กิจการมีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด และบุคลากรแต่ละฝ่ายสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ ภายใต้ระบบการควบคุมภายในที่ดี และเพื่อให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทันเวลา สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ธุรกิจเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างทันท่วงที

2.2 สภาพปัญหาควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี

สภาพปัญหาควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม ในจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสภาพปัญหาปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง มีปัญหามากที่สุดเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 2.329 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับเป็นอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.029 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) เป็นอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.025 ปัญหาด้านการควบคุมภายในในด้านอื่น ๆ เป็นอันดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.919 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่ายเป็นอันดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.878 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นอันดับที่ 6

มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.582 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด เป็นอันดับที่ 7 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.577 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า เป็นอันดับที่ 8 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.574 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์ เป็นอันดับที่ 9 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.508 และ ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลิกและอื่น ๆ เป็นอันดับที่ 10 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 0.886 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลิกและอื่น ๆ เป็นปัญหาน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ (2558) ดังที่กล่าววาระบบการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่ ดำเนินงานโดยมีระบบการควบคุมภายในที่ดี สามารถป้องกันความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้น หรือมีการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพปัญหาควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัด จันทบุรี จำแนกตามรูปแบบการประกอบกิจการของธุรกิจโดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์

การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพปัญหาควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรูปแบบการประกอบกิจการของธุรกิจโดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ พบว่า กิจการเจ้าของ คนเดียวมีค่าความสอดคล้อง (Relative closeness) เท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 มากที่สุด แสดงว่าธุรกิจ ที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียวมีปัญหาการควบคุมภายในมากที่สุด รองลงมาเป็นธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบห้างหุ้นส่วนมีปัญหาการควบคุมภายใน รองลงมา เนื่องจากห้างหุ้นส่วนมีค่าความสอดคล้อง (Relative closeness) เท่ากับ 0.357 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 และอันดับสุดท้าย คือ ธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบบริษัท มีปัญหาการควบคุมภายในน้อยที่สุด เนื่องจากบริษัทมีค่าความสอดคล้อง (Relative closeness) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ศิลปพร ศรีจันทเพชร (2556) ดังที่กล่าววาระบบการควบคุมภายใน : กลไกการกำกับดูแลกิจการ การควบคุมจัดเป็นกระบวนการปฏิบัติงาน ที่คณะกรรมการ ฝ่ายบริหารและบุคลากร ขององค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อให้สามารถมั่นใจได้อย่าง สมเหตุสมผลว่าหากได้มีการปฏิบัติตาม กระบวนการเหล่านี้แล้ว องค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทาง ธุรกิจที่ต้องการได้ ผู้บริหารจะกำหนดวิธีการทำงานให้ไปสู่วัตถุประสงค์ และในขณะเดียวกันก็ต้องมี การ ควบคุมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในองค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยการควบคุมต่าง ๆ เหล่านี้ก็คือ การควบคุมกระบวนการภายในองค์กร หรือเรียกสั้น ๆ ว่าการควบคุม ภายใน การควบคุมเลขที่เอกสารที่ใช้ในการบันทึกรายการด้านการเงินการบัญชีมีความไม่มีการเรียงเลขที่เป็นระเบียบการควบคุมเลขที่เอกสารที่ใช้ในการบันทึกรายการด้านการเงินการบัญชีมีความไม่มีการเรียง เลขที่เป็นระเบียบ การยกเลิกใบเสร็จรับเงิน ไม่มีการนำไปแนบกับเล่ม และจัดเก็บไว้อย่างถูกต้อง ไม่มีการตรวจสอบยอด ลูกหนี้รายตัว อายุหนี้ที่ค้าง ชำระและวงเงินในการให้สินเชื่อเป็นประจำทุกเดือน ไม่มีการตรวจสอบการส่งยื่นยื่นยอด ลูกหนี้การค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง การเก็บรักษาเงินสดและ

เงินสดย่อยไม่มีการระบุผู้รับผิดชอบกำหนดวงเงินและการเก็บรักษา ไม่มีการตรวจนับเงินสดคงเหลือในมือ เปรียบเทียบกับบัญชีทุก ๆ สิ้นวัน ไม่มีการตรวจทานหรือทดสอบระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ ไม่มีการตรวจนับและจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน เป็นประจำสม่ำเสมอ มีการจ่ายเงินโดยไม่มีการลงนามของผู้มีอำนาจอนุมัติในใบสำคัญจ่าย ไม่มีการตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของเอกสารหลักฐาน ก่อนการจ่ายเงิน การควบคุมภายในกระบวนการในการติดตามและสอบทานโดยผู้บริหารของโรงแรม ในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายในที่ได้ วางไว้เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามสม่ำเสมอ ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในโรงแรมไม่สามารถใช้เป็นระบบเดี่ยว เนื่องจากมีความแตกต่างตามลักษณะของสินค้าและบริการ เช่นระบบห้องพักระบบขายอาหารและเครื่องดื่ม และการจัดทำบัญชี ไม่มีการติดตามการดำเนินงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องพัก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลภคร บั๊กกล้า (2553) ศึกษา เปรียบเทียบระหว่างแนวคิดโคโซ่และระบบการควบคุมภายในของสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะการดำเนินงานและโครงสร้างของธุรกิจโรงแรม มีความแตกต่างจากสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แต่อย่างไรก็ตามทั้งธุรกิจ โรงแรม และสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระบบการควบคุมภายใน ที่คล้ายคลึงกับแนวคิดการควบคุมภายในของโคโซ่ ทั้ง 5 องค์ประกอบ มีเพียงองค์ประกอบย่อย การศึกษาในครั้งนี้ พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานทั้ง 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายใน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการนำไปปรับปรุงส่วนที่ยังบกพร่องหรือไม่รัดกุมเพื่อควบคุมหรือลดความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมได้

3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะไว้ 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ควรปฏิบัติตามหลักการควบคุมภายในที่ดี เพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด และบุคลากรแต่ละฝ่ายสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ ภายใต้ระบบ การควบคุมภายในที่ดี และเพื่อให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ ในสถานการณ์ที่ธุรกิจเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างทันทั่วทั้งที่

3.1.2 ธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อให้กิจการตระหนักถึงความสำคัญในการควบคุม ภายในควรมีการพัฒนาและเพิ่มระบบการควบคุมมากขึ้น คือ ความรู้ ทักษะ และความสามารถด้าน การประเมินความเสี่ยง ควรมีการพัฒนาและเพิ่มระบบการควบคุมมากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงสภาพปัญหาและ การประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบต่อธุรกิจ

3.1.3 หากมีหน่วยงานภาครัฐบาลหรือภาคเอกชนเข้ามาสนับสนุน ผู้ประกอบการที่พักและโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับเรื่องของการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแลกิจการ ควรมุ่งเน้น การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสหรับเป็นลำดับแรก เนื่องจากการควบคุมภายในช่วยระบุ และลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยการกำหนดมาตรการป้องกันและกลไกการตรวจจับ การควบคุมภายในจะลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริต ซ่อผิดพลาด และความไร้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือทางการเงิน การควบคุมภายในทำให้มั่นใจได้ถึงความต้องการ และความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน โดยการดำเนินการตรวจสอบและถ่วงดุล สิ่งนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน การควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้กับกระบวนการและทำให้แน่ใจได้ว่าการจัดสรรทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน การแบ่งแยกหน้าที่ และนำการควบคุม ไปใช้ในองค์กร สามารถลดของเสีย ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้และสนับสนุน การควบคุมภายในเกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ เป็นลำดับสุดท้าย

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาแนวทางและสภาพปัญหาในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ หรือในพื้นที่อื่น ๆ ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

3.2.2 งานวิจัยดังกล่าวเก็บข้อมูล เกี่ยวกับแนวทางและสภาพปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจ ที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ ระหว่างแนวทางและ สภาพปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจท่องเที่ยวและที่พัก และแนวทางและสภาพปัญหาของ การควบคุมภายในของธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาลำดับถัดไป

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี