

ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่



นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ

บัญชี่มหำบัณทิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กรกฎาคม 2558

ปัญหาของการควบคุมภายในของรัฐกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรกฎาคม 2558

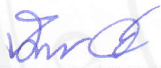
ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่


นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ


การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

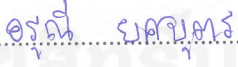
คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา


.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ปีติมา ศิษกุลเนติวิทย์)


.....
(อาจารย์ ดร.ศรยา สุขถมยา)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศรยา สุขถมยา)


.....กรรมการ
(ดร.อรุณี ยศบุตร)

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

27 กรกฎาคม 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร.ศรยา สุขดมยา อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ปิติมา ดิศกุลเนติวิทย์ ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ขอกราบขอบพระคุณดร.อรุณี ยศบุตร ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และได้ให้คำแนะนำตลอดจนชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในด้านต่างๆ รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี ที่ได้ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการประสานงานต่างๆ ในการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน และผู้จัดการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ และขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และสนับสนุนในการจัดทำการค้นคว้าแบบอิสระนี้

ท้ายที่สุดนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวที่ได้ส่งเสริมสนับสนุน และให้กำลังใจตลอดมา จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี หากการค้นคว้าแบบอิสระนี้มีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนถึงผู้ที่สนใจต่อไป

นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจ โรงแรมในจังหวัด
เชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวณัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ครุษา สุขถมยา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจ
โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวความคิดการควบคุมภายในของโคโซ่ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม
ของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการ
ติดตามและประเมินผล โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 71 แห่ง โดยแบ่งปัญหาการ
ควบคุมภายในออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการควบคุมห้องพัก และด้านการ
ควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับ
ปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจ
โรงแรม 6-10 ปี ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว และมีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบ
บริษัทจำกัด

ผลการศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมี
ปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากประเด็นปัญหาย่อยในแต่ละด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมของ
การควบคุมมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการ
ปฏิบัติงาน และความไม่ชัดเจนในการกำหนดนโยบาย ด้านการประเมินความเสี่ยง มีปัญหามูลค่า
ขาดความรู้ความเข้าใจ ความสำคัญและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของการประเมินความเสี่ยง ด้าน
กิจกรรมการควบคุมมีปัญหาการให้ความร่วมมือของบุคลากรในการปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้
อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กร

ระบบคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานในปัจจุบัน ไม่เพียงพอ ด้านการติดตามและ ประเมินผล มีปัญหาขาดบุคลากรผู้รับผิดชอบ โดยตรงและความต่อเนื่องในการติดตามและ ประเมินผล

จากผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้ทราบถึงปัญหาที่พบมากที่สุดในแต่ละด้านและสามารถนำมา เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง วางแผนระบบการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในส่วนที่ยัง บกพร่องหรือยังไม่รัดกุม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้ ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Problems of Internal Control in Hotel Businesses in Chiang Mai Province

Author Miss Nuttanath Yodchasuwan

Degree Master of Accounting

Advisor Lect. Dr. Duraya Sukthomya

ABSTRACT

The objective of this independent study was to explore the problems of internal control in hotel business in Chiang Mai Province, according to the internal control concept by the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). The COSO internal control concept consists of 5 components as follows: Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication and Monitoring. Data were collected by questionnaires with open and close-ended questions given to administrators of four to five stars hotels in Chiang Mai. The researcher classified the problems of internal control into three areas: financial and accounting, rooms control, and food and beverage control.

The study found that most of respondents were females aged between 31 and 40 years old, education level of bachelor's degree, working as managers of finance and accounting department in four stars hotel with 6-10 years of work experience.

The results showed that the problems of internal control in hotel business were overall at a low level. Considering the details of each problem, it was found that in terms of control environment, the most recurring problems were inadequate staff, not enough training, and unclear policies. As for risk assessment, lack of knowledge and understanding in the objective of risk assessment was the biggest problem. As for the control activities component, recurring problems were lack of cooperation and non-compliance with defined internal control policy. In regards to information and communication, the problems were internal communication problems and

problems with software and equipment. As for monitoring, there was a lack of officers responsible to follow up directly, continuously monitor, and evaluate.

The study revealed the most recurring problems of internal control in hotel business in Chiang Mai. The results of the study can be taken as a guideline to improve and applied in planning of internal control systems with appropriate for hotel business. For further effectiveness and efficiency of operations, reliability of financial reporting and compliance with applicable laws and regulations.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า	
กิตติกรรมประกาศ	ก	
บทคัดย่อภาษาไทย	ง	
ABSTRACT	จ	
สารบัญตาราง	ญ	
สารบัญภาพ	ฉ	
บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 หลักการและเหตุผล	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
	1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
	1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
	2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
	2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	23
	3.1 ขอบเขตการศึกษา	23
	3.2 วิธีการศึกษา	24
บทที่ 4	ผลการศึกษา	26
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
	4.2 ระดับปัญหาของการควบคุมภายใน	30

4.3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหา สาเหตุของปัญหา แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะอื่นๆ	66
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
5.1	สรุปผลการศึกษา	73
5.2	อภิปรายผลการศึกษา	78
5.3	ข้อค้นพบจากการศึกษา	79
5.4	ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	80
5.5	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	81
เอกสารอ้างอิง		82
ภาคผนวก		84
ประวัติผู้เขียน		106

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 27
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 27
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 28
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน ในองค์กร 28
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ การทำงานในธุรกิจ โรงแรม 28
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ ทำงานในโรงแรมปัจจุบัน 29
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ มาตรฐานของโรงแรม 29
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ การดำเนินกิจการ 30
ตารางที่ 9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของการควบคุมภายใน ด้านการเงินการบัญชี 31
ตารางที่ 10	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของการควบคุมภายใน ด้านการควบคุมห้องพักรักษาตัว 40
ตารางที่ 11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของการควบคุมภายใน ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม 46
ตารางที่ 12	แสดงการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดสิบอันดับแรกของปัญหาย่อยของการ ควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ 52
ตารางที่ 13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้าน การเงินการบัญชี จำแนกตามเพศ 54
ตารางที่ 14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการ ควบคุมห้องพักรักษาตัว จำแนกตามเพศ 55

ตารางที่ 15	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามเพศ	56
ตารางที่ 16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม	57
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการควบคุมห้องพัก จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม	58
ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม	59
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม	60
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการควบคุมห้องพัก จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม	61
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม	62
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี จำแนกตามประเภทของการดำเนินกิจการ	63
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการควบคุมห้องพัก จำแนกตามประเภทของการดำเนินกิจการ	64
ตารางที่ 24	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามประเภทของการดำเนินกิจการ	65

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	ภาพรวมองค์ประกอบ โคโซ่ COSO Cube (2013 Edition)	5
ภาพที่ 2	ภาพองค์ประกอบโคโซ่ COSO 2013 (เพิ่มเติม 17 หลักการ)	6



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในประเทศไทยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ จากสถิติรายได้การท่องเที่ยวระหว่างปี 2548-2553 พบว่าประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยว เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 3.67 แสนล้านบาทในปี 2548 เป็น 5.85 แสนล้านบาทในปี 2553 หรือมี อัตราการขยายตัวเฉลี่ยปีละ 11.9% และในปี 2554 มีรายได้ 7.34 แสนล้านบาทเพิ่มขึ้น 23.92% ปี 2555 มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากปี 2554 ในอัตรา 8-10% (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556: ออนไลน์) มีผลมาจากทางภาครัฐได้ให้ความสำคัญและมีนโยบายที่จะส่งเสริม และพัฒนา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภาคการขับเคลื่อนหลักทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยกระตุ้นให้มีการเดินทางท่องเที่ยว ส่งเสริมให้แต่ละภูมิภาคได้แสดงออกถึงความเป็น เอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น และพัฒนาธุรกิจบริการเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในภาคเหนือของประเทศไทย ด้วยภูมิประเทศที่ อุดมสมบูรณ์ด้วยทรัพยากรธรรมชาติ มีความเป็นเอกลักษณ์ของวัตถุโบราณ ขนบธรรมเนียม ประเพณีแบบล้านนาที่มีประวัติศาสตร์ยาวนานมากกว่า 700 ปี เชียงใหม่จึงเป็นเมืองที่ดึงดูด นักท่องเที่ยวให้มาเยือน ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมที่ประกอบกิจการในจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวน 518 แห่ง แบ่งเป็นระดับ 5 ดาวจำนวน 19 แห่ง ระดับ 4 ดาว จำนวน 71 แห่ง ระดับ 3 ดาว จำนวน 230 แห่ง และระดับ 2 ดาวลงมา จำนวน 198 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556: ออนไลน์)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่ขยายตัวควบคู่ไปกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อรองรับ กับจำนวนนักท่องเที่ยว จากข้อมูลทางสถิติของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นจากปี 2555 เป็น 16.24% และในช่วงไตรมาสแรกของปี 2556 เพิ่มขึ้น 19.04% (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556: ออนไลน์) ธุรกิจโรงแรมจึงต้องมีการให้บริการที่หลากหลาย อาทิ บริการด้านห้องพัก บริการ อาหารและเครื่องดื่ม บริการประชุม สัมมนา จัดเลี้ยง ศูนย์บริการธุรกิจ รวมทั้งศูนย์บริการเพื่อ สุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เป็นกลุ่มที่มีการแข่งขันกันสูงในด้านการ ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวกลุ่มที่มีกำลังซื้อปานกลางไปจนถึงสูงนิยมเข้าพักใน

โรงแรมระดับ 4-5 ดาว (ประชาชาติธุรกิจ, 2556: ออนไลน์) ซึ่งลักษณะการดำเนินงานที่ให้บริการต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ในแต่ละวันมีรายการค้าเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก และมีความซับซ้อนของรายการทางธุรกิจ การทำงานต้องประสานกันหลายๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน และต้องมีการใช้พนักงานในการปฏิบัติงานจำนวนมากย่อมก่อให้เกิดปัญหาในการควบคุมภายใน อันเนื่องมาจากข้อจำกัดของการควบคุมภายใน เช่น ผู้รับผิดชอบไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน วิธีการควบคุมภายในที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสมเนื่องจากสถานการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป (จินทนาสาขกร, นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะ และ ศิลปะพร ศรีจันทเพชร: 2557) และจากบทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ปี 2553 พบว่าด้านการบัญชีและการเงิน มีปัญหาระบบการควบคุมภายใน การจัดทำบัญชี การเก็บข้อมูลทางการเงิน บัญชี โปรแกรมทางบัญชี และการจัดทำต้นทุนมาตรฐาน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสำนักงานพัฒนาหน่วยบริการอุตสาหกรรม, 2556: ออนไลน์)

ภายใต้สภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจ ทำให้ธุรกิจโรงแรมต้องปรับตัวให้รวดเร็วเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งระบบการควบคุมภายในถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารจัดการและควบคุมระบบการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อทรัพย์สินของกิจการ มีการจัดเก็บรายได้ที่ถูกต้องครบถ้วน สามารถควบคุมระบบรายจ่ายหรือการควบคุมต้นทุนที่ดี ควบคุมการปฏิบัติงานให้มีการรั่วไหลน้อยที่สุดพร้อมทั้งป้องกันและลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตในทุกกระบวนการปฏิบัติงาน ให้ข้อมูลทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นประโยชน์กับผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจวางแผนบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในของกลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของระบบการควบคุมภายใน และใช้เป็นข้อมูลหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบการควบคุมภายใน ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงและวางแผนระบบการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในส่วนที่ยังบกพร่องหรือไม่รัดกุม

1.4 นิยามศัพท์

ปัญหา หมายถึง ปัญหาที่พบบนเนื่องมาจากวิธีปฏิบัติและมาตรการการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม

การควบคุมภายใน หมายถึง แผนการจ้ดองค์กร วิธีปฏิบัติและมาตรการการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อดูแลรักษาสินทรัพย์ การตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ารายการบัญชีได้บันทึกไว้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ รวมถึงมาตรการการควบคุมเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ และมีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในขั้นพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้จากผู้เข้าพักโดยต้องมีการขายอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของผู้เข้าพัก ที่ประกอบกิจการธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในจังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้ ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่ แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และทฤษฎีการบัญชีโรงแรม ตลอดจนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 การควบคุมภายในตามแนวคิดโคโซ่

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านการบัญชี

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

2.1.4 การบัญชีโรงแรมและการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม

2.1.1 การควบคุมภายในตามแนวคิดโคโซ่ (COSO, 2556: ออนไลน์; จันทนา สาขากร, นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปพร ศรีจันเพชร: 2557)

ในปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) คณะกรรมการของสถาบันวิชาชีพ 5 สถาบันในสหรัฐอเมริกาได้ ร่วมกันจัดตั้งคณะกรรมการที่มีชื่อเรียกว่า The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) เพื่อร่วมกันศึกษาและพัฒนาแนวคิดของการควบคุมภายในซึ่งได้ ให้ความหมายของการควบคุมภายในว่า การควบคุมภายใน คือ กระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนด ร่วมกัน โดยคณะกรรมการผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้น เพื่อให้เกิดความ มั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า วิธีการหรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ของการควบคุม ทั้ง 3 ประการดังนี้

- ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน (Effectiveness and Efficiency of Operation)

- ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน (Reliability of Financial Reporting)
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance with Laws and Regulation)

โดยตามแนวคิดของโคโซ มีองค์ประกอบของการควบคุมภายใน 5 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการของการควบคุมภายใน ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 ภาพรวมองค์ประกอบโคโซ COSO Cube (2013 Edition)

ที่มา: www.coso.org/documents/COSOOutreachDeckMay2013.pptx

และในปี พ.ศ. 2556 (ค.ศ. 2013) โคโซได้มีการปรับปรุงกรอบแนวทางการควบคุมภายใน เพื่อให้การควบคุมภายในมีโครงสร้างที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งยังคงยึดกรอบแนวความคิดเดิมของปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) ตามองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ แต่ได้มีการเพิ่มเติมหลักการ 17 หลักการ เพื่อสนับสนุน 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายในให้ชัดเจนขึ้น ดังภาพที่ 2 นี้

 COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION	
Update articulates principles of effective internal control	
Control Environment	1. Demonstrates commitment to integrity and ethical values 2. Exercises oversight responsibility 3. Establishes structure, authority and responsibility 4. Demonstrates commitment to competence 5. Enforces accountability
Risk Assessment	6. Specifies suitable objectives 7. Identifies and analyzes risk 8. Assesses fraud risk 9. Identifies and analyzes significant change
Control Activities	10. Selects and develops control activities 11. Selects and develops general controls over technology 12. Deploys through policies and procedures
Information & Communication	13. Uses relevant information 14. Communicates internally 15. Communicates externally
Monitoring Activities	16. Conducts ongoing and/or separate evaluations 17. Evaluates and communicates deficiencies

12

ภาพที่ 2 ภาพองค์ประกอบ โคโซ่ COSO 2013 (เพิ่มเติม 17 หลักการ)

ที่มา: www.coso.org/documents/COSOOutreachDeckMay2013.pptx

2.1.1.1 องค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดโคโซ่ มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้
 องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) ตามการปรับปรุงกรอบแนวทางการควบคุมภายในของโคโซ่ COSO 2013 ได้มีการเพิ่มเติม 5 หลักการในส่วนนี้

หลักการที่ 1 กิจการควรแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อคุณค่าของความซื่อสัตย์และจริยธรรมทางธุรกิจ

หลักการที่ 2 กิจการควรมีกิจกรรมที่เป็นความรับผิดชอบต่อการสอดส่องผลดำเนินงานในภาพรวม (Oversight responsibility) ที่เป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร

หลักการที่ 3 กิจการควรจัดวางโครงสร้าง อำนาจและความรับผิดชอบภายในที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจการ

หลักการที่ 4 กิจการควรแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะยึดถือในศักยภาพ ความสามารถของบุคคลากร และพัฒนาบุคคลากรให้ดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจการ

หลักการที่ 5 กิจการควรผลักดันให้ทุกตำแหน่งงานมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่และมีการวางแผน ออกแบบการควบคุมตามภาระหน้าที่งานให้ประสบผลสำเร็จ

สภาพแวดล้อมของการควบคุม เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกและบรรยากาศของการควบคุมภายในโดยรวมถึง นโยบาย วิธีการและวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการควบคุมภายในของกิจการรวมถึงมาตรการหรือวิธีการควบคุมในองค์กร ส่งเสริมให้คนในองค์กรตระหนักถึงความจำเป็นของระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้เกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนั้นสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดีจะช่วยให้บุคลากรเข้าใจถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายใน โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการควบคุม เช่น

- ความซื่อสัตย์และจริยธรรม ผู้บริหารควรมีการกำหนดเป็นนโยบายหรือข้อกำหนดด้านจริยธรรม เป็นแนวทางปฏิบัติ หรือหลักในการปฏิบัติงานที่เปรียบเสมือนกฎระเบียบขององค์กรไว้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งมีการแจ้งให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบและเข้าใจในหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

- ความรู้ ทักษะและความสามารถ องค์กรควรมีการกำหนดระดับความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน ตามความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการจัดทำเอกสารกำหนดลักษณะงาน (Job Description) เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาบรรจุพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ

- การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหาร เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสร้างบรรยากาศของการควบคุมและกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังทำหน้าที่ส่งเสริมการควบคุมและการตรวจสอบทั้งภายในและการสอบบัญชีให้เป็นไปอย่างอิสระ

- ปรัชญา และลักษณะการทำงานของผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการกำหนดระบบการควบคุมภายในขององค์กร รวมถึงการกำหนดนโยบาย มาตรการและวิธีการควบคุม ทัศนคติและลักษณะการทำงานของผู้บริหารมีผลต่อการเลือกนโยบายบัญชี ความระมัดระวังในการกำหนดประมาณการทางบัญชี รวมทั้งการกำหนดระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้

- การจัดโครงสร้างองค์กร ในการจัดโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของกิจการ หรือธุรกิจ รวมทั้งการจัดแบ่งสายงานให้กับผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากร จะทำให้ผู้บริหารสามารถวางแผนงาน สั่งการ และควบคุมการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

- การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ควรมีการกำหนดขอบเขต ระบุความรับผิดชอบและอำนาจในการอนุมัติตามตำแหน่งงานให้กับบุคลากรในฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจและระบบการสอบย้อนความถูกต้องระหว่างกัน กำหนดให้มีคู่มือในการ

ปฏิบัติงานเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและให้พนักงานใช้เป็นแนวทาง อ้างอิงในการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดทำแผนงาน และระบบการรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ

- นโยบายและวิธีการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นฝ่ายบริหารควรกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่การว่าจ้าง การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน และเมื่อได้บุคลากรที่เหมาะสมแล้วควรมีนโยบายในการจูงใจและพัฒนาความรู้ความสามารถที่ทันสมัยตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมถึงนโยบายในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การกำหนดค่าตอบแทน และกฎระเบียบต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ตามการปรับปรุงกรอบแนวทางการควบคุมภายในของ โคโซ่ COSO 2013 ได้มีการเพิ่มเติม 4 หลักการในส่วนนี้

หลักการที่ 6 กิจการควรกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินความเสี่ยงที่ชัดเจน และเหมาะสมกับกิจการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

หลักการที่ 7 กิจการควรมีกระบวนการระบุความเสี่ยงที่จะกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ และการวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อให้ได้ข้อมูลในการกำหนดแนวทางการจัดการกับความเสี่ยงนั้น

หลักการที่ 8 กิจการควรพิจารณาถึงการทุจริตและประเมินความเสี่ยงที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ

หลักการที่ 9 กิจการควรมีกระบวนการระบุและประเมินประเด็นความเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญของระบบการควบคุมภายใน

เนื่องจากกิจการต้องเผชิญความเสี่ยงทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่น พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ การทุจริตในองค์กร และปัจจัยภายนอก เช่น สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย คู่แข่งขัน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องหามาตรการเพื่อจัดการกับความเสี่ยงดังกล่าว ในการประเมินความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้บริหารทราบถึงความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ตั้งแต่ระบุถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและ โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง หลังจากนั้นจึงพัฒนาวิธีการบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

- การระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจกับนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ลักษณะการดำเนินงานและการควบคุมขององค์กร เพื่อสามารถระบุได้ว่า ความเสี่ยงนั้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยที่เกิดจากภายในหรือภายนอกองค์กร เป็นปัจจัยเสี่ยงที่สามารถควบคุมได้หรือไม่ มีผลกระทบต่อองค์กรในระยะสั้นหรือต่อเนื่องในระยะยาว จะเกิดผลเสียหาอย่างใดต่อองค์กร

- การวิเคราะห์ความเสี่ยง การนำปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงมาวิเคราะห์ว่ามีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร โดยการกำหนดระดับความสำคัญของความเสียหายและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง เพื่อนำมาหาวิธีการที่จะจัดการกับความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญ มีโอกาสเกิดขึ้นสูง

- การบริหารความเสี่ยง เป็นการกำหนดแนวทางในการรับมือและป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญ โดยกำหนดวิธีการจัดการกับความเสี่ยง หากเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในอาจใช้กิจกรรมการควบคุมภายในและระบบการควบคุมภายใน กรณีเป็นความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก จะใช้วิธีการบริหารความเสี่ยงเพื่อลดหรือบรรเทาความเสี่ยงเหล่านั้น ซึ่งการบริหารความเสี่ยงมีวิธีการตอบสนองต่อความเสี่ยง ดังนี้ การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) เป็นการหลีกเลี่ยงการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่น การทำงานที่องค์กรไม่ถนัด อาจหลีกเลี่ยงโดยการจ้างบุคคลภายนอกทำ การลดความเสี่ยง (Risk Reduction) เป็นการลดโอกาสที่จะเกิดหรือการลดความเสียหาย โดยการจัดระบบการควบคุมเพื่อป้องกัน รวมถึงการกำหนดแผนสำรองในกรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน การแบ่งความเสี่ยง (Risk Sharing) เป็นการแบ่ง หรือการโอนความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยการหาผู้รับผิดชอบร่วม เช่น การทำประกันภัย และการยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) กรณีนี้ใช้กับความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญน้อย หรือเห็นว่าต้นทุนในการบริหารความเสี่ยงสูงกว่าผลที่คาดว่าจะได้รับ

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ตามการปรับปรุงกรอบแนวทางการควบคุมภายในของโคโซ COSO 2013 ได้มีการเพิ่มเติม 3 หลักการในส่วนนี้

หลักการที่ 10 กิจการควรมีวิธีการเลือกสรรและพัฒนากิจกรรมการควบคุมที่ชัดเจนเพื่อบรรเทาความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

หลักการที่ 11 กิจการควรมีวิธีการเลือกสรรและพัฒนากิจกรรมการควบคุมทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์

หลักการที่ 12 กิจการควรมีการถ่ายทอดกิจกรรมการควบคุมผ่านทางด้านนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมและเพียงพอ

กิจกรรมการควบคุมหมายถึง นโยบายทางการบริหารและกระบวนการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมที่จะสนับสนุนกิจกรรมที่จะป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจในประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน โดยกิจกรรมการควบคุมอาจแยกตามความจำเป็นและลักษณะของการควบคุม ดังนี้

การควบคุมในลักษณะการป้องกันการผิดพลาด (Preventive Control) เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก โดยเหตุการณ์ที่

ก่อให้เกิดความเสี่ยงยังไม่เกิดขึ้น เช่น การแบ่งแยกหน้าที่ผู้รับเงิน ผู้จ่ายเงิน ผู้บันทึกบัญชี และการกำหนดวงเงินสำหรับผู้มีอำนาจอนุมัติเงินในแต่ละระดับชั้น

การควบคุมในลักษณะของการค้นพบข้อผิดพลาด (Detective Control) เป็นการควบคุมที่กำหนดขึ้น เพื่อค้นพบข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน เช่น การกระทบยอดเงินฝากธนาคาร การตรวจนับสินค้าคงเหลือ การทบทวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

การควบคุมในลักษณะการเสนอแนะ (Suggestive Control) เป็นการควบคุมที่กำหนดขึ้น เพื่อเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินงานและระบบการควบคุมภายในให้เหมาะสมกับสถานการณ์

กิจกรรมการควบคุม ประกอบด้วย

- การกำหนดนโยบายและแผน ผู้บริหารมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย แผนปฏิบัติงาน แผนงบประมาณ แนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งอำนาจในการอนุมัติ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการควบคุม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นควรระบุผลลัพธ์และตัวชี้วัดที่คาดหวังไว้อย่างชัดเจน เพื่อสามารถใช้ในการติดตามและประเมินผลต่อไปได้

- การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเหมาะสม ผู้บริหารควรจัดให้มีการกระจายอำนาจและแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานต่างๆ และระหว่างบุคคลให้ชัดเจนในการปฏิบัติงาน กำหนดขอบเขตของงาน สามารถสอบย้อนระหว่างกันได้

- การสอบย้อนและการกระทบยอด ผู้บริหารในแต่ละระดับควรจัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่างๆ เพื่อให้ทราบปัญหาในการปฏิบัติงานและหาแนวทางในการแก้ไข ซึ่งอาจกำหนดวิธีการตรวจสอบหรือการสอบย้อนได้หลายวิธี เช่น การวิเคราะห์เปรียบเทียบเป้าหมาย แผน และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา หรือรายงานผลการปฏิบัติงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้

- การควบคุมระบบสารสนเทศและการประมวลผล ควรจัดให้มีกระบวนการในการประมวลผลข้อมูลอย่างมีระบบ ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ ทันเวลา และน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจในการบริหาร นอกจากนี้การจัดให้มีระบบควบคุมระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในการนำข้อมูลไปใช้

- การจัดทำเอกสารหลักฐานและบันทึกรายการข้อมูลต่างๆ ควรจะมีการกำหนดให้ต้องจัดทำเอกสารไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้อ้างอิง ตรวจสอบและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เช่น สิทธิทรัพย์ที่มีตัวตน ควรมีการจัดทำทะเบียนคุม และการตรวจนับอย่างเป็นระบบ

- ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน เป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารสามารถใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด เพื่อที่จะสามารถนำมาพิจารณาผลการปฏิบัติงานและไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา

องค์ประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)

ตามการปรับปรุงกรอบแนวทางการควบคุมภายในของโคโซ่ COSO 2013 ได้มีการเพิ่มเติม 3 หลักการในส่วนนี้

หลักการที่ 13 กิจการควรสร้างข้อมูลที่มีคุณภาพและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้เพื่อสนับสนุนการทำงานของระบบการควบคุมภายในของกิจการ

หลักการที่ 14 กิจการควรมีการสื่อสารข้อมูลภายในกิจการ ทั้งวัตถุประสงค์และความรับผิดชอบต่อการควบคุมภายใน ของทุกภาระงานที่จำเป็นต่อระบบการควบคุมภายใน

หลักการที่ 15 กิจการควรสื่อสารแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอกในเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อการทำหน้าที่ของระบบการควบคุมภายใน

สารสนเทศและการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นข้อมูลทางการเงินและข้อมูลอื่นๆ กำหนดวิธีการบันทึกรายการที่เกิดขึ้น จัดทำและรายงานผลของรายการดังกล่าวและ กำหนดให้มีวิธีการควบคุมทรัพย์สินของกิจการ เช่น กิจการออกแบบระบบขาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แน่ใจว่าการส่งของทุกรายการ ได้มีการบันทึกเป็นยอดขายของกิจการในจำนวนที่ถูกต้องและในเวลาที่เหมาะสมสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจบริหาร และสื่อสารให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร

ข้อมูลสารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ทั้งจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กร ที่มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรและผู้บริหาร ข้อมูลสารสนเทศควรมีลักษณะดังนี้

- ความเหมาะสมกับการใช้ มีเนื้อหาสาระที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของผู้ใช้
- ความถูกต้องสมบูรณ์ สามารถสะท้อนผลตามความจำเป็นและให้ข้อมูลที่เป็นจริงมีรายละเอียดที่จำเป็นครบถ้วน

- ความเป็นปัจจุบัน ให้ตัวเลขและข้อเท็จจริงล่าสุดที่เป็นปัจจุบันใช้เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้สำหรับประกอบการตัดสินใจได้ทันเวลา

- สะดวกในการเข้าถึง สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายสำหรับผู้ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีระบบรักษาความปลอดภัย ป้องกันผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้

การสื่อสาร (Communication) ระบบการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ ควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง เกิดขึ้นได้ทั้งการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลส่งไปถึงผู้ที่ควร

ได้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานที่สัมพันธ์กัน รวมทั้งได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเหตุการณ์ มีความชัดเจน และระบบการสื่อสารที่ดีจะส่งถึงการบริหารงานให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันกาล ซึ่งปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ

- เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร ต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนอย่างชัดเจนและทันเวลา ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดกับหน่วยงาน

- กำหนดภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานต้องชัดเจน เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องเข้าใจถึงบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนและของผู้อื่น รวมทั้งให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามระบบการควบคุมที่กำหนดไว้

- จัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สามารถทำความเข้าใจ และประสานงานกันได้เป็นอย่างดี

องค์ประกอบที่ 5 การติดตามและประเมินผล (Monitoring) ตามการปรับปรุงกรอบแนวทางการควบคุมภายในของโคโซ COSO 2013 ได้มีการเพิ่มเติม 2 หลักการในส่วนนี้

หลักการที่ 16 กิจการควรเลือกสรร พัฒนา และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินระหว่างการดำเนินงาน และการประเมินผลเฉพาะที่แยกออกต่างหาก เพื่อให้มั่นใจว่าองค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในยังคงมีอยู่และระบบการควบคุมภายในทำหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

หลักการที่ 17 กิจการควรทำการประเมินผลและสื่อสารข้อบกพร่องของการควบคุมภายในอย่างทันท่วงทีหรือในเวลาที่เหมาะสม แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไข รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการตามความเหมาะสม

การติดตามและประเมินผล ช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่า นโยบายและวิธีการต่างๆ ที่กำหนดไว้มีการปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดให้มีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน ติดตามผล และการตรวจสอบภายใน

- การติดตามผล หมายถึง การสอดส่องดูแลกิจกรรมที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนด

- การประเมินผล หมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้ว่ามีความสอดคล้องหรือไม่เพียงใด

2.1.1.2 การบริหารความเสี่ยงขององค์กรตามแนวคิดโคโซ

การบริหารความเสี่ยงขององค์กร สามารถสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายการบริหารจัดการ และการกำกับดูแลกิจการของแต่ละองค์กร หากองค์กรมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร ทั้งในเชิงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน โดย The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: Enterprise Risk Management หรือ COSO ERM ได้ให้ความหมายของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรไว้ว่า กระบวนการที่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กรได้กำหนดขึ้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการวางแผนขององค์กรในทุกระดับ โดยได้รับการออกแบบให้สามารถระบุเหตุการณ์ที่มีความเป็นไปได้ที่จะมีผลกระทบต่อองค์กร และจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวมได้

องค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงมี 8 ประการที่สัมพันธ์กันดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายในเป็นบรรยากาศหรือพื้นฐานที่จะเสริมสร้างให้เกิดการควบคุมขึ้นภายในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความซื่อสัตย์และจริยธรรมของผู้บริหาร ปรัชญาการบริหารความเสี่ยง ความรู้ความสามารถของบุคลากร การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และการจัดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่กันอย่างชัดเจน

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) องค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่ต้องการในการดำเนินธุรกิจหรือกิจกรรมใดๆ อย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้ผู้บริหารสามารถระบุเหตุการณ์ที่อาจเป็นไปได้ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และความเสี่ยงที่ยอมรับได้

3. การระบุเหตุการณ์ (Event Identification) ผู้บริหารต้องระบุเหตุการณ์ภายในและภายนอก ระบุถึงความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหาย และโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในการจัดการความเสี่ยง ผู้บริหารต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกลยุทธ์ เพื่อระบุเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ทั้งในระดับองค์กรและระดับกิจกรรม ซึ่งปัจจัยภายนอก เช่น ภาวะเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ส่วนปัจจัยภายใน เช่น บุคลากร กระบวนการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในองค์กร

4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การประเมินหรือการวิเคราะห์ความเสี่ยง เป็นการพิจารณาความน่าจะเป็นของการเกิดขึ้นและผลกระทบต่อ ใช้เป็นพื้นฐานในการจัดการความเสี่ยง โดยผู้บริหารต้องพิจารณาผลกระทบที่คาดหวังและไม่คาดหวังจากเหตุการณ์

ต่างๆ และประเมินความเสี่ยงของทุกเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยประเมินความเสี่ยงสืบเนื่องก่อน และเมื่อกำหนดวิธีการตอบสนองความเสี่ยงแล้วจึงพิจารณาความเสี่ยงที่เหลืออยู่

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Responses) การตอบสนองความเสี่ยงมี 4 วิธี คือ การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง การลดความเสี่ยง การร่วมกันรับความเสี่ยง และการยอมรับความเสี่ยง โดยผู้บริหารควรเลือกตอบสนองที่ทำให้ความน่าจะเป็นและผลกระทบของความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ต้องพัฒนาแผนปฏิบัติการในการตอบสนอง โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ผลลัพธ์ที่ต้องการ การวัดผล และต้องมีกิจกรรมควบคุมที่ทำให้มั่นใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ

6. กิจกรรมควบคุม (Control Activities) เป็นนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดเพื่อตอบสนองความเสี่ยง องค์กรควรมีกิจกรรมควบคุมในวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ด้านของการจัดการความเสี่ยง คือ เชิงกลยุทธ์ การดำเนินงาน การรายงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยผู้บริหารจะกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติที่จะสนับสนุนกิจกรรมที่จะป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อช่วยให้เกิดความมั่นใจว่า ความเสี่ยงได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเหมาะสม การมีระบบเอกสารหลักฐานที่เหมาะสมและเพียงพอ

7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) สารสนเทศและการสื่อสารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรกำหนดให้มีการบันทึกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ไม่ว่าจะมาจากแหล่งภายในหรือภายนอก และกำหนดให้มีการสื่อสารอย่างเหมาะสมและทันต่อเวลา เพื่อให้บุคลากรในองค์กรตอบสนองต่อเหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

8. การติดตามผล (Monitoring) หมายถึง การมีระบบการติดตามผลเพื่อประเมินกรอบการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ การติดตามผลถือเป็นมาตรการในการควบคุมและดูแลคุณภาพของการจัดการความเสี่ยงเนื่องจากองค์กรอาจเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ใหม่ หรือธุรกิจเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การติดตามและการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันท่วงที และช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่า นโยบายและวิธีการต่างๆ ที่กำหนดไว้มีการปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านการบัญชี (จันทนา สาขากร และคณะ: 2557)

การควบคุมภายในด้านการบัญชี หมายถึง แผนการจ้องค์การ วิธีการ และมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดูแลรักษาทรัพย์สิน การตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล

ทางการบัญชี การควบคุมด้านการบัญชีจะเป็นเครื่องสนับสนุนให้ผู้บริหารดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการให้ข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้สำหรับการตัดสินใจ การวิเคราะห์หาเหตุผลของรายการที่ผิดปกติ หรือ ผิดไปจากความคาดหมาย หากกิจการใดขาดการควบคุมด้านบัญชีที่ดีแล้วการบริหารงานจะเป็นไปได้อย่างลำบาก โดยทั่วไปการควบคุมด้านการบัญชีมักกำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่า

- รายการต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเกณฑ์การอนุมัติที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้
- มีการบันทึกรายการที่เกิดขึ้นอย่างเพียงพอที่จะจัดทำงบการเงินตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป หรือตามวัตถุประสงค์อื่น และสามารถทราบถึงรายละเอียดของทรัพย์สินที่อยู่ในความครอบครอง

- การเข้าถึงตัวทรัพย์สินเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ฝ่ายบริหารกำหนด
- มีการเปรียบเทียบทรัพย์สินที่มีอยู่จริงกับทรัพย์สินที่บันทึกไว้เป็นครั้งคราว และมีการดำเนินการอย่างเหมาะสมในกรณีที่เกิดความแตกต่างขึ้น

จันทนา สาขากร และคณะ กล่าวถึงข้อจำกัดของการควบคุมภายในว่า การควบคุมภายในนั้นเพียงแต่ให้ความมั่นใจพอสมควรว่า วัตถุประสงค์ขององค์กร ได้บรรลุแล้วหรือไม่ แต่ไม่อาจให้หลักประกันว่าการบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีการบันทึกบัญชีถูกต้องสมบูรณ์ ตลอดจนการทุจริตหรือข้อผิดพลาดจะค้นพบและป้องกันได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดดังนี้

1. ความต้องการของฝ่ายบริหาร โดยทั่วไป จะให้มีการควบคุมที่คุ้มค่าใช้จ่าย กล่าวคือค่าใช้จ่ายในการควบคุมต้องไม่สูงกว่าค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
2. การควบคุมส่วนใหญ่มีไว้สำหรับรายการ ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นตามปกติ
3. ความผิดพลาดอาจเกิดจากความประมาทเลินเล่อ ความไม่เอาใจใส่ การใช้วิจารณญาณผิดพลาดหรือความไม่เข้าใจคำสั่งของบุคคลที่เกี่ยวข้อง
4. ผู้ทุจริตอาจร่วมมือกับบุคคลภายนอกหรือภายใน หลีกเลี่ยงการควบคุมที่มีอยู่
5. ผู้รับผิดชอบไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน หรือมีการละเว้นการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้
6. วิธีการควบคุมภายในที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสม เนื่องจากสถานการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมี

ค่าตอบแทน ทั้งนี้ ไม่รวมถึง 1 สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดย ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือ การศึกษา ทั้งนี้ โดยมีใช้เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน

1. สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการ เป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น

2. สถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555: 21, 38-40) ได้กล่าวไว้ว่า โรงแรมในปัจจุบันไม่ได้เป็นเพียง สถานที่พักแรมเท่านั้น แต่ยังเป็นศูนย์กลางการชุมนุมทางสังคม เพื่อประโยชน์ต่อกิจการส่วนรวม และธุรกิจ รวมทั้งการสังสรรค์หรือการผ่อนคลายส่วนบุคคล ดังนั้นบริการต่างๆ ที่จัดเสนอใน โรงแรมจึงมีความหลากหลายมากขึ้น มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพิ่มความพิถีพิถัน และยังมีการนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้กับการให้บริการ จากความหลากหลายของการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกจึงมีการจัดกลุ่มมาตรฐาน โรงแรมโดยวิธีการให้ดาวตั้งแต่ระดับ 1-5 ดาว โดย กลุ่มมาตรฐาน โรงแรมระดับ 4-5 ดาว จะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่มีการตกแต่งดีเป็นพิเศษ ซึ่งมี มาตรฐานสากลระดับสูงสุดในทุกด้าน ทั้งห้องพัก อาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งด้าน การให้บริการ โดยมีวิธีการกำหนดมาตรฐานตั้งแต่ระดับ 1-5 ดาว มีลักษณะแตกต่างกันดังนี้ (มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรมของกรมการท่องเที่ยว, 2557: 4-30)

มาตรฐาน โรงแรมระดับ 1 ดาว เป็น โรงแรมที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานทั่วไป เช่น ห้องพักที่มีขนาดไม่เล็กกว่า 10 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถึงขยะ โถ๊ะ เก้าอี้ และภายในห้องน้ำมีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระไว้บริการ

มาตรฐาน โรงแรมระดับ 2 ดาว มีเฟอร์นิเจอร์ตกแต่งภายใน และสิ่งอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น ห้องพักต้องมีขนาด 18 ตารางเมตร มีตาแมว โชคส่องประตู เตียงขนาด 3 ฟุต กระจกแต่งหน้า ถึงขยะ โถ๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม โทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไป และโทรศัพท์ติดต่อภายใน ห้องน้ำแบบชักโครก มีผ้าเช็ดตัวและกระดาษชำระ

มาตรฐาน โรงแรมระดับ 3 ดาว มีสิ่งอำนวยความสะดวกปานกลาง เช่น ห้องพักขนาด ไม่น้อยกว่า 22 ตารางเมตร มีโทรทัศน์ขนาด 14 นิ้วขึ้นไปพร้อมรีโมทคอนโทรล ตู้เสื้อผ้า ไฟหัวเตียง เครื่องเขียน ห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ มีระบบน้ำร้อน-น้ำเย็น สบู่ หมวกอาบน้ำ แก้ว ผ้าเช็ดหน้า ผ้าเช็ดเท้า ถังใส่ผ้าอนามัย และบริการอื่นๆ ที่มี เช่น รুমเซอร์วิส คอฟฟี่ช้อป ห้องประชุมและอุปกรณ์ที่ จำเป็น ศูนย์ธุรกิจ ห้องน้ำสาธารณะ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ

มาตรฐานโรงแรมระดับ 4 ดาว มีการตกแต่งที่สวยงามและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 29 ตารางเมตร มีเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 20 นิ้ว ขึ้นไปมีรายการให้ชมมากกว่า 8 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ กาต้มน้ำร้อนพร้อมกาแฟและชา ชุดขัดรองเท้า ถุงซักผ้า เสื้อคลุมอาบน้ำ รองเท้าแตะ โทรศัพท์ที่สามารถโทรทางไกลต่างประเทศได้โดยตรง ห้องน้ำที่มีเครื่องใช้ครบถ้วน อุปกรณ์ในห้องน้ำที่เพิ่มเติมจากระดับ 3 ดาว คือ โฟมอาบน้ำ แชมพู ผ้าเช็ดมือ ชุดตัดเย็บขนาดพกพา (Sewing Kit) ไม้เป่าผม ปลั๊กไฟสำหรับโกนหนวด มีห้องชุดให้บริการ 2 แบบ มีห้องอาหาร ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 5 ชนิด ห้องอบไอน้ำ ห้องนวด สระว่ายน้ำ ศูนย์ธุรกิจ ห้องประชุมใหญ่ และห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 2 ห้อง มีระบบการตรวจเช็คและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย

มาตรฐานโรงแรมระดับ 5 ดาว มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งเทียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่ดี อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ได้รับการดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี ห้องพักมาตรฐานกว้างกว่า 40 ตารางเมตร พร้อมเตียงขนาดไม่น้อยกว่า 4 ฟุต โทรทัศน์ขนาด 32 นิ้วขึ้นไปมีรายการให้ชมไม่น้อยกว่า 12 ช่องรายการ ตู้เย็น มินิบาร์ และอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารครบครัน มีห้องน้ำขนาดใหญ่ สุขาภัณฑ์สะอาด สวยงาม เครื่องใช้ครบถ้วน เครื่องชงน้ำหนัก และโทรศัพท์ฟองอยู่ภายใน มีห้องชุดให้เลือก 3 แบบ มีห้องอาหารไทยและนานาชาติ ห้องออกกำลังกายที่มีอุปกรณ์มากกว่า 7 ชนิด ห้องอบไอน้ำ อ่างจากุซซี่ ห้องนวด สระว่ายน้ำ และห้องประชุมใหญ่มีอุปกรณ์ครบถ้วน พร้อมห้องประชุมย่อยอีกไม่น้อยกว่า 4 ห้อง มีระบบการตรวจสอบความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

2.1.4 การบัญชีโรงแรมและการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม (ชูศรี เทียศิริเพชร: 2545)

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจการให้บริการส่วนใหญ่ แต่ในขณะเดียวกันก็มีการผลิต เช่น แปรรูปสภาพอาหารและเครื่องดื่ม และการค้าปลีก เช่น การจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกต่างๆ ลักษณะการดำเนินธุรกิจเป็นการให้บริการหลายอย่างในระยะเวลาหนึ่ง นับตั้งแต่ผู้เข้าพักลงทะเบียนเข้าพักและอาจใช้บริการอื่นๆ ภายในโรงแรม เช่น ใช้บริการโทรศัพท์ ส่งเสื้อผ้าซักรีด การรับประทานอาหารที่ห้องอาหาร การคิดเงินค่าบริการเหล่านี้ อาจจ่ายเป็นเงินสดทันที หรือเซ็นชื่อเป็นลูกหนี้ไว้ก่อนแล้วจึงส่งเอกสารจากแผนกต่างๆ ไปที่แคชเชียร์ส่วนหน้าบันที่รายการเพื่อเรียกเก็บเงินเมื่อผู้เข้าพักแจ้งออก รายการเหล่านี้เกิดขึ้นต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุดและเป็นรายการที่เกิดขึ้นจำนวนมาก พร้อมทั้งต้องใช้ความรวดเร็วในการจัดทำรายการ จากลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมการดำเนินงานให้มีการรั่วไหลน้อยที่สุด และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดจนการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ นักบัญชีต้องนำเสนอรายได้จาก

การบริการแต่ละแผนก และเปรียบเทียบต้นทุนการให้บริการและการขายสินค้าอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานแต่ละแผนกได้ โดยมีแนวความคิดของระบบบัญชีต้นแบบของ โรงแรม (Uniform System of Accounts for Hotels) เป็นระบบบัญชีต้นแบบในการปฏิบัติงานบัญชี โรงแรม โดยมุ่งที่จะนำเสนอรายงาน เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกงานที่มีการจัดสาย งาน และมอบหมายงานตามผังการจํอดงค์กรของโรงแรม เครื่องมือทางบัญชีนี้เรียกว่า การบัญชีตาม ความรับผิดชอบ (Responsibility Accounting) การดำเนินงานของแต่ละแผนกงาน ย่อมก่อให้เกิด ปัจจัยการผลิตหรือต้นทุนค่าใช้จ่าย ในการผลิตสินค้าและบริการ และทำให้เกิดรายได้จากการ จำหน่ายสินค้าและบริการ ซึ่งเป็นผลผลิตที่สามารถวัดได้ในรูปตัวเงิน แต่ในบางแผนกงานไม่มี ผลผลิตที่วัดได้เป็นตัวเงิน การรายงานผลการปฏิบัติงานของกิจการ โรงแรมตามงบกำไรขาดทุน จึง แยกสายงานตามลักษณะการดำเนินงานของศูนย์ความรับผิดชอบออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ศูนย์กำไร (Profit Center) หรือแผนกปฏิบัติการ (Operated Departments) หมายถึง แผนกงาน ซึ่งมีการปฏิบัติงานอันจะนำรายได้มาสู่โรงแรม โดยตรง และมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายใน การผลิตเกิดขึ้นในแผนกนั้น เช่น แผนกห้องพัก แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกโทรศัพท์ แผนก ซักรีด ศูนย์บริการธุรกิจ ศูนย์สุขภาพ เป็นต้น

2. ศูนย์ต้นทุน (Cost Center) หรือแผนกที่เกิดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย (The Overhead Departments) หรือแผนกต่างๆ ที่มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นใน แผนกงาน ซึ่งอาจจะมีความสำคัญในด้านการบริการ แต่ไม่ได้นำรายได้เข้าสู่โรงแรมโดยตรง ได้แก่ แผนกบริหาร (Administrative and General) แผนกการตลาด (Marketing) แผนกดูแลรักษา สิ้นทรัพย์ (Property Operation and Maintenance) ค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค (Utility Cost) เป็นต้น โดยระบบบัญชีต้นแบบของโรงแรม จะเสนอรายงาน โดยกำหนดค่าใช้จ่ายแต่ละแผนกให้ชัดเจน ซึ่ง แยกเป็นส่วนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานและค่าใช้จ่ายอื่นที่เกิดขึ้นในแผนก เพื่อสามารถรายงานตาม ความรับผิดชอบแต่ละแผนก เช่น พนักงานที่จัดอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกห้องพัก ค่าใช้จ่ายที่ เกิดขึ้นจะถูกจัดเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารแผนกนั้น โดยมีการแยกชื่อบัญชีแยกประเภทอย่าง ชัดเจนในผังบัญชี ซึ่งระบบนี้ก่อให้เกิดผลดีต่อการบริหารงานในแง่เป็นการช่วยชี้การจัดการ ด้รสร กําลังคนในแผนกต่างๆ และทำให้ทราบถึงรายจ่ายของแต่ละแผนก

การบัญชีโรงแรมจึงมีลักษณะเป็นระบบ โดยเป็นการศึกษาถึงลักษณะการปฏิบัติงานของ แผนกต่างๆ ในโรงแรม โดยมีการควบคุมภายในระหว่างกาปฏิบัติงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน ของแผนกบัญชีซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานของแผนกอื่นๆ เพื่อสามารถนำ ข้อมูลทางการเงินมาประมวลผลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีส่วนประกอบของระบบบัญชี โรงแรม ดังนี้

1. เอกสารสำหรับการจัดบันทึกข้อมูล ได้แก่เอกสารที่จัดทำขึ้นโดยแผนกต่างๆ เพื่อจัดบันทึกตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุการณ์ หรือรายงานการปฏิบัติงาน เพื่อถ่ายทอดข้อมูลแต่ละขั้นตอนไปสู่การบันทึกการรายการทางบัญชี และในแต่ละระบบปฏิบัติงานจะมีการจัดทำเอกสารที่แตกต่างกัน

2. วิธีปฏิบัติงานของแต่ละระบบงาน ได้แก่ การกำหนดวิธีการและขั้นตอนเส้นทางเดินของเอกสารในระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเก็บข้อมูลทางการบัญชี เรียกว่า Flow Chart ซึ่งแสดงถึงเอกสารที่ต้องจัดทำในแต่ละส่วนงานตั้งแต่การจัดทำเอกสารเบื้องต้น การสรุปข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลสำหรับการบันทึกการรายการบัญชี

3. ระบบการควบคุมภายใน ได้แก่ แผนการทำงานของกิจการเพื่อดูแล ป้องกันสินทรัพย์ของกิจการให้ปลอดภัย อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ และเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลทางบัญชีเชื่อถือได้ตลอดจนส่งเสริมให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ระบบการบันทึกบัญชี ได้แก่ ขั้นตอนการบันทึกการรายการบัญชีและการจัดทำงบการเงิน เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยมีส่วนประกอบย่อย ได้แก่ การกำหนดผังบัญชี การวิเคราะห์รายการค้า การกำหนดนโยบายบัญชี กระบวนการบันทึกบัญชี และการจัดทำงบการเงิน รวมถึงการวิเคราะห์งบการเงินนำเสนอต่อผู้บริหารสำหรับตัดสินใจดำเนินการงานต่อไป

5. ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี ได้แก่ ผู้มีหน้าที่ตรวจสอบระบบปฏิบัติงาน เอกสาร ติดตามระบบการควบคุมภายใน และบันทึกการรายการบัญชีเพื่อจัดทำงบการเงิน ควรเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจในวิชาการบัญชี ตลอดจนวิชาการที่เกี่ยวข้อง อาทิ การเงิน ภาษีอากร และกฎหมายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงวิทยาการใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง

6. เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่ ปากกา ดินสอ เครื่องคำนวณ และเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรมระบบงาน

ระบบการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของระบบบัญชีโรงแรม จากลักษณะเฉพาะของธุรกิจโรงแรม จึงจำเป็นต้องมีระบบบัญชีที่มีการควบคุมภายในที่รัดกุมได้และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม เพื่อสามารถควบคุมการดำเนินงานให้มีการรั่วไหลน้อยที่สุด และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดจนการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สะท้อนถึงความสามารถการดำเนินงานสำหรับการตัดสินใจบริการต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลทางการบัญชีที่ต้องการ เชื่อถือได้ และสามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในประกอบด้วย 4 ประเด็นดังนี้

1. เพื่อการดูแลรักษาสินทรัพย์ โดยการป้องกันการสูญเสยสินทรัพย์ เช่นการลักขโมย เงินสด สินค้าคงเหลือ เป็นต้น และการบำรุงรักษาสินทรัพย์ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างการดูแลจัดเก็บ การจดบันทึกและการตรวจสอบ
2. เพื่อการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการบัญชี โดยเฉพาะข้อมูลเพื่อการบริหารจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้และทันเวลา
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นการผลิตสินค้า หรือบริการโดยเสียต้นทุนต่ำที่สุด โดยเริ่มตั้งแต่การจัดหา การคัดเลือก และการฝึกอบรมพนักงาน การควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนการนำอุปกรณ์เครื่องมือมาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น การนำคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมมาใช้ในการดำเนินงานและประมวลผลข้อมูล
4. เพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ โดยการควบคุมภายใน จะเป็นการกำหนดวิธีปฏิบัติงานให้แก่พนักงานแต่ละส่วนงาน ให้ปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนดไว้ และสามารถบรรลุเป้าหมายรวมของกิจการ

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วัลย์รัตน์ ชื่นธีระวงศ์ (2544) ได้ศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ที่มีจำนวนห้องพักเกินกว่า 100 ห้อง ทั้งหมดจำนวน 10 โรงแรม โดยศึกษาระบบการควบคุมภายในของฝ่ายต่างๆ 2 ด้าน คือรายได้และค่าใช้จ่าย เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดระบบการควบคุมภายในทางการบัญชี จากการศึกษาการควบคุมภายในทางการบัญชีด้านรายได้พบว่ามีปัญหาเรื่องของเอกสารการจองห้องพัก การแบ่งแยกหน้าที่ เอกสารไม่ถูกต้อง ไม่สมบูรณ์ หรือมีการแก้ไขแต่ไม่มีการลงรายมือชื่อกำกับ ไม่มีการตรวจสอบเอกสารก่อนส่งไปยังฝ่ายต่างๆ และยอดเงินสดที่ตรวจนับไม่ตรงกับในรายงาน ซึ่งโรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องมีปัญหาเกิดขึ้นบ่อยที่สุด โรงแรมขนาด 200 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้องและโรงแรมขนาดเกินกว่า 300 ห้องจะมีปัญหาเกิดขึ้นไม่บ่อย หรือแทบจะไม่มีปัญหา ปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีด้านค่าใช้จ่ายพบว่าโรงแรมขนาดเกินกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 200 ห้องมีปัญหาด้านการปฏิบัติงานของแผนกจัดซื้อ ในด้านการควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม มีปัญหาเนื่องจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามระบบ และปัญหาในด้านการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง พบว่าพนักงานไม่เห็นความสำคัญของการปฏิบัติตามระบบของการควบคุมภายใน

กัญจน์ชญา ไชยชมภู (2552) ศึกษาถึงความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศการบัญชี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไปเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านการกำหนดลักษณะ และขอบเขตของความต้องการระบบสารสนเทศทางการบัญชี ด้านการเข้าถึงระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้านการประเมินระบบสารสนเทศทางการบัญชีและแหล่งสารสนเทศทางการบัญชีอย่างมีวิจารณญาณรวมทั้งสามารถเชื่อมโยงระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ได้รับคัดเลือกไว้แล้วกับพื้นฐานความรู้เดิมที่ตนเองมีอยู่ได้ ด้านความรู้ความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความเข้าใจในเรื่องระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับบริบทของสังคม และการศึกษาความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี โดยการใช้แบบสอบถาม จากผู้บริหารกลุ่มธุรกิจ โรงแรม ระดับ 3-5 ดาวจำนวน 123 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลมาประมวลผลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถโดยรวมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชีอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาจากทั้ง 6 ด้าน และผู้บริหารส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ข้อมูลทางด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับการสั่งจองห้องพักผ่านทางอินเทอร์เน็ตและข้อมูลพฤติกรรม ความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ รองลงมามีความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาธุรกิจ ความต้องการ โปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับการบริหารงานและการนำเสนอธุรกิจทางเว็บไซต์

วัลลภภัทร์ บัวกล้า (2553) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างแนวคิดโคโซและระบบการควบคุมภายในของสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการศึกษากระบวนการควบคุมภายในที่ใช้ปฏิบัติอยู่กับองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดโคโซ อันได้แก่ สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล จากการศึกษาเปรียบเทียบทั้งแนวคิดโคโซและระบบการควบคุมภายในของสถาบันฯ มีความคล้ายคลึงกัน ทั้ง 5 องค์ประกอบ มีเพียงองค์ประกอบย่อยบางองค์ประกอบที่แตกต่างกัน โดยสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีการจัดส่งเสริมเรื่องความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณในองค์กร รวมทั้งการจัดโครงสร้างและแบ่งส่วนงานอย่างชัดเจน ขาดเพียงการจัดอบรมชี้แจงเรื่องความซื่อสัตย์และจรรยาบรรณเป็นระยะๆ การประเมินความเสี่ยง มีการพิจารณาถึงความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอก วิเคราะห์ วางแผน และการป้องกันข้อมูลสูญหาย แต่ยังคงขาดในเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอโดยเฉพาะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบภายใน กิจกรรมการควบคุม มีการจัดทำแผนการดำเนินงานพร้อมตัวชี้วัดและยังใช้หลักการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรมาเป็นเครื่องมือในการควบคุมทุกกิจกรรม ขาดเพียงแต่การเปรียบเทียบแผนงานกับแผนของ

คู่แข่งชั้น สารสนเทศและการสื่อสาร มีการบริหารสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังขาดการกระตุ้นให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การติดตามและประเมินผล มีการติดตาม รายงานผล ประเมินผลการปฏิบัติงาน และผู้บริหารมีการติดตามความคืบหน้าของงานอย่างสม่ำเสมอ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเกี่ยวกับแผนการจัดองค์กร วิธีการ และมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาทรัพย์สิน การควบคุมด้านเอกสารในการจัดบันทึกข้อมูล และระบบการปฏิบัติงานตามโครงสร้างของการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุม

องค์ประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 5 การติดตามและประเมินผล

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน หรือผู้จัดการโรงแรมของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ที่ประกอบกิจการในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 90 แห่ง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556: ออนไลน์)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 90 แห่ง โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน หรือผู้จัดการ โรงแรมของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าและศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งเอกสาร หนังสือ ทางระบบอินเทอร์เน็ต และข้อมูลสถิติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามพัฒนาปรับปรุงมาจากแบบประเมินระบบการควบคุมภายใน (สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2556: ออนไลน์) แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ของการควบคุมภายในตามแนวคิดโคโซ่ ทั้งนี้แบบสอบถามนำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุง เมื่อได้ฉบับสมบูรณ์แล้วจึงนำไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะคำถามแบ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตามระดับของปัญหาจากมากที่สุด ไปจนถึงน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เป็นส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ในลักษณะข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลที่รวบรวมได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมีเกณฑ์การวัดระดับของปัญหาจากลำดับปัญหา 1-5

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

โดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายข้อมูลตามวิธีของลิเกิร์ต (Likert) จำแนกแต่ละช่วงคะแนนตามอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.80 แบ่งระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงการวัด} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ดังนี้

ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง มีปัญหามากที่สุด
ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง มีปัญหามาก
ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง มีปัญหাপานกลาง
ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง มีปัญหาน้อย
ถ้าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ นำมาสรุปใจความสำคัญโดยใช้การบรรยายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในหัวข้อเรื่อง ปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน หรือผู้จัดการ โรงแรมของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ระดับ 4-5 ดาว ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 90 แห่ง จำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งจำนวน 90 ชุด และได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามจำนวน 71 ชุด มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 78.89 ของแบบสอบถามที่ส่งทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยแสดงผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับมาตรฐานของโรงแรม

ส่วนที่ 2 ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการควบคุมห้องพักรักษาและด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม และในแต่ละด้านแบ่งปัญหาออกเป็น 5 องค์ประกอบ ตามแนวคิดการควบคุมภายในของโคโซ่ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามผลและการประเมินผล

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหา สาเหตุของปัญหา แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม ระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรมปัจจุบัน ระดับมาตรฐานของโรงแรม และประเภทของกิจการ ซึ่งมีผลการศึกษาระบุดังตารางที่ 1-8

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	16	22.54
หญิง	55	77.46
รวม	71	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 77.46 และเป็นเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	18	25.35
31 – 40 ปี	39	54.93
41 – 50 ปี	14	19.72
รวม	71	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 54.93 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.35 และอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 19.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	3	4.23
ปริญญาตรี	68	95.77
รวม	71	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 95.77 และระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน	30	42.25
ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน	37	52.11
ผู้จัดการโรงแรม	4	5.64
รวม	71	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.11 รองลงมาเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 และเป็นผู้จัดการโรงแรม มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ในธุรกิจโรงแรม

ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	17	23.94
6 – 10 ปี	29	40.85
มากกว่า 10 ปี	25	35.21
รวม	71	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม 6-10 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 40.85 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม มากกว่า 10 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.21 และมีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม 1-5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรมปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 3 ปี	28	39.44
3 – 5 ปี	30	42.25
มากกว่า 5 ปี	13	18.31
รวม	71	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมปัจจุบันระหว่าง 3-5 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมปัจจุบันระหว่าง 1-3 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 39.44 และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมปัจจุบันมากกว่า 5 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 18.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม

ระดับมาตรฐานของโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 4 ดาว	56	78.87
ระดับ 5 ดาว	15	21.13
รวม	71	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับ 4 ดาว มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 78.87 และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับ 5 ดาว มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการดำเนิน
กิจการ

ประเภทของการดำเนินกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1	1.41
บริษัทจำกัด	64	90.14
บริษัทมหาชน	6	8.45
รวม	71	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 90.14 รองลงมาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินกิจการเป็นบริษัทมหาชน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.45 และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินกิจการเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.41 ตามลำดับ

4.2 ระดับปัญหาของการควบคุมภายใน

4.2.1 ระดับปัญหาของการควบคุมภายใน และแสดงค่าเฉลี่ยสูงสุดของปัญหาย่อยสิบอันดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการควบคุมห้องพัก และด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม และในแต่ละด้านแบ่งปัญหาย่อยออกเป็น 5 องค์ประกอบตามแนวคิดการควบคุมภายในของโคโซ่ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามผลและการประเมินผล ดังตารางที่ 9-11 และส่วนข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของปัญหาย่อย นำมาเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของการควบคุมภายในด้านการเงิน การบัญชี

1. ปัญหาการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)						2.84 (ปานกลาง)
- ปัญหาในการกำหนดนโยบายระเบียบของโรงแรมไม่ชัดเจนในเรื่องความซื่อสัตย์และจริยธรรมหรือแนวทางที่พึงปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	29 (40.85)	38 (53.52)	4 (5.63)	2.35 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีการกำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการเงินการบัญชี	0 (0.00)	6 (8.45)	28 (39.44)	35 (49.30)	2 (2.81)	2.54 (น้อย)
- ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามนโยบาย กฎระเบียบที่กำหนดไว้	0 (0.00)	20 (28.17)	30 (42.25)	21 (29.58)	0 (0.00)	2.99 (ปานกลาง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 (ต่อ)

1. ปัญหาการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- ปัญหาบุคลากรด้านการเงินการบัญชี ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่งานและความรับผิดชอบ	2 (2.81)	18 (25.35)	36 (50.71)	14 (19.72)	1 (1.41)	3.08 (ปานกลาง)
- ไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม	3 (4.23)	31 (43.66)	30 (42.25)	7 (9.86)	0 (0.00)	3.42 (มาก)
- ปัญหาไม่มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการบัญชี ให้มีความรู้ ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงาน	1 (1.41)	6 (8.45)	48 (67.61)	14 (19.72)	2 (2.81)	2.86 (ปานกลาง)
- ปัญหาความไม่ชัดเจนของระเบียบและแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ เช่น ประเมินการปฏิบัติงานและผลตอบแทน	0 (0.00)	5 (7.04)	38 (53.52)	25 (35.21)	3 (4.23)	2.63 (ปานกลาง)
การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)						2.79 (ปานกลาง)
- ปัญหาไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นด้านการเงินการบัญชี	0 (0.00)	11 (15.49)	37 (52.11)	22 (30.99)	1 (1.41)	2.82 (ปานกลาง)
- ปัญหาไม่มีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินความเสี่ยง	0 (0.00)	15 (21.12)	33 (46.48)	22 (30.99)	1 (1.41)	2.87 (ปานกลาง)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

1. ปัญหาการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- ปัญหาของเครื่องมือและวิธีการที่ไม่เพียงพอในการระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้านการเงินการบัญชีว่ามาจากสาเหตุใด	0 (0.00)	5 (7.04)	38 (53.52)	25 (35.21)	3 (4.23)	2.63 (ปานกลาง)
- ปัญหาในการจัดทำแผนและแนวทางในการรับมือหรือจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากภายในและภายนอก	0 (0.00)	11 (15.49)	37 (52.11)	18 (25.35)	5 (7.04)	2.76 (ปานกลาง)
- ไม่มีการทบทวนหรือทดสอบแผนและวิธีการ แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามได้จริง	1 (1.41)	5 (7.04)	48 (67.61)	17 (23.94)	0 (0.00)	2.86 (ปานกลาง)
กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)						2.09 (น้อย)
- ปัญหาในการควบคุมเลขที่เอกสารที่ใช้ในการบันทึกรายการด้านการเงินการบัญชี	0 (0.00)	1 (1.41)	1 (1.41)	59 (83.10)	10 (14.08)	1.90 (น้อย)
- ปัญหาการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการรับเงิน เรียงตามลำดับเลขที่ ลงลายมือชื่อผู้รับเงิน และผู้อนุมัติ	0 (0.00)	2 (2.82)	5 (7.04)	46 (64.79)	18 (25.35)	1.87 (น้อย)
- ปัญหาการยกเลิกใบเสร็จรับเงิน ไม่มีการนำไปแนบกับเล่ม และจัดเก็บไว้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	1 (1.41)	10 (14.08)	44 (61.97)	16 (22.54)	1.94 (น้อย)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

1. ปัญหาการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- ปัญหาในการตรวจสอบยอดลูกหนี้รายตัว อายุหนี้ที่ค้างชำระและวงเงินในการให้สินเชื่อเป็นประจำทุกเดือน	0 (0.00)	1 (1.41)	13 (18.31)	51 (71.83)	6 (8.45)	2.13 (น้อย)
- ปัญหาในการส่งยื่นยันยอดลูกหนี้การค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	0 (0.00)	2 (2.82)	38 (53.52)	25 (35.21)	6 (8.45)	2.51 (น้อย)
- ปัญหาการเก็บรักษาเงินสดและเงินสดย่อย ไม่มีการระบุผู้รับผิดชอบ กำหนดวงเงินและการเก็บรักษา	0 (0.00)	1 (1.41)	1 (1.41)	37 (52.11)	32 (45.07)	1.59 (น้อยที่สุด)
- ไม่มีการตรวจนับเงินสดคงเหลือในมือเปรียบเทียบกับบัญชีทุกๆ สิ้นวัน	0 (0.00)	1 (1.41)	11 (15.49)	36 (50.70)	23 (32.40)	1.86 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีการตรวจทานหรือทดสอบระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ	1 (1.41)	1 (1.41)	32 (45.07)	29 (40.84)	8 (11.27)	2.41 (น้อย)
- ปัญหาการตรวจนับและจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน	0 (0.00)	12 (16.90)	32 (45.07)	23 (32.40)	4 (5.63)	2.73 (ปานกลาง)
- ปัญหาในการจ่ายเงินโดยไม่มี การลงนามของผู้มีอำนาจอนุมัติในใบสำคัญจ่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (2.82)	37 (52.11)	32 (45.07)	1.58 (น้อยที่สุด)
- ปัญหาไม่มีการตรวจสอบความครบถ้วน และถูกต้องของเอกสารหลักฐานก่อนการจ่ายเงิน	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (11.27)	37 (52.11)	26 (36.62)	1.75 (น้อยที่สุด)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

1. ปัญหาการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- ปัญหาไม่มีการจัดทำทะเบียนคุมเช็ค	0 (0.00)	1 (1.41)	3 (4.23)	36 (50.70)	31 (43.66)	1.63 (น้อยที่สุด)
- ปัญหาการยกเลิกการจ่ายเช็คไม่มีการประทับตรายกเลิก หรือขีดฆ่า และนำไปแนบไว้กับคั่นजू	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (8.45)	37 (52.11)	28 (39.44)	1.69 (น้อยที่สุด)
- ไม่มีการสอบทานการบันทึกรายการบัญชีให้ถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวงบัญชี	0 (0.00)	1 (1.41)	28 (39.44)	36 (50.70)	6 (8.45)	2.34 (น้อย)
- ปัญหาในการจัดทำบัญชีให้เป็นปัจจุบันตามระเบียบที่กำหนดไว้	0 (0.00)	2 (2.82)	31 (43.66)	24 (33.80)	14 (19.72)	2.30 (น้อย)
- ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจนระหว่างการเงิน บัญชี และผู้อนุมัติ	2 (2.82)	4 (5.63)	22 (30.99)	29 (40.84)	14 (19.72)	2.31 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีการทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างเป็นระยะเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	1 (1.41)	3 (4.23)	38 (53.52)	24 (33.80)	5 (7.04)	2.59 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีการจัดทำรายการตรวจสอบ (Checklist) ให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและนโยบายการควบคุมภายใน	1 (1.41)	1 (1.41)	34 (47.89)	28 (39.43)	7 (9.86)	2.45 (น้อย)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

1. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน การเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)						2.61 (ปานกลาง)
- ปัญหาของระบบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในโรงแรมไม่สามารถใช้เป็นระบบเดี่ยวเนื่องจากมีความแตกต่างตามลักษณะของสินค้าและบริการ เช่นระบบห้องพัก ระบบขายอาหารและเครื่องดื่ม และการจัดทำบัญชี	0 (0.00)	19 (26.76)	27 (38.03)	20 (28.17)	5 (7.04)	2.85 (ปานกลาง)
- ปัญหาความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลและการจัดทำรายงานด้านการเงินการบัญชี	0 (0.00)	12 (16.90)	26 (36.62)	30 (42.25)	3 (4.23)	2.66 (ปานกลาง)
- ปัญหาไม่สามารถนำข้อมูลด้านการเงินการบัญชีมาใช้ในการบริหารงานและตัดสินใจได้ทันต่อเวลา	0 (0.00)	5 (7.04)	26 (36.62)	36 (50.70)	4 (5.63)	2.45 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีการตรวจสอบระบบรักษาความปลอดภัยและการเข้าถึงข้อมูลตามระดับความสำคัญของผู้ใช้งานรวมทั้งการเก็บ Log	0 (0.00)	4 (5.63)	30 (42.25)	35 (49.30)	2 (2.82)	2.51 (น้อย)
- ปัญหาการสื่อสาร รายงานและระบุปัญหาของระบบสารสนเทศที่ใช้ กรณีเกิดปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที	0 (0.00)	3 (4.23)	36 (50.70)	30 (42.25)	2 (2.82)	2.56 (น้อย)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

1. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน การเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การติดตามและประเมินผล (Monitoring)						2.48 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีคณะกรรมการติดตาม กำกับและประเมินผลด้านการเงินการบัญชีอย่างต่อเนื่อง	0 (0.00)	5 (7.04)	33 (46.48)	32 (45.07)	1 (1.41)	2.59 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานของผู้ตรวจสอบด้านการเงินการบัญชีอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	0 (0.00)	2 (2.82)	29 (40.84)	35 (49.30)	5 (7.04)	2.41 (น้อย)
- ไม่มีการรายงานปัญหาด้านการเงินการบัญชีติดตามความคืบหน้าและปรับปรุงแก้ไขปัญหาอย่างทันเหตุการณ์	0 (0.00)	1 (1.41)	20 (28.17)	49 (69.01)	1 (1.41)	2.30 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีการเปรียบเทียบระหว่างรายงานด้านการเงินการบัญชีที่เกิดขึ้นจริงกับแผนงานที่กำหนดไว้	0 (0.00)	2 (2.82)	24 (33.80)	40 (56.34)	5 (7.04)	2.32 (น้อย)
- ปัญหาการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการเงินการบัญชี	0 (0.00)	4 (5.63)	28 (39.44)	38 (53.52)	1 (1.41)	2.49 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีการจัดประชุมเพื่อติดตามความคืบหน้าของงานหรือชี้แจงข้อมูล สาเหตุ และการดำเนินการแก้ไข	0 (0.00)	11 (15.49)	28 (39.44)	31 (43.66)	1 (1.41)	2.69 (ปานกลาง)

ตารางที่ 9 (ต่อ)

1. ปัญหาการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- ปัญหาการติดตามและสอบทานโดยผู้บริหารของโรงแรมในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายในที่ได้วางไว้เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ	0 (0.00)	9 (12.68)	24 (33.80)	36 (50.70)	2 (2.82)	2.56 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						2.56 (น้อย)

จากตารางที่ 9 พบว่าปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเงินการบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.56) ซึ่งแบ่งตาม 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายในของโคโซ่ ดังนี้

1.) สภาพแวดล้อมของการควบคุม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.42) รองลงมาคือปัญหาบุคลากรด้านการเงินการบัญชี ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่งานและความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.08) และปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามนโยบาย กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.99) ตามลำดับ

2.) การประเมินความเสี่ยง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาไม่มีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.87) รองลงมาคือปัญหาไม่มีการทบทวนหรือทดสอบแผนและวิธีการ แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติ

ตามได้จริง (ค่าเฉลี่ย 2.86) และปัญหาไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นด้านการเงินการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ

3.) กิจกรรมการควบคุม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.09) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาการตรวจนับและจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน (ค่าเฉลี่ย 2.73) รองลงมาคือปัญหาไม่มีการทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ อย่างเป็นระยะเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 2.59) และปัญหาในการส่งยื่นขออนุญาตหนี้การค้า อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.51) ตามลำดับ

4.) สารสนเทศและการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาของระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในโรงแรมไม่สามารถใช้เป็นระบบเดี่ยว เนื่องจากมีความแตกต่างตามลักษณะของสินค้าและบริการ เช่นระบบห้องพัก ระบบขายอาหารและเครื่องดื่ม และการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 2.85) รองลงมาคือปัญหาความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลและการจัดทำรายงานด้านการเงินการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 2.66) และปัญหาการสื่อสาร รายงานและระบุปัญหาของระบบสารสนเทศที่ใช้ กรณีเกิดปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที (ค่าเฉลี่ย 2.56) ตามลำดับ

5.) การติดตามและประเมินผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาไม่มีการจัดประชุมเพื่อติดตามความคืบหน้าของงานหรือชี้แจงข้อมูล สาเหตุ และการดำเนินการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 2.69) รองลงมาคือปัญหาไม่มีคณะกรรมการติดตาม กำกับและประเมินผลด้านการเงินการบัญชีอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 2.59) และปัญหาการติดตามและสอบถามโดยผู้บริหารของโรงแรม ในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายในที่ได้วางไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของการควบคุมภายในด้านห้องพัก

2. ปัญหาการควบคุมภายในด้านห้องพัก	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)						2.33 (น้อย)
- ไม่มีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	0 (0.00)	3 (4.23)	17 (23.94)	47 (66.20)	4 (5.63)	2.27 (น้อย)
- ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายการให้บริการด้านห้องพัก	0 (0.00)	12 (16.90)	29 (40.84)	27 (38.03)	3 (4.23)	2.70 (ปานกลาง)
- ปัญหาความไม่ชัดเจนในการจัดทำนโยบายเกี่ยวกับอัตราค่าห้องพัก การจ่ายเงินมัดจำ การยกเลิกการจอง	0 (0.00)	3 (4.23)	26 (36.62)	36 (50.70)	6 (8.45)	2.37 (น้อย)
- ไม่มีการกำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านห้องพัก	0 (0.00)	1 (1.41)	19 (26.76)	48 (67.60)	3 (4.23)	2.25 (น้อย)
- ปัญหาในการจัดทำบัญชีของแขกที่เข้าพัก (Guest Ledger) เพื่อบันทึกประวัติการเข้าพัก อัตราค่าห้องพัก จำนวนวันที่เข้าพัก และการใช้บริการอื่นๆ	0 (0.00)	2 (2.82)	16 (22.53)	43 (60.56)	10 (14.09)	2.14 (น้อย)
- ปัญหาในการจัดทำเอกสารที่ใช้ในการบันทึกการให้บริการของแขก เช่น Registration Card, Guest Folio, Rebate Voucher	0 (0.00)	0 (0.00)	24 (33.80)	37 (52.11)	10 (14.09)	2.20 (น้อย)
- ปัญหาในการจัดทำทะเบียนผู้เข้าพัก ตามความเป็นจริง และสม่ำเสมอ ทุกครั้งที่มีการลงทะเบียนเข้าพัก	0 (0.00)	4 (5.63)	27 (38.03)	30 (42.25)	10 (14.09)	2.35 (น้อย)

ตารางที่ 10 (ต่อ)

2. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน ห้องพัก	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)						2.36 (น้อย)
- ไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับ แขกและการบริการด้านห้อง พัก	0 (0.00)	2 (2.82)	25 (35.21)	39 (54.93)	5 (7.04)	2.34 (น้อย)
- ปัญหาความไม่เข้าใจและไม่ สามารถระบุความเสี่ยงที่ อาจเกิดขึ้นกับแขกและการ บริการด้านห้องพักว่ามาจาก สาเหตุใด	0 (0.00)	2 (2.82)	27 (38.03)	39 (54.93)	3 (4.23)	2.39 (น้อย)
- ไม่มีการกำหนดแนวทางใน การรับมือหรือจัดการกับปัญหา ที่อาจเกิดขึ้นกับแขกที่มาพัก	0 (0.00)	3 (4.23)	19 (26.76)	44 (61.97)	5 (7.04)	2.28 (น้อย)
- ไม่มีการจัดเตรียมแผนสำรอง เพื่อการบริหารความต่อเนื่อง ของการให้บริการด้านห้องพัก	0 (0.00)	4 (5.63)	22 (30.99)	43 (60.56)	2 (2.82)	2.39 (น้อย)
- ปัญหาในการตรวจทานและ ประเมินขอค่าใช้บริการของ แขกที่พักในโรงแรมทุกวัน	0 (0.00)	2 (2.82)	30 (42.25)	36 (50.70)	3 (4.23)	2.44 (น้อย)
- ปัญหาการติดตามหรือแจ้งกับ แขกในกรณีที่มีค่าใช้บริการ เกินวงเงินที่ได้กำหนดไว้ตาม นโยบายของโรงแรม	0 (0.00)	1 (1.41)	26 (36.62)	40 (56.34)	4 (5.63)	2.34 (น้อย)

ตารางที่ 10 (ต่อ)

2. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน ห้องพัก	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)						1.98 (น้อย)
- ปัญหาการควบคุมเลขที่เอกสารที่ใช้ในการบันทึกการให้บริการของแขก เช่น Guest Folio	0 (0.00)	1 (1.41)	3 (4.23)	62 (87.32)	5 (7.04)	2.00 (น้อย)
- ปัญหาการตรวจสอบและควบคุมจำนวนห้องพักที่สามารถให้บริการได้	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (8.45)	46 (64.79)	19 (26.76)	1.82 (น้อย)
- ไม่มีการจัดทำรายงานจำนวนห้องพักที่สามารถให้บริการและห้องพักที่ทำการปิดปรับปรุง	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (11.27)	48 (67.60)	15 (21.13)	1.90 (น้อย)
- ปัญหาการตรวจสอบจำนวนห้องพักที่ขายจากรายงานส่วนหน้าของโรงแรมกับรายงานจำนวนห้องพักจากแผนกแม่บ้าน	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (23.94)	45 (63.38)	9 (12.68)	2.11 (น้อย)
- ไม่มีการจัดทำระบบควบคุมกุญแจห้องพัก และจัดทำรายงานกุญแจเพื่อเปรียบเทียบกับห้องพักที่ขายได้ทุกวัน	0 (0.00)	1 (1.41)	17 (23.94)	45 (63.38)	8 (11.27)	2.15 (น้อย)
- ปัญหาในการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการรับชำระเงิน พร้อมทั้งแนบเอกสารนำส่งฝ่ายบัญชีเมื่อสิ้นสุดแต่ละรอบของการทำงาน	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (9.86)	52 (73.24)	12 (16.90)	1.93 (น้อย)

ตารางที่ 10 (ต่อ)

2. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน ห้องพัก	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- ปัญหาในการตรวจสอบอัตรา ค่าห้องพักว่าเป็นไปตาม นโยบายที่โรงแรมได้กำหนด ไว้	0 (0.00)	1 (1.41)	7 (9.86)	55 (77.46)	8 (11.27)	2.01 (น้อย)
- ไม่มีการจัดทำรายงานสรุป ยอดขาย จำนวนห้องพักที่ขาย ได้เป็นประจำทุกวัน	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (19.72)	39 (54.93)	18 (25.35)	1.94 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)						2.21 (น้อย)
- ปัญหาของข้อมูลห้องพักไม่ ตรงกันระหว่างแผนกบริการ ส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และ แผนกสำรองห้องพัก	0 (0.00)	1 (1.41)	27 (38.03)	37 (52.11)	6 (8.45)	2.32 (น้อย)
- ปัญหาเกี่ยวกับระบบสำรอง ห้องพักไม่สามารถจัดทำใบ ยืนยันการจองห้องพัก	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (9.86)	59 (83.10)	5 (7.04)	2.03 (น้อย)
- ปัญหาในการเก็บรวบรวม ข้อมูลที่เป็นของแขกที่เข้าพัก และสื่อสารให้แผนกต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องได้รับทราบ	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (35.21)	42 (59.16)	4 (5.63)	2.30 (น้อย)
- ไม่มีการกำหนดระดับของการ เข้าถึงข้อมูลและการแก้ไข ข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (25.35)	48 (67.61)	5 (7.04)	2.18 (น้อย)
- ปัญหาการรวบรวมข้อมูลและ จัดทำรายงาน เพื่อใช้ในการ บริหารและตัดสินใจของผู้ที่ เกี่ยวข้อง	0 (0.00)	1 (1.41)	17 (23.94)	51 (71.83)	2 (2.82)	2.24 (น้อย)

ตารางที่ 10 (ต่อ)

2. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน ห้องพัก	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การติดตามและประเมินผล (Monitoring)						2.30 (น้อย)
- ปัญหาในการเปรียบเทียบ รายงานการขายห้องพัก รายได้ และจำนวนเงินที่ได้รับชำระใน แต่ละวัน	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (23.94)	51 (71.83)	3 (4.23)	2.20 (น้อย)
- ไม่มีการตรวจสอบอัตราค่า ห้องพักกับเอกสารยืนยันการ จองห้องพัก ว่ามีการเปลี่ยนแปลง อัตราค่าห้องพักหรือไม่	0 (0.00)	1 (1.41)	32 (45.07)	36 (50.70)	2 (2.82)	2.45 (น้อย)
- ปัญหาในการบันทึกรายงาน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประจำวัน อย่างสม่ำเสมอ	0 (0.00)	1 (1.41)	17 (23.94)	49 (69.02)	4 (5.63)	2.21 (น้อย)
- ปัญหาไม่มีการเปรียบเทียบ ประมาณการรายได้ค่าห้องพัก หรืองบประมาณที่ตั้งไว้กับ รายได้ที่เกิดขึ้นจริง	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (26.76)	51 (71.83)	1 (1.41)	2.25 (น้อย)
- ไม่มีการติดตามการดำเนินงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ห้องพัก	0 (0.00)	1 (1.41)	28 (39.44)	41 (57.74)	1 (1.41)	2.41 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						2.24 (น้อย)

จากตารางที่ 10 พบว่าปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
ด้านการควบคุมห้องพัก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.24)
ซึ่งแบ่งตาม 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายในของโคโซ่ ดังนี้

1.) สภาพแวดล้อมของการควบคุม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.33) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายการให้บริการด้านห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.70) รองลงมาคือปัญหาความไม่ชัดเจนในการจัดทำนโยบายเกี่ยวกับอัตราค่าห้องพัก การจ่ายเงินมัดจำ การยกเลิกการจอง (ค่าเฉลี่ย 2.37) และปัญหาในการจัดทำทะเบียนผู้เข้าพัก ตามความเป็นจริง และสม่ำเสมอทุกครั้งที่มีการลงทะเบียนเข้าพัก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ตามลำดับ

2.) การประเมินความเสี่ยง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.36) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาในการตรวจทานและประเมินยอดค่าใช้จ่ายบริการของแขกที่พักในโรงแรมทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 2.44) รองลงมาคือปัญหาความไม่เข้าใจและไม่สามารถระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับแขกและการบริการด้านห้องพักว่ามาจากสาเหตุใด (ค่าเฉลี่ย 2.39) และไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับแขกและการบริการด้านห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.34)

3.) กิจกรรมการควบคุม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.98) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ไม่มีการจัดทำระบบควบคุมกุญแจห้องพัก และจัดทำรายงานกุญแจเพื่อเปรียบเทียบกับห้องพักที่ขายได้ทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 2.15) รองลงมาคือปัญหาการตรวจสอบจำนวนห้องพักที่ขายจากรายงานส่วนหน้าของโรงแรมกับรายงานจำนวนห้องพักจากแผนกแม่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 2.11) และปัญหาในการตรวจสอบอัตราค่าห้องพักว่าเป็นไปตามนโยบายที่โรงแรมได้กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.01) ตามลำดับ

4.) สารสนเทศและการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.21) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาของข้อมูลห้องพักไม่ตรงกันระหว่างแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกสำรองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.32) รองลงมาคือปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นของแขกที่เข้าพัก และสื่อสารให้แผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ (ค่าเฉลี่ย 2.30) และปัญหาการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน เพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 2.24) ตามลำดับ

5.) การติดตามและประเมินผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.30) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาไม่มีการตรวจสอบอัตราค่าห้องพักกับเอกสารยืนยันการจองห้องพัก ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้องพักหรือไม่ (ค่าเฉลี่ย 2.45) รองลงมาคือไม่มีการติดตามการดำเนินงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 2.41) และ ไม่มีการเปรียบเทียบประมาณการรายได้ค่าห้องพักหรืองบประมาณที่ตั้งไว้กับรายได้ที่เกิดขึ้นจริง (ค่าเฉลี่ย 2.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของการควบคุมภายในด้านอาหารและเครื่องดื่ม

3. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน อาหารและเครื่องดื่ม	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)						2.47 (น้อย)
- ไม่มีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	0 (0.00)	1 (1.41)	13 (18.31)	49 (69.01)	8 (11.27)	2.10 (น้อย)
- ปัญหามูลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มที่มีความแตกต่างตามรูปแบบของห้องอาหาร	0 (0.00)	9 (12.68)	27 (38.03)	34 (47.88)	1 (1.41)	2.62 (ปานกลาง)
- ปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนดนโยบายราคา ส่วนลดและการรับชำระเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม	0 (0.00)	0 (0.00)	36 (50.70)	33 (46.48)	2 (2.82)	2.48 (น้อย)
- ไม่มีการกำหนดมาตรฐานต้นทุนและคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม	0 (0.00)	3 (4.23)	29 (40.84)	36 (50.70)	3 (4.23)	2.45 (น้อย)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

3. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน อาหารและเครื่องดื่ม	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
- ปัญหาไม่มีการจัดทำสูตร มาตรฐาน (Standard Recipe) ส่วนผสม ปริมาณ และวิธีการ ปรุงให้ชัดเจน เพื่อให้ได้อาหาร และเครื่องดื่มที่มีรสชาติและ ต้นทุนคงที่	0 (0.00)	11 (15.49)	30 (42.25)	27 (38.03)	3 (4.23)	2.71 (ปานกลาง)
การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)						2.45 (น้อย)
- ไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในฝ่าย อาหารและเครื่องดื่ม	0 (0.00)	4 (5.63)	32 (45.07)	34 (47.89)	1 (1.41)	2.55 (น้อย)
- ปัญหาความไม่เข้าใจและไม่ สามารถระบุความเสี่ยงที่ อาจเกิดขึ้นในฝ่ายอาหาร และเครื่องดื่มว่ามาจากสาเหตุ ใด	0 (0.00)	3 (4.23)	37 (52.11)	29 (40.84)	2 (2.82)	2.58 (น้อย)
- ไม่มีการกำหนดแนวทางใน การรับมือหรือจัดการกับปัญหา ที่อาจเกิดขึ้นกับแขกและการ ให้บริการ	0 (0.00)	2 (2.82)	21 (29.57)	46 (64.79)	2 (2.82)	2.32 (น้อย)
- ไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ ต้นทุนของอาหารและเครื่องดื่ม อย่างสม่ำเสมอ	0 (0.00)	2 (2.82)	32 (45.07)	36 (50.70)	1 (1.41)	2.49 (น้อย)
- ไม่มีการประเมินปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อการขาย เช่น การ ให้บริการ ฤดูกาล เทศกาล ต่างๆ	0 (0.00)	1 (1.41)	21 (29.57)	47 (66.20)	2 (2.82)	2.30 (น้อย)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

3. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน อาหารและเครื่องดื่ม	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)						2.22 (น้อย)
- ปัญหาในการควบคุมเลขที่ เอกสารที่เกี่ยวข้องเช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบสั่งอาหาร และเครื่องดื่ม	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (25.35)	42 (59.16)	11 (15.49)	2.10 (น้อย)
- ปัญหาไม่ได้จัดทำบิลในระบบ คอมพิวเตอร์ เพื่อเรียกชำระเงิน จากแขก หลังจากมีการรับ ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (18.31)	53 (74.65)	5 (7.04)	2.11 (น้อย)
- ไม่มีการจัดทำรายงานสรุป ยอดขายอาหารและเครื่องดื่ม ในทุกๆ รอบของมื้ออาหาร	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (21.13)	46 (64.79)	10 (14.08)	2.07 (น้อย)
- ไม่มีการจัดทำรายงานส่วนลด ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ตาม การจัดรายการส่งเสริมการขาย	0 (0.00)	5 (7.04)	19 (26.76)	44 (61.97)	3 (4.23)	2.37 (น้อย)
- ไม่มีตรวจสอบรายการใน เมนูอาหารกับเอกสาร ใบเสร็จรับเงินของรายการ อาหารที่ขายได้จริง	0 (0.00)	1 (1.41)	27 (38.03)	43 (60.56)	0 (0.00)	2.41 (น้อย)
- ปัญหาในการควบคุมระบบการ จัดซื้อ และการคัดเลือกคุณภาพ ของวัตถุดิบที่ใช้	0 (0.00)	1 (1.41)	15 (21.13)	54 (76.05)	1 (1.41)	2.23 (น้อย)
- ไม่มีการควบคุมระบบการ จัดเก็บและการเบิกวัตถุดิบตาม เกณฑ์เข้าก่อน-ออกก่อน	0 (0.00)	1 (1.41)	18 (25.35)	50 (70.42)	2 (2.82)	2.25 (น้อย)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

3. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน อาหารและเครื่องดื่ม	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)						2.31 (น้อย)
- ปัญหาของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์กับรายการในเมนูอาหารและเครื่องดื่มไม่ตรงกัน	0 (0.00)	1 (1.41)	24 (33.80)	46 (64.79)	0 (0.00)	2.37 (น้อย)
- ไม่สามารถเก็บข้อมูลจำนวนของแขกที่มาใช้บริการ จำแนกตามมื้ออาหาร หรือประเภทของอาหารและเครื่องดื่ม	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (22.54)	51 (71.83)	4 (5.63)	2.17 (น้อย)
- ไม่มีการกำหนดระดับของการเข้าถึงข้อมูล และการแก้ไขข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (32.39)	42 (59.16)	6 (8.45)	2.24 (น้อย)
- ปัญหาในการแจ้งข่าวสารข้อมูลระหว่างแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกบริการส่วนหน้าแผนกขาย แผนกครัว และแผนกจัดซื้อ	0 (0.00)	5 (7.04)	22 (30.99)	44 (61.97)	0 (0.00)	2.45 (น้อย)
- ปัญหาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน เพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง	0 (0.00)	1 (1.41)	22 (30.99)	48 (67.60)	0 (0.00)	2.34 (น้อย)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

3. ปัญหาการควบคุมภายในด้าน อาหารและเครื่องคั่ว	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การติดตามและประเมินผล (Monitoring)						2.60 (น้อย)
- ปัญหาในการจัดทำรายงาน รายการขายอาหารและ เครื่องคั่วเปรียบเทียบกับ ประมาณการที่ตั้งไว้	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (29.58)	49 (69.01)	1 (1.41)	2.28 (น้อย)
- ไม่มีการเปรียบเทียบอัตราส่วน ต้นทุนประจำวันกับอัตราส่วน ต้นทุนมาตรฐานที่กำหนดไว้ มาวิเคราะห์ ประเมินผลเพื่อหา แนวทางแก้ไขทันที	0 (0.00)	8 (11.27)	39 (54.93)	24 (33.80)	0 (0.00)	2.77 (ปานกลาง)
- ไม่มีการจัดทำรายงานการ วิเคราะห์รายการขายเพื่อหาว่า รายการอาหารและเครื่องคั่วแต่ ละรายการ ขายได้มากน้อย เพียงใด	0 (0.00)	9 (12.68)	32 (45.07)	30 (42.25)	0 (0.00)	2.70 (ปานกลาง)
- ไม่มีการจัดทำรายงานวิเคราะห์ ต้นทุนอาหารและเครื่องคั่ว	0 (0.00)	5 (7.04)	36 (50.70)	29 (40.85)	1 (1.41)	2.63 (ปานกลาง)
- ไม่มีการติดตามการดำเนินงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้าน อาหารและเครื่องคั่ว	0 (0.00)	2 (2.82)	40 (56.33)	29 (40.85)	0 (0.00)	2.62 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล						2.41 (น้อย)

จากตารางที่ 11 พบว่าปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องคั่ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย
(ค่าเฉลี่ย 2.41) ซึ่งแบ่งตาม 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายในของโคโซ่ ดังนี้

1.) สภาพแวดล้อมของการควบคุม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.47) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาไม่มีการจัดทำสูตรมาตรฐาน (Standard Recipe) ส่วนผสม ปริมาณ และวิธีการปรุงให้ชัดเจน เพื่อให้ได้อาหารและเครื่องดื่มที่มีรสชาติและต้นทุนคงที่ (ค่าเฉลี่ย 2.71) รองลงมาคือปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีความแตกต่างตามรูปแบบของห้องอาหาร (ค่าเฉลี่ย 2.62) และปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนดคน โฆษณา ราคา ส่วนลด และการรับชำระเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 2.48) ตามลำดับ

2.) การประเมินความเสี่ยง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาความไม่เข้าใจและไม่สามารถระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มว่ามาจากสาเหตุใด (ค่าเฉลี่ย 2.58) รองลงมาคือไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 2.55) และปัญหาไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ต้นทุนของอาหารและเครื่องดื่มอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.49)

3.) กิจกรรมการควบคุม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.22) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาไม่มีตรวจสอบรายการในเมนูอาหารกับเอกสารใบเสร็จรับเงินของรายการอาหารที่ขายได้จริง (ค่าเฉลี่ย 2.41) รองลงมาคือปัญหาไม่มีการจัดทำรายงานส่วนลดค่าอาหารและเครื่องดื่ม ตามการจัดรายการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 2.37) และปัญหาไม่มีการควบคุมระบบการจัดเก็บและการเบิกวัตถุดิบตามเกณฑ์เข้าก่อน-ออกก่อน (ค่าเฉลี่ย 2.25) ตามลำดับ

4.) สารสนเทศและการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.31) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ปัญหาในการแจ้งข่าวสารข้อมูลระหว่างแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกบริการส่วนหน้าแผนกขาย แผนกครัว และแผนกจัดซื้อ (ค่าเฉลี่ย 2.45) รองลงมาคือปัญหาของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์กับรายการในเมนูอาหารและเครื่องดื่มไม่ตรงกัน (ค่าเฉลี่ย 2.37) และปัญหาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน เพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 2.34) ตามลำดับ

5.) การติดตามและประเมินผล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.60) โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยสามอันดับแรกดังนี้ ไม่มีการเปรียบเทียบอัตราส่วนต้นทุนประจำวันกับอัตราส่วนต้นทุนมาตรฐานที่กำหนดไว้ มาวิเคราะห์ ประเมินผลเพื่อหาแนวทางแก้ไขทันที (ค่าเฉลี่ย 2.77) รองลงมาคือปัญหาไม่มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์รายการขาย เพื่อหาว่ารายการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละรายการ ขายได้มากน้อยเพียงใด (ค่าเฉลี่ย 2.70) และปัญหาไม่มีการจัดทำรายงานวิเคราะห์ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 2.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลิบอันดับแรกของปัญหาย่อยของการควบคุมภายในของธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	ปัญหาย่อย	ปัญหาในด้าน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1	ไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม	สภาพแวดล้อมของการควบคุมด้านการเงินการบัญชี	3.42 (มาก)
2	ปัญหามูลค่าการด้านการเงินการบัญชี ไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่งานและความรับผิดชอบ	สภาพแวดล้อมของการควบคุมด้านการเงินการบัญชี	3.08 (ปานกลาง)
3	ปัญหามูลค่าการขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามนโยบาย กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้	สภาพแวดล้อมของการควบคุมด้านการเงินการบัญชี	2.99 (ปานกลาง)
4	ปัญหาไม่มีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินความเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงินการบัญชี	2.87 (ปานกลาง)
5	ปัญหาไม่มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการบัญชีให้มีความรู้ ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงาน	สภาพแวดล้อมของการควบคุมด้านการเงินการบัญชี	2.86 (ปานกลาง)

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัญหาย่อย	ปัญหาในด้าน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5	ไม่มีการทบทวนหรือทดสอบแผนและวิธีการ แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามได้จริง	การประเมินความเสี่ยง ด้านการเงินการบัญชี	2.86 (ปานกลาง)
6	ปัญหาของระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ใน โรงแรมไม่สามารถใช้เป็นระบบเดี่ยว เนื่องจากมี ความแตกต่างตามลักษณะของสินค้าและบริการ เช่นระบบห้องพัก ระบบขายอาหารและเครื่องดื่ม และการจัดทำบัญชี	สารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการเงินการบัญชี	2.85 (ปานกลาง)
7	ปัญหาไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่ อาจเกิดขึ้นด้านการเงินการบัญชี	การประเมินความเสี่ยง ด้านการเงินการบัญชี	2.82 (ปานกลาง)
8	ไม่มีการเปรียบเทียบอัตราส่วนต้นทุนประจำวัน กับอัตราส่วนต้นทุนมาตรฐานที่กำหนดไว้ มา วิเคราะห์ ประเมินผลเพื่อหาแนวทางแก้ไขทันที	การติดตามและประเมินผล ด้านการควบคุมอาหารและ เครื่องดื่ม	2.77 (ปานกลาง)
9	ปัญหาในการจัดทำแผนและแนวทางในการรับมือ หรือจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจาก ภายในและภายนอก	การประเมินความเสี่ยง ด้านการเงินการบัญชี	2.76 (ปานกลาง)
10	ปัญหาการตรวจนับและจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน	กิจกรรมการควบคุม ด้านการเงินการบัญชี	2.73 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมใน
จังหวัดเชียงใหม่ ตามประเด็นปัญหาย่อยของปัญหาทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านการเงินการบัญชี ด้าน
ควบคุมห้องพัก ด้านควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม มาเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามให้ระดับปัญหาสูงสุดอันดับแรก คือปัญหาไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรใน
ตำแหน่งงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม เป็นปัญหามาก และระดับปัญหา
สูงสุดอันดับที่สองถึงอันดับที่สิบ เป็นปัญหาระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการเงิน
การบัญชีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการควบคุมและปัญหาเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยง โดย
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน
บุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.42)
รองลงมาคือ ปัญหาบุคลากรด้านการเงินการบัญชี ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการ

แบ่งแยกหน้าที่งานและความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.08) ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามนโยบาย กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.99) ปัญหาไม่มีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.87) และปัญหาไม่มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการบัญชีให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงาน ปัญหาไม่มีการทบทวนหรือทดสอบแผนและวิธีการ แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามได้จริง (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

4.2.2 ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการเงินการบัญชี จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านการเงินการบัญชี	เพศ		
	ชาย n = 16	หญิง n = 55	รวม n = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.90 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
การประเมินความเสี่ยง	3.01 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
กิจกรรมการควบคุม	2.17 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.09 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.64 (ปานกลาง)	2.60 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)
การติดตามและประเมินผล	2.51 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.48 (น้อย)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเงินการบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.01) และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการควบคุมห้องพัก จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านการควบคุมห้องพัก	เพศ		
	ชาย n = 16	หญิง n = 55	รวม n = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.52 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.33 (น้อย)
การประเมินความเสี่ยง	2.42 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.36 (น้อย)
กิจกรรมการควบคุม	2.03 (น้อย)	1.97 (น้อย)	1.98 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.16 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.21 (น้อย)
การติดตามและประเมินผล	2.26 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.30 (น้อย)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุมห้องพักโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม (ค่าเฉลี่ย 2.52) และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.35)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามเพศ

ปัญหาด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม	เพศ		
	ชาย n = 16	หญิง n = 55	รวม n = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.59 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.47 (น้อย)
การประเมินความเสี่ยง	2.71 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.45 (น้อย)
กิจกรรมการควบคุม	2.31 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.22 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.31 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.31 (น้อย)
การติดตามและประเมินผล	2.81 (ปานกลาง)	2.54 (น้อย)	2.60 (น้อย)

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิงให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการติดตามผลและการประเมินผล เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 2.81) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 2.54)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการเงินการบัญชี จำแนกประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม

ปัญหาด้านการเงินการบัญชี	ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม			
	1 – 5 ปี n = 17	6 – 10 ปี n = 29	มากกว่า 10 ปี n = 25	รวม n = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.76 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
การประเมินความเสี่ยง	2.64 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
กิจกรรมการควบคุม	1.96 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.09 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.49 (น้อย)	2.65 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
การติดตามและประเมินผล	2.48 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.48 (น้อย)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเงินการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม 1-5 ปี และ 6-10 ปี ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม (ค่าเฉลี่ย 2.76 และ 2.87) และประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรมมากกว่า 10 ปี ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.89)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการควบคุม
ห้องพัก จำแนกประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม

ปัญหาด้านการควบคุมห้องพัก	ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม			
	1 – 5 ปี n = 17	6 – 10 ปี n = 29	มากกว่า 10 ปี n = 25	รวม n = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.43 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.33 (น้อย)
การประเมินความเสี่ยง	2.14 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.36 (น้อย)
กิจกรรมการควบคุม	1.81 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.03 (น้อย)	1.98 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.09 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.21 (น้อย)
การติดตามและประเมินผล	2.18 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.30 (น้อย)

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุมห้องพัก โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม 1-5 ปี ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม (ค่าเฉลี่ย 2.43) มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม 6-10 ปี ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการติดตามผลและการประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 2.37) และประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรมมากกว่า 10 ปี ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.55)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม

ปัญหาด้านการควบคุมอาหาร และเครื่องดื่ม	ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม			
	1 – 5 ปี n = 17	6 – 10 ปี n = 29	มากกว่า 10 ปี n = 25	รวม n = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.28 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)
การประเมินความเสี่ยง	2.34 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.62 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)
กิจกรรมการควบคุม	2.20 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.22 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.20 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.31 (น้อย)
การติดตามและประเมินผล	2.48 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.77 (ปานกลาง)	2.60 (น้อย)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม ทั้งหมดให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการติดตามและการประเมินผล มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.48) มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.53) และมีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรมมากกว่า 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการเงินการบัญชี จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม

ปัญหาด้านการเงินการบัญชี	ระดับมาตรฐานของโรงแรม		
	ระดับ 4 ดาว n = 56	ระดับ 5 ดาว n = 15	รวม n = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.91 (ปานกลาง)	2.59 (น้อย)	2.84 (ปานกลาง)
การประเมินความเสี่ยง	2.80 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
กิจกรรมการควบคุม	2.11 (น้อย)	1.99 (น้อย)	2.09 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.70 (ปานกลาง)	2.24 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)
การติดตามและประเมินผล	2.58 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.48 (น้อย)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเงินการบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการสภาพแวดล้อมของการควบคุม (ค่าเฉลี่ย 2.91) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับ 5 ดาว ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการควบคุม
ห้องพัก จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม

ปัญหาด้านการควบคุมห้องพัก	ระดับมาตรฐานของโรงแรม		
	ระดับ 4 ดาว n = 56	ระดับ 5 ดาว n = 15	รวม n = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.42 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.33 (น้อย)
การประเมินความเสี่ยง	2.38 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.36 (น้อย)
กิจกรรมการควบคุม	1.98 (น้อย)	1.98 (น้อย)	1.98 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.27 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.21 (น้อย)
การติดตามและประเมินผล	2.37 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.30 (น้อย)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม มีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุม
ห้องพัก โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับ 4 ดาว ให้
ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการสภาพแวดล้อมของการควบคุม (ค่าเฉลี่ย 2.42) และผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับ 5 ดาว ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการ
ประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 2.31)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม

ปัญหาด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับมาตรฐานของโรงแรม		
	ระดับ 4 ดาว n = 56	ระดับ 5 ดาว n = 15	รวม n = 71
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.53 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.47 (น้อย)
การประเมินความเสี่ยง	2.48 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.45 (น้อย)
กิจกรรมการควบคุม	2.24 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.22 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.31 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.31 (น้อย)
การติดตามและประเมินผล	2.61 (ปานกลาง)	2.56 (น้อย)	2.60 (น้อย)

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับมาตรฐานของโรงแรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมทั้งระดับ 4 ดาวและระดับ 5 ดาว ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการติดตามผลและการประเมินผล โดยโรงแรมระดับ 4 ดาว (ค่าเฉลี่ย 2.61) และโรงแรมระดับ 5 ดาว (ค่าเฉลี่ย 2.56)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการเงินการบัญชี จำแนกตามประเภทของการดำเนินกิจการ

ปัญหาด้านการเงินการบัญชี	ประเภทของการดำเนินกิจการ		
	บริษัทจำกัด n = 64	บริษัทมหาชน n = 6	รวม n = 70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.81 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
การประเมินความเสี่ยง	2.75 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
กิจกรรมการควบคุม	2.09 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.09 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.61 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)
การติดตามและประเมินผล	2.50 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.48 (น้อย)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของการดำเนินกิจการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเงินการบัญชี โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินกิจการเป็นแบบบริษัทจำกัด ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการสภาพแวดล้อมของการควบคุม (ค่าเฉลี่ย 2.81) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินกิจการเป็นแบบบริษัทมหาชน ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการควบคุม
ห้องพัก จำแนกตามประเภทของการดำเนินงาน

ปัญหาด้านการควบคุมห้องพัก	ประเภทของการดำเนินงาน		
	บริษัทจำกัด n = 64	บริษัทมหาชน n = 6	รวม n = 70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.34 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.33 (น้อย)
การประเมินความเสี่ยง	2.36 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.36 (น้อย)
กิจกรรมการควบคุม	1.97 (น้อย)	2.10 (น้อย)	1.98 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.22 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.21 (น้อย)
การติดตามและประเมินผล	2.33 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.30 (น้อย)

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของการดำเนินงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุมห้องพัก โดยรวมแล้วมีปัญหาลู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบบริษัทจำกัด และบริษัทมหาชน ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการประเมินความเสี่ยงเหมือนกัน โดยแบบบริษัทจำกัด (ค่าเฉลี่ย 2.36) และบริษัทมหาชน (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามประเภทของการดำเนินงาน

ปัญหาด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม	ประเภทของการดำเนินงาน		
	บริษัทจำกัด n = 64	บริษัทมหาชน n = 6	รวม n = 70
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพแวดล้อมของการควบคุม	2.48 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.47 (น้อย)
การประเมินความเสี่ยง	2.43 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.45 (น้อย)
กิจกรรมการควบคุม	2.25 (น้อย)	1.95 (น้อย)	2.22 (น้อย)
สารสนเทศและการสื่อสาร	2.32 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.31 (น้อย)
การติดตามและประเมินผล	2.61 (ปานกลาง)	2.50 (น้อย)	2.60 (น้อย)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของการดำเนินงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับน้อย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบบริษัทจำกัด ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเป็นด้านการติดตามผลและการประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 2.61) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมที่มีลักษณะการดำเนินงานเป็นแบบบริษัทมหาชน ให้ค่าเฉลี่ยของปัญหาสูงที่สุดเท่ากันสองด้านได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยงและด้านการติดตามและประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 2.50)

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหา สาเหตุของปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.3.1 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมของการควบคุม

- นโยบายของ โรงแรม ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและพนักงานไม่สามารถปฏิบัติตามได้ทุกขั้นตอน (2 ราย)
- บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายของ โรงแรม ระบบการควบคุมภายใน และระบบบัญชีโรงแรม (4 ราย)
- บุคลากรมีการเข้าออกหรือเปลี่ยนแปลงบ่อยทำให้งานไม่ต่อเนื่อง (1 ราย)
- ขาดการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่างๆของ โรงแรม รวมทั้งไม่มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน (4 ราย)
- การกำหนดกฎระเบียบ วิธีการดำเนินการที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน โรงแรมไม่มีระบบการควบคุมภายในที่เป็นมาตรฐาน หรือระบบการควบคุมภายในยังไม่ดีพอ (3 ราย)
- วัฒนธรรมองค์กร (1 ราย)
- ภาษาต่างประเทศ เอกสารส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ จึงทำให้พนักงานปฏิบัติไปในทิศทางที่แตกต่างกัน (1 ราย)
- การเปลี่ยนผู้บริหาร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการปฏิบัติงานต่างๆ รวมถึงการปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบปฏิบัติที่วางไว้ (1 ราย)

2) การประเมินความเสี่ยง

- ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง (5 ราย)
- ไม่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินความเสี่ยงให้ชัดเจน (2 ราย)
- การสื่อสารและการจัดทำแผนรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (1 ราย)
- ขาดการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของความเสี่ยงและการแก้ไขปัญหา รวมถึงการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหที่ชัดเจนตามลำดับขั้นตอน (1 ราย)
- ไม่มีระบบประเมินความเสี่ยง (1 ราย)
- ขาดบุคลากรผู้ทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยง (1 ราย)

3) กิจกรรมการควบคุม

- ความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร รวมถึงความสามัคคีภายในองค์กร (3 ราย)
- ผู้บริหารไม่เข้มงวดในเรื่องการปฏิบัติตามนโยบาย และไม่เห็นความสำคัญของระบบการควบคุมภายใน (2 ราย)
- ความซ้ำซ้อนของระบบงาน ทำให้การควบคุมภายในไม่มีประสิทธิภาพ (3 ราย)
- ไม่สามารถตรวจสอบระหว่างกันและไม่สามารถตรวจสอบระบบได้ (2 ราย)
- การฝึกอบรมเกี่ยวกับขอบข่ายของงาน บุคลากรไม่ทราบว่าระบบงานเริ่มจากจุดใดแล้วจะสิ้นสุดที่ใด ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง (1 ราย)
- ขาดการวางกิจกรรมการควบคุมที่ดี ไม่มีการจัดเรียงลำดับเลขที่ ที่เหมาะแก่การควบคุมภายใน (1 ราย)

4) สารสนเทศและการสื่อสาร

- อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานและคอมพิวเตอร์มีจำกัด ไม่เพียงพอกับผู้ใช้งาน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาด้านคอมพิวเตอร์มีความล่าช้า (4 ราย)
- ข้อจำกัดของโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ (2 ราย)
- ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล ไม่มีรหัสผู้ใช้ในการเข้าระบบต่างๆ (1 ราย)
- การสื่อสารภายในองค์กร ข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานต้องเป็นข้อมูลเดียวกัน เชื่อถือได้ (4 ราย)
- ความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานด้านการเงินการบัญชี ซึ่งไม่สามารถในการนำเอาข้อมูลมาใช้ในการบริหารงานและตัดสินใจได้ทันต่อเวลา (1 ราย)
- ขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจ และวิธีใช้เทคโนโลยีในการช่วยจัดการและควบคุมระบบและแผนงาน (1 ราย)

5) การติดตามและประเมินผล

- การจัดทำรายงานการติดตามการประเมินผลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (3 ราย)
- การรายงานหรือแจ้งให้ผู้บริหารทราบ เนื่องจากพนักงานมีความเข้าใจแบบผิดๆ หรือกลัวจึงไม่กล้าที่จะรายงาน จึงทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ (2 ราย)
- ไม่มีการกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน (1 ราย)
- ขาดความต่อเนื่องในการติดตามและประเมินผล ควรมีการประชุมเพื่อติดตามและประเมินผลทุกๆ เดือน (4 ราย)
- ขาดความใส่ใจในการติดตามผล วัตถุประสงค์ อย่างต่อเนื่อง (1 ราย)

4.3.2 สาเหตุของปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมของการควบคุม

- บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆของโรงแรม และการปฏิบัติตามขั้นตอนของงาน (5 ราย)

- ไม่มีการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรอย่างเพียงพอเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวทางขององค์กร จึงทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายและปฏิบัติเป็นไปในแนวทางที่เหมือนกัน (3 ราย)

- ขาดการส่งเสริมการฝึกอบรมให้บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ (1 ราย)

- บุคลากรมีการเข้าออกเปลี่ยนแปลงบ่อย จึงทำให้การฝึกอบรมและการปฏิบัติงานไม่มีความต่อเนื่อง (1 ราย)

- ระบบโครงสร้างของหน่วยงานไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน (1 ราย)

2) การประเมินความเสี่ยง

- บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการประเมินความเสี่ยงและไม่เห็นความสำคัญในการประเมินความเสี่ยง (5 ราย)

- ไม่มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง (3 ราย)

- ไม่มีการสื่อสารให้เข้าใจตรงกันถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินความเสี่ยง ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจและผลกระทบที่จะตามมา (1 ราย)

- ไม่มีการรวบรวมปัญหาที่แตกแขนงมาเป็นหัวข้อที่ชัดเจน ขาดการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ทำให้แก้ไขปัญหาไม่ถูกจุด ไม่ทันกาล และไม่มีมาตรฐานการกำหนดแนวทางที่ชัดเจน (1 ราย)

- ไม่มีการจัดเตรียมแผนสำรองเพื่อการบริหารความต่อเนื่องของการให้บริการด้านห้องพัก (1 ราย)

- ไม่มีการวิเคราะห์ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มอย่างต่อเนื่อง (1 ราย)

- ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านการประเมินความเสี่ยง (1 ราย)

3) กิจกรรมการควบคุม

- ขาดความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายและบุคลากรไม่ปฏิบัติตามนโยบายที่ได้วางไว้ในแต่ละฝ่ายขาดความร่วมมือในการทำงานจึงทำให้เกิดปัญหาในการควบคุมภายใน (5 ราย)

- ไม่มีการอบรมให้ความรู้ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร (1 ราย)

- ไม่มีการแบ่งหน้าที่งานอย่างชัดเจน (2 ราย)

- บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่และปริมาณงานมีจำนวนมาก จึงไม่สามารถปฏิบัติตามกิจกรรมการควบคุมได้ในทุกๆขั้นตอนตามที่กำหนดไว้ (2 ราย)

- ไม่มีการจัดทำรายงานการควบคุมที่รัดกุม เพื่อตรวจสอบในการปฏิบัติการ ขาด Checklist เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนในการปฏิบัติตามมาตรฐานหรือนโยบายที่กำหนดไว้ (1 ราย)

- ไม่มีการวิเคราะห์ต้นทุนและไม่สื่อสารให้กับแผนกที่เกี่ยวข้องรับทราบเมื่อมีการจัดแผนการขายใหม่ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีข้อมูลที่เพียงพอ (1 ราย)

- กิจกรรมการควบคุมไม่สม่ำเสมอ ขาดความต่อเนื่อง (1 ราย)

4) สารสนเทศและการสื่อสาร

- เครื่องมืออุปกรณ์ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์มีปัญหาทำงานช้า ไม่ทันสมัย และเครื่องใช้สำนักงานมีไม่เพียงพอ (4 ราย)

- ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปไม่ทันสมัย ไม่มีการปรับปรุงระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน และไม่สามารถใช้งานได้ครอบคลุมกับความต้องการ (4 ราย)

- ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในส่วนของห้องพัก และส่วนของอาหารและเครื่องดื่ม ไม่สามารถปรับปรุงข้อมูลหรือมีข้อจำกัดเมื่อมีการเพิ่มรายการส่งเสริมการขายใหม่ๆ ซึ่งทำให้การเก็บข้อมูลหรือทำรายการยังคงใช้วิธีการแบบเดิม ไม่สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ (1 ราย)

- มีการกำหนดการเข้าถึงข้อมูลและการแก้ไขข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ แต่ไม่ได้ปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด (1 ราย)

- การแจ้งข้อมูลข่าวสารไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ไม่มีการสื่อสารให้เข้าใจกันอย่างทั่วถึง ทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนไม่ตรงประเด็น (3 ราย)

- บุคลากรด้านข้อมูลสารสนเทศมีไม่เพียงพอและไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงานของธุรกิจโรงแรม ทำให้การแก้ไขปัญหาด้านคอมพิวเตอร์มีความล่าช้า (1 ราย)

5) การติดตามและประเมินผล

- ขาดการติดตามผลและการประเมินผลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ (5 ราย)

- ไม่มีการจัดทำรายงานการประเมินผลและการติดตามผล แจ้งให้กับผู้บริหารทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (3 ราย)
- ขาดบุคลากรทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง รวมทั้งผู้บริหารไม่มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง (1 ราย)
- ไม่มีการกำหนดหรือระบุตัวชี้วัดในการประเมินผลที่ชัดเจน (1 ราย)
- ไม่มีการบันทึกรายงานเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและติดตามความคืบหน้า (1 ราย)
- การปรับเปลี่ยนผู้บริหารทุกๆ 2 ปี จึงทำให้นโยบายและวิธีการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปด้วย (1 ราย)

4.3.3 แนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมของการควบคุม

- ควรมีการทบทวนนโยบายให้สามารถปรับใช้กับธุรกิจโรงแรมอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน (1 ราย)
- มีการกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (2 ราย)
- มีการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องนโยบายแนวทางการทำงาน กฎระเบียบต่างๆ ของโรงแรม ให้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องสม่ำเสมอ (7 ราย)

2) การประเมินความเสี่ยง

- ฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรในการประเมินความเสี่ยง และความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง (5 ราย)
- วิเคราะห์และกำหนดปัญหาและหาแนวทางรับมือตามรูปแบบของปัญหา (1 ราย)
- มีการทบทวนการประเมินความเสี่ยง แผนการรับมือ และทบทวนแผนการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ (3 ราย)
- ผู้บริหารในทุกระดับควรมีความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญในการบริหารความเสี่ยง (1 ราย)
- ควรจัดให้มีบุคลากรผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ประเมินความเสี่ยง ติดตามและควบคุมโดยตรง (1 ราย)

3) กิจกรรมการควบคุม

- มีกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบคุณลักษณะงาน (Job Description) ของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจน (6 ราย)
- ควรจัดทำรายงานที่ใช้ในระบบการควบคุม มีการตรวจนับ/สุ่มนับ รวมถึงมีการตรวจสอบลำดับในการจัดทำทะเบียนคุมเลขที่เอกสารต่างๆ (1 ราย)
- ควรมีการประชุมอย่างน้อยเดือนละครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ (1 ราย)
- มีระบบมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานที่รัดกุม และมีกิจกรรมการควบคุมที่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง (1 ราย)
- ทบทวนระบบงานและการควบคุม ไม่ให้มีความซ้ำซ้อน (1 ราย)

4) สารสนเทศและการสื่อสาร

- ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ (1 ราย)
- จัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพสามารถรองรับระบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน (6 ราย)
- มีการฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ (1 ราย)
- มีการฝึกอบรมด้านภาษาให้กับบุคลากร เพื่อใช้ในการสื่อสารกับแขกที่มาพักและผู้ร่วมงานที่เป็นชาวต่างประเทศ (1 ราย)
- ควรเพิ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูลสารสนเทศ และเทคโนโลยี (1 ราย)
- มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึง ข่าวสารระหว่างพนักงานและผู้บริหารต้องเป็นความจริงและตรวจสอบได้ (1 ราย)

5) การติดตามและประเมินผล

- มีการจัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการรายงานการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง (7 ราย)
- ควรมีการติดตามและการประเมินผลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (1 ราย)
- มีการวัดผลด้วยตัวชี้วัดที่วัดผลได้ เช่น แบบทดสอบ การปฏิบัติงานจริง และสร้างบุคลากร ให้เป็นผู้ฝึกอบรมเพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เข้ามาใหม่ (1 ราย)
- ควรจัดให้มีการประชุมติดตามและประเมินผลเป็นประจำทุกเดือน (1 ราย)
- จัดให้มีบุคคลผู้ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลโดยตรง (1 ราย)

4.3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (1 ราย)
2. ควรมีการคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน (1 ราย)
3. ผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและการควบคุมภายในต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบของงานอย่างแท้จริง (1 ราย)
4. หัวหน้างานต้องเข้าใจนโยบาย และขั้นตอนการทำงานก่อนจึงจะสามารถให้ความรู้แก่พนักงานผู้รับผิดชอบได้ (1 ราย)
5. ตัดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และไม่มีความจำเป็นกับการควบคุมภายในออกเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน (1 ราย)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในหัวข้อเรื่อง ปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจ โรงแรม ในจังหวัด เชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นของระบบการควบคุมภายใน และเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงและวางแผนระบบการควบคุมภายในของธุรกิจ โรงแรมในส่วนที่ยังบกพร่องหรือไม่รัดกุม โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการควบคุมห้องพัก และ ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม และในแต่ละด้านแบ่งปัญหาตาม 5 องค์ประกอบของการ ควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมิน ความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามผลและการประเมินผล รวมทั้งศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ บทความ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โรงแรมและการควบคุมภายใน นำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 77.46 มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.93 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 95.77 มีตำแหน่งงานในองค์กรเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 52.11 มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.85 เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมปัจจุบัน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.25

โรงแรมส่วนใหญ่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 78.87 และมีลักษณะการดำเนินกิจการเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 90.14

ส่วนที่ 2 ระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการควบคุมห้องพัก และด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม นำมาเรียงลำดับปัญหาจากมากไปหาน้อยได้ข้อมูลดังนี้

ด้านการเงินการบัญชี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่ ด้านการเงินการบัญชี พบว่าค่าเฉลี่ยของปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่ามีปัญหาด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ตามลำดับ และเมื่อนำค่าเฉลี่ยของปัญหาย่อยในแต่ละองค์ประกอบมาเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าสามอันดับแรกที่มีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาไม่มีการสืบเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม รองลงมาเป็นปัญหาปัญหาบุคลากรด้านการเงินการบัญชีไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่งานและความรับผิดชอบ และปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจใน หน้าที่ ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามนโยบาย กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้

ด้านการควบคุมห้องพัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่ ด้านการควบคุมห้องพัก พบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่ามีปัญหาด้านการประเมินความเสี่ยงมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล ตามลำดับ และเมื่อนำค่าเฉลี่ยของปัญหาย่อยในแต่ละองค์ประกอบมาเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าสามอันดับแรกที่มีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายการให้บริการด้านห้องพัก รองลงมาคือ ปัญหาไม่มีการตรวจสอบอัตราค่าห้องพักกับเอกสารยืนยันการจองห้องพักว่ามีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้องพักหรือไม่ และปัญหาไม่มีการติดตามการดำเนินงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกาให้บริการห้องพัก

ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่ ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม พบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่ามีปัญหาด้านการติดตามและประเมินผลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม และด้านการประเมินความเสี่ยง

ตามลำดับ และเมื่อนำค่าเฉลี่ยของปัญหาย่อยในแต่ละองค์ประกอบมาเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าสามอันดับแรกที่มีปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาไม่มีการเปรียบเทียบอัตราส่วนต้นทุนประจำวัน กับอัตราส่วนต้นทุนมาตรฐานที่กำหนดไว้ มาวิเคราะห์ประเมินผลเพื่อหาแนวทางแก้ไข รองลงมา คือ ปัญหาไม่มีการจัดทำสูตรมาตรฐาน (Standard Recipe) ส่วนผสม ปริมาณและวิธีการปรุง ให้ชัดเจนเพื่อให้ได้อาหารและเครื่องดื่มที่มีรสชาติและต้นทุนที่คงที่ และปัญหาไม่มีการจัดทำรายการ การวิเคราะห์รายการขาย เพื่อหาว่ารายการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละรายการ ขายได้มากน้อย เพียงใด

และเมื่อนำค่าเฉลี่ยของปัญหาย่อยทั้งหมดมาเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าสาม อันดับแรกที่มีปัญหามากที่สุดเป็นปัญหาสภาพแวดล้อมของการควบคุมด้านการเงินการบัญชี โดย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหามากที่สุดคือ ปัญหาไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน บุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม รองลงมาเป็นปัญหา ปัญหาบุคลากรด้านการเงินการบัญชี ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่ งานและความรับผิดชอบ และปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจใน หน้าที่ ความรับผิดชอบและการ ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามนโยบาย กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

จากผลการศึกษาปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละ ด้านแบ่งปัญหาตาม 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ โคโซ่ ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการ สื่อสาร และการติดตามผลและการประเมินผล พบว่าโดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมใน จังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาสภาพแวดล้อมของการควบคุมส่วนใหญ่เกี่ยวกับบุคลากรและนโยบายที่ ไม่ชัดเจน ซึ่งมีสาเหตุมาจากบุคลากรไม่เพียงพอและขาดการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ พนักงาน โดยด้านการเงินการบัญชี ปัญหาที่พบมากที่สุดคือปัญหาไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน บุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม รองลงมาคือปัญหา บุคลากรด้านการเงินการบัญชี ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่งานและ ความรับผิดชอบ และปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจใน หน้าที่ ความรับผิดชอบและการ ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามนโยบาย กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้ ด้านการควบคุมห้องพัก มีปัญหา บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายการให้บริการด้านห้องพัก รองลงมาคือปัญหาความไม่ ชัดเจนในการจัดทำนโยบายเกี่ยวกับอัตราค่าห้องพัก การจ่ายเงินมัดจำ การยกเลิกการจอง และ

ปัญหาในการจัดทำทะเบียนผู้เข้าพัก ตามความเป็นจริง และสม่ำเสมอทุกครั้งที่มีการลงทะเบียนเข้าพัก ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม ปัญหาไม่มีการจัดทำสูตรมาตรฐาน (Standard Recipe) ส่วนผสม ปริมาณ และวิธีการปรุงให้ชัดเจน เพื่อให้ได้อาหารและเครื่องดื่มที่มีรสชาติและต้นทุนคงที่ รองลงมาคือปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีความแตกต่างตามรูปแบบของห้องอาหาร และปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนดนโยบายราคา ส่วนลด และการรับชำระราคาอาหารและเครื่องดื่ม

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาการประเมินความเสี่ยง ส่วนใหญ่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ และความสำคัญของการประเมินความเสี่ยง ซึ่งมีสาเหตุมาจากขาดการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการประเมินความเสี่ยง และขาดบุคลากรผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยด้านการเงินการบัญชี มีปัญหาไม่มีการสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินความเสี่ยง รองลงมาคือปัญหาไม่มีการทบทวนหรือทดสอบแผนและวิธีการ แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามได้จริง และปัญหาไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้านการเงินการบัญชี ด้านการควบคุมห้องพัก มีปัญหาในการตรวจทานและประเมินยอดค่าใช้จ่ายบริการของแขกที่พักในโรงแรมทุกวัน รองลงมาคือปัญหาความไม่เข้าใจและไม่สามารถระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับแขกและการบริการด้านห้องพักว่ามาจากสาเหตุใด และไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับแขกและการบริการด้านห้องพัก ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม มีปัญหาความไม่เข้าใจและไม่สามารถระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มว่ามาจากสาเหตุใด รองลงมาคือไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และปัญหาไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ต้นทุนของอาหารและเครื่องดื่มอย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุม จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหากิจกรรมการควบคุม ในเรื่องการให้ความร่วมมือของบุคลากรในการปฏิบัติตามนโยบายการควบคุมภายใน ซึ่งมีสาเหตุอันเนื่องมาจากไม่เห็นความสำคัญที่จะต้องปฏิบัติตามและกิจกรรมการควบคุมไม่สม่ำเสมอ ขาดความต่อเนื่อง รวมทั้งผู้บริหารไม่เข้มงวดในเรื่องการปฏิบัติตามนโยบาย โดยด้านการเงินการบัญชี มีปัญหาการตรวจนับและจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน รองลงมาคือปัญหาไม่มีการทบทวนนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ อย่างเป็นระยะเพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และปัญหาในการส่งยืนยันยอดลูกหนี้การค้า อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ด้านการควบคุมห้องพัก มีปัญหาไม่มีการจัดทำระบบควบคุมกุญแจห้องพัก และจัดทำรายงานกุญแจเพื่อเปรียบเทียบกับห้องพักที่ขายได้ทุกวัน รองลงมาคือปัญหาการตรวจสอบจำนวนห้องพักที่ขายจาก

รายงานส่วนหน้าของโรงแรมกับรายงานจำนวนห้องพักจากแผนกแม่บ้าน และปัญหาในการตรวจสอบอัตราค่าห้องพักว่าเป็นไปตามนโยบายที่โรงแรมได้กำหนดไว้ ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม มีปัญหาไม่มีตรวจสอบรายการในเมนูอาหารกับเอกสารใบเสร็จรับเงินของรายการอาหารที่ขายได้จริง รองลงมาคือปัญหาไม่มีการจัดทำรายงานส่วนลดค่าอาหารและเครื่องดื่ม ตามการจัดรายการส่งเสริมการขาย และปัญหาไม่มีการควบคุมระบบการจัดเก็บและการเบิกวัตถุดิบตามเกณฑ์เข้าก่อน-ออกก่อน

องค์ประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาสารสนเทศและการสื่อสาร โดยส่วนใหญ่เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล และการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีสาเหตุมาจากโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ รวมทั้งวิธีการสื่อสารข้อมูลให้เข้าใจกันอย่างทั่วถึงภายในองค์กร โดยด้านการเงินการบัญชี มีปัญหาของระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในโรงแรมไม่สามารถใช้เป็นระบบเดี่ยว เนื่องจากมีความแตกต่างตามลักษณะของสินค้าและบริการ เช่นระบบห้องพัก ระบบขายอาหารและเครื่องดื่ม และการจัดทำบัญชี รองลงมาคือปัญหาความยุ่งยากในการรวบรวมข้อมูลและการจัดทำรายงานด้านการเงินการบัญชี และปัญหาการสื่อสาร รายงานและระบุปัญหาของระบบสารสนเทศที่ใช้ กรณีเกิดปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที ด้านการควบคุมห้องพัก มีปัญหาของข้อมูลห้องพักไม่ตรงกันระหว่างแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกสำรองห้องพัก รองลงมาคือปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นของแขกที่เข้าพัก และสื่อสารให้แผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และปัญหาการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน เพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม มีปัญหาในการแจ้งข่าวสารข้อมูลระหว่างแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกบริการส่วนหน้าแผนกขาย แผนกครัว และแผนกจัดซื้อ รองลงมาคือปัญหาของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์กับรายการในเมนูอาหารและเครื่องดื่มไม่ตรงกัน และปัญหาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน เพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบที่ 5 การติดตามและประเมินผล จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาการติดตามผลและการประเมินผล เกิดจากขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้งจึงทำให้ขาดการรายงาน ติดตามผลและการประเมินผลอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยด้านการเงินการบัญชี มีปัญหาไม่มีการจัดประชุมเพื่อติดตามความคืบหน้าของงานหรือชี้แจงข้อมูล สาเหตุ และการดำเนินการแก้ไข รองลงมาคือปัญหาไม่มีคณะกรรมการติดตาม กำกับและประเมินผลด้านการเงินการบัญชีอย่างต่อเนื่อง และปัญหาการติดตามและสอบถามโดยผู้บริหารของโรงแรม ในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามระบบการควบคุม

ภายในที่ได้วางไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ ด้านการควบคุมห้องพัก มีปัญหาไม่มีการตรวจสอบอัตราค่าห้องพักกับเอกสารยืนยันการจองห้องพัก ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้องพักหรือไม่ รองลงมาคือไม่มีการติดตามการดำเนินงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องพัก และไม่มีการเปรียบเทียบประมาณการรายได้ค่าห้องพักหรืองบประมาณที่ตั้งไว้กับรายได้ที่เกิดขึ้นจริง ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม มีปัญหาไม่มีการเปรียบเทียบอัตราส่วนต้นทุนประจำวันกับอัตราส่วนต้นทุนมาตรฐานที่กำหนดไว้ มาวิเคราะห์ประเมินผลเพื่อหาแนวทางแก้ไขทันที รองลงมาคือปัญหาไม่มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์รายการขาย เพื่อหาว่ารายการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละรายการ ขายได้มากน้อยเพียงใด และปัญหาไม่มีการจัดทำรายงานวิเคราะห์ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าระบบการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินงาน โดยมีระบบการควบคุมภายในที่ดี สามารถป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น หรือมีการบริหารความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ปัญหาในแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล ยังคงมีประเด็นย่อยๆ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรค หรือยังมีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของระบบการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และจากการเปรียบเทียบการควบคุมภายในทั้ง 5 องค์ประกอบตามแนวคิดของโคโซ่ พบว่าระบบการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการดำเนินงานหรือมีการจัดระบบการควบคุมภายในสอดคล้องกับแนวคิดการควบคุมภายในของโคโซ่

จากผลการศึกษาปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ตามความรู้ความสามารถและความเหมาะสม ปัญหามูลค่าการมีไม่เพียงพอ และปัญหามูลค่าการขาดความรู้ความเข้าใจในนโยบายขององค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาปัญหาการควบคุมภายในทางบัญชีของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ของ วลัยรัตน์ ชื่นธีระวงศ์ (2544) ที่กล่าวว่า ปัญหาการควบคุมภายในมาจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามระบบที่วางไว้และพนักงานไม่เห็นความสำคัญของการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน

และผลการศึกษายั้ปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีความแตกต่างจากผลการศึกษาของ วัลลภภัทร์ บัวกล้า (2553) ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างแนวคิดโคโซ่และระบบการควบคุมภายในของสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะการดำเนินงานและโครงสร้างของธุรกิจโรงแรมมีความแตกต่างจากสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แต่อย่างไรก็ตามทั้งธุรกิจโรงแรม และสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีระบบการควบคุมภายในที่คล้ายคลึงกับแนวคิดการควบคุมภายในของโคโซ่ ทั้ง 5 องค์ประกอบ มีเพียงองค์ประกอบย่อยบางองค์ประกอบที่ยังแตกต่างกัน โดยการศึกษาในครั้งนี้พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานทั้ง 5 องค์ประกอบของการควบคุมภายใน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการนำไปปรับปรุงส่วนที่ยังบกพร่องหรือไม่รัดกุม เพื่อควบคุมหรือลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมได้

5.3 ข้อค้นพบจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. บุคลากรมีไม่เพียงพอ ไม่สามารถสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงานต่างๆ และบุคลากรหนึ่งคนต้องปฏิบัติงานในหลายๆหน้าที่ จึงทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน อีกทั้งยังทำให้ไม่สามารถตรวจสอบหรือสอบย้อนระหว่างกัน ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงในการทุจริต

2. มีการเข้าออกของบุคลากรระดับปฏิบัติการและการเปลี่ยนผู้บริหารอยู่บ่อยครั้ง จึงทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและการติดตามผล

3. บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่วางไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรในแต่ละตำแหน่งงานมีหน้าที่งานและความรับผิดชอบมากเกินไป ทำให้ขาดความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานและละเอียดในบางขั้นตอนของระบบการควบคุมภายใน

4. ข้อจำกัดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้กับธุรกิจโรงแรม เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะ โดยมีทั้งการให้บริการและในขณะเดียวกันก็มีการผลิต เช่น แปรสภาพอาหารและเครื่องดื่ม และการค้าปลีก เช่น การจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกต่างๆ จึงทำให้มีความยุ่งยากในการควบคุมและการเก็บข้อมูล

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ในแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่ พบว่ามีข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

1. ธุรกิจโรงแรมควรจะเน้นในเรื่องของการคัดเลือกพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีบุคลากรที่เพียงพอ มีการอบรมพัฒนา ทักษะ ความรู้ความเข้าใจในนโยบายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการอบรม ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงความซื่อสัตย์ จริยธรรม และจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดี

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและความร่วมมือในการตรวจสอบภายใน เนื่องจากระบบการควบคุมภายในเป็นระบบงานที่สัมพันธ์กับงานทุกๆ ส่วนของหน่วยงาน ทุกฝ่ายทั้งระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการจึงควรมีส่วนร่วมในการกำหนดระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับและร่วมมือของทุกฝ่ายในการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดขึ้นให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ในการประเมินความเสี่ยงของธุรกิจโรงแรม ภายใต้สภาพแวดล้อมการแข่งขันทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ควรมีการพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินความเสี่ยงที่ชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการสื่อสาร ฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและลดผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการกำหนดคุณลักษณะของงาน (Job Description) ของแต่ละตำแหน่งงานให้ชัดเจน และให้บุคลากรในแต่ละตำแหน่งงานได้อ่านและศึกษาให้เข้าใจในหน้าที่ของตนเองพร้อมทั้งลงลายมือชื่อรับทราบให้เข้าใจตรงกันทั้งตัวของบุคลากร หัวหน้างาน และฝ่ายทรัพยากรบุคคล

5. ควรส่งเสริมให้ทุกตำแหน่งงานมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่และมีการวางแผน ออกแบบการควบคุมตามภาระหน้าที่งานให้ประสบผลสำเร็จ รวมทั้งมีระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่รัดกุม และมีกิจกรรมการควบคุมที่ต่อเนื่องสม่ำเสมอ

6. ควรมีการพัฒนาระบบโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อให้สามารถใช้งานในระบบต่างๆ ที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะเฉพาะของการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันกาล และมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานได้เต็มที่ประสิทธิภาพ

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมขยายไปยังจังหวัดอื่นๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น ภูเก็ต พัทยา หรือ เกาะสมุย เป็นต้น

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ทางด้านอื่นๆ นอกเหนือจากด้านบัญชีการเงิน ด้านการควบคุมห้องพัก และด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ด้านการตลาดและการขาย และด้านระบบสารสนเทศ

3. ควรมีการขยายการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจหอพัก หรือธุรกิจค้าปลีก ให้ได้ข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของระดับการควบคุมภายใน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจ และส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2556. “โรงแรมในเชียงใหม่.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://thai.tourismthailand.org> (21 พฤษภาคม 2556).
- กัญจน์ชญา ไชยชมภู. 2552. **ความรู้ความสามารถ และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระระดับมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมการท่องเที่ยว. 2557. **มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม เล่ม 1 ระดับ 5 ดาว รหัสมาตรฐาน มทท 202 เล่ม 1: 2557**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมการท่องเที่ยว. 2557. **มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม เล่ม 2 ระดับ 1 - 4 ดาว รหัสมาตรฐาน มทท 202 เล่ม 2: 2557**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. 2555. **การโรงแรม**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- จิรพร สุเมธีประสิทธิ์. 2554. “COSO 2013 ความเปลี่ยนแปลงสู่ประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://chirapon.wordpress.com/2013/10/13/coso-2013> (22 พฤษภาคม 2558).
- จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทเพชร. 2557. **การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที พี เอ็น เพรส.
- ชูศรี เทียศิริเพชร. 2545. **การบัญชีโรงแรม ระบบบัญชีและการควบคุม**. เชียงใหม่: สำนักพิมพ์ตรีสวัสดิ์.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. 2548. **แนวทางการตรวจสอบภายใน**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท คูมายเบส จำกัด.
- ประชาชาติธุรกิจ. 2556. “นักท่องเที่ยวทะเลักเชียงใหม่ช่วงไฮซีซั่น.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www2.mcot.net/fm1005/featured/view?id=50bc28b8150ba0e2100003d6> (21 พฤษภาคม 2556).
- ปรีชา แดงโรจน์. 2549. **การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21 ฉบับนิสิตนักศึกษา**. นนทบุรี: บริษัท เอส.อาร์.พรีนติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547. (2547, 12 พฤศจิกายน). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 121 ตอนพิเศษ 70 ก.

- สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. 2556. “การสร้างแบบประเมินระบบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ของแต่ละระบบงาน.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.theiaat.or.th/km/newsdesc.php?n=90210152703> (25 มิถุนายน 2556).
- สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่. 2556. “ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.cmcity.go.th/aboutus/economic.php> (21 พฤษภาคม 2556).
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสำนักงานพัฒนาหน่วยบริการอุตสาหกรรม. 2556. “บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ปี 2553.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments> (3 กรกฎาคม 2556).
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2551. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลย์รัตน์ ชื่นธีระวงศ์. 2544. ปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิต มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลลภกร บัวกล้า. 2553. ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างแนวคิดโคโซและระบบการควบคุมภายในของสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิต มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- COSO. 2013. “Internal Control-Integrated Framework.” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.coso.org/aboutus.htm> (10 มิถุนายน 2556).
- COSO. 2013. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.coso.org/documents/COSOOutreachDeckMay2013.pptx> (22 เมษายน 2558).
- COSO. ERM. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.coso.org/documents/coso_erm_executive_summary.pdf (22 เมษายน 2558).



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ของนางสาวนัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ รหัส
นักศึกษา 531532241

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงและวางแผนระบบการควบคุมภายใน
ของธุรกิจโรงแรมในส่วนที่ยังบกพร่องหรือไม่รัดกุม

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้
เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้สรุปผลการศึกษาเป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความ
อนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณ
ท่านอย่างสูงในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน หรือ
ผู้จัดการโรงแรมของกลุ่มธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ตามองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO โดยแบ่งปัญหาออกเป็น 3 ด้านได้แก่

2.1 ด้านการเงินการบัญชี

2.2 ด้านการควบคุมห้องพัก

2.3 ด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เป็นส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหา สาเหตุของปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย หน้าคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงานในองค์กร

เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/การเงิน

ผู้จัดการโรงแรม

5. ประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม

1 – 5 ปี

6 – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

6. ระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรมปัจจุบัน

1 – 3 ปี

3 – 5 ปี

มากกว่า 5 ปี

7. ระดับมาตรฐานของโรงแรม

ระดับ 4 ดาว

ระดับ 5 ดาว

8. ประเภทของกิจการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด

บริษัทจำกัด

บริษัทมหาชนจำกัด

อื่นๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม ตามองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องว่างเพื่อระบุถึงระดับของปัญหาตามความคิดเห็นของท่าน

2.1 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)						
- ปัญหาในการกำหนดนโยบายระเบียบของโรงแรมไม่ชัดเจนในเรื่องความซื่อสัตย์และจริยธรรมหรือแนวทางที่พึงปฏิบัติ						
- ปัญหาไม่มีการกำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการเงินการบัญชี						
- ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามนโยบาย กฎ ระเบียบที่กำหนดไว้						

2.1 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ปัญหาบุคลากรด้านการเงินการบัญชี ไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความไม่ ชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่งาน และความรับผิดชอบ						
- ไม่มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียน บุคลากรในตำแหน่งงานต่างๆ ตาม ความรู้ความสามารถและความ เหมาะสม						
- ปัญหาไม่มีการฝึกอบรมพัฒนา บุคลากรด้านการเงินการบัญชีให้มี ความรู้ ความชำนาญและทักษะใน การปฏิบัติงาน						
- ปัญหาความไม่ชัดเจนของระเบียบ และแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคล ในด้านต่างๆ เช่น ประเมินการ ปฏิบัติงาน และผลตอบแทน						
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)						
- ปัญหาไม่มีการประเมินและ วิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ด้านการเงินการบัญชี						
- ปัญหาไม่มีการสื่อสารให้บุคลากร เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการ ประเมินความเสี่ยง						
- ปัญหาของเครื่องมือและวิธีการที่ไม่ เพียงพอในการระบุความเสี่ยงที่อาจ เกิดขึ้นด้านการเงินการบัญชีว่ามา จากสาเหตุใด						

2.1 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ปัญหาในการจัดทำแผนและแนวทาง ในการรับมือหรือจัดการกับความ เสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งจากภายในและ ภายนอก						
- ไม่มีการทบทวนหรือทดสอบแผน และวิธีการ แนวทางการบริหาร ความเสี่ยงที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ มั่นใจว่าสามารถปฏิบัติตามได้จริง						
3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)						
- ปัญหาในการควบคุมเลขที่เอกสารที่ ใช้ในการบันทึกรายการด้านการเงิน การบัญชี						
- ปัญหาการออกไปเสร็จรับเงินทุก ครั้งที่มีการรับเงิน เรียงตามลำดับ เลขที่ ลงลายมือชื่อผู้รับเงิน และ ผู้อนุมัติ						
- ปัญหาการยกเลิกใบเสร็จรับเงิน ไม่มี การนำไปแนบกับเล่มและจัดเก็บไว้ อย่างถูกต้อง						
- ปัญหาในการตรวจสอบยอดลูกหนี้ รายตัว อายุหนี้ที่ค้างชำระและวงเงิน ในการให้สินเชื่อเป็นประจำทุกเดือน						
- ปัญหาในการส่งยื่นยันยอดลูกหนี้ การค้า อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง						

2.1 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ปัญหาการเก็บรักษาเงินสดและเงิน สดย่อย ไม่มีการระบุผู้รับผิดชอบ กำหนดวงเงินและการเก็บรักษา						
- ไม่มีการตรวจนับเงินสดคงเหลือใน มือเปรียบเทียบกับบัญชีทุกๆ สิ้นวัน						
- ปัญหาไม่มีการตรวจทาน หรือ ทดสอบระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ						
- ปัญหาการตรวจนับและจัดทำ ทะเบียนทรัพย์สิน						
- ปัญหาในการจ่ายเงินโดยไม่มีการลง นามของผู้มีอำนาจอนุมัติใน ใบสำคัญจ่าย						
- ปัญหาไม่มีการตรวจสอบความ ครบถ้วน และถูกต้องของเอกสาร หลักฐานก่อนการจ่ายเงิน						
- ปัญหาไม่มีการจัดทำทะเบียนคุมเช็ค						
- ปัญหาการยกเลิกการจ่ายเช็คไม่มี การประทับตรายกเลิก หรือขีดฆ่า และนำไปแนบไว้กับต้นข้าว						
- ไม่มีการสอบทานการบันทึกรายการ บัญชีให้ถูกต้อง ครบถ้วนและตรง ตามงวดบัญชี						
- ปัญหาในการจัดทำบัญชีให้เป็น ปัจจุบันตามระเบียบที่กำหนดไว้						
- ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน ระหว่างการเงิน บัญชี และผู้อนุมัติ						

2.1 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ปัญหาไม่มีการทบทวนนโยบายและ ระเบียบวิธีปฏิบัติ อย่างเป็นระยะเพื่อ ปรับปรุงให้ สอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน						
- ปัญหาไม่มีการจัดทำรายงานการ ตรวจสอบ (Checklist) ให้ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบและนโยบายการควบคุม ภายใน						
4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)						
- ปัญหาของระบบโปรแกรม คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในโรงแรมไม่ สามารถใช้เป็นระบบเดียว เนื่องจาก มีความแตกต่างตามลักษณะของ สินค้าและบริการ เช่นระบบห้องพัก ระบบขายอาหารและเครื่องดื่ม และ การจัดทำบัญชี						
- ปัญหาความยุ่งยากในการรวบรวม ข้อมูลและการจัดทำรายงานด้าน การเงินการบัญชี						
- ปัญหาไม่สามารถนำข้อมูลด้าน การเงินการบัญชีมาใช้ในการ บริหารงานและตัดสินใจได้ทันต่อ เวลา						
- ปัญหาไม่มีการตรวจสอบระบบ รักษาความปลอดภัยและการเข้าถึง ข้อมูลตามระดับความสำคัญของ ผู้ใช้งาน รวมทั้งการเก็บ Log						

2.1 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ปัญหาการสื่อสาร รายงานและระบุ ปัญหาของระบบสารสนเทศที่ใช้ กรณีเกิดปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ ในทันที						
5. การติดตามผล (Monitoring)						
- ปัญหาไม่มีคณะกรรมการติดตาม กำกับและประเมินผลด้านการเงิน การบัญชีอย่างต่อเนื่อง						
- ปัญหาไม่มีการรายงานผลการ ดำเนินงานของผู้ตรวจสอบด้าน การเงินการบัญชีอย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร						
- ไม่มีการรายงานปัญหาด้านการเงิน การบัญชีติดตามความคืบหน้าและ ปรับปรุงแก้ไขปัญหาอย่างทัน เหตุการณ์						
- ปัญหาไม่มีการเปรียบเทียบระหว่าง รายงานด้านการเงินการบัญชีที่ เกิดขึ้นจริงกับแผนงานที่กำหนดไว้						
- ปัญหาการประเมินและติดตามผล การดำเนินงานของบุคลากรที่ เกี่ยวข้องกับด้านการเงินการบัญชี						
- ปัญหาไม่มีการจัดประชุมเพื่อติดตาม ความคืบหน้าของงานหรือชี้แจง ข้อมูล สาเหตุ และการดำเนินการ แก้ไข						

2.1 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านการเงินการบัญชี	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ปัญหาการติดตามและสอบทาน โดย ผู้บริหารของโรงแรม ในขั้นตอนการ ปฏิบัติงานตามระบบการควบคุม ภายในที่ได้วางไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าได้ มีการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ						

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านห้องพัก	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)						
- ไม่มีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับ ความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการ ปฏิบัติงาน						
- ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความ เข้าใจในนโยบายการให้บริการด้าน ห้องพัก						
- ปัญหาความไม่ชัดเจนในการจัดทำ นโยบายเกี่ยวกับอัตราค่าห้องพัก การจ่ายเงินมัดจำ การยกเลิกการจอง						
- ไม่มีการกำหนดระเบียบและแนว ปฏิบัติในการดำเนินงานด้านห้องพัก						
- ปัญหาในการจัดทำบัญชีของแขกที่ เข้าพัก (Guest Ledger) เพื่อบันทึก ประวัติการเข้าพัก อัตราค่าห้องพัก จำนวนวันที่เข้าพัก และการใช้ บริการอื่นๆ						
- ปัญหาในการจัดทำเอกสารที่ใช้ใน การบันทึกการใช้บริการของแขก เช่น Registration Card, Guest Folio, Rebate Voucher						
- ปัญหาในการจัดทำทะเบียนผู้เข้าพัก ตามความเป็นจริง และสม่ำเสมอทุก ครั้งที่มีการลงทะเบียนเข้าพัก						

2.2 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านห้องพัก	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)						
- ไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความ เสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับแขกและการ บริการด้านห้องพัก						
- ปัญหาความไม่เข้าใจและไม่สามารถ ระบุความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับ แขกและการบริการด้านห้องพักว่า มาจากสาเหตุใด						
- ไม่มีการกำหนดแนวทางในการ รับมือหรือจัดการกับปัญหาที่อาจเกิด ขึ้นกับแขกที่มาพัก						
- ไม่มีการจัดเตรียมแผนสำรองเพื่อ การบริหารความต่อเนื่องของการ ให้บริการด้านห้องพัก						
- ปัญหาในการตรวจทานและประเมิน ยอดค่าใช้จ่ายบริการของแขกที่พักใน โรงแรมทุกวัน						
- ปัญหาการติดตามหรือแจ้งกับแขก ในกรณีที่มีค่าใช้จ่ายเกินวงเงินที่ ได้กำหนดไว้ตามนโยบายของ โรงแรม						
3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)						
- ปัญหาการควบคุมเลขที่เอกสารที่ใช้ ในการบันทึกการให้บริการของแขก เช่น Guest Folio						

2.2 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านห้องพัก	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ปัญหาการตรวจสอบและควบคุม จำนวนห้องพักที่สามารถให้บริการ ได้						
- ไม่มีการจัดทำรายงานจำนวน ห้องพักที่สามารถให้บริการและ ห้องพักที่ทำการปิดปรับปรุง						
- ปัญหาการตรวจสอบจำนวนห้องพัก ที่ขายจากรายงานส่วนหน้าของ โรงแรมกับรายงานจำนวนห้องพัก จากแผนแม่บ้าน						
- ไม่มีการจัดทำระบบควบคุมคุณภาพ ห้องพัก และจัดทำรายงานคุณภาพเพื่อ เปรียบเทียบกับห้องพักที่ขายได้ทุก วัน						
- ปัญหาในการออกใบเสร็จรับเงินทุก ครั้งที่มีการรับชำระเงิน พร้อมทั้ง แนบเอกสารนำส่งฝ่ายบัญชีเมื่อ สิ้นสุดแต่ละรอบของการทำงาน						
- ปัญหาในการตรวจสอบอัตราค่า ห้องพักว่าเป็นไปตามนโยบายที่ โรงแรมได้กำหนดไว้						
- ไม่มีการจัดทำรายงานสรุปยอดขาย จำนวนห้องพักที่ขายได้เป็นประจำ ทุกวัน						

2.2 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านห้องพัก	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)						
- ปัญหาของข้อมูลห้องพักไม่ตรงกัน ระหว่างแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกสำรอง ห้องพัก						
- ปัญหาเกี่ยวกับระบบสำรองห้องพัก ไม่สามารถจัดทำใบยืนยันการจอง ห้องพัก						
- ปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ จำเป็นของแขกที่เข้าพัก และสื่อสาร ให้แผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับ ทราบ						
- ไม่มีการกำหนดระดับของการเข้าถึง ข้อมูลและการแก้ไขข้อมูลในระบบ คอมพิวเตอร์						
- ปัญหาการรวบรวมข้อมูลและจัดทำ รายงาน เพื่อใช้ในการบริหารและ ตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง						
5. การติดตามผล (Monitoring)						
- ปัญหาในการเปรียบเทียบรายงาน การขายห้องพัก รายได้ และจำนวน เงินที่ได้รับชำระในแต่ละวัน						
- ไม่มีการตรวจสอบอัตราค่าห้องพัก กับเอกสารยืนยันการจองห้องพัก ว่า มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าห้องพัก หรือไม่						

2.2 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านห้องพัก	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ปัญหาในการบันทึกรายงาน เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นประจำวันอย่าง สม่ำเสมอ						
- ปัญหาไม่มีการเปรียบเทียบประมาณ การรายได้ค่าห้องพักหรือ งบประมาณที่ตั้งไว้กับรายได้ที่ เกิดขึ้นจริง						
- ไม่มีการติดตามการดำเนินงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การให้บริการห้องพัก						

2.3 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)						
- ไม่มีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับ ความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการ ปฏิบัติงาน						
- ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความ เข้าใจในการให้บริการด้านอาหาร และเครื่องดื่ม ที่มีความแตกต่างตาม รูปแบบของห้องอาหาร						
- ปัญหาความไม่ชัดเจนในการกำหนด นโยบายราคา ส่วนลด และการรับ ชำระเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม						
- ไม่มีการกำหนดมาตรฐานต้นทุน และคุณภาพของอาหารและ เครื่องดื่ม						
- ปัญหาไม่มีการจัดทำสูตรมาตรฐาน (Standard Recipe) ส่วนผสม ปริมาณ และวิธีการปรุงให้ชัดเจน เพื่อให้ได้อาหารและเครื่องดื่มที่มี รสชาติและต้นทุนคงที่						
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)						
- ไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ความ เสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในฝ่ายอาหารและ เครื่องดื่ม						
- ปัญหาความไม่เข้าใจและไม่สามารถ ระบุความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นใน ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มว่ามาจาก สาเหตุใด						

2.3 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ไม่มีการกำหนดแนวทางในการ รับมือหรือจัดการกับปัญหาที่อาจเกิด ขึ้นกับแขกและการให้บริการ						
- ไม่มีการประเมินและวิเคราะห์ ต้นทุนของอาหารและเครื่องดื่มอย่าง สม่ำเสมอ						
- ไม่มีการประเมินปัจจัยที่มีผลกระทบ ต่อการขาย เช่น การให้บริการ ฤดูกาล เทศกาลต่างๆ						
3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)						
- ปัญหาในการควบคุมเลขที่เอกสารที่ เกี่ยวข้องเช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบสั่ง อาหารและเครื่องดื่ม						
- ปัญหาไม่ได้จัดทำบิลในระบบ คอมพิวเตอร์ เพื่อเรียกชำระเงินจาก แขก หลังจากมีการรับใบสั่งอาหาร และเครื่องดื่ม						
- ไม่มีการจัดทำรายงานสรุปยอดขาย อาหารและเครื่องดื่มในทุกๆ รอบ ของมืออาหาร						
- ไม่มีการจัดทำรายงานส่วนลด ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ตามการจัด รายการส่งเสริมการขาย						
- ไม่มีตรวจสอบรายการในเมนูอาหาร กับเอกสารใบเสร็จรับเงินของ รายการอาหารที่ขายได้จริง						

2.3 ปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับปัญหา					สาเหตุของปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
- ปัญหาในการควบคุมระบบการจัดซื้อ และการคัดเลือกคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้						
- ไม่มีการควบคุมระบบการจัดเก็บ และการเบิกวัตถุดิบตามเกณฑ์เข้าก่อน-ออกก่อน						
4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)						
- ปัญหาของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์กับรายการในเมนูอาหารและเครื่องดื่มไม่ตรงกัน						
- ไม่สามารถเก็บข้อมูลจำนวนของแขกที่มาใช้บริการ จำแนกตามมื้ออาหาร หรือประเภทของอาหารและเครื่องดื่ม						
- ไม่มีการกำหนดระดับของการเข้าถึงข้อมูล และการแก้ไขข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์						
- ปัญหาในการแจ้งข่าวสารข้อมูลระหว่างแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกบริการส่วนหน้าแผนกขาย แผนกครัว และแผนกจัดซื้อ						
- ปัญหาในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงาน เพื่อใช้ในการบริหาร และตัดสินใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง						

2.3 ปัญหาการควบคุมภายในของ ธุรกิจโรงแรมด้านอาหารและเครื่องดื่ม	ระดับปัญหา					สาเหตุของ ปัญหา
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	
5. การติดตามผล (Monitoring)						
- ปัญหาในการจัดทำรายงานรายการขายอาหารและเครื่องดื่มเปรียบเทียบกับประมาณการที่ตั้งไว้						
- ไม่มีการเปรียบเทียบอัตราส่วนต้นทุนประจำวันกับอัตราส่วนต้นทุนมาตรฐานที่กำหนดไว้มาวิเคราะห์ ประเมินผลเพื่อหาแนวทางแก้ไขทันที						
- ไม่มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์รายการขาย เพื่อหาว่ารายการอาหารและเครื่องดื่มแต่ละรายการ ขายได้มากน้อยเพียงไร						
- ไม่มีการจัดทำรายงานวิเคราะห์ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม						
- ไม่มีการติดตามการดำเนินงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม						

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหา สาเหตุของปัญหา แนวทางในการแก้ไข ปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.1 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม

- ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

.....

.....

.....

- ด้านการประเมินความเสี่ยง

.....

.....

.....

- ด้านกิจกรรมการควบคุม

.....

.....

.....

- ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

.....

.....

.....

- ด้านการติดตามและการประเมินผล

.....

.....

.....

3.2 สาเหตุของปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม

- ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

.....

.....

.....

- ด้านการประเมินความเสี่ยง

.....

.....

.....

- ด้านกิจกรรมการควบคุม

.....

.....

.....

- ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

- ด้านการติดตามและการประเมินผล

3.3 แนวทางในการแก้ไขปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรม

- ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

- ด้านการประเมินความเสี่ยง

- ด้านการกิจกรรมการควบคุม

- ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

- ด้านการติดตามและการประเมินผล

3.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวณัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2525
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2543 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ประสบการณ์	พ.ศ. 2548-2550 พนักงานบัญชีทรัพย์สินและเลขานุการฝ่ายบัญชีและ การเงิน บริษัท เชียงใหม่ออกคิด จำกัด พ.ศ. 2550-2556 สมุหบัญชี (Chief Accountant) บริษัท แชนกรี-ลา โฮเต็ล จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2556-2557 ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Finance Manager) โรงแรม เลอเมอร์เดียน เชียงราย รีสอร์ท พ.ศ. 2558 ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Financial Controller) โรงแรม 137 พิลลาร์ เฮาส์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
rights reserved

