

การวิเคราะห์และการเรียงลำดับปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจ ที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีด้วยวิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์

ANALYZING AND RANKING ORDER OF INTERNAL CONTROL ISSUES IN THE HOSPITALITY AND HOTEL INDUSTRY IN CHANTHABURI PROVINCE BY MULTI- CRITERIA DECISION MAKING METHOD

อลิษา ประสมผล^{1*} และวิชิต เอียงอ่อน^{1*}
Alisa Prasompol¹ and Wichit Aiangoon^{1*}

Received : 21 July 2023

Revised : 17 November 2023

Accepted : 22 November 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และเรียงลำดับสภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรูปแบบการประกอบกิจการของธุรกิจโดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ ซึ่งผู้ประเมินที่สนใจศึกษานี้ คือ เจ้าของกิจการ หรือผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่บัญชีการเงินของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีจำนวน 123 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 123 คน ผ่านเกณฑ์การประเมิน 10 ด้าน ในการดำเนินงานวิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิด TOPSIS ในการประเมินปัญหาการควบคุมภายใน

วิธีการประเมินดังกล่าวสามารถเรียงลำดับสภาพปัญหาการควบคุมภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการประเมินสามารถระบุได้ว่า ปัญหาการควบคุมภายใน 3 ลำดับแรก คือ ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลังมีปัญหา ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ และปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) ส่วนการเปรียบเทียบสภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี พบว่า กิจการเจ้าของคนเดียวมีปัญหาการควบคุมภายในมากที่สุด ห้างหุ้นส่วนมีปัญหาการควบคุมภายในระดับปานกลาง และบริษัทมีปัญหาการควบคุมภายในน้อยที่สุด

คำสำคัญ: การเรียงลำดับปัญหา / การควบคุมภายใน / ธุรกิจที่พักและโรงแรม /
การตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

¹ Faculty of Management Sciences Rambhai Barni Rajabhat University

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: alisa.p@rbru.ac.th

ABSTRACT

This research aims to analysis of issues Ranking the order of issues within hospitality and hotel businesses in Chanthaburi province. Additionally, it seeks to compare these issues based on the business operation types, using a multi-criteria decision making method. The evaluators targeted for this study are business owners, managers, or financial accountants of hospitality and hotel businesses in Chanthaburi province, totaling 123 individuals. The research employs a 10-criteria assessment and applies the TOPSIS method to efficiently rank the internal control problems.

The evaluation method effectively ranks the internal control issues, highlighting the top three problems. These are issues with inventory control, cash receipts control, and non-current asset control (land, buildings, equipment). The comparative analysis of internal control problems in hospitality and hotel businesses in Chanthaburi province reveals that sole proprietorships face the most significant internal control challenges, partnerships have moderate issues, while companies experience the least internal control problems.

Keywords: Analysis of issues Ranking the order of issues / Internal control /
The hospitality and hotel / Multi criteria decision marking method

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยกระตุ้นให้มีการเดินทางท่องเที่ยวส่งเสริมให้แต่ละภูมิภาคได้แสดงออกถึงอัตลักษณ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นในภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรีเป็นที่รู้จักในด้านเศรษฐกิจที่หลากหลาย โดยเน้นไปที่การเกษตร การท่องเที่ยว การทำเหมืองพลอย และการผลิตผลไม้ ซึ่งธุรกิจการท่องเที่ยว และการบริการ ความงดงามทางธรรมชาติของจันทบุรี แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และตลาดพลอยดึงดูดนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของจังหวัด (ฉันท ช วรรณธอม, 2552) คนส่วนใหญ่ทำงานในโรงแรม รีสอร์ท ร้านอาหาร บริษัททัวร์ และร้านขายของที่ระลึก จึงเห็นได้ว่าธุรกิจที่พักและโรงแรมจึงมีบทบาทสำคัญ ซึ่งในช่วงภาวะวิกฤตโควิด 19 ที่ผ่านมา ธุรกิจที่พักและโรงแรมเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนักถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (ปัทมภรณ์ โคสวิตา, 2556) และมีการปรับตัวด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ธุรกิจสามารถผ่านพ้นวิกฤต และเปิดดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการควบคุมภายใน Internal control เป็นกระบวนการส่วนหนึ่ง ที่เจ้าของกิจการใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2561) ในการกำกับดูแลพนักงานและลูกค้า มีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง (อรอนงค์ จำปาแก้ว และคณะ, 2563) หากปราศจากการควบคุมภายใน อาจนำไปสู่ผลกระทบและความเสี่ยงด้านลบต่าง ๆ อาทิ ความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นของการฉ้อโกงและการจัดการทางการเงินที่ผิดพลาด

หากไม่มีการควบคุมภายในมีความเป็นไปได้สูงที่กิจกรรมการฉ้อโกงจะไม่ถูกตรวจพบ การขาดการแบ่งแยกหน้าที่การกำกับดูแลที่ไม่เพียงพอ และสภาพแวดล้อมการควบคุมที่อ่อนแอ สามารถสร้างโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในพฤติกรรมฉ้อโกง เช่น การยักยอกเงิน ข้อผิดพลาดและความไม่ถูกต้อง ในการรายงานทางการเงินความไม่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การละเมิดการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การจัดการสินค้าคงคลังที่ผิดพลาด การขาดความรับผิดชอบ การตัดสินใจที่ไม่ดี และความเชื่อถือของผู้มีส่วนได้เสียลดลง การใช้การควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปกป้องทรัพย์สิน รับรองการปฏิบัติตาม และส่งเสริมความสำเร็จโดยรวมนำองค์กรสู่เป้าหมายที่วางไว้และความยั่งยืนของธุรกิจ

การวินิจฉัยปัญหาถือเป็นหนึ่งในกระบวนการที่สำคัญ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ โดยเฉพาะลำดับขั้นตอนการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ทั้งนี้เทคนิคการจัดลำดับความสำคัญของปัญหามีตั้งแต่เทคนิคการลงมติที่ง่ายจนถึงวิธีการที่ซับซ้อน ซึ่งลักษณะร่วมสำคัญของปัญหาประกอบไปด้วยหลายเป้าหมาย หลายเกณฑ์ ซึ่งมักจะขัดแย้งกัน ผู้ตัดสินใจจึงต้องคัดเลือกเกณฑ์ให้คะแนนประเมินทางเลือกเทียบกับเกณฑ์และจัดลำดับทางเลือกตามน้ำหนักของเกณฑ์และคะแนนการประเมินเพื่อค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุด (Nadaban et.al., 2016) ดังนั้นการประเมินปัญหาการควบคุมภายในเป็นหนึ่งในปัญหาที่มักจะนำการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากในสถานการณ์จริงของปัญหาการตัดสินใจพบข้อจำกัด วัตถุประสงค์ และผลที่ตามมาที่ไม่ทราบแน่ชัด หลาย ๆ งานวิจัยจึงมีการประยุกต์การตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์เข้ากับเทคนิคอื่น ๆ เพื่อใช้จัดการกับปัญหาการตัดสินใจที่มีคำตอบไม่แน่ชัดนี้ (กันตณ สุริยานนท์, 2555) การศึกษานี้จึงนำวิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution : TOPSIS) มาใช้ช่วยในการตัดสินใจประเมินปัญหาที่เหมาะสมในการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี เพื่อรับมือกับความไม่แน่นอน ไม่ชัดเจน และเป็นความเห็นส่วนตัวของผู้ตัดสินใจ เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และเรียงลำดับสภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพปัญหาควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรูปแบบการประกอบกิจการของธุรกิจโดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์และการเรียงลำดับปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี โดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ โดยมีกระบวนการในการวิจัย ดังนี้

1. การคัดเลือกผู้ประเมิน โดยคัดเลือกจากประชากรทั้งหมด คือ เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หรือเจ้าหน้าที่บัญชีการเงินของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี จำนวน 123 แห่ง ๆ ละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 123 คน

2. การคัดเลือกเกณฑ์สำหรับการประเมินสภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม เนื่องจากปัจจุบันการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดหาของบริษัทเป็นแบบ Simple Multi attribute Rating Technique (SMART) กล่าวคือ ผู้ประเมินให้คะแนนการควบคุมภายใน 10 ด้าน (ดังตารางที่ 1) ข้อคำถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าความสำคัญ (Rating Scale) 3 ระดับ คือ 3 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติเป็นประจำ 2 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติเป็นบางครั้ง และ 1 คะแนน หมายถึง ไม่มีการปฏิบัติเลย จากนั้นนำคะแนนในแต่ละด้าน มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยเพื่อจัดลำดับปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพปัญหาการควบคุมภายใน กำหนดช่วงคะแนน คือ คะแนนเฉลี่ยในช่วง 1.00 - 1.66 หมายถึง ไม่ปฏิบัติเลย คะแนนเฉลี่ยในช่วง 1.67 - 2.33 หมายถึง ปฏิบัติเป็นบางครั้ง และคะแนนเฉลี่ยในช่วง 2.34 - 3.00 หมายถึง ปฏิบัติเป็นประจำ

ตารางที่ 1 การควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม

การควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม	จำนวนข้อคำถาม
การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ	13 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย	20 ข้อ
การควบคุมภายในด้านอื่น ๆ	12 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์	2 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึก	2 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด	2 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม	7 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า	7 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง	7 ข้อ
การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์)	11 ข้อ
รวม	83 ข้อ

3. การวิเคราะห์ผลการประเมินและการเรียงลำดับสภาพปัญหา

โดยคำนวณด้วยวิธีการ Topsis (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) เป็นอีกวิธีหนึ่งในการวิเคราะห์การตัดสินใจแบบหลายเกณฑ์เพื่อค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุดโดยมีหลักการสำคัญ คือ การพยายามหาทางเลือกที่มีสมรรถนะโดยรวมใกล้เคียงกับค่าที่ดีที่สุดในแต่ละเกณฑ์โดยมีขั้นตอนวิธีการ ดังนี้

3.1 กำหนดกลุ่มของทางเลือกที่เป็นไปได้

3.2 กำหนดค่าถ่วงน้ำหนักความสำคัญแต่ละเกณฑ์ให้อยู่ในช่วง 0-1 โดยเมื่อรวมค่าถ่วงน้ำหนักของทุกข้อมูลแล้วต้องมีค่าเท่ากับ 1

3.3 ทำข้อมูลคุณลักษณะแต่ละชั้นข้อมูลให้เป็นมาตรฐาน หรือการทำ Normalization ด้วยการปรับข้อมูลของแต่ละเกณฑ์ที่อยู่ในหน่วยที่แตกต่างกันให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยสามารถทำการปรับได้หลายวิธี ซึ่งอาจจะให้ผลการคำนวณที่แตกต่างกันออกไป เช่นการแปลงข้อมูล

ตามสัดส่วน ซึ่งหากการปรับหน่วยนับเป็นการใช้กับเกณฑ์เชิงผลประโยชน์จะต้องมีค่าที่สูงยิ่งดี แต่หากเป็นเกณฑ์เชิงต้นทุนยิ่งมีค่าต่ำยิ่งดีโดยมีสมการในการปรับข้อมูลได้ดังสมการ

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

$$N_{ij} = \frac{Y_{i_min}}{Y_{ij}} \quad \text{สมการสำหรับเกณฑ์เชิงต้นทุน}$$

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

หลังจากข้อมูลของทุกทางเลือกบนแต่ละเกณฑ์ถูกปรับค่ามาแล้วให้คูณข้อมูลเหล่านั้นกับ น้ำหนักความสำคัญของแต่ละเกณฑ์จากสมการ

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

3.4 หาค่าอุดมคติเชิงบวกและค่าอุดมคติเชิงลบของเกณฑ์การตัดสินใจทั้งหมด

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

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

เมื่อ	PIS	แทน	ค่าที่ดีที่สุดในแต่ละเกณฑ์เมื่อเปรียบเทียบทางเลือกทั้งหมดที่มีอยู่
	NIS	แทน	ค่าที่แย่ที่สุดในแต่ละเกณฑ์เมื่อเปรียบเทียบทางเลือกทั้งหมดที่มีอยู่

3.5 คำนวณระยะทางระหว่างค่าอุดมคติเชิงบวก และค่าอุดมคติเชิงลบ ของแต่ละทางเลือกจากสมการ

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

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

3.6 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ที่ใกล้เคียงแนวคิดในอุดมคติที่สุด (Closeness Coefficient: CC)ของแต่ละทางเลือกจากสมการ

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

3.7 เรียงลำดับทางเลือกทั้งหมดตามค่า CC_i โดยทางเลือกที่ดีที่สุด คือทางเลือกที่มีค่า CC_i มากที่สุด

ซึ่งเกณฑ์ที่ผลการประเมินสุดท้ายจะมีค่าน้อยหากผลสามารถควบคุมปัญหาภายในนั้นได้ดี ดังนั้นผลประเมินยิ่งมีค่าสูงมากยิ่งหมายความว่ามีความยากในการควบคุมภายในสูง

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประเมินตารางที่ 2 พบว่า ผู้ประเมินส่วนใหญ่ มีธุรกิจเป็นรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 89 แห่ง ร้อยละ 72.35 รองลงมาเป็นบริษัท จำนวน 25 แห่ง ร้อยละ 20.33 และห้างหุ้นส่วนจำนวน 9 แห่ง ร้อยละ 7.32

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ประเมินจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

รูปแบบการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการเจ้าของคนเดียว	89	72.35
ห้างหุ้นส่วน	25	20.33
บริษัท	9	7.32
รวม	123	100

ผลการวิเคราะห์และเรียงลำดับสภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี จากตารางที่ 3 พบว่า ลำดับสภาพปัญหาการควบคุมภายในธุรกิจที่พักและโรงแรม ทั้ง 10 ด้าน ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลังมีปัญหามากที่สุดเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 2.329 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ เป็นอันดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.029 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) เป็นอันดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.025 ปัญหาด้านการควบคุมภายในด้านอื่น ๆ เป็นอันดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.919 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่ายเป็นอันดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.878 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม เป็นอันดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.582 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด เป็นอันดับที่ 7 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.577 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า เป็นอันดับที่ 8 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.574 ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์ เป็นอันดับที่ 9 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.508 และ ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ เป็นอันดับที่ 10 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 0.886 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ เป็นปัญหาน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 คะแนนการประเมินการควบคุมภายในของธุรกิจที่פקและโรงแรม

การควบคุมภายในของธุรกิจที่פקและโรงแรม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ลำดับ
1. การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ	2.029	0.886	2
2. การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดจ่าย	1.878	0.917	5
3. การควบคุมภายในด้านอื่นๆ	1.919	0.901	4
4. การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกโทรศัพท์	1.508	0.830	9
5. การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ	0.886	0.928	10
6. การควบคุมภายในเกี่ยวกับแผนกซักรีด	1.577	0.891	7
7. การควบคุมภายในเกี่ยวกับค่าอาหารและเครื่องดื่ม	1.582	0.868	6
8. การควบคุมภายในเกี่ยวกับลูกหนี้การค้า	1.574	0.871	8
9. การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง	2.329	0.861	1
10. การควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์)	2.025	0.900	3
รวม	1.7368	0.885	

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพปัญหาควบคุมภายในของธุรกิจที่פקและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรูปแบบการประกอบการของธุรกิจโดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์ จากตารางที่ 4 พบว่า กิจกรรมเจ้าของคนเดียวมีค่าความสอดคล้อง (Relative closeness) เท่ากับ 1 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 มากที่สุด แสดงว่าธุรกิจที่פקและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบกิจกรรมเจ้าของคนเดียวมีปัญหาการควบคุมภายในมากที่สุด รองลงมาเป็น ธุรกิจที่פקและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบห้างหุ้นส่วนมีปัญหาการควบคุมภายในรองลงมา เนื่องจากห้างหุ้นส่วนมีค่าความสอดคล้อง (Relative closeness) เท่ากับ 0.357 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 รองลงมาเป็นอันดับที่ 2 และ อันดับสุดท้าย คือ ธุรกิจที่פקและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบบริษัทมีปัญหาการควบคุมภายในน้อยที่สุด เนื่องจากบริษัทมีค่าความสอดคล้อง (Relative closeness) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 น้อยที่สุด

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพปัญหาควบคุมภายในของธุรกิจที่פקและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรูปแบบการประกอบการของธุรกิจโดยใช้วิธีการตัดสินใจแบบพหุเกณฑ์

ประเภทธุรกิจ	Relative closeness	ลำดับ
เจ้าของคนเดียว	1	1
ห้างหุ้นส่วน	0.357	2
บริษัท	0.051	3

อภิปรายผลการวิจัย

สภาพปัญหาการควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี 3 ลำดับแรก คือ ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงคลังมีปัญหา ปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับ และปัญหาด้านการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน (ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์) เนื่องจากจังหวัดจันทบุรีเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเมืองรอง กลุ่มลูกค้าไม่ใช่ชาวต่างชาติจึงส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่มุ่งเน้นหารายได้จากในเรื่องการบริการซักรีด การบริการโทรศัพท์ การขายสินค้าที่ระลึก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม จากแบบสัมภาษณ์ในส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ให้คำแนะนำและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ส่วนใหญ่กล่าวว่า พบปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรไม่เพียงพอ บุคลากรขาดการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และ ความไม่ชัดเจนในการกำหนดนโยบาย ด้านการประเมินความเสี่ยง ไม่ทราบแนวทางการกำหนดกิจกรรมการควบคุม มีปัญหาการให้ความร่วมมือของบุคลากรในการปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ มีปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กร ขาดบุคลากรผู้รับผิดชอบโดยตรงและไม่มีการติดตามผลหรือความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ (2564) ศึกษาปัญหาของ การควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งปัญหาการควบคุมภายในเป็น 3 ด้าน ได้แก่ด้านการเงินบัญชี ด้านการควบคุมห้องพัก และด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า สภาพแวดล้อมของการควบคุมมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดการอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และความไม่ชัดเจนในการกำหนดนโยบาย ด้านการประเมินความเสี่ยง มีปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ ความสำคัญและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของการประเมิน ความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุมมีปัญหาการให้ความร่วมมือของบุคลากรในการปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กร ระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานในปัจจุบันไม่เพียงพอ ด้านการติดตาม และประเมินผล มีปัญหาขาดบุคลากรผู้รับผิดชอบโดยตรงและขาดความต่อเนื่องในการติดตามและ ประเมินผล นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ นงลักษณ์ ผุดผือก และคณะ (2563) ศึกษาความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจที่พักและโรงแรมจังหวัดระยอง ผลการวิเคราะห์ โมเดลต้นแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่ามีความสอดคล้องกัน จะเห็นได้ว่าหากธุรกิจที่พักและ โรงแรมมีการควบคุมภายในจะส่งผลให้การดำเนินงานของธุรกิจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การเปรียบเทียบสภาพปัญหาควบคุมภายในของธุรกิจที่พักและโรงแรม จังหวัดจันทบุรี พบว่า กิจการเจ้าของคนเดียวมีปัญหาการควบคุมภายในมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Lussier & Achua (2019) ที่กล่าวว่า ธุรกิจเจ้าของคนเดียว เจ้าของต้องรับผิดชอบคนเดียวสำหรับหนี้สิน และภาระผูกพันทางธุรกิจทั้งหมด หากธุรกิจประสบปัญหาทางการเงิน ทรัพย์สินส่วนบุคคลของเจ้าของ อาจตกอยู่ในความเสี่ยง และด้วยข้อจำกัดหลายอย่าง เช่น ทรัพยากรที่จำกัด ขาดความต่อเนื่อง ธุรกิจขึ้นอยู่กับมืออยู่ และการมีส่วนร่วมของเจ้าของเป็นอย่างมาก หากเจ้าของป่วย หรือ ไร้ความสามารถหรือตัดสินใจออกจากธุรกิจ อาจส่งผลให้ต้องปิดกิจการหรือหยุดชะงัก ความยากลำบาก ในการระดมทุน เนื่องจากจำกัดเฉพาะเงินทุนส่วนบุคคล เงินกู้ หรือการลงทุนจากครอบครัวและเพื่อน

การเข้าถึงแหล่งเงินทุนภายนอก เช่น การร่วมทุนหรือการเสนอขายต่อสาธารณะมักไม่สามารถทำได้ ซึ่งเจ้าของกิจการต้องปฏิบัติงานหลายด้านจึงไม่อาจสามารถควบคุมดูแลและปฏิบัติการควบคุมภายในของธุรกิจได้อย่างเหมาะสม

รูปแบบธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนมีปัญหาการควบคุมภายในปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ Smith (2010) ที่กล่าวว่า เนื่องจากผู้ร่วมทุนหรือคู่ค้าอาจมีวิธีการคิดและการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งและการตัดสินใจที่ล่าช้า ผู้ร่วมทุนต้องประสานงานและตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการไม่เข้าใจกัน หรือการไม่สามารถดำเนินธุรกิจไปในทิศทางที่ต้องการได้ (Johnson & Brown, 2015) ด้วยข้อจำกัดที่รองลงมาจากกิจการเจ้าของคนเดียวส่งผลให้ห้างหุ้นส่วนมีปัญหาการควบคุมภายในระดับปานกลาง

และรูปแบบธุรกิจแบบบริษัทมีเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่าธุรกิจที่פקและโรงแรมจังหวัดจันทบุรีรูปแบบบริษัทมีปัญหาการควบคุมภายในน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Smith (2010) ที่กล่าวว่า รูปแบบธุรกิจแบบบริษัทมีความเป็นมืออาชีพ เชื่อว่าชาญ มีความน่าเชื่อถือ และบริษัทมักจะได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า และคู่ค้ามากกว่าธุรกิจที่เป็นรูปแบบอื่น เนื่องจากการจัดการและการวางแผนที่ดีช่วยให้สามารถจัดการ และวางแผนธุรกิจได้อย่างมืออาชีพและเป็นระบบ ส่งผลให้บริษัทมีปัญหาการควบคุมภายในน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

หากมีหน่วยงานภาครัฐบาลหรือภาคเอกชนเข้ามาสนับสนุน ผู้ประกอบการที่פקและโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับเรื่องของการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการ ควรมุ่งเน้น การควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดรับเป็นลำดับแรก เนื่องจากการควบคุมภายในช่วยระบุ และลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยการกำหนดมาตรการป้องกันและกลไกการตรวจจับ การควบคุมภายในจะลดโอกาสที่จะเกิด การทุจริต ข้อผิดพลาด และความไร้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือทางการเงิน การควบคุมภายในทำให้มั่นใจได้ถึงความต้องการ และความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน โดยการดำเนินการตรวจสอบและถ่วงดุล สิ่งนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การดำเนินงาน การควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความคล่องตัวให้กับกระบวนการและทำให้แน่ใจได้ว่าการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน การแบ่งแยกหน้าที่ และนำการควบคุมไปใช้ องค์กรสามารถลดของเสีย ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้และสนับสนุนการควบคุมภายในเกี่ยวกับการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าที่ระลึกและอื่น ๆ เป็นลำดับสุดท้าย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจประเภทอื่น ๆ เพื่อให้ได้ ข้อมูลมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของระดับการควบคุมภายใน แล้วมากำหนดเป็น แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในของแต่ละธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และ

มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนาระบบการควบคุมภายในอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2561). **การควบคุมภายใน** [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก:
https://www.cad.go.th/main.php?filename=intro_logo2566_1.
(2565, 25 ธันวาคม).
- กันตภณ สุริยานนท์. (2555). **เทคนิคการตัดสินใจและการวิเคราะห์ตัวเลือกหลายเกณฑ์**.
คณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์, 31(3): 157-174.
- ฉันทิช วรรณณอม. (2552). **ความหมายและความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. .
[ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <https://tourismatbuu.wordpress.com>
(2564, 16 ธันวาคม).
- นงลักษณ์ ผุดเผือก และคนอื่น ๆ. (2563). **ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในที่มีต่อผล
การดำเนินงานของธุรกิจที่พักในโรงแรมจังหวัดระยอง**. **วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี**.
14(3), 214-230.
- นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ. (2564). **ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัด
เชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปัทมภรณ์ โคสวิตา. (2556). **การวางระบบการควบคุมภายในของธุรกิจรีสอร์ทขนาดเล็ก**.
[ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก:
<https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/263509>. (2565, 25 ธันวาคม).
- อรอนงค์ จำปาแก้ว, อุเทน เลาน้ำทา และ กิตติพล วิแสง. (2563). **ผลกระทบของความมั่นคง
ปลอดภัยระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบริษัท
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์**. **วารสารการบัญชีและการจัดการ. คณะการบัญชีและ
การจัดการ**. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 12(2). 87-99.
- Johnson, A., & Brown, B. (2015). **ข้อเสียในการก่อตั้งธุรกิจร่วมกัน**. **วารสารการธุรกิจ
และการจัดการ**. 20(3): 78-85.
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2019). **Entrepreneurship: Theory, process, practice**.
Cengage Learning.
- Nadaban, S., Dzitac, S., & Dzitac, I. (2016). **Fuzzy TOPSIS: A General View**. **Procedia
Computer Science**, 91, 823-831.
- Smith, J. (2010). **Disadvantages of Forming a Partnership Business**. **Journal of
Business and Management**, 15(2): 45-52.