**หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ** ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่

**ผู้เขียน** นางสาวนัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ

**ปริญญา** บัญชีมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร. ดุรยา สุขถมยา

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวคิดการควบคุมภายในของโคโซ่ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 71 แห่ง โดยแบ่งปัญหาการควบคุมภายในออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงินการบัญชี ด้านการควบคุมห้องพัก และด้านการควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม 6-10 ปี ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว และมีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบบริษัทจำกัด

ผลการศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากประเด็นปัญหาย่อยในแต่ละด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมของการควบคุมมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และความไม่ชัดเจนในการกำหนดนโยบาย ด้านการประเมินความเสี่ยง มีปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ ความสำคัญและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุมมีปัญหาการให้ความร่วมมือของบุคลากรในการปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กร ระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานในปัจจุบันไม่เพียงพอ ด้านการติดตามและประเมินผล มีปัญหาขาดบุคลากรผู้รับผิดชอบโดยตรงและความต่อเนื่องในการติดตามและประเมินผล

จากผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้ทราบถึงปัญหาที่พบมากที่สุดในแต่ละด้านและสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง วางแผนระบบการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในส่วนที่ยังบกพร่องหรือยังไม่รัดกุม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

**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.