

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน  
ของธุรกิจโรงแรม

อิสราภรณ์ นิลสว่าง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

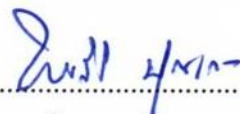
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน  
ของธุรกิจโรงแรม

อิศราภรณ์ นิลสว่าง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับ ประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม
ชื่อผู้ศึกษา	นางสาวอิศราภรณ์ นิลสว่าง
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การตรวจสอบภายใน
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม
ปีการศึกษา	2562

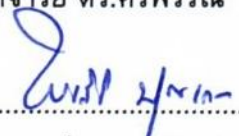
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยอนุมัติให้นับการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน

  
.....ผู้อำนวยการหลักสูตร  
(อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม)

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ศิริพรรณ เชื้อนชายแก้ว)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม)

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับ ประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม
ชื่อผู้ศึกษา	นางสาวอิสราภรณ์ นิลสว่าง
ปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การตรวจสอบภายใน
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม
ปีการศึกษา	2562

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม การศึกษาใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากพนักงานโรงแรมผู้รับการตรวจสอบภายใน วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าสถิติอ้างอิง คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน

ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน และการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด การได้รับข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนการอบรมพัฒนา และการให้รางวัลตอบแทนตามผลงาน มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของโรงแรมเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติการศึกษาและความเป็นอิสระมากที่สุด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยเฉพาะ การปฏิบัติตามแผนและขอบเขตงานมีประสิทธิผลในระดับมาก การรับรู้บรรยากาศองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะ เรื่องการให้รางวัลตามผลงานเป็นปัจจัยส่งเสริมประสิทธิผลการตรวจสอบภายในมากที่สุด เนื่องจากการตรวจสอบภายในช่วยสร้างคุณค่าให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ กิจกรรมโรงแรมควรสนับสนุนบรรยากาศภายในองค์กรด้านการจัดให้มีการวัดผลการปฏิบัติงานตามผลงานที่เป็นธรรม และมีการสื่อสารข้อมูลความเสี่ยงและการควบคุมสำหรับพนักงานทุกระดับอย่างเพียงพอ และต่อเนื่อง

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากท่าน อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม และ อาจารย์ ดร.ศิริพรรณ เชื้อนชายแก้ว ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการศึกษาค้นคว้าอิสระ จนกระทั่งสำเร็จเป็นรูปเล่ม ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณพนักงานของโรงแรมอมารี เรสซิเดนซ์ กรุงเทพฯ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในการศึกษา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจ มาโดยตลอด ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ รวมทั้งพี่ๆ และเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโททุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำซึ่งทำให้ การศึกษาในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จด้วยดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฌ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	4
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตการศึกษา .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดทางทฤษฎี .....	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
3 ระเบียบวิธีการศึกษา .....	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	18
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา .....	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	21

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา .....	23
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม .....	23
การประเมินการรับรู้บรรยากาศองค์กร .....	25
การประเมินประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน .....	29
การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผล การตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม .....	33
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	36
สรุปผลการศึกษา .....	36
อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	38
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป .....	39
บรรณานุกรม .....	41
ภาคผนวก .....	42
ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค่าน้ำอิสระ .....	43
ประวัติผู้ศึกษา .....	50

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	23
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	24
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	24
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามแผนงาน .....	24
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามจำนวนระยะเวลา ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร .....	25
6	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม .....	25
7	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการของพนักงานในธุรกิจ โรงแรม .....	26
8	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การได้รับข้อมูลข่าวสารของพนักงานในธุรกิจโรงแรม .....	27
9	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การได้รับรางวัลตามผลงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ...	28
10	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การได้รับการอบรมพัฒนาของพนักงานในธุรกิจโรงแรม ...	29
11	ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม .....	30
12	ค่าเฉลี่ยระดับระดับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในด้านความรู้ ความสามารถ ของผู้ตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม .....	30
13	ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในด้านความเป็นอิสระของ ผู้ตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม .....	31
14	ค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในด้านผลการปฏิบัติงานของ ผู้ตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม .....	32
15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผล การตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรมแห่งหนึ่ง .....	34



## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	การเติบโตทางการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ .....	1
2	โครงสร้างรายได้ของธุรกิจโรงแรม .....	3
3	ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม .....	19

# บทที่ 1

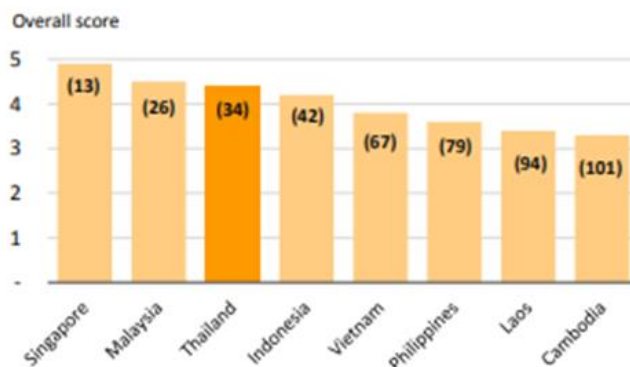
## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ได้รับปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญจากการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ในปี 2560 ได้สร้างรายได้รวมประมาณ 3 ล้านล้านบาท ขยายตัวที่ร้อยละ 10 ซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล อาทิ การส่งเสริมการท่องเที่ยว นำค่าใช้จ่ายมาลดหย่อนภาษี และการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวไทยในต่างประเทศเพื่อเจาะนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้มีรายได้สูง กลุ่มที่มีความสนใจเฉพาะ และกลุ่มจัดเลี้ยงและสัมมนา

ประเทศไทยนับเป็นจุดหมายที่เป็นที่นิยมแห่งหนึ่งของนักท่องเที่ยวต่างชาติ จากการมีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจติดอันดับโลกกระจายอยู่ตามภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะกรุงเทพฯ ที่ได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลภาคใต้และภาคตะวันออก รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ภาคเหนือ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความได้เปรียบในด้านราคาห้องพัก ค่าครองชีพที่อยู่ในระดับต่ำ ทำให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความคุ้มค่าเงิน ประกอบกับการคมนาคมที่สะดวกสบายจากโครงสร้างพื้นฐานที่ทยอยพัฒนาเป็นลำดับ ล้วนเป็นจุดแข็งเสริมให้การท่องเที่ยวไทยได้เปรียบในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ความสามารถทางการแข่งขันด้านทรัพยากรธรรมชาติของไทยมีอันดับที่ดีที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

Figure 1: Travel & Tourism Competitiveness Index (2017)



ภาพที่ 1 การเติบโตทางการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ

ที่มา: <https://www.krungsri.com>

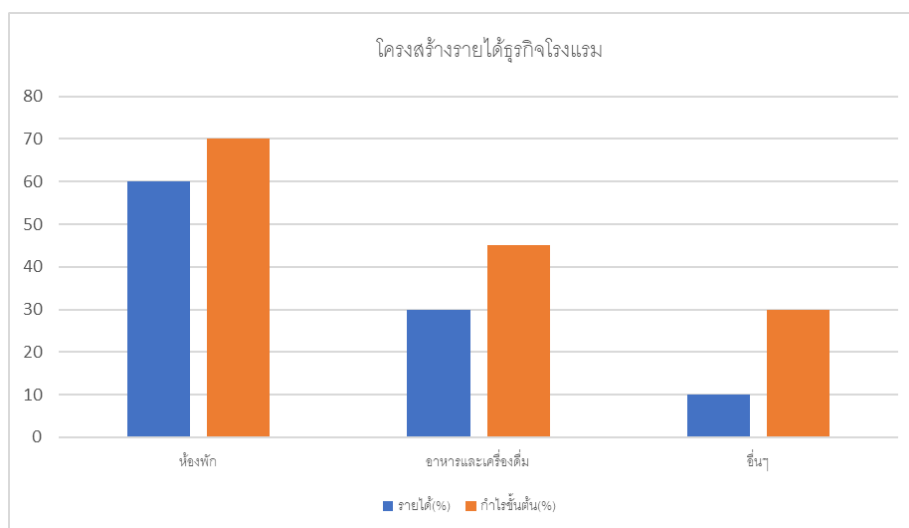
### ปัญหาและลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและการแข่งขันเชิงรุกของธุรกิจ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจการโรงแรม การใช้เทคโนโลยีในการจองห้องพัก การสื่อสาร การเช็คอินผ่านโทรศัพท์มือถือ การเก็บข้อมูลโดยระบบสารสนเทศผ่านคลาวด์ การตลาดผ่านทางโซเชียลมีเดีย ทำให้ธุรกิจมีความซับซ้อนและต้องอาศัยการควบคุมและตรวจสอบภายในกิจการมากขึ้น กลุ่มธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ประกอบด้วยโรงแรมที่เกิดขึ้นใหม่เป็นจำนวนมาก ทั้งจากธุรกิจโรงแรมในประเทศ และธุรกิจโรงแรมข้ามชาติ เนื่องด้วยรูปแบบประกอบธุรกิจที่จำเป็นต้องใช้การให้บริการที่โปร่งใส และมีความเป็นธรรม การจัดให้มีหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นกลไกหนึ่งในการทำหน้าที่กำกับดูแลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในจะมีประสิทธิผลได้ กิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างรับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (มาตรฐาน 2000 : IIA, 2017 หน่วยงานตรวจสอบภายในและผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของโรงแรม จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทางธุรกิจ และความเสียหายของธุรกิจโรงแรม

### ความสำคัญและผลกระทบที่เกิดขึ้น

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะซึ่งแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่นๆ รายได้หลักได้แก่ การให้บริการห้องพัก ให้แก่แขกที่เข้าพักในโรงแรม เปรียบเสมือนบ้านหลังใหญ่ที่มีห้องพักและอาหารเครื่องดื่มไว้บริการ นอกจากนี้ยังมีบริการอื่นๆ อีก เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย ซักรีด เสริมสวย เป็นต้น จะเห็นว่าแหล่งที่มาของรายได้มีหลากหลาย การรวบรวมข้อมูลในทุกจุดต้องนับไว้ การควบคุมภายใน ที่ควรต้องคำนึงถึงคือการนำระบบ คอมพิวเตอร์มาจัดการกับข้อมูลเหล่านี้ ปัจจุบันมีโปรแกรมสำหรับธุรกิจ โรงแรมใช้อยู่หลายระบบซึ่งล้วนแล้วแต่ให้ประสิทธิภาพในการจัดการได้เป็นอย่างดี สามารถจัดทำรายงาน เพื่อการวิเคราะห์ของทุกหน่วยงาน ที่กล่าวมาแล้วซึ่งเป็นการควบคุมทางด้านข้อมูลเท่านั้น ธุรกิจโรงแรม ยังมีการควบคุมด้านการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เช่น จัดให้มีการประชุมพนักงานระดับบริหาร ทุกเช้าเพื่อสรุปตัวเลขรายได้ ค่าใช้จ่าย อัตราการเข้าพัก อัตราค่าห้องพัก ตลอดจนปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นของวันที่ผ่านมา วิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อแก้ไขปัญหาระยะยาว ติดตามความพร้อมของระบบรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ ยังกำหนดให้มีผู้จัดการประจำกะ (Duty Manager) เพื่อดูแลการปฏิบัติงานส่วนที่เป็นพนักงานส่วนหน้า (Front Office) ซึ่งเป็นหัวใจของการให้บริการ กับแขกที่เข้าพัก เริ่มตั้งแต่การเข้าพัก (check in) การนำแขกเข้าห้องพัก บริการด้านอาหารและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น หากมีปัญหาเกิดขึ้นกับแขกที่เข้าพัก ผู้จัดการ (Duty Manager) มีหน้าที่แก้ปัญหาให้ลุล่วง การปฏิบัติงานของผู้จัดการ (Duty Manager) จะแบ่งออกเป็น 3 กะทำงานตลอดวัน ดูเหมือนว่าจะเป็นธุรกิจที่มีกิจกรรมตลอดวัน ตลอดคืน ซึ่งต่างกับธุรกิจอื่น

ที่สามารถกำหนดเวลาทำการที่แน่นอน แยกสามารถเข้า check in ได้ตลอดเวลา ดังนั้น จุดที่มีความเสี่ยงด้านการทุจริตจึงมักเกิดขึ้นในช่วงกลางคืนซึ่งมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานน้อยกว่าช่วงกลางวัน ประกอบกับคนไม่พลุกพล่านมากนักโรงแรมต่างๆ จึงจัดให้มีผู้ตรวจสอบเวลากลางคืน (Night Audit) ซึ่งจะเริ่มปฏิบัติงานในราวสี่ทุ่ม จนถึงสองนาฬิกา ของวันถัดไป เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของรายงาน ตรวจสอบตัวเลขรายได้ของ Function ต่างๆ พร้อมกับเซ็นชื่อรับรองรายงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของ Function นั้นๆ ปิดยอดรายได้ประจำวันพร้อมกับ Backup ข้อมูล และ Restart เครื่องเพื่อบันทึกข้อมูลของวันถัดไปซึ่งโดยปกติจะตัดยอดในช่วง 2 นาฬิกา เจ้าหน้าที่ Night Audit มาจากพนักงานแผนกต่างหมุนเวียนกันไป เพื่อป้องกันการทุจริตกันเป็นทีม ซึ่งเป็นไปตามหลักของการควบคุมภายในที่ดีนั่นเองตัวอย่างที่ปรากฏข้างท้ายนี้เป็นโครงสร้างรายได้ของธุรกิจโรงแรมอย่างคร่าวๆ ปี 2562 แสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างรายได้ของธุรกิจโรงแรมปี 2562

ที่มา: <https://www.krungsri.com>

จะเห็นว่ารายได้ห้องพักเป็นรายได้หลักซึ่งมีถึง 60% ของรายได้รวม และมีอัตรากำไรขั้นต้นค่อนข้างสูง นั้นหมายความว่าถ้าโรงแรมมีอัตราการเข้าพักของแขกมากเท่าไรธุรกิจของโรงแรมย่อมจะคืนทุนได้เร็วเท่านั้น สำหรับรายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มจะคล้อยตามรายได้ห้องพักอาจจะมากหรือน้อยกว่าขึ้นอยู่กับรายได้การ จัดเลี้ยงและสัมมนา

บรรยากาศองค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนให้กิจการบริหารและดำเนินงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรในอดีต มีการศึกษาปัจจัยประกอบด้วยการสร้างแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร การมีส่วนร่วมตลอดจนทัศนคติของพนักงาน มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากในการดำเนินงาน นับตั้งแต่การให้บริการอย่างมีคุณภาพ

การลดความล่าช้าของการทำงาน การริเริ่มสร้างสรรค์ การปรับปรุงการดำเนินงาน การควบคุม การปฏิบัติงาน Riordan, Vandenberg, and Richardson (2005: 471-488) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) กับประสิทธิผลขององค์กร พบว่าองค์กรที่มีการรับรู้การมีส่วนร่วมของพนักงานสูง มีประสิทธิผลขององค์กรที่วัดจากอัตราส่วนทางการเงินมากกว่าองค์กรที่มีส่วนร่วมของพนักงานต่ำ Lawler (1986) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์กรด้านความเกี่ยวข้องของพนักงานหรือการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (2) การได้รับข้อมูลข่าวสาร (3) การอบรมและพัฒนา (4) การได้รับผลตอบแทนตามผลงาน การให้อำนาจการตัดสินใจแก่พนักงานโดยไม่มีข้อมูล อาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่เหมาะสม การให้ความรู้ ข้อมูล แต่ไม่มีอำนาจตัดสินใจอาจทำให้พนักงานเกิดความสับสน การให้รางวัลผลงานโดยปราศจากข้อมูลอาจนำไปสู่การขาดแรงจูงใจ และการให้อำนาจ ความรู้ และข้อมูล แต่ไม่มีผลตอบแทนตามผลงาน อาจนำไปสู่การใช้อำนาจที่ไม่เป็นผลดีต่อประสิทธิผลองค์กร

การตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานหนึ่งในโรงแรม มีบทบาท คือ การตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมภายในขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการควบคุมเพียงพอที่จะบรรลุภารกิจขององค์กรถึงแม้ว่า ผู้ตรวจสอบภายในอาจเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ตนตรวจสอบ แต่สิ่งสำคัญและจำเป็น ก็คือ ผู้ตรวจสอบต้องมีความเป็นกลาง และต้องดำรงความเป็นอิสระ และความเที่ยงธรรม

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรและประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ของพนักงานในธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรและประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม

## สมมติฐานการศึกษา

ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานโรงแรม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนในการอบรมพัฒนา และการให้รางวัลตอบแทนตามผลงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน ของธุรกิจโรงแรม

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม โดยการวิจัยภาคสนาม มีประชากรเป็นพนักงานภายในโรงแรมโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรม ซึ่งมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมตั้งแต่ มิถุนายน – กรกฎาคม

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ตรวจสอบภายในและผู้บริหารองค์กรในธุรกิจโรงแรมสามารถใช้ผลการศึกษา เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการตรวจสอบภายในขององค์กรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
2. ผู้ศึกษาและผู้สนใจสามารถเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กรต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน
3. ผู้ที่สนใจสามารถใช้ศึกษา หรือสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการค้นคว้าและวิจัยต่อไปได้ในอนาคต

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรมในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนและอ้างอิงการวิจัย ไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการโรงแรม
2. ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
3. การรับรู้บรรยากาศองค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรม เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้ประกอบการทั้งรายใหญ่และผู้ประกอบการรายเล็ก ยิ่งในระยะหลายปีที่ผ่านมาแนวโน้มการเดินทางท่องเที่ยวทั้งกลุ่มลูกค้าชาวต่างประเทศที่หลั่งไหลเข้ามาในประเทศไทย และกลุ่มลูกค้าชาวไทยเองที่นิยมเดินทางท่องเที่ยวไปในจังหวัดต่างๆ ทั้งจังหวัดใหญ่และเมืองรอง ก็ยิ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทโรงแรมได้รับความสนใจจากนักพัฒนาอสังหาริมทรัพย์รุ่นใหม่

สำหรับการแบ่งประเภทโรงแรมเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดนั้น ผมคิดว่าการจัดประเภทโรงแรมตามลักษณะของลูกค้าเป้าหมาย (Target Market) ที่ Steadmon, C.E. & Kasavana, M.L. (1988) ได้แบ่งไว้ในหนังสือ Managing Front Office Operations เป็นวิธีการที่ควรนำมาใช้มากที่สุด โดยเขาได้แบ่งประเภทโรงแรมไว้ 9 ประเภทดังนี้

1. โรงแรมเพื่อการพาณิชย์ (Commercial Hotels)

โรงแรมประเภทนี้โดยส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในย่านใจกลางเมืองที่รายล้อมไปด้วยองค์กรทางธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้แขกเข้ามาพักชั่วคราวในการติดต่อธุรกิจ โดยนอกจากห้องพักแล้วส่วนใหญ่จะมีห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง ร้านอาหารเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เป็นนักธุรกิจใช้ในการประชุมและพูดคุยงาน ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โรงแรมประเภทนี้ส่วนใหญ่จะมีบริการศูนย์ธุรกิจ (Business Center) ที่ให้บริการรับส่งจดหมาย อีเมล มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ไวไฟ ให้ใช้ รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการพักผ่อน เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ฟิตเนส

วิธีการหาลูกค้าของโรงแรมประเภทนี้ นอกจากวิธีการที่โรงแรมทั่วไปใช้แล้ว การใช้พนักงานขายเข้าไปติดต่อกับองค์กรธุรกิจที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับโรงแรมเพื่อทำสัญญาให้องค์กรธุรกิจส่งลูกค้าที่เป็นพนักงานของบริษัทหรือลูกค้าเข้ามาใช้บริการโดยมีการตกลงอัตราค่าใช้บริการไว้ล่วงหน้า รวมถึงการให้เครดิตกับองค์กรลูกค้า เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ทางการตลาดที่ผู้ประกอบการนิยมใช้

## 2. โรงแรมสนามบิน (Airport Hotels)

เป็นโรงแรมที่มุ่งกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสนามบิน โรงแรมประเภทนี้มักตั้งอยู่ในพื้นที่สนามบินหรือบริเวณโดยรอบสนามบินที่สามารถเดินทางเข้าออกสนามบินได้สะดวก โดยกลุ่มลูกค้าหลักของโรงแรมประเภทนี้ ได้แก่ ผู้โดยสาร พนักงานสายการบิน และผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสนามบิน รวมถึงบริษัททัวร์ โรงแรมในลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะมีการให้บริการเข้าพักในช่วงเวลาที่สั้นกว่าปกติเรียกว่า day use เช่น การคิดค่าบริการสำหรับการใช้ 2-3 ชั่วโมงเข้ามาเสริมด้วย โดยบริการดังกล่าวตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการพักผ่อนระหว่างรอเปลี่ยนเครื่อง หรือนักท่องเที่ยวที่เดินทางในระยะเวลาหลายชั่วโมง เมื่อลงจากเครื่องแล้วต้องการอาบน้ำเปลี่ยนเสื้อผ้าก่อนออกไปท่องเที่ยวต่อ ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาสนามบินหลายแห่งรวมทั้งสนามบินดอนเมืองเริ่มเห็นโอกาสจากความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ เปิดให้บริการโรงแรมที่มีห้องพักขนาดเล็กในสนามบินเพื่อรองรับลูกค้าซึ่งกลายเป็นคู่แข่งที่สำคัญของโรงแรมประเภทดังกล่าวที่อยู่รอบสนามบิน

ส่วนโรงแรมที่อยู่ด้านนอกสนามบินก็พยายามแข่งขันด้วยขนาดห้องที่ใหญ่ขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกที่มากขึ้น เฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่จอดรถสำหรับแขกที่เข้ามาพัก พร้อมบริการรถรับส่งจากโรงแรมมาที่สนามบินเพื่อช่วงชิงลูกค้าจากโรงแรมขนาดเล็กภายในสนามบิน

## 3. โรงแรมห้องสูท (Suite Hotels)

เป็นโรงแรมคล้ายโรงแรมธุรกิจต่างมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าระดับสูงกว่า ห้องพักส่วนใหญ่ของโรงแรม หรือทั้งหมดจะเป็นห้องสูทที่แยกห้องนอนกับห้องรับแขกออกจากกันโดยบางห้องอาจมีขนาดใหญ่มีห้องประชุมขนาดเล็กพร้อมเคาน์เตอร์เครื่องดื่มหรือครัวไว้ในห้องพักด้วย

## 4. โรงแรมเน้นแขกพักประจำ (Residential Hotels)

เป็นโรงแรมที่เน้นกลุ่มลูกค้าเข้าพักในระยะที่ยาวกว่าลูกค้าโรงแรมทั่วๆ ไป ส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือในเมืองที่เป็นแหล่งงาน โรงแรมประเภทนี้ในเมืองไทยนิยมเรียกว่า Service Apartment โดยคิดค่าบริการเป็นรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน โดยมีอัตรารายสัปดาห์หรือรายเดือนที่ต่ำกว่ารายวันอย่างชัดเจน โรงแรมประเภทนี้นิยมรวมอาหารเช้าไว้ในค่าบริการ รวมถึงอาจมีรถบริการรับส่งไปยังศูนย์การค้าและแหล่งงานสำคัญอีกด้วย ในห้องพักของโรงแรมส่วนใหญ่จะมีมุมครัว เต้าไมโครเวฟ เต้าไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์เครื่องครัวจำนวนหนึ่งไว้ให้ลูกค้าด้วย ในเมืองไทยมีผู้นำในธุรกิจโรงแรมประเภทนี้ เช่น กลุ่มเกษมกิจกรุ๊ป ที่มีโรงแรมแคนทารี



และคามิโอ ที่ศรีราชา เชียงใหม่ อโยธยา และปราจีนบุรี โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักเป็นชาวญี่ปุ่น ส่วน Service Apartment ระดับหรู ได้แก่ โรงแรมเซ็นเตอร์พอยท์ของกลุ่มแลนด์แอนด์เฮาส์ นอกจากนี้ โรงแรมประเภทนี้บางแห่งเน้นผู้เข้าพักประจำบริเวณใกล้เคียงกับโรงพยาบาล เพื่อรองรับญาติของผู้ป่วยและผู้ป่วยระยะพักฟื้นเพื่อความสะดวกในการเดินทางมายังโรงพยาบาลอีกด้วย

#### 5. โรงแรมรีสอร์ท (Resort Hotels)

เป็นโรงแรมที่ออกแบบสภาพแวดล้อมและทัศนียภาพให้เหมาะสมกับการพักผ่อน ส่วนใหญ่จะอยู่ในเมืองท่องเที่ยวและในพื้นที่ที่มีทิวทัศน์สวยงามตามธรรมชาติ เช่น ริมหาด โรงแรมประเภทนี้จะมีพื้นที่เปิดโล่งในตัวโรงแรมค่อนข้างมาก โดยตกแต่งเป็นสระว่ายน้ำ สวน รวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการพักผ่อน เช่น สปาภายในโรงแรมด้วย ปัญหาด้านการตลาดของโรงแรมประเภทนี้คือการมีลูกค้าไม่สม่ำเสมอ ในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวโรงแรมรีสอร์ทจึงมักจัดรายการลดราคาเป็นพิเศษ เพื่อดึงดูดลูกค้าเข้ามาในช่วงนอกฤดูกาล ในเมืองไทยโรงแรมลักษณะนี้พบได้มากแถบจังหวัดชายทะเล เช่น หัวหิน พัทยา และภูเก็ต

#### 6. โรงแรมซึ่งจัดห้องพักและอาหารเช้า (Bed and Breakfast)

โรงแรมประเภทนี้ในต่างประเทศอาจเรียกว่า Motel หรือ B&B นิยมทำเป็นโรงแรมขนาดเล็กไม่เกิน 100 เตียง หรือหลายแห่งอาจมีเพียง 20-30 เตียง ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมที่เจ้าของและครอบครัวบริหารเอง โรงแรมประเภทนี้ในประเทศไทยน่าจะเทียบได้กับ โรงแรมที่เน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวและพนักงานขายที่ต้องขับรถระหว่างจังหวัด ต้องการที่พักราคาถูกและปลอดภัย โรงแรมประเภทนี้ราคาเฉลี่ยจะอยู่ประมาณคืนละ 500-700 บาท ตั้งอยู่บริเวณชานเมือง มีสิ่งอำนวยความสะดวกค่อนข้างจำกัด ในเมืองไทยส่วนใหญ่จะไม่มีอาหารเช้าให้อาจมีเพียงกาแฟให้บริการ โรงแรมประเภทนี้กลุ่ม ปตท. ให้ความสนใจที่จะนำไปเปิดในสถานีบริการน้ำมัน บางแห่ง ส่วนผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่ของไทยที่เข้าไปในตลาดนี้แล้ว ได้แก่ กลุ่มดิเออร์วอล์กรูป โดยใช้ชื่อโรงแรมในลักษณะนี้ว่า Hop inn

#### 7. โรงแรมคอนโดมิเนียม (Condominium Hotel)

เป็นอาคารชุดที่จดทะเบียนเป็นโรงแรม โดยมีบางส่วนขายกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิการเช่าออกไปให้กับผู้ซื้อ และมีบางส่วนที่ผู้พัฒนาโครงการเก็บไว้ให้บริการเป็นโรงแรม โดยผู้บริหารอาจรับห้องของผู้ซื้อมาบริหารการปล่อยเช่าแบบโรงแรมในช่วงที่เจ้าของห้องไม่ได้เข้ามาใช้ ในต่างประเทศโรงแรมลักษณะนี้มีการขายกรรมสิทธิ์ร่วมแบบแบ่งปันเวลาใช้ (Time Sharing) โดยในห้องชุดห้องหนึ่งอาจมีผู้ซื้อ 10 ราย สลับกันใช้รายละ 30 วัน โดยโครงการเป็นผู้บริหารเวลาในการเข้าใช้ และโครงการนำเวลาอีก 2 เดือนที่เหลือ สำรองไว้สำหรับการซ่อมบำรุง หรือนำมาให้เช่ากับบุคคลภายนอก เพื่อนำรายได้มาใช้เป็นค่าบริหารส่วนกลาง แต่กฎหมายของไทยไม่อนุญาตให้มีการขายในลักษณะกรรมสิทธิ์ร่วมแบบแบ่งปันเวลาใช้

## 8. โรงแรมในสถาบันธุรกิจบันเทิง (Casino Hotels)

โรงแรมลักษณะนี้นิยมสร้างให้เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักจำนวนมาก และมีห้องจัดเลี้ยงขนาดใหญ่เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาเล่นการพนันในโรงแรม โรงแรมลักษณะนี้นิยมทำการตลาดร่วมกับบ่อนการพนัน เช่น การจัดแพ็คเกจให้ลูกค้าที่เข้ามาเล่นการพนัน ได้สิทธิ์พักฟรีเมื่อแลกชิปในปริมาณที่กำหนดและเป็นชิปที่ไม่สามารถแลกเปลี่ยนเงินสดคืนได้

โรงแรมลักษณะดังกล่าวในลาสเวกัสนิยมจัดรายการอาหารบุฟเฟต์ในราคาค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับคุณภาพของอาหาร เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเป็นลูกค้าของโรงแรมโดยอาจยอมรับกำไรต่ำหรือขาดทุนจากรายการอาหาร แต่ได้กำไรจากบ่อนการพนันเข้ามาชดเชย โรงแรมบางแห่งใช้การจัดโชว์ต่าง ๆ ทั้งแบบที่มีการเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้เข้าชมและการเข้าชมฟรี เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวมาที่โรงแรม โรงแรมลักษณะนี้รายได้หลักอาจไม่ได้มาจากค่าห้องพักแต่มาจากบ่อนการพนัน ซึ่งในประเทศไทยยังไม่มีโรงแรมลักษณะนี้

## 9. ศูนย์ประชุม (Conference Centers)

โรงแรมประเภทนี้มุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่มาจัดประชุมสัมมนาและงานแสดงนิทรรศการ โดยปกติแล้วโรงแรมประเภทนี้จะมีจำนวนห้องพักค่อนข้างมาก และมีห้องประชุมสัมมนาทั้งขนาดใหญ่และเล็กจำนวนมากเพื่อให้บริการครบวงจรกับแขกที่เข้ามาจัดประชุมสัมมนา โดยมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกคล้ายกับโรงแรมประเภทธุรกิจ โดยโรงแรมลักษณะดังกล่าวอาจสร้างศูนย์ประชุมกับที่พักไว้ในอาคารเดียวกันหรือแยกอาคารออกจากกัน และแยกการบริหารโรงแรมและศูนย์ประชุมออกจากกันก็ได้ เช่น โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ ที่ราชประสงค์ หรือโรงแรมรอยัลคลิฟ พัทยา ที่มีทั้งโรงแรมและศูนย์ประชุมขนาดใหญ่ รวมถึงกลุ่มโรงแรมโนโวเทล และไอบิสในเมืองทองธานี ที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการศูนย์ประชุมอิมแพ็ค อย่างไรก็ตาม ในบริเวณที่มีศูนย์ประชุมขนาดใหญ่ก็มักมีผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กที่อยู่โดยรอบทำการพัฒนาโรงแรมสำหรับลูกค้าศูนย์ประชุมโดยไม่ได้เป็นเจ้าของเดียวกันกับศูนย์ประชุม เช่น บริเวณศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ มีโรงแรมลักษณะนี้อยู่จำนวนมาก เนื่องจากศูนย์ประชุมแห่งชาติไม่ได้มีโรงแรมของตัวเองอยู่ในพื้นที่

กระบวนการควบคุมรายได้ของธุรกิจโรงแรม มีดังนี้

1. จัดทำบัญชีของแขกที่เข้าพัก (Guest Ledger) ได้แก่ เอกสารที่ใช้ในการบันทึกประวัติการเข้าพัก ค่าห้องพัก จำนวนวันที่เข้าพัก การใช้บริการในห้องอาหารตลอดจนบริการอื่นๆ ที่มี โดยแต่ละ Function จะบันทึกผ่าน ไปยังคอมพิวเตอร์ทุกครั้งที่มีการใช้บริการ เอกสารที่ใช้ประกอบการบันทึกรายการได้แก่ Registration Card และ Guest Folio

2. จัดให้มีการควบคุมเลขที่เอกสาร (Document Control) เพื่อป้องกันการทุจริตเอกสารที่ใช้ในการบันทึก การใช้บริการของแขกอาทิเช่น Guest Folio, Telephone Voucher, Rebate Voucher, Laundry Voucher ฯลฯ ต้องจัดให้มีเลขที่กำกับโดยพิมพ์จากโรงพิมพ์ล่วงหน้า และจัดเก็บไว้ที่ฝ่ายบัญชี หน่วยงานของ Front Office ต้องทำเบิกอย่างเป็นทางการ เอกสารที่ยกเลิกต้องส่งคืนฝ่ายบัญชีพร้อมต้นฉบับและประทับตรา "ยกเลิก" ไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน

3. ตรวจสอบและควบคุมจำนวนห้องพัก (Room Inventory) ห้องพักเปรียบเสมือนเป็นสินค้าคงคลังของโรงแรม วิธีการควบคุมจำนวนห้องพักที่เปิดขายให้แขกคำนวณโดยนำตัวเลขห้องพักที่มีแขกเข้าพักของวันก่อนบวกยอด check in และหักกับยอด check out ของวันปัจจุบัน ก็จะได้จำนวนห้องพักซึ่งสามารถนำไปตรวจสอบ กับจำนวน ห้องพักที่ขายที่ได้รับรายงานจาก Front Office ทั้งนี้เพื่อป้องกันพนักงานรอบดึกของ Front Office ขายห้องพักให้แขกโดยรับเป็นเงินสดและเข้าบัญชีส่วนตัว

4. จัดทำรายงานจำนวนห้องพักจากแผนกแม่บ้าน แผนกแม่บ้านของโรงแรมมีหน้าที่ในการทำความสะอาด และเช็คสภาพห้องทุกวัน ทำให้ทราบถึงสถานะของห้องพักว่ามีจำนวนห้องที่เปิดพักกี่ห้อง วางกี่ห้อง และห้องที่อยู่ระหว่างซ่อมแซมกี่ห้อง รายงานเกี่ยวกับห้องพักจากแผนกแม่บ้านจะถูกส่งตรงไปยังฝ่ายบัญชี เพื่อสอบยันตัวเลขที่ได้รับจาก Front Office และจากการคำนวณตามข้อ 3

5. จัดทำระบบกุญแจ (Room Key System) ระบบกุญแจถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมภายในที่ดี เครื่องคอมพิวเตอร์จะให้รหัสกุญแจห้องพักต่อเมื่อมีการ check in เข้าระบบคอมพิวเตอร์แล้วเท่านั้น ทุกสิ้นวันจะ จัดทำรายงานระบบกุญแจเพื่อเปรียบเทียบกับห้องพักที่ขายได้

6. การตรวจสอบรายได้ (Income Audit) มีขั้นตอนการตรวจสอบดังนี้

6.1 ตรวจสอบจำนวนห้องพักตามข้อ 3, 4, 5 เป็นขั้นตอนสุดท้าย

6.2 ตรวจสอบอัตราค่าห้องพักว่าเป็นไปตามสัญญาที่ทำกับ Travel Agent หรือเป็นไปตามนโยบายราคาที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อป้องกันมิให้พนักงาน Front Office ใช้อัตราห้องพัก ของ Travel Agent กับแขกทั่วไป หรือคนรู้จักที่กล่าวมาข้างต้นนี้เป็นตัวอย่างบางส่วนของการตรวจสอบ และควบคุมด้านรายได้ของธุรกิจโรงแรม ยังมีการตรวจสอบและการควบคุมด้านอื่นๆ ของโรงแรมอีกมากมาย

### แนวโน้มการท่องเที่ยวในไทย

ทิศทางการท่องเที่ยวไทยในปี 2563 นั้นมีแนวโน้มที่จะปรับตัวลดลงกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องด้วยตลาดยังไม่มีการฟื้นตัวใหม่ๆ ขณะที่ปัจจัยเสี่ยงยังคงอยู่และมีความท้าทายมากขึ้น จากบรรยากาศเศรษฐกิจโลกที่มีความไม่แน่นอน อาทิ ความขัดแย้งระหว่างสหรัฐและอิหร่าน และสงครามการค้าระหว่างสหรัฐ และจีนที่ยังคงกดดันเศรษฐกิจไปทั่วโลก รวมทั้งปัจจัยความเสียหายใหม่ที่เกิดขึ้นในปี 2563 โดยเฉพาะการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ที่มีผลต่อการเดินทางของนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวทั่วโลก และอาจทำให้อุตสาหกรรมการแข่งขันในการดึงดูดนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศรุนแรงยิ่งขึ้น ซึ่งอาจทำให้ต้องเผชิญกับภาวะชะลอตัวอย่างต่อเนื่องหากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ยังคงดำเนินต่อไป โดยในปี 2563 ททท. คาดการณ์ว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน

36.0 ล้านคน ซึ่งลดลงร้อยละ 9.5 จากปี 2562 แต่อย่างไรก็ตาม ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังคงเป็นฟันเฟืองหลักที่สำคัญในการช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจไทย ภาครัฐจึงได้มีมาตรการรองรับผลกระทบและกระตุ้นการท่องเที่ยว อาทิเช่น เพิ่มร้านค้า และจุดคืน VAT Refund และขยายเวลาเปิดด่านชายแดนมาเลเซีย และลาวเป็น 24 ชั่วโมงในช่วงวันหยุด รวมถึงการขยายเวลามาตรการยกเว้นค่าธรรมเนียมวีซ่า ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง (Visa on Arrival : VoA) จนถึงวันที่ 30 เมษายน 2563 และการเปิดเส้นทางบินใหม่ของสายการบินต่างๆ เช่น ทางโจว-เชียงใหม่, เซนไต-กรุงเทพฯ, มิวนิค-ภูเก็ต และโดฮา-เชียงใหม่ ในขณะที่เดียวกันเมืองรองเริ่มเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมนับระดับโลก เช่น บุรีรัมย์ ได้รับความนิยมนิตอันดับ Trending Destination 2020 จากการสำรวจของแอร์บีแอนด์บี (Airbnb) และ สุโขทัย ได้รับความนิยมนิตอันดับเมืองสร้างสรรค์โลกเมืองใหม่จากการคัดเลือกโดยยูเนสโก (UNESCO) อีกทั้งยังมีโครงการระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) เช่น การปรับปรุงสนามบินอู่ตะเภาและสร้างทางคมนาคมให้สะดวกต่อนักท่องเที่ยวและผู้ที่จะมาลงทุนในประเทศต่อไป

## ประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในตามคำนิยาม กล่าวไว้ในมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing) ว่าการตรวจสอบภายในเป็นกิจกรรมที่ให้ความเชื่อมั่น และ ให้คำปรึกษาแก่องค์กร อย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ โดยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหาร ความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบและมีระเบียบ (IIA, 2017) กิจกรรมการตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จ สร้างคุณค่าและประโยชน์ให้แก่องค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานความสำเร็จที่สำคัญ โดยสรุปปัจจัยสู่ความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ไว้ดังนี้

1. การสนับสนุนของคณะกรรมการและฝ่ายบริหารระดับสูง ซึ่งงานตรวจสอบภายในจะพัฒนาในทิศทางใดนั้นมาจากนโยบายของคณะกรรมการบริหารการคณะ ตรวจสอบ และฝ่ายบริหารระดับสูง เช่น การกำหนดบทบาทหน้าที่วัตถุประสงค์ การมอบอำนาจในการตรวจสอบ การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากร การ ให้เวลาในการประชุมปรึกษาหารือ เป็นต้น
2. วัฒนธรรมและความเข้าใจขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความสำเร็จของงานตรวจสอบภายในและแสดงถึงมาตรฐานในการบริหารจัดการขององค์กรนั้นด้วย โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส การบริหารร่วมแบบมีส่วนร่วม การปฏิบัติงานแบบมีระบบและหลักฐาน การสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบ

3. ความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งสถาบันผู้ตรวจสอบภายในสากลได้กำหนดกรอบงานความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในไว้ 4 ส่วน ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ การรู้จักเครื่องมือและเทคนิคการบริหาร มาตรฐาน ทฤษฎีและระเบียบวิธีการตรวจสอบภายในความรู้อื่นที่เกี่ยวข้อง กับศาสตร์ในการตรวจสอบ

4. ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ งานตรวจสอบภายในที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และประเมินผลจำนวนมากนั้น ในกิจการที่มีระบบงานและข้อมูลสารสนเทศพร้อมกว่า ย่อมพัฒนางานตรวจสอบภายในได้ดีเร็วกว่ากิจการที่ไม่มีระบบข้อมูลหรือระบบยังล้าสมัย เชื่อถือไม่ได้

ประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในที่กำหนดไว้ โดยการวัดประสิทธิผลของการสอบภายในควรกำหนดให้มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมองค์กร เพื่อวัดระดับการบรรลุผลของวัตถุประสงค์การตรวจสอบภายในทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพ ตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงานหมวดรหัส 2000 กล่าวถึงประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในไว้ โดยสรุปคือ การบริหารกิจกรรมการตรวจสอบภายในจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผลงานการตรวจสอบภายในได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ในกฎบัตรงานตรวจสอบภายใน มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับมาตรฐาน และผู้ตรวจสอบภายในแสดงให้เห็นว่ามีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับประมวลจรรยาบรรณ และมาตรฐาน

การตรวจสอบภายในสามารถเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร เมื่อกิจกรรมการตรวจสอบมีความเที่ยงธรรมและสามารถให้ความเชื่อมั่น และมีส่วนสนับสนุนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม และดำเนินการดังนี้

1. จัดทำแผนงานตรวจสอบตามความเสี่ยงเพื่อกำหนดลำดับความสำคัญของกิจกรรมการตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ในการระบุความเสี่ยงได้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ ทบทวนและปรับแผนตามความจำเป็นเพื่อสนองต่อความเปลี่ยนแปลงขององค์กรในด้านธุรกิจ ความเสี่ยง การปฏิบัติงาน แผนงาน ระบบงาน และการควบคุม แผนการตรวจสอบภายในต้องจัดทำอย่างน้อยปีละครั้งโดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการประเมินความเสี่ยง และต้องนำข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการมาใช้ประกอบการพิจารณาในการทำแผนด้วย

2. ระบุและพิจารณาความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูงคณะกรรมการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรที่มีต่อความเห็นของการตรวจสอบภายในและข้อสรุปอื่นๆ พิจารณาถึงโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การเพิ่มคุณค่า และการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร และต้องรวมภารกิจที่รับไว้ลงในแผนงานตรวจสอบด้วย

3. สื่อสารแผนกิจกรรมการตรวจสอบภายในและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ตลอดจนการปรับเปลี่ยนแผนระหว่างกาลที่มีนัยสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการเพื่อสอบถามและอนุมัติหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องสื่อสารถึงผลกระทบของข้อจำกัดของทรัพยากรที่จะมีต่อแผนงานด้วย

4. การบริหารทรัพยากร มีความเหมาะสม เพียงพอและสามารถนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติ

5. กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางสำหรับกิจกรรมการตรวจสอบภายใน รูปแบบและเนื้อหาของนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับขนาดและโครงสร้างของกิจกรรมการตรวจสอบภายในและความซับซ้อนของงาน

6. ควรแลกเปลี่ยนสารสนเทศและประสานงานกับผู้ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าขอบเขตงานที่ตรวจสอบนั้นครอบคลุมเรื่องที่สำคัญอย่างเหมาะสมแล้วและเพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนกัน

7. การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ เป็นระยะๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตลอดจนผลการดำเนินงานตามแผนงานของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน รายงานดังกล่าวต้องระบุถึงประเด็นความเสี่ยงและการควบคุมที่มีนัยสำคัญรวมถึงความเสี่ยงจากการทุจริตประเด็นการกำกับดูแลและเรื่องอื่นๆ ที่ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการต้องการทราบหรือร้องขอ

นอกจากนี้ ประสิทธิภาพโดยรวมของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในส่วนใหญ่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนการตรวจสอบ ตลอดจนการบรรลุวัตถุประสงค์การตรวจสอบ ซึ่งมีสิ่งที่สามารถนำมาชี้วัดความสำเร็จของงานตรวจสอบภายในได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการตรวจสอบ ผู้รับการตรวจสอบพร้อมให้การตรวจสอบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเป็นอย่างดี

2. คุณภาพของงานตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในรวมถึงประมวลจรรยาบรรณ งานตรวจสอบแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา มีข้อเสนอแนะต่อผู้รับการตรวจสอบอย่างเหมาะสม

3. ปริมาณงานตรวจสอบภายใน จำนวนแผนงานเปรียบเทียบกับ การเข้าตรวจสอบจริง และเป็นไปตามงบประมาณที่กำหนดไว้

### การรับรู้บรรยากาศองค์กร

องค์กรที่มีลักษณะแตกต่างกันอาจต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และต้องใช้วิธีการบริหารจัดการที่แตกต่างกันด้วย ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ (The contingency approach) เป็นแนวคิดการบริหารจัดการที่ผู้บริหารจะเลือกปฏิบัติขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่

องค์กรเผชิญอยู่ หรือเป็นแนวคิดซึ่งเป็นทางเลือกของผู้บริหารในการกำหนดโครงสร้าง และระบบควบคุมองค์กร โดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะต่างๆ ของสภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นมาจากความคิดอิสระ ที่ว่าองค์กรที่มีการบริหารจัดการเหมาะสมที่สุดควรเป็นองค์กรที่มีโครงสร้าง และระบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสภาพความเป็นจริงขององค์กร ตั้งอยู่บนพื้นฐานการศึกษาสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของมนุษย์ ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์และกรณีมีความเป็น อิสระมากโดยมีธรรมชาติเป็นตัวแปรและเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดรูปแบบ กฎเกณฑ์ และระเบียบแบบแผน มีลักษณะเป็นเหตุเป็นผล และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง สภาพแวดล้อม เป้าหมายขององค์การโดยส่วนรวม และเป้าหมายของสมาชิกทุกคนในองค์กร โดยมีข้อสมมติฐานว่า องค์กรที่เหมาะสมที่สุด คือองค์กรที่มีโครงสร้างและรูปแบบที่สอดคล้อง กับสภาพแวดล้อมของสังคมนั้นๆ (Fiedler, 1967) ซึ่งสภาพแวดล้อมขององค์กร (organization environment) หมายถึง แรงผลักดันต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการทำงานขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น สภาพภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ การสนับสนุน และความต้องการของสมาชิกในองค์กรนั้นด้วย

บรรยากาศขององค์กรเป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งรับรู้ได้โดย บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อการจูงใจ และพฤติกรรม การปฏิบัติงานในองค์กร สามารถสร้างความพึงพอใจในสิ่งที่บุคคลหรือองค์กรต้องการ และสามารถส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

ในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) นั่นคือสภาพแวดล้อมของการทำงานที่พนักงานทุกคนในองค์กรรับรู้ได้ว่าอำนาจหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participative decision making) ได้รับความรู้ข่าวสารที่มีการสื่อสารอย่างทั่วถึงภายในองค์กร (Information sharing) ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (Training) และได้รับรางวัลจากผลการปฏิบัติงาน (Performance-based reward) เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่พนักงานมีอำนาจแต่ขาดความรู้ข้อมูลข่าวสาร และการให้รางวัลตามผลงาน อาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่ดีได้ การที่พนักงานมีข้อมูลข่าวสาร และความรู้ความสามารถแต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ อาจนำไปสู่การเกิดความอึดอัดใจ เนื่องจากไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนได้ การให้รางวัลผลงานโดยที่พนักงานไม่มีอำนาจความรู้ความสามารถและข้อมูลข่าวสาร อาจนำไปสู่การเกิดความอึดอัดใจและการขาดแรงจูงใจ เนื่องจากพนักงานไม่สามารถกำหนดและควบคุมเป้าหมายของตนเองได้ การมีข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความสามารถ และอำนาจแต่ไม่มีการให้รางวัลตามผลงานจะสร้างให้เกิดภาวะอันตราย เนื่องจากไม่มีสิ่งใดที่สามารถทำให้เชื่อมั่นได้ว่าพนักงานจะใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

การรับรู้บรรยากาศองค์กร ในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) ประกอบด้วย การรับรู้ลักษณะการมีส่วนร่วม 4 ประการดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participative Decision Making) เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขาได้มีการควบคุม หรือได้มีส่วนในการตัดสินใจที่มีผลต่อการทำงานของพวกเขาเอง

2. การมีส่วนร่วมในการได้รับข้อมูลข่าวสาร (Information sharing) จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับองค์กร, เป้าหมาย, แผนงาน ที่ได้มีการสื่อสารไปยังพนักงานทั้งองค์กรอย่างทั่วถึง ผู้วิจัยหลายท่านได้มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าการสื่อสารแบบเปิดเผย (Open communication) มีความจำเป็นต่อพนักงานในการที่จะได้รับข่าวสารที่ต้องการเพื่อให้ได้มีส่วนร่วม ได้ตัดสินใจอย่างมีคุณภาพ

3. การมีส่วนร่วมในการอบรมพัฒนา (Training) ที่มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถที่จะสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน อีกทั้งการอบรมพัฒนายังมีความเชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร นั่นคือพนักงานรับรู้ได้ว่าพวกเขามีโอกาสที่จะได้พัฒนาทักษะเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถทำการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การรับรู้การให้รางวัลตามผลงาน (Performance-Based reward) พนักงานที่ได้รับรู้ถึงการมีส่วนร่วมต่อองค์กร จะรับรู้ได้ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับตามพฤติกรรม และผลงานของตนเอง การให้รางวัลตามผลงานมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมมาก โดยเมื่อพนักงานทราบได้ว่าพฤติกรรมรวมถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองจะเป็น ตัวบ่งชี้ถึงรางวัลที่จะได้รับ พนักงานเหล่านั้นจะพยายามปรับปรุงพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของตน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลณี ด้านทองกลาง (2560) จากการวิเคราะห์ผลกระทบของระบบการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุมด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ในด้านการดำเนินงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ด้านรายงานการเงินมีความน่าเชื่อถือ และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการวิเคราะห์ระบบการควบคุมภายในส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร



พลวัฏฐ์ อินทรจันทร์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของธุรกิจประกันวินาศภัย โดยในปัจจุบันในหลายๆ องค์กรใน ภาคธุรกิจกำลังให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงาน การให้พนักงานมีส่วนร่วม ในองค์การกิจประกันวินาศภัยด้วย รวมถึงการให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้าน ทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างประสิทธิผล และดำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด เนื่องจากธุรกิจการประกันภัยนั้นขับเคลื่อนด้วยทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็น รายด้านแล้วเห็นได้ว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของพนักงาน เห็นด้วยมาก

นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัด เชียงใหม่โดยรวมมี ปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากประเด็นปัญหาย่อยในแต่ละด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมของ การควบคุมมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดการอบรมให้ ความรู้ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงาน และความไม่ชัดเจนในการกำหนดนโยบายด้านการประเมิน ความเสี่ยง มี ปัญหาบุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจ ความสำคัญและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของ การประเมินความเสี่ยง ด้าน กิจกรรมการควบคุมมีปัญหาการให้ความร่วมมือของบุคลากรใน การปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

สุกัญญา รักประสูติ (2558) ให้ความเห็นว่า ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องมีทักษะการวิเคราะห์ การพัฒนาแนวคิดหลักเกณฑ์ใหม่ๆ ตลอดจนความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมของทีมงานตรวจสอบ ภายใน ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวเป็นปัจจัยสาเหตุที่มีความสำคัญซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยงองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร ได้แก่ ช่วยลดงานของผู้สอบบัญชี ช่วยทำให้ค่า สอบบัญชีลดลง ช่วยในการค้นหาการทุจริตในองค์กร มีบทบาทสำคัญในกระบวนการกำกับดูแล และกระบวนการตรวจสอบไม่ได้รับกวนการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ขององค์กร

Gansberghe (2548) ระบุว่าคุณภาพงานตรวจสอบถูกกำหนดโดยความสามารถในการ จัดหา การค้นพบ และการแนะนำที่มีประโยชน์ ของฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งคุณภาพงานตรวจสอบ ถือเป็นศูนย์กลางของประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน พบว่าคุณภาพของงานตรวจสอบภายในมี ผลอย่างมีนัยยะสำคัญต่อประสิทธิผลการตรวจสอบ คุณภาพของงานตรวจสอบนั้นมาจาก กระบวนการตรวจสอบที่มีประสิทธิผลตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบจนถึงการออกรายงานผล การตรวจสอบ

Djati และ Payamta (2556) ที่ได้ทำการศึกษาการวัดประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ของกระทรวงการคลังประเทศอินโดนีเซีย โดยผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับการ ตรวจสอบการเกิดจากปัจจัยดังนี้ การวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ และการ รายงานผลการพบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิผลของการ

ตรวจสอบภายในในด้านการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการ ด้านการประเมินความเสี่ยงและให้ สัญญาเงินเดือนภัยล่วงหน้า

Riordan, Vandenberg และ Richardson (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ บรรยากาศความมีส่วนร่วมของพนักงานและประสิทธิผลขององค์กรในกลุ่มธุรกิจโรงแรม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าองค์กรที่พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศความมีส่วนร่วมในระดับสูง เช่น การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผล โดยผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะขององค์กรเพิ่มขึ้นตามระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร มากไปกว่านั้น การให้อำนาจมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงต่อ สมรรถนะขององค์กร ซึ่งองค์กรในประเทศ ปากีสถานที่มีการให้อำนาจในการตัดสินใจต่อพนักงานอย่างเพียงพอเหมาะสมสามารถปฏิบัติงาน ได้ โดยผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านการให้อำนาจ มีอิทธิพลหรือมี ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลขององค์กรในด้านความสามารถในการทำกำไร การเพิ่ม ผลผลิต และสัดส่วนครองตลาด

Khattak, Iqbal และ Khattak (2556) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมี ส่วนร่วมของพนักงานและสมรรถนะขององค์กรในประเทศปากีสถาน โดยผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงต่อสมรรถนะของ องค์กร โดยผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านการพัฒนาขีดความสามารถ ของพนักงานมี อิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ บรรยากาศความมีส่วนร่วมของพนักงานและประสิทธิผลของ องค์กรในกลุ่มบริษัทประกันภัย ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าองค์กรที่พนักงานมีการรับรู้ บรรยากาศความมีส่วนร่วมในระดับสูง ทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผล

### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม โดยการวิจัยภาคสนาม เก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดย ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

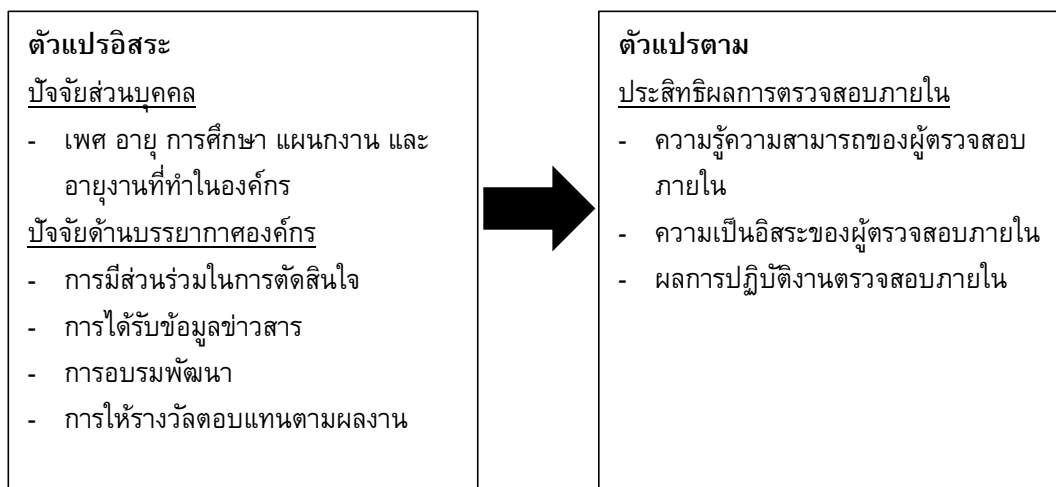
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาด้วยประชากรที่มีอยู่ในโรงแรมจำนวน 87 คนโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกจากพนักงานภายใน ของธุรกิจโรงแรม รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 36 คน

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายใน แสดงตามแผนภูมิดังต่อไปนี้



**ภาพที่ 3** ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามต้องการ และเป็นประโยชน์แก่การวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุประสบการณ์การทำงานในองค์กร ใช้มาตราวัดนามบัญญัติ (Nominal scale) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลลักษณะคำถาม เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้บรรยากาศองค์กร 4 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) ใช้มาตราวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ตามแนวของ Likert's Scale 5 ระดับ รวมคำถามจำนวน 17 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- |                              |             |
|------------------------------|-------------|
| - การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ | จำนวน 3 ข้อ |
| - การได้รับข้อมูลข่าวสาร     | จำนวน 5 ข้อ |
| - การอบรมพัฒนา               | จำนวน 4 ข้อ |
| - การได้รับรางวัลตามผลงาน    | จำนวน 5 ข้อ |

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน 8 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ตามแนวของ Likert's Scale 5 ระดับ รวมคำถามจำนวน 18 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ความรู้ความสามารถ จำนวน 4 ข้อ
- ความมีอิสระและเที่ยงธรรม จำนวน 4 ข้อ
- ผลการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของมาตราส่วน และหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวโน้มนงานตรวจสอบภายใน ที่มีคุณภาพมากที่สุด ในมุมมองของผู้ตรวจสอบภายในเป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

#### การวัดคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการออกแบบสอบถามและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง โดยวิธีการดังนี้

นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น ทำการตรวจสอบเนื้อหา (Content Validity) โดยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครบถ้วน และความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อแก้ไขเนื้อหาของภาษา และสำนวนที่ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเพื่อให้ชัดเจนและเข้าใจถึงสิ่งที่จะวัด

#### ระยะเวลาในการศึกษา

ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ.2563 เก็บข้อมูลแบบสอบถามช่วง 08 มิถุนายน 2563 ถึง 13 กรกฎาคม 2563

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และศึกษา จาก 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ออกแบบโดยผู้ศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง ทางผ่านแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมจากเอกสาร หนังสือ บทความ ตำรา ทฤษฎี แนวความคิด วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และวรรณกรรม ตลอดจนสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วผู้ศึกษาจะทำการนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการนำเสนอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สำหรับการนำเสนอข้อมูลผลระดับการรับรู้ บรรยากาศ องค์การและประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มาแปลผลเป็นระดับความคิดเห็น โดยการกำหนดเกณฑ์จากการหาของ ช่วงระดับชั้น (Class Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยคำนวณความห่างของแต่ละระดับชั้นโดย

$$\text{ค่าอันตรภาค} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}}$$

$$\text{ค่าอันตรภาค} = \frac{5-1}{5}$$

กำหนดการแปลความหมายของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิผลการตรวจสอบภายในตามลำดับคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย
มากที่สุด	4.21 – 5.00
มาก	3.41 – 4.20
ปานกลาง	2.61 – 3.40
น้อย	1.81 – 2.60
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80

2. การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (The Spearman Rank Difference Method) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจโรงแรม และนำไปเปรียบเทียบเกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้

ระดับความสัมพันธ์	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ความสัมพันธ์สูงมาก	0.90 – 1.00
ความสัมพันธ์สูง	0.70 – 0.90
ความสัมพันธ์ปานกลาง	0.50 – 0.70
ความสัมพันธ์ต่ำ	0.30 – 0.50
ความสัมพันธ์ต่ำมาก	0.00 – 0.30

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

$n$  = จำนวนตัวอย่าง

$\bar{X}$  = คะแนนเฉลี่ย

S.D. = ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

$r$  = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน

$X_{tot}$  = การรับรู้บรรยากาศองค์กรในการมีส่วนร่วมของพนักงาน

$X_1$  = การรับรู้ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

$X_2$  = การรับรู้ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร

$X_3$  = การรับรู้ด้านการอบรมพัฒนา

$X_4$  = การรับรู้ด้านการให้รางวัลตอบแทนตามผลงาน

$Y_{tot}$  = ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

$Y_1$  = ประสิทธิภาพด้านความรู้ความสามารถผู้ตรวจสอบภายใน

$Y_2$  = ประสิทธิภาพด้านความอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน

$Y_3$  = ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

\*\* = ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* = ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร กับ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตอบข้อคำถาม ของการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 40 ตัวอย่าง ในธุรกิจโรงแรม ได้จำนวนข้อมูลการตอบแบบสอบถาม อย่างครบถ้วนสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 36 จำนวน ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และเสนอผล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางประกอบการอธิบาย ได้ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การรับรู้บรรยากาศองค์กรของธุรกิจโรงแรม
3. ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม
4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบ ภายในของธุรกิจโรงแรม

### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 36 คน แบ่งเป็นผู้ตรวจสอบภายใน 9 คน และผู้รับการตรวจสอบภายในจำนวน 27 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับคืนมารวม 48 คน จำนวนคิดเป็นร้อยละ 100 แบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระดับหน่วยงานที่สังกัด และประสบการณ์ ทำงานในบริษัทหรือหน่วยงานปัจจุบันผลตามแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามจำแนกของเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	41.7
หญิง	21	58.3
รวม	36	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 และเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70



**ตารางที่ 2** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	5	13.9
26 – 35 ปี	18	50.0
36 – 45 ปี	9	25
45 ปีขึ้นไป	4	11.1
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 25 ช่วงอายุต่ำกว่า 25ปี ร้อยละ 13.9 ช่วงอายุ 45 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 11.1

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	11	30.6
ระดับปริญญาตรี	23	63.9
ระดับปริญญาโท	2	5.6
สูงกว่าระดับปริญญาโท	0	0
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 30.6 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 5.6

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามแผนกงาน

แผนกงาน	จำนวน	ร้อยละ
Front office	7	19.4
House keeping	5	13.9
F&B	6	16.7
Engineer	4	11.1
Account	6	16.7
Sales	4	11.1
Other	4	11.1
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่แผนก Front office คิดเป็นร้อยละ 19.40 รองลงมาคือ แผนก F&B และแผนก Account คิดเป็นร้อยละ 16.7 แผนก House keeping คิดเป็นร้อยละ 13.9 แผนก Engineer Sales และ Other คิดเป็นร้อยละ 11.1

**ตารางที่ 5** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามจำนวนระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	10	27.8
3 – 5 ปี	23	63.9
6 – 10 ปี	1	2.8
10 ปีขึ้นไป	2	5.6
<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในช่วง 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมาคือ ช่วงระยะเวลา ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.80 ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.6 ช่วงระยะเวลา 6-10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.8

### การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้รางวัล และด้านการอบรมพัฒนา

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร
1	ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.90	0.63	มาก
2	ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร	4.20	0.66	มาก
3	ด้านการให้รางวัลตามผลงาน	4.44	0.66	มากที่สุด
4	ด้านการอบรมพัฒนา	4.42	0.66	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์กรในการมีส่วนร่วมของพนักงานในธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย=4.24, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาแยกเป็นแต่ละด้านพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้รางวัล (ค่าเฉลี่ย =4.44, S.D.=0.66) รองลงมาคือด้านการอบรมพัฒนา (ค่าเฉลี่ย =4.42, S.D.=0.66) ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย =4.20, S.D.=0.66) และน้อยที่สุดคือ ด้านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย =3.90, S.D.=0.63) เมื่อวิเคราะห์การรับรู้บรรยากาศ องค์การแยกแต่ละด้าน ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 7 ถึง 10

**ตารางที่ 7** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ ที่	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับการรับรู้ บรรยากาศ
1	ท่านมีส่วนร่วมหรือมีอำนาจในการตัดสินใจ อย่างเพียงพอเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย	3.89	0.62	มาก
2	ท่านได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอ เหมาะสมในการตัดสินใจต่อวิธีการที่จะทำใ้ ภาระหน้าที่บรรลุผล	3.89	0.62	มาก
3	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	3.92	0.65	มาก
<b>รวม</b>		<b>3.90</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.90, S.D.=0.63) ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย =3.92, S.D.=0.65) รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมหรือมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเพียงพอเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอเหมาะสมในการตัดสินใจต่อวิธีการที่จะทำใ้ภาระหน้าที่บรรลุผลมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย=3.89, S.D.=0.62)

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้การได้รับข้อมูลข่าวสารของ  
กลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ ที่	การได้รับข้อมูลข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับการรับรู้ บรรยากาศ
1	การสื่อสารวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ องค์กรไปยังพนักงานอย่างทั่วถึง	4.17	0.56	มาก
2	ช่องทางในการสื่อสารที่มีเหมาะสมและมี ประสิทธิภาพระหว่างผู้บริหารและพนักงาน	3.97	0.56	มาก
3	ผู้บริหารแจ้งข้อมูลหรือประเด็นที่มี สาระสำคัญต่อพนักงานอย่างเพียงพอ เหมาะสม	4.11	0.78	มาก
4	นโยบายและระเบียบปฏิบัติของบริษัทถูก สื่อสารไปยังพนักงานอย่างชัดเจน	4.36	0.68	มากที่สุด
5	ข้อมูลข่าวสารตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อ ปฏิบัติงาน ถูกสื่อสารหรือแจ้งเตือนไปยัง พนักงาน	4.39	0.72	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.20</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับ  
เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย=4.20, S.D.=0.66) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด  
ทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ข้อมูลข่าวสารตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายใน  
องค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ถูกสื่อสารหรือแจ้งเตือนไปยังพนักงาน (ค่าเฉลี่ย=  
4.39, S.D.=0.66) รองลงมาคือ นโยบายและระเบียบปฏิบัติของบริษัทถูกสื่อสารไปยังพนักงาน  
อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.36, S.D.=0.68) มีการสื่อสารวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรไป  
ยังพนักงานอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย=4.17, S.D.=0.56) ผู้บริหารแจ้งข้อมูลหรือประเด็นที่มีสาระสำคัญ  
ต่อพนักงานอย่างเพียงพอเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย=4.11, S.D.=0.78) และที่น้อยสุดคือ การมีช่องทาง  
ในการสื่อสารที่มีเหมาะสมและมีประสิทธิภาพระหว่างผู้บริหารและพนักงาน (ค่าเฉลี่ย=3.97,  
S.D.=0.56)

**ตารางที่ 9** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้การได้รับรางวัลตามผลงาน ของกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ ที่	การได้รับรางวัลตามผลงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับการรับรู้ บรรยากาศ
1	การให้การยอมรับและ/หรือรางวัลตามผลงาน แก่พนักงาน เมื่อสามารถปฏิบัติงานได้เป็น อย่างดี	4.58	0.69	มากที่สุด
2	พนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าองค์การให้รางวัล ต่อการใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นใน การสร้างผลงาน	4.64	0.59	มากที่สุด
3	องค์กรมีการสร้างความเชื่อมโยงกันระหว่าง การสร้าง ผลงาน และโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนจาก การทำงานที่เพิ่มขึ้นให้เห็นอย่างชัดเจน	4.44	0.65	มากที่สุด
4	องค์กรมีการสร้างความเชื่อมโยงกันระหว่าง การสร้างผลงานและโอกาสที่จะได้รับผลการ ประเมินจากการทำงานที่สูงขึ้นให้เห็นอย่าง ชัดเจน	4.31	0.67	มากที่สุด
5	องค์กรมีการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานที่ ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	4.22	0.72	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.44</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการได้รับรางวัลตามผลงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.44, S.D.=0.66) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าองค์การให้รางวัลต่อการใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการสร้างผลงาน (ค่าเฉลี่ย=4.64, S.D.=0.59) รองลงมา คือ มีการให้การยอมรับและ/หรือ รางวัลตามผลงานแก่พนักงานเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย=4.58, S.D.=0.69) องค์กรสร้างความเชื่อมโยงกันระหว่างการสร้างผลงานและโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนจากการทำงานที่สูงขึ้นให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.44, S.D.=0.65) องค์กรมีการสร้างความเชื่อมโยงกันระหว่างการสร้างผลงานและโอกาสที่จะได้รับผลการประเมินจากการทำงาน ที่สูงขึ้นให้เห็นอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.31, S.D.=0.67) และน้อยที่สุดคือองค์กรมีการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย=4.22, S.D.=0.72)

**ตารางที่ 10** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการรับรู้การได้รับการอบรมพัฒนา  
ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อที่	การอบรมพัฒนา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับการรับรู้ บรรยากาศ
1	ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาที่เกี่ยวข้อง กับงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.31	0.58	มากที่สุด
2	ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่าง ต่อเนื่องและเพียงพอเหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงาน	4.50	0.70	มากที่สุด
3	องค์กรส่งเสริมและให้ความสำคัญด้าน การศึกษา และการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของ วัฒนธรรมองค์กร	4.50	0.66	มากที่สุด
4	องค์กรจัดให้ท่านได้รับการฝึกอบรมพัฒนา ตามที่ร้องขอ	4.36	0.68	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 10 ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านอบรมพัฒนา อยู่ในระดับมาก มี (ค่าเฉลี่ย=4.42, S.D.=0.66) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเพียงพอเหมาะสม ต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.50, S.D.=0.70) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ องค์กรส่งเสริมและให้ ความสำคัญด้านศึกษาและ การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ที่มีระดับความเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.50, S.D.=0.66) รองลงมาคือ องค์กรจัดให้ท่านได้รับ การฝึกอบรมพัฒนาตามที่ร้องขอ (ค่าเฉลี่ย=4.36, S.D.=0.68) และน้อยที่สุดคือ การได้รับการ ฝึกอบรมและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย=4.31, S.D.=0.58)

### การประเมินประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน และด้านผลการ ปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล การตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม

ลำดับ ที่	ประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับการรับรู้ บรรยากาศ
1	ด้านความรู้ความสามารถ	4.53	0.65	มากที่สุด
2	ด้านความอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน	4.32	0.64	มากที่สุด
3	ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.17	0.68	มาก
	<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 11 ระดับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.34, S.D.=0.66) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย=4.53, S.D.=0.65) รองลงมาคือด้านความ อิสระของผู้ตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย=4.32, S.D.=0.64) และน้อยที่สุดคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย=4.17, S.D.=0.68) เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน แสดงผลได้ดังตารางที่ 12 ถึง 14

**ตารางที่ 12** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล การตรวจสอบภายในด้านความรู้ ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม

ลำดับ ที่	ด้านความรู้ความสามารถ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับการรับรู้ บรรยากาศ
1	ผู้ตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานตรวจสอบภายในด้านการศึกษา, ประสิทธิภาพการทำงาน, ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ	4.67	0.59	มากที่สุด
2	ผู้ตรวจสอบภายในสามารถให้ความรู้หรือคำแนะนำด้านการควบคุมภายในต่อผู้รับ การตรวจสอบได้เป็นอย่างดี	4.50	0.65	มากที่สุด
3	ผู้ตรวจสอบภายในสามารถตอบชี้แจง ประเด็นการตรวจสอบ รวมถึงตอบข้อซักถาม ของผู้รับการตรวจสอบได้อย่างชัดเจน	4.53	0.70	มากที่สุด
4	ผู้ตรวจสอบภายในมีการฝึกอบรมและพัฒนา ตัวเองอย่างต่อเนื่อง	4.42	0.65	มากที่สุด
	<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 ระดับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.53, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานตรวจสอบภายใน ด้านการศึกษา, ประสบการณ์การทำงาน, ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย=4.67, S.D.=0.59) รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถตอบชี้แจงประเด็นการตรวจสอบ รวมถึงตอบข้อซักถามของผู้รับการตรวจสอบ ได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย=4.53, S.D.=0.70) ผู้ตรวจสอบภายในสามารถให้ความรู้หรือคำแนะนำด้านการควบคุมภายในต่อผู้รับการตรวจสอบได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย=4.50, S.D.=0.65) และน้อยที่สุดคือผู้ตรวจสอบภายในมีการฝึกอบรมและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย=4.42, S.D.=0.65)

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในด้านความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม

ลำดับที่	ด้านความเป็นอิสระ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับการรับรู้ บรรยากาศ
1	โครงสร้างหน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระโดยมีการรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบหรือคณะกรรมการบริษัท	4.31	0.58	มากที่สุด
2	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรม และไม่ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่	4.39	0.60	มากที่สุด
3	ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนได้เสียหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมดำเนินงานหลักขององค์กร เช่น การปฏิบัติงาน, การตัดสินใจ	4.25	0.69	มากที่สุด
4	ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกับหน่วยงานหรือผู้รับการตรวจสอบเป็นพิเศษ	4.31	0.67	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.32</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 13 ระดับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านความเป็นอิสระอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.32, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรม และไม่ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย=4.39, S.D.=0.60) รองลงมาคือ โครงสร้างหน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระ โดยมีการรายงานตรงต่อ



คณะกรรมการตรวจสอบหรือคณะกรรมการบริษัท (ค่าเฉลี่ย=4.31, S.D.=0.58) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความ ใกล้ชิดสนิทสนมกับหน่วยงานหรือผู้รับการตรวจสอบเป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ย=4.31, S.D.=0.67) และต่ำสุดคือผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนได้เสียหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมดำเนินงานหลักขององค์กร เช่น การปฏิบัติงาน, การตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย=4.25, S.D.=0.69)

**ตารางที่ 14** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล การตรวจสอบภายในด้านผลการปฏิบัติงานของ ผู้ตรวจสอบภายในของธุรกิจ โรงแรม

ลำดับ ที่	ด้านผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับการรับรู้ บรรยากาศ
1	ผู้ตรวจสอบภายในกำหนดขอบเขตและวางแผนการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม	4.50	0.65	มากที่สุด
2	ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามแผนงานที่กำหนด	4.53	0.60	มากที่สุด
3	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.00	0.48	มาก
4	ผู้ตรวจสอบภายในมีการประสานงานกับผู้รับการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบ	4.33	0.63	มากที่สุด
5	ผู้ตรวจสอบภายในตรวจพบและเสนอประเด็นการตรวจสอบที่มีสาระสำคัญ สร้างสรรค์และสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ในเวลาที่เหมาะสม	3.92	0.87	มาก
6	ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในต่อประเด็นการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผล และสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการได้จริง	4.14	0.76	มาก
7	ผู้ตรวจสอบภายในออกรายงานการตรวจสอบเสนอผู้รับการตรวจสอบและฝ่ายบริหารอย่างครบถ้วนและทันกาล	4.08	0.69	มาก
8	ผู้ตรวจสอบภายในติดตามผลและความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงของผู้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ	4.17	0.74	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.21</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 ระดับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.21, S.D.=0.68) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยมีดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้ ครบถ้วนตามแผนงานที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย=4.53, S.D.=0.60) ผู้ตรวจสอบภายในกำหนดขอบเขตและวางแผนการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย=4.50, S.D.=0.65) ผู้ตรวจสอบภายในมีการประสานงานกับผู้รับการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย=4.33, S.D.=0.63) และรองลงมาข้อที่อยู่ในระดับมากมีดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย=4.00, S.D.=0.48) ผู้ตรวจสอบภายในติดตามผลและความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงของผู้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย=4.17, S.D.=0.74) โดยผลค่าเฉลี่ยของข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในต่อประเด็นการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผลและสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการได้จริง รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบภายในออกรายงานการตรวจสอบเสนอผู้รับการตรวจสอบและฝ่ายบริหารอย่างครบถ้วนและทันกาล (ค่าเฉลี่ย=4.08, S.D.=0.69) ผู้ตรวจสอบภายในตรวจพบและเสนอประเด็นการตรวจสอบที่มีสาระสำคัญ สร้างสรรค์ และสร้างคุณค่าให้กับองค์กรเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยใน=3.92, S.D.=0.87)

### **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม**

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจโรงแรม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (The Spearman Rank Difference Method) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรมแห่งหนึ่ง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับ ประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน		การมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจ (X <sub>1</sub> )	การได้รับข้อมูล ข่าวสาร (X <sub>2</sub> )	การได้รับ รางวัลตาม ผลงาน (X <sub>3</sub> )	ด้าน การอบรม พัฒนา (X <sub>4</sub> )	การรับรู้ บรรยากาศ องค์กร (X <sub>tot</sub> )	ความรู้ ความสามารถ (Y <sub>1</sub> )	ความ เป็นอิสระ (Y <sub>2</sub> )	ผล การปฏิบัติงาน (Y <sub>3</sub> )	ประสิทธิผล การตรวจสอบ ภายใน (Y <sub>tot</sub> )
การมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ (X <sub>1</sub> )	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1 . 36								
การได้รับข้อมูลข่าวสาร (X <sub>2</sub> )	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.584** .000 36	1 . 36							
การให้รางวัลตาม ผลงาน (X <sub>3</sub> )	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.449** .006 36	.514** .001 36	1 . 36						
ด้านการอบรมพัฒนา (X <sub>4</sub> )	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.404* .015 36	.618** .000 36	.443** .007 36	1 . 36					
การรับรู้บรรยากาศ องค์กร (X <sub>tot</sub> )	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.754** .000 36	.828** .000 36	.536** .001 36	.779** .000 36	1 . 36				
ความรู้ความสามารถ (Y <sub>1</sub> )	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.170 .320 36	.279 .100 36	.527** .001 36	.271 .109 36	.125 .469 36	1 . 36			
ความเป็นอิสระ (Y <sub>2</sub> )	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.244 .151 36	.665** .000 36	.654** .000 36	.443** .007 36	.492** .002 36	.231 .175 36	1 . 36		
ผลการปฏิบัติงาน (Y <sub>3</sub> )	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.272 .108 36	.407* .014 36	.522** .001 36	.331* .049 36	.313 .063 36	.410* .013 36	.427** .004 36	1 . 36	
ประสิทธิผลการ ตรวจสอบภายใน (Y <sub>tot</sub> )	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	.277* .003 36	.630** .000 36	.733** .000 36	.469** .004 36	.439** .007 36	.614** .000 36	.801** .000 36	.798** .000 36	1 . 36

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ <.05 \*\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ <.01

จากตารางที่ 15 ระดับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร ( $X_{tot}$ ) กับ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ( $Y_{tot}$ ) ของธุรกิจโรงแรมในภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยในภาพรวมทั้งหมด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กัน ปานกลางเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=.439\*\*) และพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามระดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการให้รางวัลตอบแทนตามผลงาน มีความสัมพันธ์กันปานกลางเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=.733\*\*) รองลงมาได้แก่ บรรยากาศองค์กรด้านการรับข้อมูลการรับรู้ข่าวสาร มีความสัมพันธ์กันปานกลางเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=.630\*\*) และการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการอบรมพัฒนา มีความสัมพันธ์กันปานกลางเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์= .469\*\*) กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ ในส่วนของการรับรู้บรรยากาศด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจองค์กร มีความสัมพันธ์กันต่ำเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์=.277\*) กับ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรมสรุปผลดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน
3. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรมใช้ศึกษาจากแบบสอบถามพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26-35 ปี ระดับ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในแผนก Front office และประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ตั้งแต่ 3-5 ปี

#### การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน

การรับรู้บรรยากาศองค์กรในการมีส่วนร่วมของพนักงานในธุรกิจโรงแรม โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้รางวัล การอบรมพัฒนา ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร และด้านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเมื่อแยกตามรายด้าน ผลการวิจัยแสดงต่อไปนี้

1. การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับ รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมหรือมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเพียงพอเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และการได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอเหมาะสมในการตัดสินใจต่อวิธีการที่จะทำให้ภาระหน้าที่บรรลุผลมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากัน

2. การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับ เห็นด้วย และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดทุกข้อ โดยมีข้อที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยดังนี้ ข้อมูลข่าวสารตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ถูกสื่อสารหรือแจ้งเตือนไปยังพนักงาน และรองลงมาคือ นโยบายและระเบียบปฏิบัติของบริษัท ถูกสื่อสารไปยังพนักงานอย่างชัดเจน

3. การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการได้รับรางวัลตามผลงานอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าองค์กรให้รางวัลต่อการมีความพยายามและความมุ่งมั่นในการสร้างผลงาน รองลงมา คือมีการให้การยอมรับและ/หรือ รางวัลตามผลงานแก่พนักงานเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

4. การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านอบรมพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่สูงกว่าค่าเฉลี่ย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ องค์กรส่งเสริมและให้ความสำคัญด้านศึกษาและการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

ประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้านพบว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ เริ่มจากอันแรกคือ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน และด้านผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยแสดงดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยมีเพียงหนึ่งข้อดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานตรวจสอบภายใน ด้านการศึกษา, ประสบการณ์การทำงาน, ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ

2. ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม ด้านความเป็นอิสระอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยคือ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ มีความเที่ยงธรรม และไม่ละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่

3. ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยอยู่ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยมีดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้ ครบถ้วนตามแผนงานที่ รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบภายในกำหนดขอบเขตและวางแผนการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม และผู้ตรวจสอบภายในมีการประสานงานกับผู้รับการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม พบว่าโดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับตามระดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการให้รางวัล

ตอบแทนตามผลงานบรรยายภาคองค์กรด้านการรับข้อมูลการรับรู้ข่าวสารการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการอบรมพัฒนา และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจองค์กร

## อภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรในการมีส่วนร่วมของพนักงานกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม ตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์การวิจัย อภิปรายผลได้ว่า

### การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานในธุรกิจโรงแรม

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ในปัจจุบันในหลายๆ องค์กรในภาคธุรกิจกำลังให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงาน การให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์กร รวมถึงกลุ่มธุรกิจโรงแรมด้วยเช่นที่เริ่มให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างประสิทธิผล และดำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด

### ประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม

ประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในของกลุ่มธุรกิจโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการที่กลุ่มธุรกิจโรงแรม ตามพระราชบัญญัติ ซึ่งกำหนดให้บริษัทต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริษัท มีคณะกรรมการตรวจสอบ มีการมอบหมายให้ผู้บริหารดำเนินงานโดยมีการบริหารความเสี่ยง กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อตรวจสอบและมีหน่วยงานตรวจสอบภายใน และให้ความเชื่อมั่นในระบบการควบคุมภายใน

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาร่วมกันในภาพรวมแล้วประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ได้อธิบายว่าความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน ในภาพรวมนั้น เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ ของการตรวจสอบภายใน ตลอดจนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบ ด้วย บุคลากรด้านการตรวจสอบภายในที่มีความรู้ความสามารถและมีความเป็นอิสระ สอดคล้องกับ มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพ การตรวจสอบภายในตรวจสอบภายใน โดยการตรวจสอบภายในควรกำหนดให้มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานกับและตัวชี้วัดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมองค์กร เพื่อวัดระดับการบรรลุผลของวัตถุประสงค์การตรวจสอบภายในทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

## ความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ของธุรกิจโรงแรม

การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในเชิงบวกในระดับปานกลาง เนื่องจากการที่องค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงานตลอดจนการให้พนักงานมีส่วนร่วมในองค์การทำให้ผู้ตรวจสอบภายในซึ่งถือเป็นพนักงานขององค์การด้วยเช่นกันได้รับรู้ถึงบรรยากาศขององค์การว่า องค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน ทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และสร้างประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในให้เกิดขึ้น ประกอบกับการยึดมั่นในมาตรฐานการตรวจสอบภายในสากลและประมวลจรรยาบรรณวิชาชีพตรวจสอบภายใน

### การนำไปใช้

จากผลการศึกษาค้นคว้าอิสระแสดงให้เห็นว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในเชิงบวกในระดับสูงเกือบทุกด้าน องค์กรในธุรกิจโรงแรมควรพัฒนาการสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การให้ดียิ่งขึ้นไปเพื่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน รวมถึงประสิทธิผลขององค์การโดยเฉพาะในด้านการมีส่วนร่วม ร่วมในการตัดสินใจที่อยู่ในระดับต่ำ หรือคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริหาร หัวหน้า หน่วยงานตรวจสอบภายใน อาจพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบภายในได้มีส่วนร่วม หรือมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเพียงพอเหมาะสมในการวางแผนหรือการเลือกใช้วิธีการตรวจสอบต่าง ๆ ได้ อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในผู้ตรวจภายในได้ใช้ความรู้ซึ่งจะทำให้ ความสามารถอย่างเต็มที่ เกิดความภาคภูมิใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้ความมุ่งมั่น ตรวจสอบภายในขององค์การมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

ตามที่คุณศึกษาได้มีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าอิสระไปใช้มาแล้ว ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน ของธุรกิจโรงแรมมีความแพร่หลาย และได้มีการศึกษาเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ให้มีความลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของผู้บริหารองค์การในกลุ่มธุรกิจโรงแรม นักศึกษา นักวิชาการ และผู้ที่สนใจทั่วไป จึงขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาเพิ่มเติมในองค์กรหรือกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่ใช้ผู้ให้บริการภายนอกในการตรวจสอบภายใน เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการมุ่งศึกษาในบริษัทที่มีหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นของตนเองเพียงเท่านั้น



2. ศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกเพิ่มเติมโดยแยกเป็นทั้งกลุ่มผู้ตรวจสอบภายใน และกลุ่มผู้รับการตรวจสอบภายใน ในทุกๆ ตัวแปร รวมถึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างทางสถิติ

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กัลณี ด้านทองกลาง. 2560. ผลกระทบของระบบการควบคุมภายในต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, นครราชสีมา.
- นัฐนาถ ยอดชาสุวรรณ. 2558. ปัญหาของการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- พลัญญ์ อินทรจันทร์. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของธุรกิจประกันวินาศภัย. มหาลัยวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- สุฎีกา รักประสูติ. 2558. บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อการจัดการความเสี่ยงองค์กร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพมหานคร.

### ภาษาต่างประเทศ

- Djati, K. and Payamta. (2013). *The Measurement of Internal Audit Effectiveness at Ministry of Finance in Republic of Indonesia*. 3rd Annual International Conference on Accounting and Finance.
- Gansberghe, V. (2005). *Internal auditing in the public sector: a consultative forum in Nairobi, Kenya, shores up best practice for government audit professionals in developing nations*. *Internal Auditor*.
- Khattak, M.A., Iqbal N., and Khattak S.R. (2013). *Relationship between Employee Involvement and Organization Performance in Milieu of Pakistan*. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Science*.
- Riordan, C.M., Vandenberg, R.J., and Richardson, H.A. (2005). *Human Resource Management, Winter 2005*.
- The Institute of Internal Auditors. (2017). *The International Professional Practices Framework of Internal Auditing*. Florida USA.

ภาคผนวก ก

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม

# เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลการ ตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรม

## คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบภายในของฝ่าย ตรวจสอบภายใน และผู้สนใจในวิชาชีพตรวจสอบภายใน ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่าน ช่วยตอบแบบสอบถามดังนี้

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งสิ้น 6 หน้า ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ผู้ศึกษาจะนำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปใช้เพื่อสรุปผลการศึกษาในภาพรวมโดยคำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีในการตอบแบบประเมิน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

### แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามข้อความที่เป็นจริงของท่าน  
**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 2. 26 – 35 ปี  
 ( ) 3. 36 – 45 ปี ( ) 4. 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ( ) 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ( ) 2. ระดับปริญญาตรี  
 ( ) 3. ระดับปริญญาโท ( ) 4. สูงกว่าระดับปริญญาโท

4. แผนกงานปัจจุบัน

- ( ) 1. Front Office ( ) 2. House Keeping  
 ( ) 3. Food and Beverage ( ) 4. Engineer  
 ( ) 5. Accounting ( ) 6. Sales  
 ( ) 7. Other

5. ท่านปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน มาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด

- ( ) 1. ต่ำกว่า 3 ปี ( ) 2. 3 - 5 ปี  
 ( ) 3. 6 - 10 ปี ( ) 4. 10 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง: ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความต่าง ๆ ด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ในช่อง  $\square$  ให้ตรงกับความระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>					
1.1 ท่านมีส่วนร่วมหรือมีอำนาจในการตัดสินใจอย่างเพียงพอเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
1.2 ท่านได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอเหมาะสมในการตัดสินใจต่อวิธีการที่จะทำให้ภาระหน้าที่บรรลุผล					
1.3 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
<b>2. การได้รับข้อมูลข่าวสาร</b>					
2.1 มีการสื่อสารวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรไปยังพนักงานอย่างทั่วถึง					
2.2 มีช่องทางในการสื่อสารที่มีเหมาะสมและมีประสิทธิผลระหว่างผู้บริหารและพนักงาน					
2.3 ผู้บริหารแจ้งข้อมูลหรือประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อพนักงานอย่างเพียงพอเหมาะสม					
2.4 นโยบายและระเบียบปฏิบัติของบริษัทถูกสื่อสารไปยังพนักงานอย่างชัดเจน					
2.5 ข้อมูลข่าวสารตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ภายในองค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ถูกสื่อสารหรือแจ้งเตือนไปยังพนักงาน					

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3. การได้รับรางวัลตามผลงาน</b>					
3.1 มีการให้การยอมรับและ/หรือรางวัลตามผลงานแก่พนักงาน เมื่อสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
3.2 พนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าองค์กรให้การให้รางวัลต่อการมีความพยายามและความมุ่งมั่นในการสร้างผลงาน					
3.3 องค์กรมีการสร้างความเชื่อมโยงกันระหว่างการสร้างผลงาน และโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน จากการทำงานที่เพิ่มขึ้นให้เห็นอย่างชัดเจน					
3.4 องค์กรมีการสร้างความเชื่อมโยงกันระหว่างการสร้างผลงานและโอกาสที่จะได้รับผลการประเมิน จากการทำงานที่สูงขึ้นให้เห็นอย่างชัดเจน					
3.5 องค์กรมีการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี					
<b>4. ด้านการอบรมพัฒนา</b>					
4.1 ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
4.2 ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
4.3 องค์กรส่งเสริมและให้ความสำคัญด้านการศึกษา และการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร					
4.4 องค์กรจัดให้ท่านได้รับการฝึกอบรมพัฒนาตามที่ร้องขอ					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน (Audit ของแต่ละแผนก)

คำชี้แจง: ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความต่าง ๆ ต่อไปนี้เกี่ยวกับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของบริษัทมากน้อยเพียงใด กรุณาทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ในช่อง  ให้ตรงกับความระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

(5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด)

ประสิทธิผลการตรวจสอบภายในที่เกิดขึ้นภายใน องค์กรของท่าน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน</b>					
1.1 ผู้ตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน ตรวจสอบภายในด้านการศึกษา, ประสบการณ์ การทำงาน, ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ					
1.2 ผู้ตรวจสอบภายในสามารถให้ความรู้หรือ คำแนะนำด้านการควบคุมภายในต่อผู้รับการ ตรวจสอบได้เป็นอย่างดี					
1.3 ผู้ตรวจสอบภายในสามารถตอบชี้แจงประเด็น การตรวจสอบ รวมถึงตอบข้อซักถามของผู้รับ การตรวจสอบได้อย่างชัดเจน					
1.4 ผู้ตรวจสอบภายในมีการฝึกอบรมและพัฒนา ตัวเองอย่างต่อเนื่อง					
<b>2. ด้านความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน</b>					
2.1 โครงสร้างหน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็น อิสระโดยมีการรายงานตรงต่อคณะกรรมการ ตรวจสอบหรือคณะกรรมการบริษัท					
2.2 ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระมี ความเที่ยงธรรม และไม่ละเลยต่อการปฏิบัติ หน้าที่					
2.3 ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนได้เสียหรือมีส่วนร่วม ในกิจกรรมดำเนินงานหลักขององค์กร เช่น การ ปฏิบัติงาน, การตัดสินใจ					
2.4 ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกับ หน่วยงานหรือผู้รับการตรวจสอบเป็นพิเศษ					



ประสิทธิผลการตรวจสอบภายในที่เกิดขึ้นภายใน องค์กรของท่าน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านผลการปฏิบัติงานของการตรวจสอบภายใน</b>					
3.1 ผู้ตรวจสอบภายในกำหนดขอบเขตและวางแผนการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม					
3.2 ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามแผนงานที่กำหนด					
3.3 ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด					
3.4 ผู้ตรวจสอบภายในมีการประสานงานกับผู้รับการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบ					
3.5 ผู้ตรวจสอบภายในตรวจพบและเสนอประเด็นการตรวจสอบที่มีสาระสำคัญ สร้างสรรค์และสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ในเวลาที่เหมาะสม					
3.6 ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในต่อประเด็นการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผลและสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการได้จริง					
3.7 ผู้ตรวจสอบภายในออกรายงานการตรวจสอบเสนอผู้รับการตรวจสอบและฝ่ายบริหารอย่างครบถ้วนและทันกาล					
3.8 ผู้ตรวจสอบภายในติดตามผลและความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงของผู้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ					

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมหากท่านมีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้  
บรรยากาศองค์กร รวมถึงประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ในช่องว่างด้านล่าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

...ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย...

## ประวัติผู้ศึกษา

นางสาวอิสราภรณ์ นิลสว่าง เกิดเมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เมื่อปีการศึกษา 2561 และศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เมื่อปี พ.ศ. 2561