

อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง
ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

**THE INFLUENCE OF THE PROCESS OF INTERNAL AUDIT AND
RISK MANAGEMENT ON THE PERFORMACE OF LISTED
COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND**

พรธิดา สีคำ

PORNTIDA SIKUM

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**THE INFLUENCE OF THE PROCESS OF INTERNAL AUDIT AND
RISK MANAGEMENT ON THE PERFORMACE OF LISTED
COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND**

PORNTIDA SIKUM

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULEFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER
OF ACCOUNTANCY PROGRAM
SCHOOL OF ACCOUNTANCY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2017**

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อวิทยานิพนธ์

อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

THE INFLUENCE OF THE PROCESS OF INTERNAL AUDIT AND RISK MANAGEMENT ON THE PERFORMANCE OF LISTED COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND

นักศึกษา

พรธิดา สีคำ รหัสประจำตัว 59501990

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ


บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

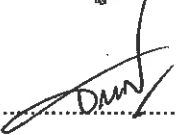
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทร์งาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

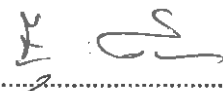

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุจิตต์ ณ นคร)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिताกรณ สิ้นจรรยาศักดิ์)


.....กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทร์งาม)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिताกรณ สิ้นจรรยาศักดิ์)

วันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



หัวข้อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คำสำคัญ	ตรวจสอบภายใน, บริหารความเสี่ยง, การดำเนินงาน
นักศึกษา	พริดา สีคำ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทร์งาม
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 257 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการทดสอบตัวแปร คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงานด้านการตรวจสอบภายในน้อยกว่า 5 ปี และมีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่/พนักงาน จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ทุกสมมติฐานของการวิจัยได้รับการสนับสนุน โดยผลการวิเคราะห์ตัวแปร พบว่า กระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

TITLE	THE INFLUENCE OF THE PROCESS OF INTERNAL AUDIT AND RISK MANAGEMENT ON THE PERFORMANCE OF LISTED COMPANIES IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND
KEYWORD	INTERNAL AUDIT, RISK MANAGEMENT, PERFORMANCE
STUDENT	PORNTIDA SIKUM
ADVISOR	ASSISTANT PROFESSOR DR. JIRAPONG CHANNGAM
LEVEL OF STUDY	MASTER OF ACCOUNTANCY PROGRAM
FACULTY	SCHOOL OF ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2017

ABSTRACT

This research aims to study. The influence of the internal audit process and risk management on the performance of companies listed on the Stock Exchange of Thailand. The sample of the study was the internal auditor. The company is listed on the Stock Exchange of Thailand 257 people were used to collect data from the statistics used in the test variable is the average and standard deviation. The statistics used to analyze hypothesis is multiple regression analysis.

The results of this research have found that the majority of respondents are female, there are younger than 30 years old marital status single Bachelor's degree level. Experience in inspection work within less than 5 years old and has high levels of officers/employees of the research hypothesis testing every hypothesis of the research supported by the analysis of the variables found to process internal audit and risk management, have a positive influence on the efficiency of the operations of the companies listed on the stock exchange of Thailand. Statistically significant at the 0.05 level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรรณศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทรงาม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณท่าน รองศาสตราจารย์ สุขจิตต์ ณ นคร ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรรณศักดิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทรงาม คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่มีส่วนสนับสนุน งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี อาทิสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย และผู้ตรวจสอบภายในที่ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกและตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความถูกต้องของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณค่า และประโยชน์อันพึงได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

พรธิดา สีคำ

สิงหาคม 2561

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของงานวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
คำนิยามศัพท์.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจสอบภายใน.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	44
ประเภทของงานวิจัย.....	44
กลุ่มประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การทดสอบเครื่องมือ.....	47
วิธีการเก็บข้อมูล.....	50
วิธีการทางสถิติ.....	51
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ของแทนตัวแปร.....	52
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม.....	53
ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น.....	55
ข้อมูลการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ.....	68
ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน.....	70
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	82
สรุปผลการวิจัย.....	82
อภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	94
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	94
ภาคผนวก ข. ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC).....	102
ภาคผนวก ค. รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของ แบบสอบถาม.....	113
ประวัติผู้วิจัย.....	115

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของมาตรวัดสำหรับข้อมูลจริง.....	49
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม.....	53
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับกระบวนการ ตรวจสอบภายใน จำแนกรายด้าน.....	56
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับกระบวนการ ตรวจสอบภายใน จำแนกรายข้อ.....	56
4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง จำแนกรายด้าน.....	60
4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง จำแนกรายข้อ.....	61
4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงาน จำแนกรายด้าน.....	63
4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงาน จำแนกรายข้อ.....	64
4.8 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ.....	69
4.9 ค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ.....	70
4.10 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหาร ความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน.....	71
4.11 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	72
4.12 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร.....	73
4.13 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย.....	76
4.15 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	77
4.16 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร.....	78
4.17 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน.....	79
4.18 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย.....	80
5.1 อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	85
5.2 อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	87

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวความคิดตามทฤษฎี.....	3
2 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 1.....	70
3 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 2.....	71
4 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 3.....	73
5 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 4.....	74
6 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 5.....	75
7 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 6.....	77
8 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 7.....	78
9 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 8.....	79
10 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 9.....	80

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเมื่อองค์กรมีการปรับเปลี่ยนที่มากขึ้น ขั้นตอนในการดำเนินงานหรือการวางแผนงานจึงซับซ้อนตามไปด้วย อันส่งผลให้องค์กรนั้นต้องเผชิญกับภาวะความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น จึงจำเป็นต้องมีวางระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ก่อให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเสริมให้องค์กรมีระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงมีการมอบหมายให้หน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระทำหน้าที่ตรวจสอบ รายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานภายในองค์กร ให้ผู้บริหารรับทราบประเด็นการตรวจสอบที่สำคัญ (สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2547 หน้า 7-11)

การตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของฝ่ายบริหารในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและระบบการควบคุมภายในขององค์กร โดยปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ทำให้การตรวจสอบภายในบรรลุวัตถุประสงค์ คือ องค์กรสามารถนำผลการตรวจสอบและการประเมินการควบคุมภายในไปใช้ในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มมูลค่าและความสำเร็จ ฉะนั้น ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและวิธีการตรวจสอบ รวมถึงมาตรฐานการตรวจสอบภายในตามหลักสากล

การบริหารความเสี่ยงขององค์กร สามารถช่วยให้ผู้บริหารสามารถประเมิน และจัดการกับความเสี่ยงภายใต้ความไม่แน่นอนได้ การบริหารความเสี่ยงขององค์กรเป็นกระบวนการที่เป็นผลมาจากคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรอื่น ขององค์กรได้ร่วมกันกำหนดขึ้นเป็นกลยุทธ์เพื่อใช้ทั่วทั้งองค์กร การบริหารความเสี่ยงได้ถูกออกแบบมาเพื่อระบุเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบต่อองค์กร และให้สามารถจัดการกับความเสี่ยงเหล่านั้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และทำให้องค์กรเกิดความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

องค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีจะต้องดำเนินงานบนพื้นฐานของ 3 องค์ประกอบที่สำคัญคือ การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง โดยนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ภายในองค์กร โดยอาศัยหลักการพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการขององค์กรที่ดีทั้งนี้

เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรสามารถเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์มุ่งไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ระบบควบคุมภายในที่ดีจะต้องมีความเหมาะสม

และมีการปรับปรุงให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอจำเป็นที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีการประเมินผลการควบคุมภายในที่ได้วางไว้แล้วว่าเหมาะสมเพียงพอหรือไม่ รวมทั้งพิจารณาความเสี่ยงใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อปรับปรุงระบบควบคุมภายในให้มีความเหมาะสมสามารถลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ การบริหารความเสี่ยงจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทุกหน่วยงานภายในองค์กรจะต้องทำความเข้าใจให้ถูกต้อง และสามารถวางระบบควบคุมภายในให้เหมาะสมเพียงพอที่จะลดความเสี่ยงลงได้ (สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2547 หน้า 7-11)

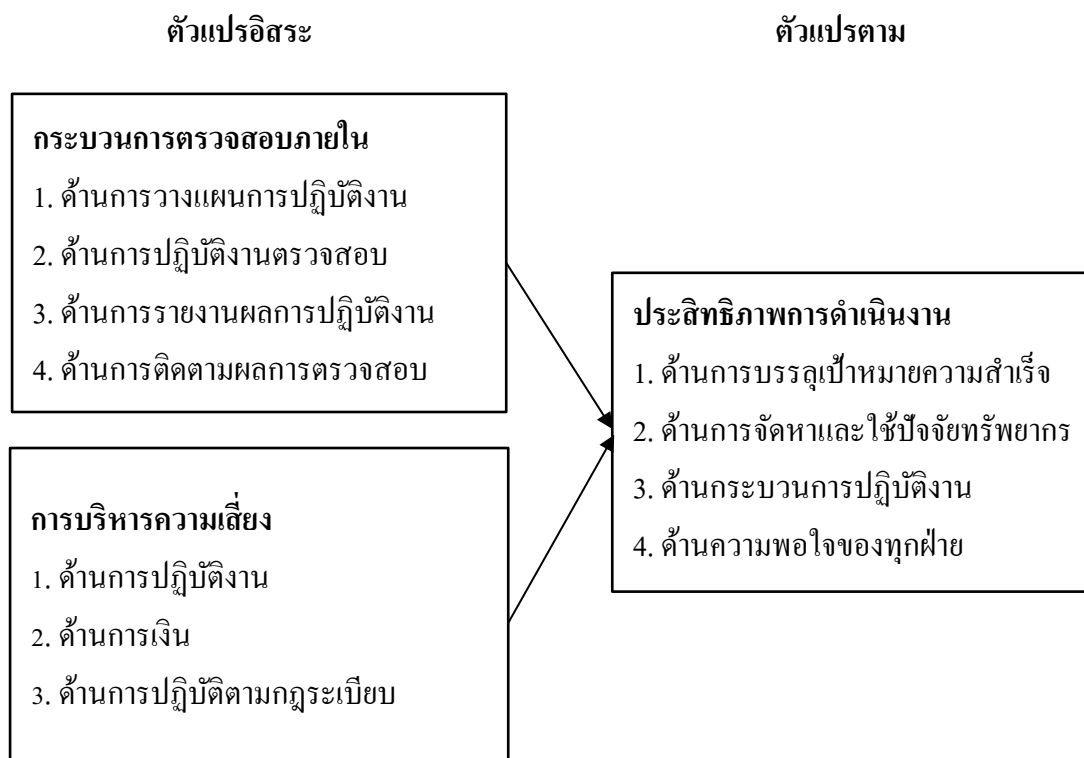
ดังนั้น องค์กรที่มีการจัดการภายในที่ดี จะต้องคิดหาวิธีการควบคุมความเสี่ยงให้ได้ โดยการหาทางลดโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงให้น้อยที่สุด ซึ่งวิธีการควบคุมการดำเนินกิจกรรมทั้งองค์กรต่าง ๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือลดความเสี่ยงนั้นในยุคปัจจุบันมักจะมุ่งเน้นไปในเรื่องของการตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานเพื่อควบคุมกระบวนการดำเนินงานให้เป็นไปตามขั้นตอนการทำงาน องค์กรที่จัดให้มีการตรวจสอบภายในเพื่อป้องกัน หรือช่วยลดความเสี่ยงต่อความเสียหายเป็นกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญยิ่ง

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่ากระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไรซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสะท้อนให้เห็นการบริหารจัดการขององค์กรแต่ละองค์กร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 กระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 2 กระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 3 กระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

สมมติฐานที่ 4 กระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 กระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

สมมติฐานที่ 6 การบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 7 การบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

สมมติฐานที่ 8 การบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 9 การบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาอิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายในและอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. ขอบเขตด้านประชากร และตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ วันที่ 7 พฤศจิกายน 2560 จำนวน 722 คน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 257 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ

3.1.1 กระบวนการตรวจสอบภายใน ได้แก่ 1) การวางแผนการปฏิบัติงาน 2) การปฏิบัติงานตรวจสอบ 3) การรายงานผลการปฏิบัติงาน และ 4) การติดตามผลการตรวจสอบ

3.1.2 การบริหารความเสี่ยง ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติงาน 2) ด้านการเงิน และ 3) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

3.2 ตัวแปรตาม คือ

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) กระบวนการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น ประมาณ 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เมื่อเสร็จแล้วคาดว่าจะได้ประโยชน์ ดังนี้

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

1.1 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้ทางวิชาการ และผลการวิจัยของปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในด้านต่าง ๆ คือ 1) การวางแผนการปฏิบัติงาน 2) การปฏิบัติงานตรวจสอบ 3) การรายงานผลการปฏิบัติงาน และ 4) การติดตามผลการตรวจสอบ

1.2 เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้ทางวิชาการ และผลงานวิจัยของปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในด้านต่าง ๆ คือ 1) ด้านการปฏิบัติงาน 2) ด้านการเงิน และ 3) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

2. ประโยชน์ในการนำไปใช้

เพื่อเป็นแนวทางให้กับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและองค์กรที่ลักษณะการดำเนินธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน ได้มีการเสริมสร้างกระบวนการตรวจสอบภายในให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการบริหารความเสี่ยง อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่เพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

คำนิยามศัพท์

จากการศึกษางานวิจัยในครั้งผู้วิจัยได้ศึกษานำไปสู่การสรุปคำนิยามศัพท์ ดังนี้

1. กระบวนการตรวจสอบภายใน หมายถึง การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมั่นใจและได้ผลงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ขั้นตอนของการปฏิบัติงานตรวจสอบที่สำคัญ ประกอบด้วย

1.1 ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน หมายถึง การวางแผนเป็นการคิดล่วงหน้าก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริงว่าจะตรวจสอบเรื่องใด ด้วยวัตถุประสงค์อะไร ที่หน่วยรับตรวจใด ณ เวลา

ไหนด และใช้เวลาตรวจสอบเท่าไร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่คือ บุคลากร งบประมาณ และวัสดุ อุปกรณ์อย่างเหมาะสม การวางแผนที่ดีช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลา งบประมาณ และอัตราค่าจ้างที่กำหนด

1.2 ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบ สอบทาน และรวบรวมหลักฐาน เพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบ และข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน การปฏิบัติงานตรวจสอบ

1.3 ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบถึงวัตถุประสงค์ขอบเขต วิธีปฏิบัติงานและผลการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดทุกขั้นตอน สรุปข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญและการควบคุม รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้บริหารควรทราบ พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อเสนอผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาสั่งการแก้ไขปรับปรุงต่อไป โดยลักษณะของรายงานผลการปฏิบัติงานที่ดี มีองค์ประกอบดังนี้คือ ถูกต้อง ชัดเจน กระชับรัด ทันทกาล สร้างสรรค์ จูงใจ

1.4 ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ หมายถึง การแสดงถึงคุณภาพและประสิทธิผลของงานตรวจสอบว่าผู้รับการตรวจและผู้บริหารได้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานการปฏิบัติงานตรวจสอบหรือไม่ และข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมแล้วหรือยัง เมื่อผู้ตรวจสอบภายในเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารระดับสูงแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในต้องติดตามผลว่าผู้บริหารฯ ได้สั่งการหรือไม่ประการใด และหากสั่งการแล้ว หน่วยรับตรวจดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในที่ผู้บริหารสั่งการหรือไม่เพื่อให้แน่ใจว่าข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม หรือมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร และรายงานผลการติดตามต่อผู้บริหารต่อไป ทั้งนี้ ผู้บริหารที่ได้รับทราบแล้วมิได้สั่งการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แสดงว่าผู้บริหารยอมรับภาวะความเสี่ยงหากเกิดความเสียหายขึ้นในอนาคต

2. การบริหารความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการจัดการเพื่อหาวิธีการในการป้องกันและรับมือกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรนั้น ตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นให้กับองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นที่น่าพอใจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยการบริหารความเสี่ยงองค์กรประกอบด้วย 3 ด้าน

2.1 ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเสี่ยงในการสูญเสียที่เกิดจากความไม่เพียงพอหรือความล้มเหลวของขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใน ทรัพยากรบุคคล หรือจากเหตุการณ์ภายนอก

2.2 ด้านการเงิน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการจัดการทางการเงินขององค์กร

2.3 ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ หมายถึง เป็นการควบคุมเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติเพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยง และได้รับการสนองตอบโดยมีการปฏิบัติตาม ตัวอย่างกิจกรรมการควบคุม เช่น การสอบทานงาน การดูแลป้องกันทรัพย์สิน และการแบ่งแยกหน้าที่

3. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ โดยวิธีการจัดการพร้อมทั้งใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมคุ้มค่า มีขั้นตอนกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบแบบแผน ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งการประเมินว่าองค์กรหรือธุรกิจนั้นมีประสิทธิภาพการดำเนินการหรือไม่ สามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย

3.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ หมายถึง การพิจารณาผลผลิตขององค์กร ว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณตามเป้าหมาย การขายและการบริการได้ครบถ้วน กรณีที่เป็นสัญญาอันตรายว่ามีปัญหาในองค์กร คือ ผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมาย และบางครั้งเป็นเพราะตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจนเกิดภาพลวงว่าบรรลุเป้าหมาย

3.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร หมายถึง การพิจารณาว่าองค์กรหรือธุรกิจจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณมีเพียงพอหรือไม่ เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินได้ถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานความถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดความสูญเปล่า

3.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง พิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการไหลเลื่อนส่งต่อของงาน ความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานบุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้ง

3.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย หมายถึง การพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กรหรือธุรกิจ และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นามาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ มากน้อยเพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร ลูกจ้างทุกระดับชุมชน หน่วยงานของรัฐ ฯลฯ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจสอบภายใน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับผู้ตรวจสอบภายใน

บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, (2551) ผู้ตรวจสอบภายในมีบทบาทที่สำคัญในการประเมินความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และแนะนำ ปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น มาตรฐานการตรวจสอบภายในที่กำหนดขึ้นโดยสมาคมผู้ตรวจสอบภายในสากลกำหนดขอบเขตของการตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมถึงการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุม และรวมถึงการประเมินความน่าเชื่อถือของการจัดทำรายงานความมีประสิทธิภาพและผล และความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานและการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ

ผู้ตรวจสอบภายในทำหน้าที่ช่วยและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหารและคณะกรรมการหรือคณะกรรมการตรวจสอบโดยการตรวจสอบประเมินจัดทำรายงานและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับความพอเพียงและความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

มาตรฐานของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในสากลได้กำหนดบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมของผู้ตรวจสอบภายในโดยกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่าผู้ตรวจสอบภายในควรมีความเที่ยงธรรมและเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ตนตรวจสอบความเที่ยงธรรมนี้สามารถวัดได้จากระดับของตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในในองค์กร และความเหมาะสมในการมอบหมายงานตรวจสอบ

ให้กับผู้ตรวจสอบภายในระดับตำแหน่งและอำนาจในองค์กรของผู้ตรวจสอบภายในเช่น ผู้ตรวจสอบภายในควรรายงานต่อบุคคลที่มีระดับอำนาจที่สูงพอที่จะช่วยให้ขอบเขตของงานตรวจสอบมีความครอบคลุม มีการพิจารณาและสนองตอบต่อผลการตรวจสอบที่เหมาะสมในการคัดเลือกและเลิกจ้างหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการหรือคณะกรรมการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงคณะกรรมการหรือคณะกรรมการตรวจสอบ และมีอำนาจในการติดตามผลเรื่องที่ตรวจพบและข้อเสนอแนะ

ขอบเขตและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

ขอบเขตและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน คือ การทดสอบและประเมินความเพียงพออย่างมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในองค์กรรวมทั้งคุณภาพการปฏิบัติงานของทุกกิจกรรมในองค์กร และจากความหมายดังกล่าวสามารถระบุหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในได้ดังนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2548 หน้า 14-15)

1. สอบทานและรายงานความเชื่อถือได้และความครบถ้วนของข้อมูลทางการเงิน การปฏิบัติงาน ตลาดจนวิธีการที่ใช้ในการวินิจฉัยและวัดผลการดำเนินงาน
2. สอบทานการดำเนินงาน หรือแผนงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และมีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด มีกระบวนการกำกับดูแลที่ดีและเหมาะสม
3. สอบทานระบบงานที่มีผลกระทบสำคัญต่อการดำเนินงานและการรายงานว่าได้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องเหมาะสมกับนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ ซึ่งรวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. สอบทานความเหมาะสมของการเก็บรักษาทรัพย์สินรวมทั้งมีการทดสอบว่าทรัพย์สินนั้นมีอยู่จริงครบถ้วนตามทะเบียนหรือรายการทรัพย์สิน
5. ประเมินว่าการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ให้ประโยชน์ต่อการดำเนินงานและบริหารงานอย่างสูงสุด

เห็นได้ว่าจากขอบเขตของการตรวจสอบภายในข้างต้นหน้าที่หลัก ๆ ของผู้ตรวจสอบภายใน คือ การประเมินความเพียงพอของการควบคุมภายในด้วยการใช้เทคนิคการตรวจสอบด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ

จริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

เพื่อให้วิชาชีพตรวจสอบภายในได้รับการยกย่องและยอมรับจากบุคคลทั่วไปรวมทั้งให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบภายในควรยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ความมีจุดยืนที่มั่นคง คือ ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ และที่สำคัญคือความซื่อสัตย์
2. การรักษาความลับ คือ การเคารพต่อสิทธิแห่งข้อมูลที่ได้รับทราบเพื่อเป็นการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กรและบุคคล
3. ความเที่ยงธรรม คือ การไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ในอันที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น ความสนิทต่อผู้รับการตรวจสอบอาจทำให้ผลการตรวจสอบมีความบิดเบือน
4. ความสามารถในหน้าที่ คือ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในงานที่ทำ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตรวจสอบภายในที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพ และความรู้ในสาขาวิชาอื่นซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและต้องมีคุณสมบัติส่วนตัวที่จำเป็นและเหมาะสม ดังนี้

1. มีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. มีความรู้ ความชำนาญ ในการปรับใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายในและเทคนิค การตรวจสอบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการตรวจสอบภายใน
3. มีความรอบรู้เข้าใจในหลักการบริหาร เทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่การวางแผนงาน การจัดทำและการบริหารงบประมาณ
4. มีความสามารถในการสื่อสารการทำความเข้าใจในเรื่องต่างๆ การวิเคราะห์ การประเมิน-ผล การเขียนรายงาน
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีวางตัวเป็นกลางรู้จักกาลเทศะยึดมั่นในอุดมการณ์หลักการที่ถูกต้องกล้าแสดงความเห็นในสิ่งที่ได้วิเคราะห์ผลประเมินจากการตรวจสอบ
7. มีความอดทน หนักแน่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น

8. มีปฏิภาณไหวพริบ มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและตัดสินใจต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเที่ยงธรรม

9. เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ติดตามวิวัฒนาการที่ทันสมัย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมองปัญหาด้วยสายตาเชิงผู้บริหาร

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

คำนิยามการตรวจสอบภายใน

สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรการตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยงการควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ

กรมบัญชีกลาง (2546 หน้า 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การตรวจสอบภายใน หมายถึง การประเมินผลคุณลักษณะกระบวนการและหรือผลสัมฤทธิ์ (ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ) จากการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการและหรือกลยุทธ์ว่าได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ข้อสังเกตข้อเสนอแนะวิธีการหรือแนวทางในการแก้ปัญหาและลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2545 หน้า 24-25) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการตรวจสอบภายใน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ภายในองค์กรอย่างอิสระด้วยวิธีการสอบทานการปฏิบัติงานโดยผู้ตรวจสอบภายในเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือควบคุมของฝ่ายบริหารที่ทำหน้าที่วัดและประเมินประสิทธิผลของเครื่องมือควบคุมอื่น

อุษณา ภัทรมนตรี (2545 หน้า 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้บริการด้านการสอบทานประเมินผลกิจกรรมสำหรับองค์กร โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์การประเมินข้อเสนอแนะคำปรึกษา รวมทั้งข้อมูลสำคัญอื่นที่ได้จากการสอบทานในแต่ละกิจกรรม

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าการตรวจสอบภายใน หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเพิ่มมูลค่าต่อการดำเนินงานตลอดจนการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมภายใต้การปฏิบัติงานที่เป็นอิสระซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่ควบคู่กับฝ่ายบริหารในการควบคุมและกำกับดูแล

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในแต่ละครั้งจะได้ผลดีนั้นผู้บริหารระดับสูงกับผู้บริหารหน่วยตรวจสอบภายในหรือผู้จัดการสำนักตรวจสอบที่ได้รับการว่าจ้างทำงานควรมีการทำข้อตกลงหรือความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องของวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบว่าจุดประสงค์จากการตรวจสอบครั้งนี้ต้องการอะไร เพราะการกำหนดวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบไว้นั้นจะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ตรวจสอบปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันภายใต้การควบคุมของวัตถุประสงค์ (Objective) และขอบเขต (Scope) ที่ได้ตกลงไว้ทำให้มีส่วนช่วยในการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบและสำคัญที่สุดก็คือผลงานที่ออกมาจะได้ตรงกับความต้องการของหน่วยบริหารมากที่สุด โดยมีองค์ประกอบของวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ (เจริญ เจริญวัลย์, 2551 หน้า 67-69)

1. บรรทัดฐานของการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานที่มีแบบอย่างเป็นบรรทัดฐานจะสะท้อนให้เห็นถึงว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร
2. สาเหตุของการปฏิบัติกันเป็นบรรทัดฐาน คือ การที่พนักงานหรือผู้บริหารยึดถือแบบอย่างการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นบรรทัดฐานกันมานั้นมีสาเหตุมาจากอะไร ทำไมจึงไม่ปฏิบัติตาม มาตรฐานที่เหมาะสมจึงอาจถือได้ว่าเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งต่างหากก็ได้
3. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ผลของการปฏิบัติงานจริงที่แตกต่างกันที่ได้จากการวัดผลเปรียบเทียบระหว่างแบบอย่างการปฏิบัติงานที่ทำกันเป็นบรรทัดฐานกับมาตรฐานที่เหมาะสมว่าเป็นอย่างไร

การประเมินการควบคุมขององค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการตรวจสอบภายใน นับเป็นวิชาชีพอีกหนึ่งสาขาที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยมีสถาบันวิชาชีพสากลเป็นผู้กำหนดมาตรฐาน เรียกว่า สถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors ; IIA) มีหน้าที่กำกับดูแลการตรวจสอบภายในระหว่างประเทศ สำนักงานใหญ่ตั้งที่รัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีสมาชิกจากประเทศต่างๆ ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย ทั้งนี้ในภาครัฐของไทยกระทรวงการคลัง โดยกรมบัญชีกลางทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางด้านการตรวจสอบภายในได้มีการกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรม เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในของภาครัฐถือปฏิบัติมาตรฐานการตรวจสอบภายใน เป็นการกำหนดข้อปฏิบัติหลัก ของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย มาตรฐานด้านคุณสมบัติ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (จินตนา สาขากร และคณะ, 2551 หน้า 5-25)

ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการข้อมูลแก่ฝ่ายบริหาร และเป็นหลักประกันขององค์กรในการประเมินด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ทั้งในด้านการบริหารงานและการเงินเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ โดยการเสนอรายงาน เกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์กรรวมทั้งการให้คำปรึกษากับหน่วยบริหารในเรื่องของการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและนอกจากนี้มีส่วนช่วยในการดูแลให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าซึ่งการตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จดังนี้ (อุษณา ภัทรมนตรี, 2552 หน้า 22-23)

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency) ป้องกันการทุจริตหรือการประพฤติโดยมิชอบและเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2. ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility) ทำให้องค์กรได้ข้อมูลหรือรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบและเป็นพื้นฐานหลักของความโปร่งใส (Transparency) และสามารถตรวจสอบได้ (Auditability)

3. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Efficiency and Effectiveness of Performing) เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลและประเมินทุกด้านในการปฏิบัติงาน จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยปรับปรุงระบบงานให้มีความรัดกุม ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและเหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลาลดค่าใช้จ่ายและเวลา เป็นสื่อกลางการประสานและลดปัญหาความไม่เข้าใจในนโยบายระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

4. เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Balance of Power) ส่งเสริมให้เกิดการจัดสรรการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5. เป็นสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signs) ของการทุจริตหรือการประพฤติโดยมิชอบในองค์กร ลดความเสี่ยงและโอกาสความร้ายแรงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพิ่มโอกาสของความสำเร็จของงาน

ประเภทการตรวจสอบภายใน

ลักษณะการดำเนินงานของแต่ละองค์กรมีความหลากหลายและแตกต่างกันออกไป จำเป็นให้ต้องเลือกใช้วิธีปฏิบัติการตรวจสอบให้เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่างานตรวจสอบภายใน

ครอบคลุมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของการบริหารงานภายใต้ระบบการควบคุมภายใน ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีและการเงิน การปฏิบัติตามระเบียบคำสั่ง การควบคุมดูแลและการใช้ทรัพยากร การประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลและความประหยัดในการจัดการและการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กร จากนั้นจึงรวบรวมข้อบกพร่องต่าง ๆ จัดทำเป็นรายงานเสนอฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไขปรับปรุงต่อไป วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการตรวจสอบแต่ละกิจกรรม หรือแต่ละระบบงานจะมีส่วนสำคัญในการกำหนดวิธีการตรวจสอบและสามารถแยกประเภทของการตรวจสอบภายในที่ใช้กันโดยทั่วไปเป็น 6 ประเภท ดังนี้ (กรมบัญชีกลาง, 2546)

1. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing) คือ การตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งนำไปสู่ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่าง ๆ ทางการเงิน การบัญชีและรายงานทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สิน และประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่าง ๆ ว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกบัญชี ทะเบียนรายงานและเอกสารต่าง ๆ ถูกต้อง สามารถสอบทานได้ หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหล สูญหายของทรัพย์สินได้

2. การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Auditing) คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานตามโครงการขององค์กรและแผนงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด การตรวจสอบเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า โดยต้องมีผลลัพธ์ที่สามารถตอบตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ซึ่งวัดได้จากตัวชี้วัดที่เหมาะสมแต่ต้องคำนึงถึงความเพียงพอ ความมีประสิทธิภาพของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในองค์กร (สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2551 หน้า 167)

3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing) คือ การตรวจสอบการบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ว่ามีระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางแผน การควบคุมและนอกเหนือจากความรู้ความสามารถที่กล่าวข้างต้นแล้ว ที่เป็นขอบเขตที่ผู้ประกอบวิชาชีพทุกแขนงต้องให้ความสำคัญ

4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดทั้งภายนอกและภายในองค์กรหรือไม่ เพียงใดข้อกำหนดจากภายนอกองค์กร เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของทางราชการ หน่วยงานกำกับดูแล และข้อกำหนดจากภายในองค์กร

5. การตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System Auditing) เป็นการตรวจสอบงานที่ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและ

ความปลอดภัยของระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านคอมพิวเตอร์การตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบภายในประเภทอื่นทุกประเภทที่จะเป็นการตรวจสอบทางการเงิน การตรวจสอบการปฏิบัติการ และการตรวจสอบปฏิบัติตามข้อกำหนด

6. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) เป็นการตรวจสอบที่ได้รับการมอบหมายจากผู้บริหารเป็นกรณีพิเศษ หรือเฉพาะกิจการ หรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต ผิดกฎหมาย หรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อ

กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมั่นใจและได้ผลงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ขั้นตอนของการปฏิบัติงานตรวจสอบที่สำคัญ ประกอบด้วย (กรมบัญชีกลาง 2546 หน้า 14)

1. การวางแผนตรวจสอบ

การวางแผนเป็นการคิดล่วงหน้าก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริงว่าจะตรวจสอบเรื่องใดด้วยวัตถุประสงค์อะไร ที่หน่วยรับตรวจใด ณ เวลาไหน และใช้เวลาตรวจสอบเท่าไร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ คือ บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสม การวางแผนที่ดีช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลา งบประมาณ และอัตรากำลังที่กำหนด

การวางแผนตรวจสอบประกอบด้วยเนื้อหาสาระสำคัญ 3 เรื่อง ได้แก่

เรื่องที่ 1 ประเภทของการวางแผนตรวจสอบตามกรอบการปฏิบัติงานตรวจสอบ แบ่งการวางแผนตรวจสอบ ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 การวางแผนการตรวจสอบ (Audit Plan)

แผนการตรวจสอบ หมายถึง แผนการปฏิบัติงานที่หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในจัดทำขึ้น โดยทำให้ล่วงหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องที่จะตรวจสอบ จำนวนหน่วยรับตรวจ ระยะเวลาในการตรวจสอบแต่ละเรื่อง ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ รวมทั้งงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการสอบทานความก้าวหน้าของงานตรวจสอบเป็นระยะเพื่อให้งานตรวจสอบดำเนินไปอย่างราบรื่นทันตามกำหนดเวลา

แผนการตรวจสอบเปรียบเสมือนเข็มทิศชี้ทางของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้เดินไปในแนวทางที่ได้กำหนดไว้ แผนการตรวจสอบจะกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างกว้าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในต่อไป

1.2 การวางแผนการปฏิบัติงาน (Engagement Plan)

เมื่อหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้จัดทำแผนการตรวจสอบตามข้อ 1.1 เสร็จเรียบร้อยแล้วหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในจะต้องมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบที่วางไว้โดยผู้ตรวจสอบภายในจะต้องวางแผนการปฏิบัติงานก่อนการตรวจสอบ ฉะนั้น แผนการปฏิบัติงานจึงหมายถึงแผนปฏิบัติงานที่ผู้ตรวจสอบภายในซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบ ได้จัดทำขึ้นล่วงหน้าว่าจะตรวจสอบเรื่องใด ที่หน่วยรับตรวจใด ด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขต การตรวจสอบ และวิธีการตรวจสอบใด จึงจะทำให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

เรื่องที่ 2 ขั้นตอนของการวางแผนตรวจสอบ

เพื่อให้การวางแผนการตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบภายในควรดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น
- 2.2 การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน
- 2.3 การประเมินความเสี่ยง
- 2.4 การวางแผนการตรวจสอบ
- 2.5 การวางแผนการปฏิบัติงาน

เรื่องที่ 3 การเสนอแผนการตรวจสอบ

เมื่อหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้วางแผนการตรวจสอบเสร็จเรียบร้อยแล้วให้เสนอแผนการตรวจสอบต่อผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ เพื่อพิจารณาอนุมัติภายในเดือนกันยายนของทุกปี และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ซึ่งในระหว่างการปฏิบัติงานถ้าหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในพบว่ามีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบได้ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรพิจารณาทบทวนและปรับปรุงแผนการตรวจสอบใหม่ และเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติอีกครั้งหนึ่งด้วย เมื่อผู้ตรวจสอบภายในจัดทำแผนการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในเสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรเสนอแผนการปฏิบัติงานให้หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในให้ความเห็นชอบก่อนที่จะดำเนินการตรวจสอบในขั้นตอนต่อไป

2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ

การปฏิบัติงานตรวจสอบ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบ สอบทาน และรวบรวมหลักฐาน เพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่ได้จากการ

ตรวจสอบ และข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน การปฏิบัติงานตรวจสอบ ประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 เรื่อง ได้แก่

เรื่องที่ 1 ก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ

หลังจากจัดทำแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำตาราง การปฏิบัติงานตรวจสอบในรายละเอียดของงานตรวจสอบแต่ละงานหรือกิจกรรม และทำความเข้าใจ กับหน่วยรับตรวจในเรื่องความพร้อมขอเบ็ดเตล็ดของการตรวจสอบ กำหนดวันและระยะเวลาที่ใช้ ในการตรวจสอบ การดำเนินการก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ

เรื่องที่ 2 ระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบภายในเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบด้วยการประชุมเปิดงานตรวจสอบ ระหว่าง ทีมตรวจสอบกับผู้รับตรวจที่เกี่ยวข้อง หัวหน้าทีมตรวจสอบจะเป็นผู้ดำเนินการประชุม อธิบาย วัตถุประสงค์รายละเอียดของขอบเขตการตรวจสอบให้ผู้รับตรวจทราบ ระหว่างการปฏิบัติงาน ตรวจสอบมีขั้นตอนที่ควรดำเนินการ

เรื่องที่ 3 การปฏิบัติเมื่อเสร็จสิ้นงานตรวจสอบ

หลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานตรวจสอบในหน่วยรับตรวจแล้ว หัวหน้าทีมตรวจสอบ ควรสอบถามให้แน่ใจว่าทีมตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เสร็จสมบูรณ์ และเป็นไปตามแผนการ ตรวจสอบที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ หัวหน้าทีมตรวจสอบต้องสอบถามกระดาษทำการ เอกสาร หลักฐานที่รวบรวมไว้จากการตรวจสอบและข้อสรุปสิ่งที่ตรวจพบ สอบถามร่างรายงานผลการ ปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแต่ละคน โดยประเมินจากความสำเร็จ ของงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้การปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นงานตรวจสอบ ประกอบด้วย การ รวบรวมหลักฐาน การรวบรวมกระดาษทำการ และการสรุปผลการตรวจสอบ

3. การจัดทำรายงานและติดตามผล

3.1 การจัดทำรายงาน

การจัดทำรายงานเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีปฏิบัติงานและผลการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดทุกขั้นตอน สรุปข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญและการควบคุมรวมทั้งเรื่องอื่นๆ ที่ผู้บริหารควรทราบพร้อม ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อเสนอผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาสั่งการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป

การเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ผู้ตรวจสอบจะต้องเอาใจใส่ เป็นพิเศษเพราะรายงานนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ทั้งหมด ลักษณะของรายงานที่ดีต้องเป็นรายงานที่มีประโยชน์ต่อผู้อ่านรายงานเรื่องที่มีสาระสำคัญ

ข้อตรวจพบเป็นเรื่องที่ตรงกับข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะหรือ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ โดยสรุปลักษณะของรายงานผลการปฏิบัติงานที่ดี มีองค์ประกอบดังนี้

ถูกต้อง (Accuracy) รายงานผลการปฏิบัติงานต้องมีความถูกต้องข้อความทุกประโยคตัวเลขทุกตัว เอกสารอ้างอิงทุกชนิดต้องมาจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือ และผู้ตรวจสอบได้ประเมินข้อมูลเหล่านั้นแล้ว การอ้างอิงทุกครั้งต้องมีเอกสารหลักฐานประกอบและสามารถให้คำอธิบายแล้วพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ทุกอย่าง การรายงานสิ่งใดก็ย่อมหมายความว่าสิ่งนั้นผู้ตรวจสอบได้ทราบหรือได้ยอมรับแล้วว่าเป็นสิ่งที่ตรงตามข้อเท็จจริง

ชัดเจน (Clarity) หมายถึง ความสามารถในการสื่อข้อความหรือความต้องการของผู้ตรวจสอบ หรือสิ่งที่ต้องการเสนอให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจเช่นเดียวกับผู้ตรวจสอบภายใน โดยไม่ต้องมีการตีความหรืออธิบายเพิ่มเติม

กะทัดรัด (Conciseness) หมายถึง การตัดทอนความคิด ข้อความ คำพูดที่ฟุ่มเฟือยหรือสิ่งที่ไม่ใช่สาระสำคัญและสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่จะรายงานออกไป

ทันกาล (Timeliness) การเสนอรายงานต้องกระทำภายในเวลาที่เหมาะสม ทันต่อการแก้ไขสถานการณ์ ผู้ตรวจสอบภายในควรพิจารณาว่าสิ่งที่ตรวจพบ ควรรายงานในขณะและเวลาใด เพราะผู้บริหารต้องนำสิ่งที่เสนอในรายงานไปดำเนินการต่อมิใช่เก็บรายงานไว้เป็นจดหมายเหตุเพื่อการศึกษาทางประวัติศาสตร์

สร้างสรรค์ (Constructive Criticism) การรายงานควรแสดงให้เห็นคุณภาพและความจริงใจของผู้ตรวจสอบ ผู้รายงานควรชี้ให้เห็นส่วนดีของการปฏิบัติงานก่อนที่จะกล่าวถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุง ทำให้ผู้อ่านคล้อยตามคำแนะนำ และข้อเสนอแนะ และมีความพอใจที่จะให้ความร่วมมือในการแก้ไขปรับปรุง การวิจารณ์ข้อบกพร่องโดยไม่มีกรณีให้ข้อเสนอแนะ หรือการวิจารณ์โดยปราศจากการเสนอแนะข้อยุติที่ขบด้วยเหตุผลเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ

จูงใจ (Pursuance) การเสนอรายงานควรจูงใจให้ผู้อ่านจับประเด็นได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยการใช้รูปแบบถ้อยคำ และศิลปะของภาษา ทำให้ผู้อ่านยอมรับและเกิดความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจสอบเสนอในรายงาน โดยชี้ให้เห็นปัญหา ประโยชน์ร่วมกันและประโยชน์ต่อองค์กรไม่ตำหนิโดยไม่มีข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์ ให้ทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่แก้ไข

3.2 การติดตามผล (Follow Up)

การติดตามผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในซึ่งถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่งของการตรวจสอบ เพราะแสดงถึงคุณภาพและประสิทธิผลของงานตรวจสอบว่าผู้รับการตรวจและผู้บริหารได้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานการปฏิบัติงาน

ตรวจสอบหรือไม่ และข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมแล้วหรือยังเมื่อผู้ตรวจสอบภายในเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารระดับสูงแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในต้องติดตามผลว่าผู้บริหารฯ ได้สั่งการหรือไม่ประการใด และหากสั่งการแล้ว หน่วยรับตรวจดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในที่ผู้บริหารสั่งการหรือไม่เพื่อให้แน่ใจว่าข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม หรือมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร และรายงานผลการติดตามต่อผู้บริหารต่อไป ทั้งนี้ ผู้บริหารที่ได้รับทราบแล้วมิได้สั่งการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แสดงว่าผู้บริหารยอมรับภาระความเสี่ยงหากเกิดความเสียหายขึ้นในอนาคต

แนวทางการติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ

1. หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในควรพิจารณากำหนดวิธีการและเวลาที่เหมาะสมในการติดตามผล พร้อมทั้งจัดงบประมาณของหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อให้การติดตามผลทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรกำหนดตารางเวลาที่ใช้ในการติดตามผลของรายงานผลการปฏิบัติงานในปีก่อนไว้ในแผนการตรวจสอบในปีปัจจุบัน การกำหนดตารางเวลาที่จะใช้ในการติดตามผล ควรหารือกับหัวหน้าหน่วยงานที่รับการตรวจสอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการติดตามผล

3. ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายให้ติดตามผล ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรายงานผลการปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อให้มีมุมมองใหม่ ๆ และสามารถประเมินการปรับปรุงแก้ไขว่าเหมาะสมสอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือไม่

4. ผู้ตรวจสอบภายในควรติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน และข้อบกพร่องจากหน่วยงานเป็นระยะ ๆ หากมีปัญหาผู้ตรวจสอบภายในควรเข้าไปพิจารณาให้คำแนะนำเพื่อให้สามารถดำเนินการต่อไปได้

5. ผู้ตรวจสอบภายในควรเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยรับตรวจในการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา จุดอ่อน และข้อบกพร่องต่าง ๆ และกำหนดมาตรการป้องกันความผิดพลาดและข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

6. ควรมีการประเมินประสิทธิภาพการติดตามผล และเวลาในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการสั่งการหรือต่อการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง หรือ อาจประเมินจากแผนงานหรือวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรู้ความสามารถในทางวิชาชีพตรวจสอบภายในที่สูงเพียงพอต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคคล และหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลงานได้ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ตรวจสอบภายใน
จะเป็นงานที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง

ความหมายของการบริหารความเสี่ยง

(เริงรัก จำปาเงิน, 2544 หน้า 513) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารความเสี่ยง หมายถึง การจัดการประเภทของเหตุการณ์ที่จะส่งผลกระทบต่อภาวะทางการเงินและการดำเนินการเพื่อป้องกัน
ไม่ให้เกิดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นนั้น กระทบกับองค์กรน้อยที่สุด

(ผกามาศ มุลวันดี, 2553 หน้า 29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารความเสี่ยง หมายถึง
แนวทางและขั้นตอนปฏิบัติที่องค์กรใช้เพื่อลดความเสียหาย ความสูญเปล่า การรั่วไหล
ความผิดพลาด หรือเหตุการณ์หรือการกระทำใด ๆ ที่ไม่พึงประสงค์และอาจเกิดขึ้นภายใต้
สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน และจะส่งผลกระทบต่อ หรือความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อองค์กร เพื่อช่วย
ให้องค์กรลดผลกระทบที่เกิดขึ้นน้อยที่สุดและเพิ่ม โอกาสแก่องค์กรให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์
โดยมีประสิทธิภาพ

(กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2554 หน้า 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารความเสี่ยง
หมายถึง กระบวนการการกำหนดและการนำไปใช้โดยบุคลากรภายในองค์กรทุก ๆ ระดับ
เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นอันมีต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถ
บรรลุวัตถุประสงค์ได้

(กองตรวจสอบระบบบัญชี, 2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารความเสี่ยง หมายถึง
วิธีการบริหารจัดการที่เป็นไปเพื่อการคาดการณ์ และลดผลเสียของความไม่แน่นอน ที่จะเกิดขึ้น
กับองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(พิชัย จรรย์สุกรินทร์ และคณะ, 2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารความเสี่ยง
หมายถึง การบริหารปัจจัยและความคุมกิจกรรมรวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ โดย
ลดปัจจัยของสาเหตุแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหายเพื่อให้ระดับของความเสี่ยงและขนาดของ
ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ในอนาคตนั้นอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้
อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ขององค์กรเป็นสำคัญ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การบริหารความเสี่ยง หมายถึง การบริหาร
จัดการภายในองค์กร เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เพื่อลด
โอกาสและป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในระดับที่สามารถยอมรับได้

องค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ตามแนวคิดของ ชาติพันธุ์ สุตมาศ (2548 หน้า 11) ประกอบด้วย

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการกำหนดแผนกลยุทธ์ และการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ไม่เหมาะสมรวมถึงความไม่สอดคล้องกันระหว่างนโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ โครงสร้างองค์กร การปฏิบัติตามแผน สภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่มีอยู่อันมีผลให้กลยุทธ์ขององค์กรที่กำหนดไว้ไม่สามารถดำเนินการได้

ความเสี่ยงด้านการเงิน หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการจัดการทางการเงินขององค์กร

ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน หมายถึง ความเสี่ยงในการสูญเสียที่เกิดจากความไม่เพียงพอ หรือความล้มเหลวของขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในทรัพยากรบุคคล หรือ จากเหตุการณ์ภายนอก

ความเสี่ยงด้านการควบคุม หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการในการควบคุม ประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติงานระบบการควบคุมภายในและการป้องกันความเสี่ยงขององค์กร

ตามแนวคิดของ (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2550 หน้า 2) ประกอบด้วย

ด้านกลยุทธ์ (Strategic) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการกำหนดแผนกลยุทธ์แผนดำเนินการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก (External Factor Risks) และความเสี่ยงจากปัจจัยภายใน (Internal Factor Risks)

ก. ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจจากปัจจัยภายนอก ธุรกิจไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ ความเสี่ยงจากคู่แข่งชั้นความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และความเสี่ยงจากความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลง

ข. ความเสี่ยงจากปัจจัยภายในเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากภายในองค์กรด้านการเงิน (Financial) เป็นอีกประเภทของความเสี่ยงที่มีความสำคัญต่อองค์กรซึ่งความเสี่ยงด้านการเงินประกอบด้วย

ก. ความเสี่ยงในการบริหารเงิน (Treasury Risks) เป็นความเสี่ยง ของฝ่ายบริหารเงินขององค์กรที่จะต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงจากการปรับตัวของอัตราดอกเบี้ยที่อาจมีการปรับตัวเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย หรือลดลง ของอัตราดอกเบี้ย ซึ่งจะส่งกระทบกับทั้งบริษัทที่มีการกู้ยืมเงิน ในระยะสั้นและระยะยาวแตกต่างกันไป ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน

ข. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risks) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมต่างๆ ขององค์กรและส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการระบบสินเชื่อทางการค้าขององค์กร

ค. ความเสี่ยงในการซื้อขายตราสารการเงิน (Trading Risks) เป็น ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการซื้อหรือขายตราสารทางการเงิน รวมถึงตราสารอนุพันธ์ และตราสารหนี้

ด้านการดำเนินงาน (Operational) เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ในการดำเนินงาน ของธุรกิจ ตามปกติแต่ธุรกิจจะต้องหาวิธีการในการจัดการป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเหล่านี้เกิดขึ้น ถ้าหากธุรกิจ ปล่อยให้มีความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการเกิดขึ้นมาก ผลการดำเนินงานของธุรกิจ อาจไม่เป็นไปตามที่ คาดการณ์ไว้ ซึ่งจะส่งผลให้ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นของบริษัทลดลงด้วย ความเสี่ยงด้านการ ปฏิบัติการนี้ ประกอบด้วยความเสี่ยง 3 ประเภท ประกอบด้วย

ก. ความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงานอาจเกิดขึ้นในหลายสาเหตุ อันสืบเนื่องมาจาก กระบวนการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ขององค์กรไม่เป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้

ข. ความเสี่ยงในการถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย เป็นความเสี่ยงที่องค์กรอาจถูกฟ้องร้อง ดำเนินคดี ด้วยอาจจะมาจากสาเหตุในการ ไม่รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมและสังคมหรืออาจทำให้ ลูกค้าหรือผู้บริโภคเกิดความเสียหาย

ค. ความเสี่ยงจากบุคลากร เป็นอีกความเสี่ยงหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความ เสี่ยงอื่น ๆ เพราะบุคลากรเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ความเสี่ยงในด้านนี้อาจเกิดจากปัญหาของ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อยครั้ง ความไม่เข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร

ด้านการควบคุม (Control) เป็นการควบคุมเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่าย บริหารกำหนดให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติเพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยงและได้รับการสนองตอบ โดยมีการปฏิบัติตาม ตัวอย่างกิจกรรมการควบคุม เช่น การสอบทานงาน การดูแลป้องกันทรัพย์สิน และการแบ่งแยกหน้าที่ ซึ่งกิจกรรมการควบคุมโดยทั่วไป แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

ก. การควบคุมเพื่อการป้องกัน (Preventive Control) เป็นวิธีการควบคุม ที่กำหนดขึ้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดตั้งแต่แรก

ข. การควบคุมเพื่อให้ตรวจพบ (Detective Control) เป็นวิธีการควบคุม ที่กำหนดขึ้นเพื่อ ค้นพบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้ว

ค. การควบคุมเพื่อการแก้ไข (Corrective Control) เป็นวิธีการควบคุม ที่กำหนดขึ้นเพื่อ แก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้อง หรือเพื่อหาวิธีการแก้ไขไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีกในอนาคต

ง. การควบคุมเพื่อแนะนำวิธีปฏิบัติงาน (Directive Control) เป็นวิธีการควบคุมโดยการ ชี้แนะ ส่งเสริม หรือกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง

วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม (นฤมล สอาดโคม, 2550 หน้า 27) ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ก่อนสูญเสีย (Preloss Objectives)

การบริหารความเสี่ยงก่อนความสูญเสียมีวัตถุประสงค์เพื่อวางแผนป้องกันความสูญเสียขององค์กร เช่น การวิเคราะห์ความเสี่ยงขององค์กร การวิเคราะห์ต้นทุนของการจัดการความเสี่ยง ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนในการทำประกันภัยหรือต้นทุนในการทำโครงการเพื่อความปลอดภัยเป็นต้น นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงก่อนการสูญเสียยังรวมถึงความพยายามที่จะลดความกลัวและความกังวลที่มากเกินไปอาจนำไปสู่โอกาสในการทำกำไร หรือส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลงวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงก่อนความสูญเสียควรจะต้องคำนึงถึงระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจที่ทางองค์กรต้องปฏิบัติตามด้วย

2. วัตถุประสงค์หลังความสูญเสีย (Postloss Objectives)

วัตถุประสงค์หลังความสูญเสียครอบคลุมการวางแผนการบริหารความเสี่ยงเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่เกิดจากความสูญเสียขึ้นแก่องค์กร อันรวมถึงแผนการเยียวยาความสูญเสีย แผนการดำเนินงานหลังเกิดความสูญเสีย การพิจารณาถึงความมั่นคงของกระแสเงินสดหลังเกิดความสูญเสีย และโอกาสความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและสังคมหลังเกิดความสูญเสียประเด็นสำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยงหลังความสูญเสียคือ การวางแผนเพื่อความอยู่รอดขององค์กรเมื่อเกิดความสูญเสียขึ้น โดยมีการวางแผนรองรับล่วงหน้าว่าเมื่อเกิดความสูญเสียขึ้นแล้ว จะมีการดำเนินการอย่างไรให้องค์กรสามารถเดินหน้าต่อไปได้ ถึงแม้จะเป็นการดำเนินงานเพียงบางส่วนก็ตาม

ประเภทของความเสี่ยง สามารถจำแนกได้โดยใช้เกณฑ์ที่ต่างกัน ดังนี้

1. การจำแนกตามความสำคัญ (ไฟรว์เตอร์เอาส์คูเปอร์ส, 2546 หน้า 1) ประกอบด้วย

1.1 ความเสี่ยงที่เป็นอันตราย คือ เหตุการณ์ในเชิงลบที่หากเกิดขึ้นแล้วอาจเป็นอันตรายหรือสร้างความเสียหาย

1.2 ความเสี่ยงที่เป็นความไม่แน่นอน คือ เหตุการณ์ที่ทำให้ผลที่องค์กรได้รับจากเหตุการณ์จริงไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ อันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ กัน

1.3 ความเสี่ยงที่เป็นโอกาส คือ เหตุการณ์ที่ทำให้องค์กรเสียโอกาส ในการแข่งขัน การดำเนินงานและการเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้น

2. การจำแนก ตามการตรวจสอบ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2541 หน้า 14) ประกอบด้วย

2.1 ความเสี่ยงจากลักษณะธุรกิจเป็นความเสี่ยงด้านฐานะการเงินของบริษัท หลักทรัพย์โดยปัจจัยที่ชี้วัด ได้แก่ ความมั่นคงของฐานะการเงินและความเพียงพอของเงินทุนในการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้ในการดำเนินธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ควรมีความมั่นคงทางการเงินมีเงินทุนเพียงพอที่จะรองรับการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ได้ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาทางการเงินอันจะมีผลกระทบต่อลูกค้าและระบบการชำระเงินโดยรวม

2.2 ความเสี่ยงจากการควบคุม เป็นความเสี่ยงด้านประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติงานระบบการควบคุมภายในและการป้องกันความเสี่ยงของบริษัทโดยปัจจัยชี้วัด ได้แก่ ทัศนคติและจรรยาบรรณของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและระบบซึ่งจะประเมิน จากโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาระบบงานและวิธีการปฏิบัติงานระบบการควบคุมภายในระบบการบริหารความเสี่ยง และระบบการบริหารและจัดการสารสนเทศรวมทั้งการปฏิบัติตามระบบงานดังกล่าว

2.3 ความเสี่ยงด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นความเสี่ยงที่บริษัทอาจสร้างความเสียหายให้แก่ลูกค้า เนื่องจากไม่สามารถขายสินค้าหรือบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าได้โดยปัจจัยชี้วัด ได้แก่ การให้คำแนะนำในการซื้อขายหลักทรัพย์ การขายสินค้าและบริการต่าง ๆ จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าทั้งนี้บริษัทหลักทรัพย์จะต้องรู้จักลูกค้ารวมทั้งให้คำแนะนำและขายสินค้าหรือบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาลูกค้าขาดความเชื่อมั่นกับบริษัทและไม่ใช้บริการของบริษัทอีกต่อไปซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในตลาดอีกด้วย

2.4 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทหลักทรัพย์โดยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอาจเป็นความเสี่ยงจากการที่บุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่สามารถเข้าถึงหรือใช้ข้อมูลได้ ความเสี่ยงด้านความไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วนของข้อมูล ความเสี่ยงที่ไม่มีข้อมูล เมื่อต้องการใช้ความเสี่ยงจากการไม่มีทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับธุรกิจและความเสี่ยงจากการที่บุคคลที่มีหน้าที่ หรือระบบที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องภายในเวลาที่เหมาะสมในการใช้ข้อมูลตัดสินใจดำเนินการ โดยปัจจัยชี้วัด ได้แก่ นโยบาย/ขั้นตอน/แผนงานต่างๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ การกำหนดอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลและการจัดการด้านความปลอดภัยของข้อมูลธุรกิจ และใช้กลยุทธ์ไม่เหมาะสมกับความสามารถหรือความพร้อมในการประกอบธุรกิจของบริษัท และสภาพแวดล้อมของตลาดในขณะนั้น โดยปัจจัยชี้วัดจะพิจารณาจากนโยบายและกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจที่บริษัทหลักทรัพย์ใช้ว่ามี ความเหมาะสมกับความพร้อมของบริษัททางด้านคน ฐานธุรกิจและเงินทุนหรือไม่ รวมทั้งโครงสร้างรายได้ของบริษัทที่มีการ

กระจายความเสี่ยงหรือไม่ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะชี้ให้เห็นว่าบริษัทจะสามารถอยู่รอดในระยะปานกลางหรือระยะยาวต่อไปได้หรือไม่ โดยสรุป ในการจำแนกประเภทของความเสี่ยงว่าจะจำแนกในลักษณะใดนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้งานแต่มีสองเกณฑ์ที่คล้ายกันคือ การจำแนกตามหน้าที่ และการจำแนกตามการตรวจสอบ ซึ่งเป็นการจำแนกตามมุมมองของหลักการของระบบการวัดสมรรถที่ประกอบด้วย สี่มุมมอง คือ ด้านปัจจัยพื้นฐานและการเรียนรู้ด้านการดำเนินการ ด้านลูกค้า และด้านการเงิน

ลักษณะที่สำคัญของการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยง เป็นกลวิธีที่เป็นเหตุเป็นผลที่นำมาใช้ในการบ่งชี้ วิเคราะห์ประเมิน จัดการ ติดตาม และสื่อสารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหน่วยงานหรือกระบวนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรลดความสูญเสียให้เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสให้แก่ธุรกิจมากที่สุด การบริหารความเสี่ยงขององค์กร คือ การบริหารความเสี่ยงโดยมีโครงสร้างองค์กร กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร ประกอบเข้าด้วยกัน ซึ่งการบริหารความเสี่ยงขององค์กรนั้นมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ (เจริญ เจษฎาวัลย์, 2546 หน้า 10)

1. ผสมผสานเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ การบริหารความเสี่ยงควรสอดคล้องกับแผนทางธุรกิจ วัตถุประสงค์ การตัดสินใจและสามารถนำไปใช้กับองค์ประกอบอื่นๆในการบริหารองค์กร
2. พิจารณาความเสี่ยงทั้งหมด โดยครอบคลุมความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงเกี่ยวกับกลยุทธ์ การดำเนินงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการเงิน ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้ อาจทำให้เกิดความเสียหาย ความไม่แน่นอน และโอกาส รวมถึงการมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย
3. มีความคิดแบบมองไปข้างหน้า โดยบ่งชี้ว่าความเสี่ยงอะไรที่อาจจะเกิดขึ้นบ้างและหากเกิดขึ้นจริงจะมีผลกระทบอย่างไรต่อวัตถุประสงค์ ดังนั้นองค์กรควรเตรียมการบริหารความเสี่ยงอย่างไรการบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการกำกับดูแลกิจการเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์หรือกลยุทธ์ทางธุรกิจที่กำหนดไว้ช่วยให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่ถูกต้องผู้บริหารควรมีความเข้าใจต่อผลลัพธ์ทั้งทางด้านดีและไม่ดีของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จลดโอกาสของการล้มเหลว และลดความไม่แน่นอนในผลการดำเนินงานโดยรวม วัตถุประสงค์ทางธุรกิจและสภาพแวดล้อมที่ดำเนินธุรกิจอยู่มีการพัฒนาตลอดเวลาทำให้ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเปลี่ยนแปลงได้อย่างต่อเนื่อง การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจในการจัดการและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้แม้ว่าความเสี่ยงไม่สามารถ

ถูกจำกัดหมดไปแต่ก็จะทำให้การจัดการความเสี่ยงอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับผลตอบแทนที่ยอมรับได้

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงจะเกิดผลสูงสุดเมื่อทุกหน่วยงานในองค์กรมีวิธีการในทางเดียวกันในการระบุ ประเมินจัดการความเสี่ยงและการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงในองค์กรควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ (เจริญ เจษฎาวัดย์, 2546 หน้า 12)

1. มีวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยงในทุก ๆ ระดับขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ และชี้แจงสิ่งเหล่านี้ให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบเพื่อจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง

2. ปฏิบัติตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงกระบวนการให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจอยู่เสมอ

3. กำหนดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม และระบุถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจน โดยถือว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกคนในองค์กรตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน

4. มีปัจจัยพื้นฐานที่ดี ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ บุคลากร ที่มีความสามารถ วิธีการวัดผลการดำเนินงาน การให้ความรู้และฝึกอบรม ช่องทางการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร วิธีการสอบทานคุณภาพเพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าองค์กรสามารถดำเนินการบริหารความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ดังกล่าวควรเริ่มจากกรรมการและผู้บริหารระดับสูงขององค์กรและขยายต่อมายังผู้บริหารและปฏิบัติงานระดับต่างๆ ทั่วทั้งองค์กร

กระบวนการบริหารความเสี่ยง

จากองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงข้างต้น จะเห็นได้ว่าความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการควบคุมภายในองค์กรที่จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์ประกอบดังกล่าว นอกจากนี้จะต้องมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบและดำเนินการทั่วทั้งองค์กรแบบบูรณาการแล้วยังต้องให้ความสำคัญในการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อกิจกรรมการควบคุม (Control Activities) เพื่อพิจารณาประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและหรือพิจารณาการปฏิบัติเพิ่มเติมที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยงมีการติดตาม (Monitoring) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความเสี่ยงมีคุณภาพมีความเหมาะสมมีการรายงานความเสี่ยงทั้งหมดที่มีผลกระทบสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์

ขององค์กรต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบ และท้ายที่สุดมีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) แก่บุคลากรทุกคนให้ได้รับรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึงจะสามารถช่วยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกระบวนการบริหารความเสี่ยง มีขั้นตอน ดังนี้ (อุษณา ภัทรมนตรี, 2545 หน้า 8-23)

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบขอบเขตการดำเนินงานในแต่ละระดับและสามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้ครบถ้วน การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรควรมีความสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ สำหรับในระดับแผนกหรือระดับฝ่ายการกำหนดวัตถุประสงค์จะต้องสอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้วัตถุประสงค์ในภาพรวมบรรลุเป้าหมายโดยการกำหนดวัตถุประสงค์จะต้องคำนึงหลัก SMART คือมีความชัดเจน (Specific) สามารถวัดได้ (Measurable) สามารถปฏิบัติได้ (Achievable) มีความสมเหตุสมผล (Reasonable) และอยู่ในเงื่อนไขเวลาที่กำหนด (Time Constrained)

2. การระบุความเสี่ยง เป็นการค้นหาว่ามีความเสี่ยงใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กรโดยดูจากทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปกติการระบุความเสี่ยงจะดูจากประวัติการเกิดเหตุการณ์ในอดีตที่ผ่านมา หรือการคาดเดาเหตุการณ์ที่อาจมีผลกระทบในอนาคตซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ความเสี่ยงด้าน โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ (Governance Structure Risk) ความเสี่ยงด้านโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากโครงสร้างขององค์กรกลยุทธ์การดำเนินงาน ผู้บริหารที่ไม่มีศักยภาพในการบริหารงานและ/หรือ ไม่มีอุดมการณ์และ/หรือไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจและความน่าเชื่อถือขององค์กร

2.2 ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงานและการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก อันส่งผลกระทบต่อรายได้ หรือ การดำรงอยู่ของกิจการขาดการส่งเสริมการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล และไม่มีการจัดโครงสร้างพื้นฐานภายในที่เหมาะสมสำหรับการนำไปปฏิบัติ เช่น การจัดองค์กร บุคลากร งบประมาณ ระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบติดตามและควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจและจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.3 ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit/Default Risk) ความเสี่ยงด้านเครดิต คือ โอกาสหรือความน่าจะเป็นที่คู่สัญญาไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้ เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการที่ลูกหนี้หรือคู่ค้าอื่นขององค์กรไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาทำให้องค์กรไม่ได้รับชำระหนี้ตาม

จำนวนและช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งก่อให้เกิดหนี้ค้างชำระเกินกำหนดเวลา หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือหนี้สูญ รวมทั้งส่งผลกระทบต่อกระแสเงินสดและรายได้ขององค์กร ความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นความเสี่ยงที่มีความสำคัญมาก เพราะเกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อที่เป็นธุรกรรมหลักขององค์กร

2.4 ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) ความเสี่ยงด้านการตลาด คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและราคาตราสารในตลาดเงินตลาดทุน ที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้ขององค์กร ความเสี่ยงด้านตลาดจึงแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ ความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย (Interest Rate Risk) เป็นความเสี่ยงที่รายได้ได้รับผลกระทบในทางลบจากการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยของรายการสินทรัพย์ หนี้สินและรายการนอกงบดุลทั้งหมดที่มีความอ่อนไหวต่ออัตราดอกเบี้ย (Rate Sensitive Items) ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อรายได้ดอกเบี้ยมูลค่าตลาดของรายการเพื่อค้า (Trading Account) นอกจากนี้แล้วยังรวมถึงความเสี่ยงจากการลงทุนและการเสียโอกาสในการลงทุนเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่า และความเสี่ยงจากราคา (Price Risk) เป็นความเสี่ยงที่รายได้ได้รับผลกระทบในทางลบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาตราสารหนี้และตราสารทุนทำให้มูลค่าของพอร์ตเงินลงทุนเพื่อค้าและเพื่อขาย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการทำกำไรขององค์กรลดลง

2.5 ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) ความเสี่ยง ด้านสภาพคล่อง คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่องค์กรไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนดเนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์ เป็นเงินสดได้ หรือไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถจัดหาเงินทุนได้ แต่ด้วยต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.6 ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) ความเสี่ยง ด้านปฏิบัติการ คือ ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหาย อันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กรและการขาดการควบคุมที่ดี ดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้ ทั้งนี้ไม่นับรวมความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านเครดิต ความเสี่ยงด้านตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่องซึ่งความไม่เพียงพอหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยข้างต้นเป็นสาเหตุก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการขึ้นได้ เช่น การทุจริต ความไม่เพียงพอหรือความไม่ถูกต้องของข้อมูลเพื่อการตัดสินใจการหยุดชะงักหรือการขัดข้องของระบบคอมพิวเตอร์การก่อวินาศกรรมหรือภัยธรรมชาติ เป็นต้นและอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการจำแนกออกได้ ดังนี้

ก. ความเสี่ยงจากการทุจริต ความเสี่ยงจากการทุจริตภายในเป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้ผลประโยชน์ที่เกิดจากการทุจริตดังกล่าวตกแก่พวกพ้องของตนเอง เช่น การปลอมแปลงเช็ค การปลอมแปลงเอกสาร การขโมยเอกสาร หรือการรับสินบน เป็นต้น ความเสี่ยงจากการทุจริตภายนอก เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากการทุจริตของบุคลากรภายนอกองค์กรแต่ก่อให้เกิดความเสียหายโดยตรงต่อองค์กรเช่นการปลอมแปลงเช็ค การปลอมแปลงเอกสารทางการเงิน การฉ้อโกง เป็นต้น

ข. ความเสี่ยงด้านบุคลากรเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการจ้างงานที่ไม่เหมาะสมการจ่ายค่าตอบแทน หรือการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่เป็นธรรมซึ่งอาจก่อให้เกิดการฟ้องร้อง การลาออก การหยุดงานประท้วงหรือการทำงานอย่างเฉื่อยชาล่าช้าได้และการสรรหาบุคลากร ซึ่งอาจมีความรู้ความสามารถ หรือมีคุณสมบัติไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงานนอกจากนี้ยังรวมถึงความปลอดภัยในสถานที่ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเนื่องจากการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และการควบคุมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เพียงพอจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน

ค. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของทรัพย์สิน เป็นความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินขององค์กร อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อัคคีภัยภัยธรรมชาติ การทำลายทรัพย์สิน การจลาจล การก่อความไม่สงบทางการเมือง การก่อวินาศภัย เป็นต้น

ง. ความเสี่ยงจากการขัดข้องและหยุดชะงักระบบงาน และระบบคอมพิวเตอร์เป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากระบบงานที่ผิดพลาด หรือการหยุดทำงานของระบบงานด้านต่างๆ เช่นความไม่สอดคล้องกัน หรือความแตกต่างของระบบงานที่เกิดจากการรวบรวมกิจการ ความบกพร่องของระบบงานคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย รวมถึงการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมล้ำสมัย และไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

จ. ความเสี่ยงจากความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากข้อมูลสำคัญสูญหายถูกขโมยหรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่มีอำนาจ (Hacker) ลับลอบเข้าสู่ระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์อันอาจทำให้ข้อมูลชั้นความลับหรือข้อมูลทางธุรกิจขององค์กรเสียหายได้

ฉ. ความเสี่ยงจากระบวนการทำงานเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในวิธีปฏิบัติงาน (Methodology) ความผิดพลาดของระบบการปฏิบัติงาน หรือ ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรและพนักงานจากการจ้างงานภายนอก

ข. ความเสี่ยงจากลูกค้า ผลิตภัณฑ์และวิธีปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากวิธีปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ กระบวนการออกผลิตภัณฑ์และการเข้าถึงข้อมูลลูกค้าที่ไม่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่ทางการกำหนด

3. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ประกอบด้วย การวิเคราะห์ประเมินและจัดลำดับความเสี่ยง

3.1 การวิเคราะห์เป็นการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรโดยมีประเด็นที่ต้องวิเคราะห์ ดังนี้

ก. ประเด็นหรือสาระความเสี่ยง มีลักษณะเป็นประโยชน์ที่พรรณนาถึงความเสี่ยงอย่างสั้น ๆ แต่ได้ใจความชัดเจนที่กำลังพิจารณาหรือกล่าวถึงความเสี่ยงในเรื่องอะไรภายใต้แต่ละด้านของกลุ่มความเสี่ยง

ข. ปัจจัยเสี่ยงหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่เป็นเหตุทั้งที่มาจากภายในหรือภายนอกที่กระทบกระเทือนต่อสภาพขององค์กร ถือว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการพิจารณาต้องทำ Scenario หรือสมมุติฐานต่าง ๆ ที่คำนึงเป็นการล่วงหน้าในการบ่งชี้อันตรายอาจเลือกใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีที่เหมาะสมตามลักษณะการประเมินกิจการ หรือ ลักษณะความเสี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ในการตั้งสมมุติฐานที่สมบูรณ์ควรต้องมีองค์ประกอบของการอธิบายสมมุติฐานดังนี้ เนื้อหาขอบเขต และข้อมูลประกอบสถานการณ์ที่สมมุติฐานอยู่ในรูปของสถิติหรือพรรณนา

ค. ผลกระทบหรือปัญหาที่คาดว่าจะเกิดตามมา หมายถึง ผลที่เกิดจากสมมุติฐานของเหตุการณ์ที่คาดการณ์ไว้เป็นการล่วงหน้าของแต่ละสมมุติฐานควรอธิบายไว้อย่างชัดเจนว่าได้เกิดอะไรขึ้น มีอะไรเป็นความเสียหาย ระบุขนาด และปริมาณความเสียหาย โดยใช้ข้อมูลจากเหตุการณ์ลักษณะนี้ ที่เกิดมาแล้วมีการบันทึกไว้ การแก้ปัญหาหรือจากการตัดสินใจ (ประสบการณ์) ในการพิจารณาผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดตามมาจะต้องพิจารณาให้ครอบคลุมทุกด้านดังต่อไปนี้คือ ด้านการดำเนินงาน ด้านบุคคล ด้านทรัพย์สิน ด้านสมาชิกและผู้ให้บริการ และด้านภาพลักษณ์

3.2 การประเมินความเสี่ยง ใช้หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ก. พิจารณาถึงโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ (Likelihood) ว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยจัดเป็น 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำและต่ำมาก 5,4,3,2 และ 1

ข. พิจารณาถึงความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์ต่าง ๆ (Impact) ว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยจัดระดับความรุนแรงและผลกระทบเป็น 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ และต่ำมาก แทนด้วยตัวเลข 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับ ผลกระทบประกอบด้วยผลกระทบเชิงปริมาณ ได้แก่ ผลกระทบต่อองค์กรที่คิดเป็นมูลค่าความสูญเสีย และผลกระทบเชิงคุณภาพ ได้แก่ การจัด

ระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล ชุมชนสิ่งแวดล้อม ภาพลักษณ์ขององค์กร การประมาณและจัดระดับความน่าจะเป็นเกิด อาจพิจารณาจาก โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด

3.3 การจัดระดับความเสี่ยง (Degree of Risk) การจัดระดับความเสี่ยง หมายถึงการนำผลการประเมินความเสี่ยงตามข้อ 6.3.2 มาประมวลเข้าด้วยกันซึ่งสามารถทำได้ 2 วิธี คือวิธีการคำนวณทางคณิตศาสตร์ เป็นวิธีการคำนวณระดับความเสี่ยงกรณีที่มีผลกระทบ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และวิธีการจัดทำข้อมูลสถานะความเสี่ยง (Risk Profile) จะเป็นการสร้างภาพแสดงค่าโอกาสในการเกิดปัจจัยความเสี่ยง (Likelihood) และค่าระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากปัจจัยเสี่ยงนั้น (Impact)

4. การจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment) เป็นการพิจารณาเลือกวิธีการที่ควรกระทำตามผลการประเมินความเสี่ยง ซึ่งพิจารณาจากความน่าจะเป็นเกิดและผลกระทบ โดยเปรียบเทียบระดับความเสี่ยงที่เกิดกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และความคุ้มค่าในการที่จะบริหารความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk) นั้น วิธีการตอบสนองความเสี่ยงประกอบด้วย การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) การลดความเสี่ยง (Risk Reduction) การกระจายความเสี่ยง (Risk Diversification) และการยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance)

5. การติดตามประเมินผลการและการรายงาน (Monitoring Evaluating and Reporting) หมายถึง การติดตามประเมินผลและการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงซึ่งมีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการตามความเหมาะสม

กล่าวโดยสรุป การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าความเสี่ยงทั้งหมดที่มีผลกระทบสำคัญ ทั้งจากภายในและภายนอกที่มีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรจะได้รับการพิจารณาและจัดการให้หมดไปหรือลดน้อยลงซึ่งจะทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ทั้งนี้การบริหารความเสี่ยงดังกล่าวนอกจากจะต้องมีการดำเนินการทั่วทั้งองค์กรแบบบูรณาการ ยังต้องให้ความสำคัญในการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อกิจกรรมการควบคุม เพื่อพิจารณาประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและหรือพิจารณาการปฏิบัติเพิ่มเติมที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยง การติดตาม (Monitoring) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจัดการความเสี่ยง มีคุณภาพ มีความเหมาะสม และการบริหารความเสี่ยงได้นำไปใช้ทุกระดับขององค์กร มีการรายงานความเสี่ยงทั้งหมดที่มีผลกระทบสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและท้ายสุดมีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) แก่บุคลากรทุกคนให้ได้รับรู้และเข้าใจอย่างทั่วถึงจะสามารถช่วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

การบริหารความเสี่ยงเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอให้ประโยชน์ต่อธุรกิจในการจัดการและการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับแผนทางธุรกิจแล้วนั้น องค์กรจึงได้ดำเนินการจัดทำระบบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานควบคู่ไปกับระบบการบริหารงานคุณภาพ ดังนั้นการบริหารความเสี่ยงขององค์กรจึงมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นการสร้างฐานข้อมูลความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการบริหารและการปฏิบัติงานในองค์กร การบริหารความเสี่ยงจะเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยง เป็นการดำเนินการซึ่งตั้งอยู่บนสมมุติฐานในการตอบสนองต่อเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร

2. ช่วยสะท้อนให้เห็นภาพรวมของความเสี่ยงต่าง ๆ ที่สำคัญได้ทั้งหมด การบริหารความเสี่ยงจะทำให้พนักงานภายในองค์กรมีความเข้าใจถึงเป้าหมายและภารกิจหลักขององค์กร และตระหนักถึงความเสี่ยงสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างครบถ้วนซึ่งครอบคลุมความเสี่ยงที่มีเหตุทั้งจากปัจจัยภายในองค์กรและจากปัจจัยภายนอกองค์กร

3. เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงาน การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถมั่นใจได้ว่าความเสี่ยงได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมและทันเวลา รวมทั้งเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ การติดตามควบคุมและวัดผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

4. ช่วยให้การพัฒนาองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันการบริหารความเสี่ยงทำให้รูปแบบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานขององค์กรมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การตัดสินใจโดยที่ผู้บริหารมีความเข้าใจในกลยุทธ์วัตถุประสงค์ขององค์กรและระดับความเสี่ยงอย่างชัดเจน

5. ช่วยให้การพัฒนาการบริหารและจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างเหมาะสมโดยพิจารณาถึงระดับความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมและการเลือกใช้มาตรการในการบริหารความเสี่ยง

จากแนวคิดที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นกระบวนการจัดการเพื่อหาวิธีการในการป้องกันและรับมือกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรนั้น ตลอดจนการสร้างเชื่อมั่นให้กับองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นที่น่าพอใจและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายโดยการ

บริหารความเสี่ยงองค์กรประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ (Strategic) ด้านการเงิน (Financial) ด้านการดำเนินงาน (Operational) และด้านการควบคุม (Control)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

คำนิยามของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

(กระทรวงศึกษาธิการ, 2542 หน้า 49) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การบริการ การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องรวดเร็ว พร้อมทั้งใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุดและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543 หน้า 198) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถการบริหารการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการซึ่งมักจะพิจารณาเปรียบเทียบเป็นร้อยละ

(ปรีดา เปี่ยมวารี, 2543 หน้า 29) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการทำความเข้าใจการกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง การพิจารณาความน่าจะเป็นได้ของงาน คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง ต้องปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องมีความน่าเชื่อถือได้ มีความจับปล้นทันเวลา มีสมรรถภาพและ มีการลงไว้เป็นหลักฐาน งานควรมีลักษณะการแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างครบถ้วน งานเสร็จทันเวลา ผลงานได้รับมาตรฐานการดำเนินงานสามารถยึดถือเป็นมาตรฐานได้โดยกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้รวมถึงให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

(สมใจ ลักษณะ, 2543 หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การใช้ปัจจัยรวมถึงกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำหนดการแสดงผลของประสิทธิภาพของการดำเนินงานนั้นๆ โดยอาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับจากการดำเนินงาน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ โดยวิธีการจัดการพร้อมทั้งใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมคุ้มค่า มีขั้นตอนกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบแบบแผนทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน

ความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพดำเนินงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานจะประสบความสำเร็จได้เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยเริ่มจากความรู้

ความคิด หลักการและแนวปฏิบัติตั้งแต่ต้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาพส่วนประกอบต่างๆ ของปัจจัยที่ส่งเสริมนั้น จากการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงาน เมื่อนำส่วนประกอบต่าง ๆ มาสร้างภาพรวมไปสู่การสรุป ช่วยเพิ่มความรู้ความสามารถในการวางแผนดำเนินการทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคลให้นำไปสู่การปฏิบัติชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคนและองค์กร หมายถึง ในองค์กรหนึ่ง การพัฒนาประสิทธิภาพในองค์กร และการทำงานของตน จะต้องดำเนินการไปพร้อมกัน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543)

1. การวัดประสิทธิภาพ (Measurement of Efficiency)

การพัฒนาประสิทธิภาพที่มีความชัดเจนและเป็นระบบ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่ทราบถึงว่าการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงใดและในระดับใด ดังนั้นเราจึงต้องกำหนดแนวทางในการวัดประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน เพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีการในการดำเนินงาน ปัจจุบันหลายองค์กรหลายธุรกิจ อาจมีดัชนีตัวชี้วัดที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวัดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการดำเนินงานและจัดทำฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับองค์กร และในระดับอุตสาหกรรม ซึ่งมีส่วนช่วยให้ธุรกิจสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าธุรกิจหรือองค์กรจะไม่มีข้อมูลในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ ก็สามารถพิจารณาสร้างเครื่องมือวัดจากการพิจารณาปริมาณผลลัพธ์กับปัจจัยนำเข้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน

2. การประเมินประสิทธิภาพ (Evaluation of Efficiency)

การนำข้อมูลจากการวัดผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดมาใช้เพื่อเปรียบเทียบ ประเมิน และวิเคราะห์กับข้อมูลในการหาความแตกต่างสาเหตุของการด้อยประสิทธิภาพและแนวทางในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพต่อไปซึ่งทำการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานได้ใน 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบในแต่ละช่วงเวลา

โดยสามารถพิจารณาได้จากผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยอย่างไร ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นความก้าวหน้าหรือถดถอยหลังของธุรกิจและองค์กร

2.2 การเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์

โดยสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานว่ามีความใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องการหรือหรือไม่ เพียงใด เพื่อพิจารณาให้เห็นถึงการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับแผนอย่างไร เกิดความแตกต่างอย่างไรและสมควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

3. การวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพ (Planning for Efficiency Improvement)

การนำข้อมูลจากการประเมิน การวิเคราะห์ความแตกต่างมาประกอบการกำหนดแผนการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ให้เป็นรูปธรรมที่เรียกว่า “แผนปฏิบัติ (Action Plan)” โดยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมาย ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจน โดยผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานอย่างถูกต้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

4. การพัฒนาประสิทธิภาพ (Plan Implementation)

การเริ่มดำเนินการตามแผนโดยมอบหมายให้ผู้มีหน้าที่ในการรับผิดชอบโดยตรง ตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจ และการสั่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นระบบ มีรูปแบบที่ชัดเจนสามารถติดตามประเมินผล เพื่อนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมได้ในอนาคต

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ปัจจุบัน เทคโนโลยีได้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่งผลกระทบต่อภารกิจอยู่ หรือการล่มสลายขององค์กรธุรกิจ เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้รับการพัฒนาและเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตรวมถึงการทำงานของเรามาก และมีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อยๆ แต่การใช้เทคโนโลยีเพียงลำพังไม่สามารถทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้สร้างและเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี การนำเทคโนโลยีมาใช้จึงต้องอาศัย “คน” เป็นผู้ควบคุมและตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนาประสิทธิภาพ ถ้าทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรขาดความพร้อมและความใส่ใจในการพัฒนางาน โดยเฉพาะการมีสำนึกที่มีต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2543) ดังนั้น

1. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจูงใจเทคโนโลยี อาจมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกยิ่งขึ้น แต่อาจไม่ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจหรือองค์กร มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ถ้าทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจหรือองค์กรขาดความพร้อม ความเอาใจใส่ในการพัฒนางาน โดยเฉพาะในด้านสำนึกที่มีต่อคุณภาพประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารควรต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้านต่อไปนี้

1.1 การออกแบบงานและการออกแบบงานใหม่ หลักการยศาสตร์ หรือวิศวกรรมมนุษย์ ปัจจัย โดยนำมาประยุกต์ ทำให้สามารถออกแบบ และพัฒนาระบบงานให้เหมาะสมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม มีการเคลื่อนไหวร่างกายในทิศทางที่ถูกต้องซึ่งมีส่วนช่วยลดปัญหาความเมื่อยล้าและความเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานได้อีกด้วย

1.2 การฝึกอบรมและการพัฒนา

การดำรงชีวิตในสังคมความรู้ ที่ความรู้เกิดขึ้นเคลื่อนย้าย และพัฒนาไปอย่างรวดเร็วทำให้ความรู้ที่บุคลากรได้รับจากการเรียนรู้การฝึกฝนอย่างเป็นทางการในห้องเรียนตลอดจนจากประสบการณ์ในการทำงานไม่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคตที่ต้องการความคล่องตัวสูงและมีความหลากหลาย ทำให้บุคลากรจะต้องเรียนรู้พร้อมทั้งพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องไปจนตลอดชีวิต โดยองค์กรจะต้องให้การฝึกอบรมและการพัฒนาทั้งอย่างเป็นทางการในห้องฝึกอบรมจากการเรียนรู้ได้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคคลมีความมั่นใจและความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ปัจจุบันการฝึกอบรมและการพัฒนาไม่ได้เป็นเพียงจำกัดขอบเขตของการดำเนินงานเฉพาะการพัฒนาทักษะในงานเท่านั้น แต่ได้ขยายขอบเขตออกไปโดยให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้เกิดการเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ของพนักงาน

1.3 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นการกำหนดเกณฑ์ มาตรฐานการปฏิบัติงาน ติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน รวมถึงการแจ้งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม โดยที่การประเมินผลการปฏิบัติงานรวมทั้งเป้าหมายที่สำคัญ ได้แก่ การควบคุมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจเรื่องค่าตอบแทนประกอบการพิจารณาความเหมาะสมระหว่างบุคลากรกับตำแหน่งหรือหน้าที่การทำงานเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรทั้งในปัจจุบันจนถึงอนาคต และยังเป็นข้อมูลในการบริหารงานอื่นๆ อีกด้วย

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ เป็นประโยชน์ต่อทั้งบุคลากรและองค์กรโดยบุคคลสามารถพิจารณาความเหมาะสม ตลอดจนการพัฒนาตนเองในปัจจุบันรวมถึงอนาคต การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการเพิ่มประสิทธิภาพได้นำระบบการพัฒนากการปฏิบัติงาน (Performance Development System) หรือ PDS มาประยุกต์ใช้โดยหัวหน้างานและบุคลากรจะกำหนดเป้าหมายในการทำงาน วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีเป้าหมายในการทำงาน วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกัน สามารถปฏิบัติงาน พร้อมทั้งปรับปรุงความสามารถของตนเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขณะที่หัวหน้างานก็จะได้ผลงานที่ต้องการ และยังสามารถใช้เวลาในการบริหารงานเพื่อสร้างความก้าวหน้า

1.4 ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์

เรื่องของการบริหารค่าตอบแทนก็ยังคงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับบุคลากรในระบบเงินเดือนทุกคนทุกองค์กรที่มีการว่าจ้างพนักงานเข้ามาทำงานล้วนแต่ต้องมีการจ่ายค่าจ้างเงินเดือนและค่าตอบแทนให้กับพนักงานเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของพนักงานซึ่งในการจ่ายค่าตอบแทนนั้น ก็ไม่ใช่คิดจะจ่ายอย่างไรก็จ่ายเพราะสุดท้ายแล้วการจ่ายค่าตอบแทนอย่างไม่เป็นระบบ ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่เป็นธรรมได้ และสุดท้ายก็จะเกิดผลเสียต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

“งานคือเงิน เงินคืองาน” เป็นคำพูดที่มีความเป็นวัตถุนิยมและไม่ถูกต้องนัก โดยที่หลายคนอาจจะเถียงว่าเรามีได้ปฏิบัติงานเพื่อเงินเท่านั้น ยังมีปัจจัยอื่นอีกมากที่ทำให้บุคลากรทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน ความภาคภูมิใจและความสำเร็จขององค์กร เป็นต้น

1.5 การติดต่อสื่อสารและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

การแบ่งแยกฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างหรือฝ่ายจัดการและพนักงาน โดยดำเนินการตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายไม่เพียงพอต่อการสร้างความสำเร็จของธุรกิจหรือองค์กรทั้งยังอาจสร้างความขัดแย้ง ความรุนแรงขึ้นในอนาคต ความเข้าใจซึ่งกันและกันมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานรวมถึงองค์กรดำเนินงานอย่างราบรื่นการติดต่อสื่อสารที่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นช่วยให้บุคลากรลดแรงกดดันเกิดความเข้าใจในความต้องการระหว่างกันในขณะที่การมีส่วนร่วมจะช่วยลดแรงต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งองค์กรมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรจึงประกอบไปด้วย (สมใจ ลีภษณะ, 2543)

1. ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล

ได้แก่ มีการพัฒนาตนเอง และความกระตือรือร้น เช่น เอาใจริงเอาจัง อุดสาหะในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ แสวงหาความรู้ความชำนาญอยู่เสมอพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง การปฏิบัติตามคำสั่ง มีระเบียบวินัย เช่น เชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำแนะนำให้ความร่วมมือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้ตรงต่อเวลาใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ มีความรู้ความเข้าใจในการระวังรักษา ดูแลการใช้ทรัพย์สินต่างๆ ขององค์กรให้มีสภาพดีและสามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจแก้ปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์

2. ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงาน

ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดหรือตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้อง เรียบร้อย สมบูรณ์ และครบถ้วนตามกำหนด มีความรับผิดชอบ และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วย ความรับผิดชอบ เชื่อถือได้ และมีความรอบรู้ ชำนาญในขั้นตอนหรือวิธีดำเนินงานทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

เป็นพฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ๆ เช่น คิดหาคำตอบของปัญหาได้หลายๆ อย่างในเวลาจำกัด สามารถเสนอวิธีการแก้ปัญหาได้ปัญหาหนึ่งได้หลายแนวทาง รวมทั้งรู้จักวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่มีความเป็นไปได้ สามารถยืดหยุ่นเพื่อความสำเร็จของงาน พฤติกรรมที่บ่งชี้ เช่น ปรับตนเอง หรือ การกระทำที่เหมาะสมกับปัญหาหรือลักษณะงานที่แตกต่างกันไปคิดทางเลือกอื่นได้อย่างเหมาะสม ถ้าวิธีการเดิมที่ใช้อยู่ไม่ได้ผล ค้นคว้าวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เป็นคนช่างสังเกต เกี่ยวกับลักษณะการทำงานสามารถช่วยเสนอแนะเพื่อนร่วมงานถึงวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมีแนวคิดที่จะสร้างและปรับวิธีการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

4. ทักษะในการปฏิบัติงาน

การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานนอกจากองค์ประกอบต่างๆ ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น ยังคงมีทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะอย่าง (Technical Skill)

เป็นความรู้เกี่ยวกับเทคนิคขั้นตอนวิธีการทำงานเฉพาะด้านซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Human Skill)

เป็นความสามารถในการสร้างความเข้าใจร่วมประสานงานกับบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์กร ให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.3 ทักษะทางด้านความรู้ ความคิด (Conceptual Skill)

เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการมองภาพรวมองค์กรเห็นถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรทั้งในแง่ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทักษะทางด้านนี้จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการตัดสินใจเรื่องนโยบายและแนวทางต่างๆ ขององค์กร

5. บุคลิกภาพ เจตคติ และค่านิยมในการทำงาน

เนื่องจากบุคลิกภาพ เป็นคุณสมบัติต่างๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นบุคคลและคุณสมบัติเหล่านี้เป็นที่มาของการกระทำไม่ว่าเป็นการพูด การปฏิบัติ ความคิด เจตคติ ค่านิยม และลักษณะนิสัยต่างๆ ดังนั้น เมื่อบุคคลต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพของการทำงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการแสดงออกพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน เช่น 1) แสดงออกถึงเจตคติที่ดีต่อการทำงาน รักงาน พอใจงาน 2) แสดงออกถึงการทำงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน ได้ผลดีในเวลาอันสั้น และ 3) แสดงออกถึงการสามารถปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างสบายใจ

6. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในการทำงานสิ่งที่จะควรเกิดขึ้นกับบุคลากร ก็คือสามารถที่จะรับรู้เข้าใจเป้าหมายขององค์กร มุ่งมั่นพยายามที่จะทำงานให้เต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคของการทำงานมีความสุขในการทำงาน มีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานมั่นใจว่าตนเองมีโอกาสที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้าในอาชีพ ได้รวมทั้งมีความรู้สึกผูกพันกับหมู่คณะและมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อนำมาตัดสินใจซึ่งจะเป็นที่มาของการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงพร้อมพัฒนาองค์กรและการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ (สมใจ ลักษณะ, 2543)

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)

โดยการพิจารณาผลผลิตขององค์กร ว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณตามเป้าหมายการขายและการบริการได้ครบถ้วนกรณีที่เป็นสัญญาอันตรายว่ามีปัญหาในองค์กร คือ ผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมายและบางครั้งเป็นเพราะตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจนเกิดภาพลวงว่าบรรลุเป้าหมาย

2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)

โดยพิจารณาว่าองค์กรหรือธุรกิจ จะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้นจำเป็นจะต้องจัดหาทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณมีเพียงพอหรือไม่ เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติและเงินได้ถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานความถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดความสูญเปล่า

3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations)

หมายถึง พิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการไหลเลื่อนส่งต่อของงาน ความครบถ้วน ใช้นเวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานบุคคลทำงานเต็มศักยภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)

เป็นการพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กรหรือธุรกิจและกระบวนการปฏิบัติที่ให้นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ มากน้อยเพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร ลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ ฯลฯ

จากแนวคิดที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้โดยวิธีการจัดการพร้อมทั้งใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมคุ้มค่า มีขั้นตอนกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบแบบแผนทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน ซึ่งการประเมินว่าองค์กรหรือธุรกิจนั้นมีประสิทธิภาพการดำเนินการหรือไม่สามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) กระบวนการปฏิบัติงาน 4) ความพอใจของทุกฝ่าย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(ผกามาศ มุลวันดี, 2553) ได้ศึกษา ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานตรวจสอบภายใน ด้านลักษณะของงานตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน ด้านการติดตามผล และด้านการยอมรับสภาพความเสี่ยงและมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน และด้านการควบคุมบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จึงควรนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานการให้ความสำคัญกับมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

(นวลละออง ชัยวัตร, 2555) ได้ศึกษา ผลกระทบของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ตรวจสอบภายในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายในมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในสมัยใหม่โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการสำรวจและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น ด้านการสอบทานการปฏิบัติงานในเรื่องที่สำคัญ ด้านการสอบทานการควบคุมภายใน ด้านการจัดทำสรุปความเห็นและข้อเสนอแนะ และด้านการจัดทำและนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบ และผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายใน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมีประสิทธิภาพด้านความมีประสิทธิภาพและด้านความประหยัด โดยสรุป การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในสมัยใหม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบ

เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น ผู้ตรวจสอบภายในต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน เพื่อที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานของกิจการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดภายใต้ต้นทุนที่เหมาะสม และสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

(แคทลียา ซาปะวัง, 2549) ได้ศึกษา ผลกระทบของการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการตลาดและนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกยานยนต์ในประเทศไทยพบว่า ผู้จัดการฝ่ายการตลาดธุรกิจส่งออกที่มีรูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ มูลค่าทรัพย์สินและจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการตลาด ด้านการดำเนินงานที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านการดำเนินงานที่มุ่งเน้นคู่แข่ง และด้านการประสานความร่วมมือแตกต่างกัน ผู้จัดการฝ่ายการตลาดธุรกิจส่งออกที่มีมูลค่าทรัพย์สินและจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานที่มุ่งเน้นนวัตกรรม ด้านการมีศักยภาพในการพัฒนานวัตกรรมแตกต่างกันและทุนจดทะเบียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวแทน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานที่เป็นตัวแทน ด้านอัตราการเจริญเติบโตของยอดขายและด้านอัตราการเจริญเติบโตของกำไรแตกต่างกัน การดำเนินงานที่มุ่งเน้นการตลาดและมุ่งเน้นนวัตกรรมมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกยานยนต์ในประเทศไทย ดังนั้น ผู้จัดการฝ่ายการตลาดธุรกิจส่งออกควรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์นวัตกรรม พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า

(ชนาภิญญา อัดตฤทธิ, 2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบกับประสิทธิผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า นักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในรายงานทางการเงินและการตรวจสอบภายใน คณะกรรมการตรวจสอบส่งเสริมให้รายงานทางการเงินของบริษัทมีความเชื่อถือมากขึ้น ด้านความเป็นอิสระ เสริมสร้างความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมาก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงขึ้นด้านความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นให้คณะกรรมการบริษัทมีความระมัดระวังในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และด้านกระบวนการทำงานของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบภายในและภายนอกให้มีประสิทธิผลสูงขึ้น การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบมีการร่วมมือ

และประสานงานระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชี เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิผลในการดำเนินงานมากขึ้น

(Zain, Subramaniam และ Stewart, 2006 หน้า 1-18) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบ คุณลักษณะของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและการประเมินผลผู้ตรวจสอบภายในจากการตรวจสอบงบการเงินพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลจากการตรวจสอบงบการเงินและสามลักษณะของกรรมการตรวจสอบ คือ คณะกรรมการตรวจสอบต้องมีความอิสระ มีความรู้และมีประสบการณ์ด้านการบัญชีและการตรวจสอบ และขอบเขตของการตรวจสอบภายในงบประมาณ และการประสานงานในข้อเสนอต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากนั้น ความสัมพันธ์ที่มีผลในเชิงบวกในการประเมินผลผู้ตรวจสอบภายในต่อการตรวจสอบงบการเงินและคุณลักษณะพิเศษที่เป็นบทบาทของการตรวจสอบภายในรวมถึงขนาดระดับประสบการณ์ของบุคลากรในการตรวจสอบเวลาที่เหมาะสมและการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก ผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นว่า คณะกรรมการตรวจสอบจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหากหน่วยงานต่างๆ มีขั้นตอนในการตรวจสอบภายในที่ดี จะมีแนวโน้มในเชิงบวกหากผู้ตรวจสอบภายในมีการประสานงานกับผู้สอบบัญชีภายนอก

(Allegrini และ D'Onza, 2003 หน้า 191-208) ได้ศึกษา การตรวจสอบภายในและการประเมินความเสี่ยงของบริษัทต่างๆ ในประเทศอิตาลี พบว่า ประเทศอิตาลีมีเทคนิคการตรวจสอบภายในและการประเมินความเสี่ยงหลากหลาย และหลายบริษัทที่มีการตรวจสอบภายในควบคู่ไปกับการตรวจสอบบัญชี แต่แนวทางปฏิบัติในการประเมินความเสี่ยง บริษัทส่วนใหญ่ยึดหลักการตรวจสอบภายในแบบ COSO และประยุกต์การบริหารความเสี่ยงมาใช้กับบริษัท บริษัทมีการพัฒนาหลักการ และโครงสร้างสำหรับการประเมินความเสี่ยงและระบบควบคุมภายใน โดยมีกรอบแนวคิดภายใต้เงื่อนไขของผู้ตรวจสอบภายในผู้สอบบัญชีและการสนับสนุนของผู้จัดการอาวุโส ความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงมีผลต่อระบบควบคุมภายในและเป็นแนวทางในการวางแผน การรายงานประจำปีและเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบบัญชี

(Krishnagopal และ Willians, 1994 หน้า 121 – 139) ได้ศึกษา การใช้คณะกรรมการตรวจสอบเป็นการเตือนภัย Treadway Commission ได้เสนอแนะให้บริษัททำการรักษาคณะกรรมการตรวจสอบ การสร้างแบบแผนไม่ได้ทำให้ผู้อำนวยการคณะกรรมการตรวจสอบมีความน่าไว้วางใจที่สูงขึ้น แต่เป็นเครื่องเตือนความสามารถ บริษัทอาจต้องการให้คณะกรรมการตรวจสอบเพิ่มภาพพจน์ให้กับองค์กร พบว่า บริษัทมักจะไว้วางใจในคณะกรรมการตรวจสอบโดยได้พิจารณาจาก 2 สิ่งชี้หน้าของความไว้วางใจคือระบบการควบคุมการจัดการ ความถี่ในการประชุมและ

ส่วนประกอบต่าง ๆ ของคณะกรรมการตรวจสอบจากการศึกษายังพบอีกว่าบริษัทส่วนมาก จะไม่มีความไว้วางใจคณะกรรมการตรวจสอบโดยคณะกรรมการตรวจสอบบางแห่งอาจมีการประชุมเพียงปีละครั้ง การไม่ลงรอยกันระหว่างคณะกรรมการตรวจสอบด้วยตนเองสิ่งนี้เป็นเครื่องเตือนภัยของการจัดการที่ไม่ดี สิ่งที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจในคณะกรรมการตรวจสอบจะต้องให้คณะกรรมการตรวจสอบแยกออกจากการควบคุมของบริษัทจึงจะมีความกระตือรือร้นมากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าความถี่ของการประชุมขึ้นอยู่กับขนาดของบริษัทด้วย

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง องค์กรทุกองค์กรต่างต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ รวมถึงความท้าทายของฝ่ายบริหารที่ต้องหาแนวทางหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการที่สามารถสร้างมูลค่าให้กับองค์กรนั้นได้ นอกจากนี้ความท้าทายอันใหญ่หลวงที่ฝ่ายบริหารจะต้องเผชิญก็คือการที่จะต้องกำหนดให้ได้ว่าองค์กรของตนพร้อมที่จะรับความเสี่ยงได้มากน้อยเพียงใดในขณะที่จะต้องบริหารเพื่อสร้างมูลค่าให้กับองค์กร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยแบ่งขั้นตอนดำเนินการวิจัยออกเป็นดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บข้อมูล
5. วิธีการทางสถิติ

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 722 คน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2560)

ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างโดยสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% โดยมีขั้นตอน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณ } n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{เมื่อ } n & \text{ แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N & \text{ แทน ขนาดของประชากร} \\ E & \text{ แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้} \\ \text{แทนสูตร } n &= \frac{722}{1 + 722 \times (.05)^2} \\ &= 257 \text{ คน} \end{aligned}$$

การเลือกตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างสำหรับงานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่ากัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตรวจสอบภายในจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน โดยเป็นคำถามแบบเป็นตัวเลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับกระบวนการตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วย 1) การวางแผนการปฏิบัติงาน 2) การปฏิบัติงานตรวจสอบ 3) การรายงานผลการปฏิบัติงาน และ 4) การติดตามผลการตรวจสอบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดการให้คะแนนดังต่อไปนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับกระบวนการตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับกระบวนการตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับกระบวนการตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับกระบวนการตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับกระบวนการตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารความเสี่ยง ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านการปฏิบัติงาน 2) ด้านการเงิน และ 3) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดการให้คะแนนดังต่อไปนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารความเสี่ยง ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารความเสี่ยง ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารความเสี่ยง ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารความเสี่ยง ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารความเสี่ยง ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) กระบวนการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดการให้คะแนนดังต่อไปนี้

1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับน้อยที่สุด

2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับน้อย

3 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับปานกลาง

4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับมาก

5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในระดับมากที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 หน้า 99-100)

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
1.00 – 1.50	มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย
2.51 – 3.50	มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
3.51 – 4.50	มีความเห็นอยู่ในระดับมาก
4.51 – 5.00	มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยโดยทำการทดสอบเครื่องมือ 2 ส่วน คือ 1) การตรวจสอบความตรง (Validity) ประกอบด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และ 2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ขั้นตอนในการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย มีดังต่อไปนี้

การตรวจสอบความตรง (Validity)

การตรวจสอบความตรง เป็นการวัดคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้นกับองค์ประกอบที่ต้องการวัดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเครื่องมือแต่ละชนิดมีจุดมุ่งหมายเฉพาะตัว ดังนั้นเครื่องมือที่มีความตรงในจุดมุ่งหมายหนึ่งได้ โดยไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมจุดมุ่งหมายทั้งหมด (Wainer & Braun, 1988) โดยการตรวจสอบนั้น จะพิจารณาที่ละข้อว่ามีลักษณะข้อความเป็นอย่างไร และทุกข้อมีคุณภาพตามเกณฑ์ในแต่ละแบบการประเมินนั้น ๆ หรือไม่ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ความตรงเชิงเนื้อหา หมายถึง คุณภาพของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นมีความถูกต้องตรงตามเนื้อเรื่องที่ต้องการวัดหรือวัดได้ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมด (วัลลภ ลำพาย, 2547) เป็นความตรงที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ตรวจสอบเนื้อหาของเครื่องมือว่าเนื้อหาของข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหาของตัวแปรที่ต้องการวัดหรือไม่ โดยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น ๆ พิจารณาว่าเครื่องมือที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องตามนิยามเชิงปฏิบัติการในกรอบขอบเขตที่ต้องการวัดหรือไม่ (Gable, 1986) ซึ่งจำนวนผู้เชี่ยวชาญควรมีตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป เพื่อหลีกเลี่ยงความคิดเห็นที่แบ่งเป็น 2 ขั้ว (สุวิมล ตีรกันันท์, 2546)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง หลังจากนั้นจึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎีนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างการสร้างข้อคำถามควบคู่กับเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญกรอกผลการพิจารณา ความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้นดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index-IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับคือ

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น สอดคล้อง กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น สอดคล้อง กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้อง กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

หลังจากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน เพื่อคำนวณจากดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับนิยามการวัดตัวแปรที่กำหนด (สุวิมล ติรกันันท์, 2548)

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไข

ผลจากการทำ IOC นี้ ไม่มีข้อคำถามถูกตัดออกจากการวัดตัวแปร ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ให้คำแนะนำ แก้ไขคำพูดในบางคำถาม เพื่อสื่อความหมายที่ตรงกับความหมายในนิยามศัพท์ปฏิบัติการ และนิยามเชิงทฤษฎี ผลการวิเคราะห์ IOC แสดงในภาคผนวก ข

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด หลังจากได้ผลแล้ว จึงนำมารวบรวมเพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้วัดค่าความเที่ยงที่กว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป IBMSPSSStatistics 20 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาฯ ควรมีค่าในระดับ .70 ขึ้นไป และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปร ได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนดคือ สัมประสิทธิ์อัลฟาฯ มีค่ามากกว่า 0.7 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่ามากกว่า 0.3 ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาฯ มีค่าอยู่ระหว่าง .724 ถึง .914 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง .423 ถึง .911 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลจริง ($n = 30$)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
ด้านการวางแผนการ ปฏิบัติงาน	3	1	.685	.895
		2	.497	
		3	.557	
ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ	3	1	.827	.742
		2	.911	
		3	.423	
ด้านการรายงานผล ปฏิบัติงาน	2	1	.532	.914
		2	.770	
ด้านการติดตามผลการ ตรวจสอบ	4	1	.802	.724
		2	.846	
		3	.653	
		4	.575	
ด้านการปฏิบัติงาน	3	1	.818	.827
		2	.601	
		3	.837	
ด้านการเงิน	3	1	.600	.853
		2	.724	
		3	.652	
ด้านการปฏิบัติตาม กฎระเบียบ	3	1	.558	.821
		2	.702	
		3	.696	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

มิติหรือตัวแปร	จำนวน ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา
ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ	5	1	.600	.912
		2	.561	
		3	.812	
		4	.731	
		5	.558	
ด้านการจัดหาและใช้ ปัจจัยทรัพยากร	4	1	.456	.735
		2	.863	
		3	.644	
		4	.589	
ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	5	1	.501	.856
		2	.684	
		3	.839	
		4	.864	
		5	.765	
ด้านความพอใจของทุก ฝ่าย	5	1	.768	.703
		2	.519	
		3	.682	
		4	.601	
		5	.636	

วิธีการเก็บข้อมูล

หลังจากข้อคำถามและร่างแบบสอบถามผ่านการทดสอบเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนการมีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ

ขั้นตอนที่ 2 ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยวิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

ขั้นตอนที่ 4 ทำการรวบรวมเก็บแบบสอบถามหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบถามเสร็จสิ้น

ขั้นตอนที่ 5 ประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ว่ามีความสมบูรณ์และมีจำนวนครบตามที่ออกแบบไว้หรือไม่

วิธีการทางสถิติ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) มีชนิดของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าจำนวนและค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรงานวิจัย ที่ประกอบไปด้วย กระบวนการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และประสิทธิภาพการดำเนินงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ที่ประกอบไปด้วย กระบวนการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และประสิทธิภาพการดำเนินงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน กระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยรายงานผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และใช้สถิติแบบพหุตัวแปร (Multivariate Statistics) ผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ของแทนตัวแปร
2. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
3. ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน อันได้แก่ กระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงองค์กร ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)
5. การทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ถดถอยพหุ

สัญลักษณ์ของแทนตัวแปร

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายดังต่อไปนี้

- | | | |
|-------|---------|--|
| n | หมายถึง | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
| t | หมายถึง | ค่าสถิติทดสอบความมีนัยสำคัญค่าคงที่และสัมประสิทธิ์จากการแจกแจงแบบ t-Distribution |
| F | หมายถึง | ค่าสถิติทดสอบตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F-Distribution |
| P | หมายถึง | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance) |
| R^2 | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ |
| * | หมายถึง | ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| VIF | หมายถึง | ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ |
| INA | หมายถึง | กระบวนการตรวจสอบภายใน |
| EGN | หมายถึง | กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน |
| INS | หมายถึง | กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ |

PER	หมายถึง	กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน
FOL	หมายถึง	กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ
RIS	หมายถึง	การบริหารความเสี่ยง
WOR	หมายถึง	การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน
FIN	หมายถึง	การบริหารความเสี่ยง ด้านการเงิน
COM	หมายถึง	การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
EFF	หมายถึง	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน
GOA	หมายถึง	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
SYS	หมายถึง	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร
INT	หมายถึง	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
PAR	หมายถึง	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ สามารถสรุปผลได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ($n = 218$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	98	44.95
หญิง	120	55.05
รวม	218	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	84	38.53
30 – 39 ปี	74	33.94
40 – 49 ปี	48	22.03
50 ปีขึ้นไป	12	5.50
รวม	218	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	115	52.75
สมรส	79	36.24
หม้าย/หย่าร้าง	24	11.01
รวม	218	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	156	71.56
ปริญญาโท	62	28.44
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	218	100.00
5. ประสบการณ์ในการทำงานด้านตรวจสอบภายใน		
น้อยกว่า 5 ปี	98	44.95
5 – 10 ปี	85	38.99
11 – 15 ปี	28	12.84
มากกว่า 15 ปี	7	3.22
รวม	218	100.00
6. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่/พนักงาน	100	45.87
หัวหน้าแผนก/เทียบเท่า	70	32.11
ผู้จัดการฝ่าย/เทียบเท่า	43	19.73
ผู้อำนวยการ/เทียบเท่า	5	2.29
รวม	218	100.00

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 55.05 และที่เหลือจำนวน 98 คน เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.95

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.53 รองลงมาอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.94

อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.03 และน้อยที่สุดมีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 36.24 และน้อยที่สุดสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.01

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 71.56 และน้อยที่สุดระดับปริญญาโท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.44

ด้านประสบการณ์ในการทำงานด้านตรวจสอบภายใน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านตรวจสอบภายในน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 44.95 รองลงมา ช่วงระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 38.99 ช่วงระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.84 และน้อยที่สุด มีประสบการณ์ในการทำงานด้านตรวจสอบภายในมากกว่า 15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.22

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่/พนักงาน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 45.87 รองลงมา ระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่า จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 32.11 ระดับผู้จัดการฝ่าย/เทียบเท่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.73 และน้อยที่สุดระดับผู้อำนวยการ/เทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน อันได้แก่ กระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงองค์กร ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตรวจสอบภายใน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน 2) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ 3) ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายใน จำแนกรายด้านของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (n = 218)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
กระบวนการตรวจสอบภายใน	4.26	0.55	ระดับมาก
- ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	4.11	0.72	ระดับมาก
- ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	4.11	0.72	ระดับมาก
- ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน	4.45	0.57	ระดับมาก
- ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ	4.36	0.55	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายในโดยรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.26 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.36 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก และกระบวนการตรวจสอบภายในด้านวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายใน จำแนกรายข้อของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (n = 218)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	4.11	0.72	ระดับมาก
- กิจการให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการปฏิบัติงานทั้งในด้านการให้หลักประกันและการให้คำปรึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการควบคุมภายใน	3.96	0.83	ระดับมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
- กิจกรรมให้ความสำคัญกับการจัดทำ แผนการปฏิบัติงานที่จะตรวจสอบไว้ ล่วงหน้า เพื่อให้การตรวจสอบเป็นตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย	3.98	0.83	ระดับมาก
- กิจกรรมมุ่งเน้นในการนำแผนการ ปฏิบัติงานตรวจสอบที่ได้รับมอบหมาย จากฝ่ายบริหารมาทำการวางแผนการ ตรวจสอบ เพื่อกำหนดทิศทางการ ดำเนินงาน	4.39	0.74	ระดับมาก
2. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	4.11	0.72	ระดับมาก
- กิจกรรมให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย เพื่อให้กระบวนการ ตรวจสอบภายในเกิดประสิทธิภาพมาก ที่สุด	4.39	0.74	ระดับมาก
- กิจกรรมมุ่งเน้นในการกำหนดแผนการ ตรวจสอบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมาย เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	3.97	0.84	ระดับมาก
- กิจกรรมให้ความสำคัญกับการสอบทาน ระบบดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร เพื่อ พิสูจน์ลักษณะสภาพที่แท้จริงของ ทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กร	3.98	0.83	ระดับมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
3. ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน	4.45	0.57	ระดับมาก
- กิจกรรมให้ความสำคัญกับการรายงานผล การปฏิบัติงานที่ทำการตรวจสอบ เพื่อ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร	4.67	0.57	ระดับมาก ที่สุด
- กิจกรรมมุ่งเน้นในการนำเสนอรายงาน ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกัน ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น	4.23	0.83	ระดับมาก
4. ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ	4.36	0.55	ระดับมาก
- กิจกรรมให้ความสำคัญกับการติดตามการ ตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ ตรวจสอบ	4.53	0.57	ระดับมาก ที่สุด
- กิจกรรมให้ความสำคัญกับการสอบทาน ความสอดคล้องของแผนการปฏิบัติงานใน แต่ละเรื่อง เพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ ถูกต้องและเกิดความสอดคล้องกัน	4.43	0.71	ระดับมาก
- กิจกรรมมุ่งเน้นในการติดตามผลปฏิบัติการ ของหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อให้ กระบวนการตรวจสอบเป็นไปตาม ขั้นตอน	4.50	0.58	ระดับมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
- กิจกรรมให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดความสูญเสียนในแต่ละช่วงเวลาเป็นระยะ ๆ ตามเวลาที่กำหนด	4.00	0.79	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายใน ในแต่ละด้านของมิติ สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจกรรมมุ่งเน้นในการนำแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารมาทำการวางแผนการตรวจสอบ เพื่อกำหนดทิศทางงานดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.39 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก 2) กิจกรรมให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่จะตรวจสอบไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การตรวจสอบเป็นตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก และ 3) น้อยที่สุด คือ กิจกรรมให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการปฏิบัติงานทั้งในด้านการให้หลักประกันและการให้คำปรึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการควบคุมภายใน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.96 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก

ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจกรรมให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบภายในเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.39 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก 2) กิจกรรมให้ความสำคัญกับการสอบทานระบบดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร เพื่อพิสูจน์ลักษณะสภาพที่แท้จริงของทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก และ 3) น้อยที่สุด คือ กิจกรรมให้ความสำคัญกับการสอบทานระบบดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร เพื่อพิสูจน์ลักษณะสภาพที่แท้จริงของทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก

ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถามพบว่า 1) กิจกรรมให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ทำการตรวจสอบ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.67

แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) น้อยที่สุด คือ กิจการมุ่งเน้นในการนำเสนอรายงาน ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ยที่ 4.23 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก

และ ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.36 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจการให้ความสำคัญกับการติดตามการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตรวจสอบมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.53 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2) กิจการมุ่งเน้นในการติดตามผลปฏิบัติการของหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบเป็นไปตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.50 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก 3) กิจการให้ความสำคัญกับการสอบทานความสอดคล้องของแผนการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องเพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและเกิดความสอดคล้องกัน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.43 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก และ 4) น้อยที่สุด คือ กิจการให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดความสูญเสียในแต่ละช่วงเวลาเป็นระยะๆ ตามเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารความเสี่ยงโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการปฏิบัติงาน 2) ด้านการเงิน และ 3) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง จำแนกรายด้านของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ($n = 218$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
การบริหารความเสี่ยง	4.39	0.47	ระดับมาก
- ด้านการปฏิบัติงาน	4.45	0.54	ระดับมาก
- ด้านการเงิน	4.42	0.52	ระดับมาก
- ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	4.30	0.57	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงโดยรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.39 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.42 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก และการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง (n = 218)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ด้านการปฏิบัติงาน	4.45	0.54	ระดับมาก
- กิจกรรมมีการกำหนดให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้	4.67	0.56	ระดับมากที่สุด
- กิจกรรมมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในด้านการปฏิบัติงาน	4.27	0.81	ระดับมาก
- กิจกรรมสามารถลดการสูญเสียที่เกิดจากความไม่เพียงพอหรือความล้มเหลวของขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใน	4.41	0.84	ระดับมาก
2. ด้านการเงิน	4.42	0.52	ระดับมาก
- กิจกรรมมีการสอบทานงบการเงินหรือรายงานทางการเงินได้อย่างละเอียดรอบคอบ	4.47	0.64	ระดับมาก
- กิจกรรมมีการสอบทานกระดาษทำการและหลักฐานที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจสอบ	4.29	0.81	ระดับมาก
- กิจกรรมสามารถตรวจสอบการบันทึกผล การตรวจสอบเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งลงในกระดาษทำการ	4.51	0.58	ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
3. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	4.30	0.57	ระดับมาก
- กิจกรรมมีการควบคุมเกี่ยวกับนโยบายและ วิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้ บุคลากรขององค์กรปฏิบัติ	4.45	0.59	ระดับมาก
- กิจกรรมสามารถกำหนดวิธีการประเมิน ประสิทธิภาพของการควบคุมโดยผู้ ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม	4.44	0.60	ระดับมาก
- กิจกรรมสามารถกำหนดเกณฑ์ในการ ปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.01	0.80	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ในแต่ละด้านของมิตสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจกรรมมีการกำหนดให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.67 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2) กิจกรรมสามารถลดการสูญเสียที่เกิดจากความไม่เพียงพอหรือความล้มเหลวของขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.41 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก และ 3) น้อยที่สุด คือ กิจกรรมมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.27 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก

ด้านการเงิน พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.42 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจกรรมสามารถตรวจสอบการบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งลงในกระดาษทำการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.51 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2) กิจกรรมมีการสอบทานงบการเงินหรือรายงานทางการเงินได้อย่างละเอียด รอบคอบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.47 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก 3) น้อยที่สุด คือ กิจกรรมมีการสอบทานกระดาษทำการและหลักฐานที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก

และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจการมีการควบคุมเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก 2) กิจการสามารถกำหนดวิธีการประเมินประสิทธิภาพของการควบคุมโดยผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.44 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก และ 3) น้อยที่สุด คือ กิจการสามารถกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 อยู่ในระดับมาก

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านได้แก่ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน จำแนกรายด้านของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ($n = 218$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	4.08	0.73	ระดับมาก
- ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.07	0.74	ระดับมาก
- ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	4.09	0.73	ระดับมาก
- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.09	0.75	ระดับมาก
- ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	4.07	0.75	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก และ รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ($n = 218$)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.07	0.74	ระดับมาก
- กิจการสนับสนุนให้พนักงานสร้างผลงานให้ประสบผลสำเร็จตามกำหนดเวลาที่วางแผนไว้อยู่เสมอ	3.98	0.81	ระดับมาก
- กิจการส่งเสริมผลปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อยู่เสมอ	4.44	0.69	ระดับมาก
- กิจการกำหนดนโยบายเพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้	3.95	0.82	ระดับมาก
- กิจการกำหนดนโยบาย ให้จัดทำแผนการทำงานตามขั้นตอน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.99	0.80	ระดับมาก
- กิจการส่งเสริมให้บุคลากรมีความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้รวดเร็ว และถูกต้อง	4.01	0.85	ระดับมาก
2. ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	4.09	0.73	ระดับมาก
- กิจการเชื่อมั่นว่าการใช้ทรัพยากรได้เหมาะสมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร	4.00	0.85	ระดับมาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
- กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยไม่สูญเปล่า	4.42	0.72	ระดับมาก
- กิจกรรมกำหนดวิธีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด	4.00	0.81	ระดับมาก
- กิจกรรมมีนโยบายจัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	0.82	ระดับมาก
3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.09	0.75	ระดับมาก
- กิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์	3.98	0.87	ระดับมาก
- กิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยให้มีการแก้ไขข้อผิดพลาดของงานให้น้อยที่สุด	4.44	0.70	ระดับมาก
- กิจกรรมกำหนดนโยบายและวางแผนกระบวนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร	3.97	0.80	ระดับมาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
- กิจการสนับสนุนวิธีการปฏิบัติงานที่ สอดคล้องในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่าน สามารถปฏิบัติงานได้เร็วทันต่อเวลาและ ยังช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้	4.02	0.83	ระดับมาก
- กิจการกำหนดนโยบายในการกำหนด ขอบเขต หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน	4.04	0.83	ระดับมาก
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	4.07	0.75	ระดับมาก
- ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีความพึง พอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานที่นำมา ปฏิบัติในปัจจุบัน	3.97	0.86	ระดับมาก
- กิจการสนับสนุนให้พนักงานยกย่องและ ยอมรับในผลงานที่มีคุณภาพ และผู้มี ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.42	0.73	ระดับมาก
- กิจการส่งเสริมให้พนักงานทุกฝ่ายมีความ ภาคภูมิใจและเต็มใจต่อการปฏิบัติงาน ร่วมกันเสมอ	3.98	0.80	ระดับมาก
- กิจการมุ่งเน้นให้พนักงานในองค์กรมี ความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงานและเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี ไว้วางใจซึ่งกันและกัน	3.97	0.84	ระดับมาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
- กิจกรรมมุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจต่อ ผลสำเร็จขององค์กรให้แก่ทุกฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง	3.98	0.81	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในแต่ละด้านของมิตสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจกรรมส่งเสริมผลปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.44 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก 2) กิจกรรมส่งเสริมให้บุคคลากรมีความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้รวดเร็ว และถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก 3) กิจกรรมกำหนดนโยบาย ให้จัดทำแผนการทำงานตามขั้นตอน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.99 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก 4) กิจกรรมสนับสนุน ให้พนักงานสร้างผลงานให้ประสบผลสำเร็จตามกำหนดเวลาที่วางแผนไว้ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 อยู่ในระดับมาก และ 5) น้อยที่สุด คือ กิจกรรมกำหนดนโยบายเพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก

ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยไม่สูญเปล่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.42 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก 2) กิจกรรมเชื่อมั่นว่าการใช้ทรัพยากรได้เหมาะสมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร และกิจกรรมกำหนดวิธีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก และ 3) น้อยที่สุด คือ กิจกรรมมีนโยบายจัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 อยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจกรรมสนับสนุนการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพมาตรฐาน

การปฏิบัติงาน โดยให้มีการแก้ไขข้อผิดพลาดของงานให้น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.44 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก 2) กิจการกำหนดนโยบายในการกำหนดขอบเขต หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.04 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก 3) กิจการสนับสนุนวิธีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เร็วทันต่อเวลาและยังช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก 4) กิจการส่งเสริมให้พนักงานสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก และ 5) น้อยที่สุด คือ กิจการกำหนดนโยบายและวางแผนกระบวนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97 อยู่ในระดับมาก

และ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับข้อคำถาม พบว่า 1) กิจการสนับสนุนให้พนักงานยกย่องและยอมรับในผลงานที่มีคุณภาพ และผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.42 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก 2) กิจการส่งเสริมให้พนักงานทุกฝ่ายมีความภาคภูมิใจและเต็มใจต่อการปฏิบัติงานร่วมกันเสมอ และ กิจการมุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจต่อผลสำเร็จขององค์กรให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก และ 3) น้อยที่สุด คือ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานที่นำมาปฏิบัติในปัจจุบัน และ กิจการมุ่งเน้นให้พนักงานในองค์กรมีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97 อยู่ในระดับมาก

การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ หมายถึง ภาวะที่ตัวแปรในการวิจัยที่เป็นตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีผลเสียต่อการวิเคราะห์ถดถอย ทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง วิธีการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ ทำได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ตรวจสอบค่าสถิติ 2 ตัว คือ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) ค่าสถิติ Tolerance หมายถึง สัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรตัวอื่น ๆ ถ้า Tolerance มีค่าใกล้ 0 แสดงว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ สูง ส่วนค่าที่ใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ต่ำ ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับค่าสถิติ VIF มีค่าเท่ากับส่วนกลับของค่า Tolerance จึงแปลความหมายตรงกันข้าม กล่าวคือ ค่า VIF ที่สูงมาก (มีค่าสูงสุดเท่ากับ 10.0) แสดงว่า มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุสูงมากในกลุ่มตัวแปรต้น (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เกณฑ์ในการวัดว่าตัวแปรอิสระแต่ละคู่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุหรือไม่ ให้ดูที่ค่า Tolerance ควรมีค่ามากกว่า 0.1 ค่า VIF ควรมีค่าน้อยกว่า 10 (J. F. Hair, Jr., Black, Babin, & Anderson, 2014)

ตารางที่ 4.8 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุเมื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปร/ตัวชี้วัด	tolerance	VIF
1. กระบวนการตรวจสอบภายใน		
- ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	0.13	7.41
- ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	0.17	5.91
- ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน	0.26	3.86
- ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ	0.13	7.79
2. การบริหารความเสี่ยง		
- ด้านการปฏิบัติงาน	0.24	4.10
- ด้านการเงิน	0.25	4.07
- ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	0.25	4.03

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปรที่ประกอบด้วยกระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงมีค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.13 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องมากกว่า 0.1 และค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 7.79 ซึ่งน้อยกว่า 10 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กันและมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.9 ค่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	EGN	INS	PER	FOL	WOR	FIN	COM
EGN	1	.899**	.407**	.848**	.578**	.641**	.844**
INS		1	.408**	.834**	.536**	.633**	.804**
PER			1	.549**	.817**	.663**	.393**
FOL				1	.644**	.824**	.795**
WOR					1	.634**	.581**
FIN						1	.593**
COM							1

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างกัน โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระ มีค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.393 และสูงสุดอยู่ที่ 0.899 ซึ่งค่าสหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.90 ($r < 0.90$)

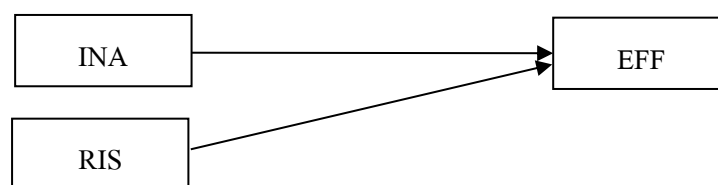
การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองที่สร้างจากกรอบแนวความคิดของงานวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบได้ค่าระดับนัยสำคัญที่คำนวณได้ (Sig) น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญ ที่กำหนด แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยพหุเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในกรณีที่มีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร (Hair et al., 1998, p. 14)

โดยผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานและแสดงผลการทดสอบตามลำดับจากกรอบแนวความคิดของงานวิจัยดังต่อไปนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 กระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน



ภาพประกอบที่ 2 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 1

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์หัตถถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t- value	p
INA	1.245	.095	.941	13.061	.000*
RIS	-.064	.113	-.041	-.566	.572

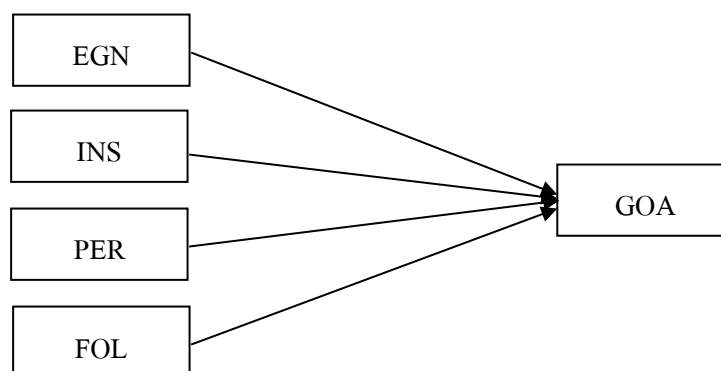
หมายเหตุ ค่าคงที่ = -.941, SE_{est} = .208 n = 218, R² = .817, F= 478.381, Sig = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด พบว่า R² เท่ากับ .817 ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ 81.70% และจากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 1 ได้รับการสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า กระบวนการตรวจสอบภายใน (Beta = .941) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริหารความเสี่ยง (Beta = -.041) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ และพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการบริหารความเสี่ยง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 กระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ



ภาพประกอบที่ 3 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 2

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t- value	p
EGN	.497	.066	.484	7.552	.000*
INS	.389	.063	.378	6.153	.000*
PER	.074	.040	.057	1.852	.065
FOL	.093	.075	.070	1.248	.213

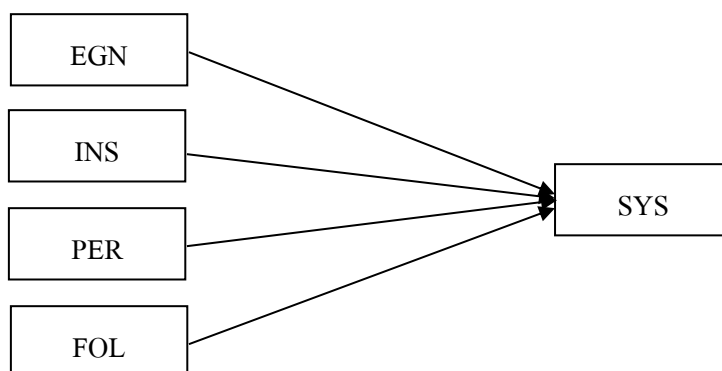
หมายเหตุ ค่าคงที่ = -.306, SE_{est} = .172 n = 218, R² = .860, F= 327.641, Sig = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด พบว่า R² เท่ากับ .860 ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ 86% และจากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 2 ได้รับการสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Beta = .484) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Beta = .378) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน (Beta = .057) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และ กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบ (Beta = .070) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จและพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จและการะบวนการตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานและด้านการติดตามผลการตรวจสอบไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 กระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร



ภาพประกอบที่ 4 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 3

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t- value	p
EGN	.404	.062	.398	6.479	.000*
INS	.475	.060	.468	7.954	.000*
PER	.092	.038	.072	2.429	.016*
FOL	.084	.071	.064	1.189	.236

หมายเหตุ ค่าคงที่ = -.297, SE_{est} = .163 n = 218, R² = .871, F= 361.011, Sig = .000

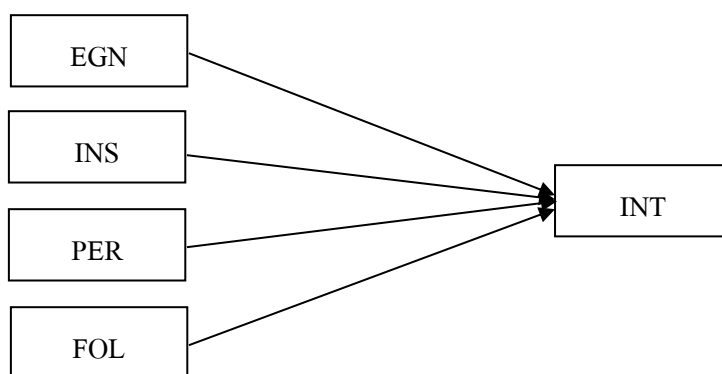
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด พบว่า R² เท่ากับ .871 ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ 87.10% และจากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 3 ได้รับการสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Beta = .398) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Beta = .468) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กระบวนการตรวจสอบภายใน

ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน (Beta = .072) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกระบวนการตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบ (Beta = .064) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรและพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และการกระบวนการตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 กระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบที่ 5 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 4

ตารางที่ 4.13 : ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t- value	p
EGN	.449	.080	.431	5.626	.000*
INS	.517	.077	.495	6.747	.000*
PER	.086	.048	.066	1.782	.076
FOL	-.059	.091	-.044	-.654	.514

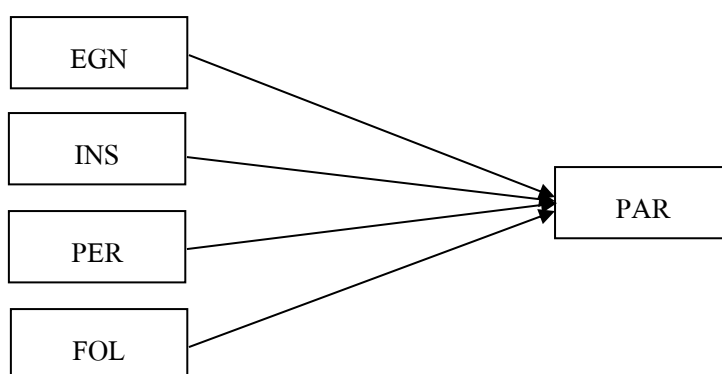
หมายเหตุ ค่าคงที่ = -.008, SE_{est} = .209 n = 218, R² = .800, F= 213.411, Sig = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด พบว่า R^2 เท่ากับ .800 ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ 80% และจากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 4 ได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Beta = .431) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Beta = .495) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน (Beta = .066) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงานและกระบวนการตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบ. (Beta = -.044) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงานและพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และกระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานและด้านการติดตามผลการตรวจสอบไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 5 กระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย



ภาพประกอบที่ 6 แบบจำลองสมมุติฐานแบบที่ 5

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t- value	p
EGN	.511	.067	.490	7.651	.000*
INS	.288	.064	.276	4.497	.000*
PER	.077	.041	.058	1.889	.060
FOL	.232	.076	.171	3.060	.002*

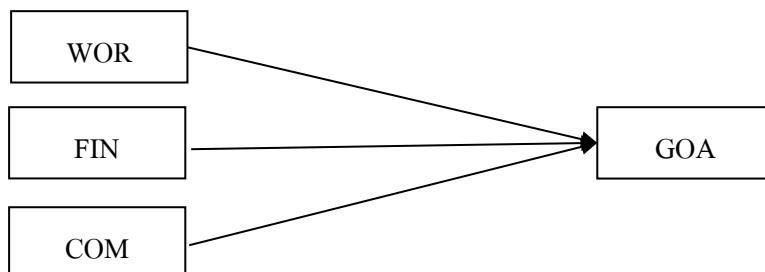
หมายเหตุ ค่าคงที่ = -.574, SE_{est} = .175 n = 218, R² = .860, F= 328.050, Sig = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดพบว่า R² เท่ากับ .860 ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ 86% และจากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 5 ได้รับการสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Beta = .490) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Beta = .276) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกระบวนการตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบ (Beta = .171) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกระบวนการตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน (Beta = .058) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย และพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบและด้านการติดตามผลการตรวจสอบมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่ายและกระบวนการตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

การทดสอบสมมติฐานที่ 6 การบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ



ภาพประกอบที่ 7 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 6

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของการบริหารความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t- value	p
WOR	.277	.066	.202	4.214	.000*
FIN	.170	.068	.121	2.493	.013*
COM	.825	.060	.639	13.872	.000*

หมายเหตุ ค่าคงที่ = -1.461, SE_{est} = .24 n = 218, R² = .737, F = 200.165, Sig = 0.00

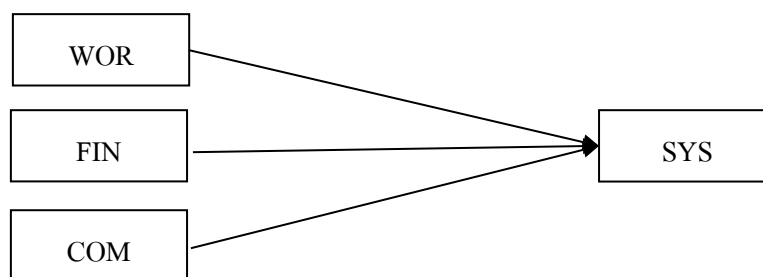
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด พบว่า R² เท่ากับ .737 ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ 73.70% และจากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 6 ได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน (Beta = .202) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การบริหารความเสี่ยง ด้านการเงิน (Beta = .121) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Beta = .639) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน และด้านการปฏิบัติตาม

กฎระเบียบ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

การทดสอบสมมติฐานที่ 7 การบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร



ภาพประกอบที่ 8 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 7

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุ ของการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t- value	p
WOR	.193	.063	.142	3.053	.003*
FIN	.205	.065	.148	3.140	.002*
COM	.857	.057	.673	15.012	.000*

หมายเหตุ ค่าคงที่ = -1.358, SE_{est} = .236 n = 218, R² = .751, F = 215.709 , Sig = 0.00

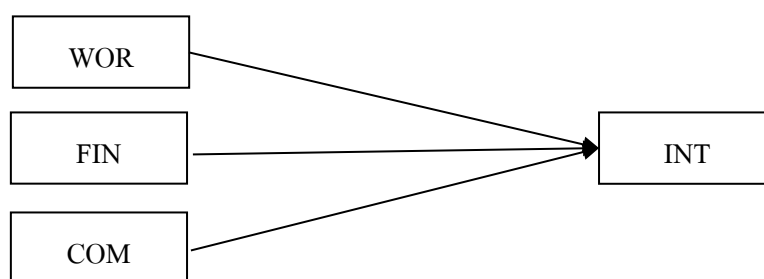
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด พบว่า R² เท่ากับ .751 ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ 75.10% และ จากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 7 ได้รับการสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน (Beta = .142) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การบริหารความเสี่ยง ด้านการเงิน (Beta = .148) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 และการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Beta = .673) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พบว่า การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงานด้านการเงินและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

การทดสอบสมมติฐานที่ 8 การบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบที่ 9 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 8

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์หาคoefficient ของการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t- value	p
WOR	.315	.076	.226	4.152	.000*
FIN	.112	.078	.079	1.429	.154
COM	.792	.069	.605	11.545	.000*

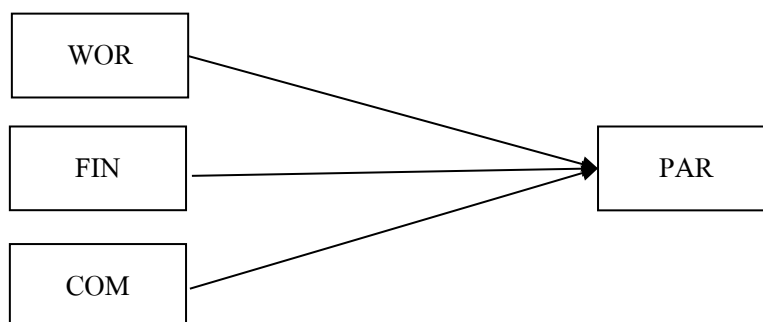
หมายเหตุ ค่าคงที่ = -1.211, SE_{est} = .283 n = 218, R² = .661, F= 139.041, Sig = 0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด พบว่า R² เท่ากับ .661 ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ 66.10% และจากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 8 ได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Beta = .226) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Beta = .605) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริหารความเสี่ยง ด้านการเงิน (Beta = .079) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และพบว่าการบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงานและการบริหารความเสี่ยงด้านการเงินไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 9 การบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย



ภาพประกอบที่ 10 แบบจำลองสมมติฐานแบบที่ 9

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์หัตถดอยพหุ ของการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t- value	p
WOR	.279	.068	.200	4.106	.000*
FIN	.210	.070	.148	2.996	.003*
COM	.807	.061	.615	13.146	.000*

หมายเหตุ ค่าคงที่ = -1.572, SE_{est} = .253 n = 218, R² = .729, F = 191.812 , Sig = 0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมด พบว่า R^2 เท่ากับ .729 ตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการใช้งานได้ 72.90% และจากแบบจำลองการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 9 ได้รับการสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Beta = .200) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน (Beta = .148) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Beta = .615) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานด้านการเงินและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และอิทธิพลของการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัยในบทนี้แปลความหมายดังต่อไปนี้

- ✓ หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เชิงลบ
- +✓ หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เชิงบวก
- × หมายถึง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 218 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.05 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.53 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.75 ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.56 ประสบการณ์ในการทำงานด้านตรวจสอบภายในน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.95 และตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่/พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 45.87

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายในโดยรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.26 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือกระบวนการตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบมีค่าเฉลี่ยที่ 4.36 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับ

มาก และกระบวนการตรวจสอบภายในด้านวางแผนการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.11 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมากตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงโดยรวม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.39 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยที่ 4.45 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการบริหารความเสี่ยงด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยที่ 4.42 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมากและการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยที่ 4.08 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรมีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก และ รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.07 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการวิจัย พบว่า 1) กระบวนการตรวจสอบภายในโดยรวม (Beta = .941) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม 2) กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Beta = .484) และด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Beta = .378) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และกระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน (Beta = .057) และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ (Beta = .070) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 3) กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Beta = .398) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Beta = .468) และ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน (Beta = .072) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และกระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ (Beta = .064) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 4) กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Beta = .431) และด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Beta = .495) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงานและ

กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน (Beta = .066) และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ (Beta = -.044) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ 5) กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Beta = .490) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Beta = .276) และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ (Beta = .171) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย และกระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน (Beta = .058) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารความเสี่ยงโดยรวม (Beta = -.041) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม 2) การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน (Beta = .202) ด้านการเงิน (Beta = .121) และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Beta = .639) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 3) การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Beta = .142) ด้านการเงิน (Beta = .148) และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Beta = .673) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 4) การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Beta = .226) และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Beta = .605) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และการบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน (Beta = .079) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ 5) การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงาน (Beta = .200) ด้านการเงิน (Beta = .148) และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Beta = .615) มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัย เรื่อง อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ไว้หมด 9 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 กระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 2 กระบวนการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 3 กระบวนการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

สมมติฐานที่ 4 กระบวนการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 กระบวนการตรวจสอบภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

สมมติฐานที่ 6 การบริหารความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 7 การบริหารความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

สมมติฐานที่ 8 การบริหารความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 9 การบริหารความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ผลการทดสอบสมมติฐานวิจัย พบว่า ทุกสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

ตารางที่ 5.1 อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

กระบวนการตรวจสอบภายใน	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน			
	ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ด้านความพอใจของทุกฝ่าย
ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	+✓	+✓	+✓	+✓
ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	+✓	+✓	+✓	+✓
ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน	✗	+✓	✗	✗
ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ	✗	✗	✗	+✓

จากตารางที่ 5.1 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. กระบวนการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกด้านสอดคล้องกับงานวิจัยของธนาภิญญา อัครตฤทธิ (2548) พบว่า การเสริมสร้างความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในฝ่ายตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชีภายนอก สามารถแสดงความเห็นอย่างตรงไปตรงมาก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานสูงขึ้น

2. กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรสอดคล้องกับงานวิจัยของเจริญ เจษฎาวัดย์ (2543) กล่าวว่า การมีสมรรถภาพของผู้ตรวจสอบภายในต้องมีพื้นฐานความรู้ในงานตรวจสอบภายในและต้องมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ของตนกล่าวคือต้องมีการเตรียมงานอย่างมืออาชีพ มีการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างมืออาชีพสามารถแสดงความรู้และความชำนาญอย่างมืออาชีพ และขณะเดียวกันจุดใดที่มีการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานต้องมีมาตรการปรับแก้ที่ได้ผลเพื่อให้งานตรวจสอบภายในบรรลุวัตถุประสงค์ได้มาตรฐานและเป็นไปตามกระบวนการตรวจสอบที่ตั้งไว้ และกระบวนการตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานและด้านการติดตามผลการตรวจสอบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

3. กระบวนการตรวจสอบภายใน ด้านการติดตามผลการตรวจสอบมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Melville (2003) พบว่า บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในมีผลต่อการจัดการเชิงกลยุทธ์ของบริษัทและโดยมากบริษัทใช้กลยุทธ์การวัดผลการปฏิบัติงาน แบบดุลยภาพ (Balanced Scorecards : BSC) ในการวัดผลการดำเนินงานของบริษัทและเป็นกลยุทธ์ในหน่วยควบคุมคุณภาพของงานตรวจสอบบัญชีและงานตรวจสอบภายในด้วยซึ่งทำให้ผู้ถือหุ้นพอใจอย่างยิ่งและสอดคล้องกับงานวิจัยของอัมพันธ์ชญาณ์ โสดา (2550) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านความมีสมรรถภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านความมีสมรรถภาพ และด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้าน

ลูกคำ 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านความอิสระด้านความมีสมรรถภาพ และด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน และ 4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านความมีสมรรถภาพและด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า หากผู้ตรวจสอบภายในให้ความสำคัญต่อกระบวนการตรวจสอบในการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการติดตามผลการตรวจสอบจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดี เพราะผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ความสำคัญกับการวางแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการควบคุมภายในตลอดจนการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์รายงานผลการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสมเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและมีการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน

ตารางที่ 5.2 อิทธิพลของการบริหารความเสี่ยง ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การบริหารความเสี่ยง	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน			
	ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	ด้านความพอใจของทุกฝ่าย
ด้านการปฏิบัติงาน	+✓	+✓	+✓	+✓
ด้านการเงิน	+✓	+✓	✗	+✓
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ	+✓	+✓	+✓	+✓

จากตารางที่ 5.2 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยง ด้านการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกด้านสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2550) กล่าวว่า การดำเนินงานเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของธุรกิจตามปกติแต่ธุรกิจ

จะต้องหาวิธีการในการจัดการป้องกันไม่ให้ความเสี่ยงเหล่านี้เกิดขึ้นถ้าหากธุรกิจปล่อยให้มีความเสี่ยงในด้านปฏิบัติการเกิดขึ้นมากผลการดำเนินงานของธุรกิจอาจไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้

2. การบริหารความเสี่ยง ด้านการเงินมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกด้านยกเว้นด้านกระบวนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของพรตพร อาฒยะพันธุ์ (2550) ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจSMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านการติดตามประเมินผลและการรายงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และด้านลูกค้า 2) ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านการระบุความเสี่ยงมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน และ 3) ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านการประเมินความเสี่ยงมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยสรุป ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจ SMEs มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจ SMEs นอกจากต้องวางแผนในการดำเนินธุรกิจแล้ว ยังต้องคอยดูแล ประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อผลการดำเนินงานทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันในตลาดได้และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง

ดังนั้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าหากกิจการมีการกำหนดให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในด้านการปฏิบัติงานหรือกิจการสามารถลดการสูญเสียที่เกิดจากความไม่เพียงพอของขั้นตอนการปฏิบัติงานอีกทั้งกำหนดให้มีการสอบทานงบการเงินหรือรายงานทางการเงินอย่างละเอียดรอบคอบ หรือกระดากทำการของผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจสอบไว้ และนำผลการตรวจเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งและที่สำคัญคือการควบคุมเกี่ยวกับนโยบายหรือวิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้บุคลากรปฏิบัติโดยมีการประเมินประสิทธิภาพของการควบคุมอย่างเหมาะสมเพียงเท่านี้กิจการก็สามารถป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอันส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกิจการได้อย่างดียิ่ง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาอิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายในต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยงเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานอันส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 กระบวนการตรวจสอบมีส่วนช่วยการในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรรวมถึงการสร้างเชื่อมั่นทางธุรกิจได้ ฉะนั้นผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามกระบวนการตรวจสอบภายในอย่างเคร่งครัด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการวิจัยแนวเดียวกันนี้กับตัวแปรที่สามารถวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานได้อย่างชัด เช่น มาตรฐานการควบคุมภายใน หรือจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายในเพื่อการพัฒนาหน่วยงานตรวจสอบภายในขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารและดำเนินงานขององค์กรทั้งด้านการควบคุมภายในการจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กองตรวจสอบระบบบัญชี กรมการปกครอง. (2551). *กฎบัตรการตรวจสอบภายใน. ม.ป.ป.*
< http://www.dopa.go.th/web_pages/m03130000/kutbat.htm > 22 พฤศจิกายน 2551.
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2544). *การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของสหกรณ์ภาคการเกษตร*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ.
- กรมบัญชีกลาง. (2546). *แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน*. <http://www.khonkaen.go.th/audit>. 2559.
- กระทรวงการคลัง, กรมบัญชีกลาง. (2538). *ระเบียบกฎกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *ความหมายประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ : เนชั่น.
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2550.) *การบริหารจัดการกับความเสี่ยง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- แคลิยา ซาปะวัง. (2549). การศึกษาผลกระทบของการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการตลาดและนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกยานยนต์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2548). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ : ที พี เอ็น เพรส.
- เจริญ เจษฎาวัดย์. (2543). *การบริหารงานตรวจสอบภายในกับ Audit Committee*. กรุงเทพฯ : บุญศิริ การพิมพ์.
- _____. (2533). *การตรวจสอบภายใน* (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.): โรงพิมพ์กรุงเทพ (1984) จำกัด.
- _____. (2551). *แนวความคิดใหม่ๆ ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : พอดี.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2540). *แนวทางการจัดระบบการควบคุมภายใน*. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์.
- _____. (2548). *แนวทางการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ : คูมายเบส.
- _____. (2560). *ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* <http://www.set.or.th> 26 มกราคม 2560.

บรรณานุกรม

- ชนาภิญญา อุตฤทธิ. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะคณะกรรมการตรวจสอบกับประสิทธิผลการดำเนินงานบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธิดิภรณ์ สุตมาศ. (2548). *การรับรู้ของพนักงานต่อปัจจัยระบบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นฤมล สอาด โนม. (2550). *การบริหารความเสี่ยง*. กรุงเทพฯ : ก.พลพิมพ์, ก.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรีดา เปี่ยมวาริ. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะครอบครัวและสัมพันธภาพในครอบครัวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทไทยเรยอน จำกัด(มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศกามาศ มูลวันดี. (2553). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายใน ที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารความเสี่ยงขององค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรตพร อาตยะพันธุ์. (2550). *ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิชัย จรรย์สุกรินทร์ และคณะ. (2548). *คู่มือการบริหารความเสี่ยง*. ชสอ. ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย. ม.ป.ป. 2548. <<http://www.fsct.com>> 21 กรกฎาคม 2548.
- ไพรวุธเตอร์เอาส์คูเปอร์ส. (2546). *แนวทางการบริหารความเสี่ยง* (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย), แปล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). *ประมวลสาระชุดวิชาการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เริงรัก จำปาเงิน. (2544). *การจัดการการเงิน*. กรุงเทพฯ : บั๊คเน็ต.
- วัลลภ ลำพาย. (25547). *เทคนิควิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม

- วิไล วีระปรียะ และคณะ. (2549). *นโยบายการควบคุมภายใน*. กรุงเทพฯ : สยามบุ๊ค.
- วารี หะวานนท์. (2539). *ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ : เนชั่น.
- ศนิพร จันทรสถาพร. (2546). *ปัจจัยเกี่ยวกับคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการ*. วิทยานิพนธ์ บข.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2551). *กรอบโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงขององค์กรเชิงบูรณาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 1 ed.): บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- _____. (2551). *แนวทางการตรวจสอบภายในฉบับนักศึกษา*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2547). *มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ : สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2546). *การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*.
- _____. (2548). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*
- อัจฉราวรรณ รัตนพันธ์. (2547). *ความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ขององค์กรกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. การศึกษาปัญหาพิเศษ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อณัฏฐาญ์ โสดา. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในกับผลการดำเนินงานบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนาจ ชีระวนิช. (2547). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซี วี แอล การพิมพ์.
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2545). *การตรวจสอบและการควบคุมภายใน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____. (2552). *การตรวจสอบภายในสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม

- Gable, R. K. (1986). *Instrument development in the affective domain*.
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Krishnagopal, Menon and Joanne Deahl Williams. (1994). *The use of Audit Committees for Monitorint*, Journal of Accounting and Policy. 13(2) : 121 – 139 : Summer,
- Marriner, S. Naser and T. S. Nuseibeh. (2003). *The Role of Incentives to Manage Earnings and Qualification in Auditors' Evaluations of Management-provided Information*, A Journal of Practice & Theory. 21(2) : 461-491.
- Melville, Rob. (2003). *The Contribution Internal Auditors make to Strategic Management*, Journal of Accounting and Public Policy.
- Perez Lopez. (2013). *The Independence of The Internal Audit and Its Possible Safeguards: An Empirical Study Using The Delphi Method*, European Journal of Business and Social Sciences. 1(11) : 75-90.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. Dutch Journal of Educational Research., 49-60.
- Zain, Mat Mazlina, Nava Subramaniam and Jenny Stewart. (2006). *Internal Auditors' Assessment of their Contribution to Financial Statement Audits : The Relation with Audit Committee and Internal Audit Function Characteristics*, International Journal of Auditing. 10(1) : 1-18.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของกระบวนการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงองค์กร
ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2-4 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัท
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูล
ในการวิจัย กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ทุกส่วน เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิด
ประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบ
แบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อดิฉัน ได้ที่
หมายเลขโทรศัพท์ 087-0082403 และ E-mail : ao-account-51@hotmail.com

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ ที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูล

พรธิดา สีคำ

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ (กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างของคำถาม)

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

น้อยกว่า 30 ปี

30 – 39 ปี

40 – 49 ปี

50 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

1.4 ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานด้านตรวจสอบภายใน

น้อยกว่า 5 ปี

5 – 10 ปี

11 – 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

1.6 ตำแหน่งงาน

เจ้าหน้าที่/พนักงาน

หัวหน้าแผนก/เทียบเท่า

ผู้จัดการฝ่าย/เทียบเท่า

ผู้อำนวยการ/เทียบเท่า

อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

(5 หมายถึง มากที่สุด, 4 หมายถึง มาก, 3 หมายถึง ปานกลาง, 2 หมายถึง น้อย, 1 หมายถึง น้อยที่สุด)

กระบวนการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน					
1. กิจการให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการปฏิบัติงานทั้งในด้านการให้หลักประกันและการให้คำปรึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการควบคุมภายใน					
2. กิจการให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่จะตรวจสอบไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การตรวจสอบเป็นตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย					
3. กิจการมุ่งเน้นในการนำแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารมาทำการวางแผนการตรวจสอบ เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงาน					
ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ					
4. กิจการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบภายในเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด					
5. กิจการมุ่งเน้นในการกำหนดแผนการตรวจสอบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร					
6. กิจการให้ความสำคัญกับการสอบทานระบบดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร เพื่อพิสูจน์ลักษณะสภาพที่แท้จริงของทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กร					

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายใน ของบริษัทจดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์

กระบวนการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน					
7. กิจการให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ทำการตรวจสอบ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร					
8. กิจการให้ความสำคัญกับการหลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กร					
9. กิจการมุ่งเน้นในการนำเสนอรายงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น					
ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ					
10. กิจการให้ความสำคัญกับการติดตามการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตรวจสอบ					
11. กิจการให้ความสำคัญกับการสอบทานความสอดคล้องของแผนการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่อง เพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและเกิดความสอดคล้องกัน					
12. กิจการมุ่งเน้นในการติดตามผลปฏิบัติการของหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบเป็นไปตามขั้นตอน					
13. กิจการให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อลดความสูญเสียในแต่ละช่วงเวลาเป็นระยะ ๆ ตามเวลาที่กำหนด					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

(5 หมายถึง มากที่สุด, 4 หมายถึง มาก, 3 หมายถึง ปานกลาง, 2 หมายถึง น้อย, 1 หมายถึง น้อยที่สุด)

การบริหารความเสี่ยง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการปฏิบัติงาน					
1. กิจการมีการกำหนดให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้					
2. กิจการมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในด้านการปฏิบัติงาน					
3. กิจการสามารถลดการสูญเสียที่เกิดจากความไม่เพียงพอหรือความล้มเหลวของขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใน					
ด้านการเงิน					
4. กิจการมีการสอบทานงบการเงินหรือรายงานทางการเงินได้อย่างละเอียด รอบคอบ					
5. กิจการมีการสอบทานกระด้ายทำการและหลักฐานที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจสอบ					
6. กิจการสามารถตรวจสอบการบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งลงในกระด้ายทำการ					
7. กิจการมีผลการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ					
8. กิจการมีการควบคุมเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติ					
9. กิจการสามารถกำหนดวิธีการประเมินประสิทธิภาพของการควบคุมโดยผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม					
10. กิจการสามารถกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน					
11. กิจการช่วยให้การควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

(5 หมายถึง มากที่สุด, 4 หมายถึง มาก, 3 หมายถึง ปานกลาง, 2 หมายถึง น้อย, 1 หมายถึง น้อยที่สุด)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ					
1. กิจการให้การสนับสนุนผลงานที่ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นอย่างดี					
2. กิจการสนับสนุนให้พนักงานสร้างผลงานให้ประสบผลสำเร็จตามกำหนดเวลาที่วางแผนไว้อยู่เสมอ					
3. กิจการส่งเสริมผลปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อยู่เสมอ					
4. กิจการกำหนดนโยบายเพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้					
5. กิจการกำหนดนโยบาย ให้จัดทำแผนการทำงานตามขั้นตอน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					
6. กิจการส่งเสริมให้บุคลากรมีความเข้าใจระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้รวดเร็ว และถูกต้อง					
ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร					
7. กิจการเชื่อมั่นว่าการใช้ทรัพยากรได้เหมาะสมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร					
8. กิจการมุ่งเน้นให้มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยไม่สูญเปล่า					
9. กิจการกำหนดวิธีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด					
10. กิจการมีนโยบายจัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสม ทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 4 (ต่อ) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนใน ตลาดหลักทรัพย์

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน					
11. กิจการส่งเสริมให้พนักงานสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์					
12. กิจการสนับสนุนการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยให้มีการแก้ไขข้อผิดพลาดของงานให้น้อยที่สุด					
13. กิจการกำหนดนโยบายและวางแผนกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร					
14. กิจการสนับสนุนวิธีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เร็วทันต่อเวลาและยังช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้					
15. กิจการกำหนดนโยบายในการกำหนดขอบเขต หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
ด้านความพอใจของทุกฝ่าย					
16. ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานที่นำมาปฏิบัติในปัจจุบัน					
17. กิจการสนับสนุนให้พนักงานยกย่องและยอมรับในผลงานที่มีคุณภาพ และผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน					
18. กิจการส่งเสริมให้พนักงานทุกฝ่ายมีความภาคภูมิใจและเต็มใจต่อการปฏิบัติงานร่วมกันเสมอ					
19. กิจการมุ่งเน้นให้พนักงานในองค์กรมีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ใ่วางใจซึ่งกันและกัน					
20. กิจการมุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจต่อผลสำเร็จขององค์กรให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					

ภาคผนวก ข
ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

ส่วนที่ 1 แบบประเมินข้อมูลทั่วไป ด้านประชากรศาสตร์

ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
1. เพศ						
<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. อายุ						
<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 31-39 ปี <input type="checkbox"/> 40 - 49 ปี <input type="checkbox"/> 50 ปีขึ้นไป	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. สถานภาพ						
<input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	1	1	1	3	1	ผ่าน
4. ระดับการศึกษา						
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. ประสบการณ์การทำงาน						
<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี <input type="checkbox"/> 5 - 10 ปี <input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี	1	1	1	3	1	ผ่าน
6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน						
<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่/พนักงาน <input type="checkbox"/> หัวหน้าแผนก/เทียบเท่า <input type="checkbox"/> ผู้จัดการฝ่าย/เทียบเท่า <input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการ/เทียบเท่า <input type="checkbox"/> อื่น ๆ	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ข้อคำถาม		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน							
1	กิจการให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการปฏิบัติงานทั้งในด้านการให้หลักประกันและการให้คำปรึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการควบคุมภายใน	1	1	1	3	1	ผ่าน
2	กิจการให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการปฏิบัติงานที่จะตรวจสอบไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การตรวจสอบเป็นตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	1	1	1	3	1	ผ่าน
3	กิจการมุ่งเน้นในการนำแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารมาทำการวางแผนการตรวจสอบ เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน
ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ							
4	กิจการให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบภายในเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 (ต่อ) แบบประเมินด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ข้อความ		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ							
5	กิจกรรมมุ่งเน้นในการกำหนดแผนการตรวจสอบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพื่อให้กระบวนการตรวจสอบบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	1	1	1	3	1	ผ่าน
6	กิจกรรมให้ความสำคัญกับการสอบทานระบบดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร เพื่อพิสูจน์ลักษณะสภาพที่แท้จริงของทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กร	1	1	1	3	1	ผ่าน
ด้านการรายงานผลการปฏิบัติงาน							
7	กิจกรรมให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานที่ทำการตรวจสอบ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร	1	1	1	3	1	ผ่าน
8	กิจกรรมให้ความสำคัญกับการหลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กร	-1	0	1	0	0	ไม่ผ่าน
9	กิจกรรมมุ่งเน้นในการนำเสนอรายงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 (ต่อ) แบบประเมินด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ข้อคำถาม		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ							
10	กิจการให้ความสำคัญกับการติดตามการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตรวจสอบ	1	1	1	3	1	ผ่าน
11	กิจการให้ความสำคัญกับการสอบถามความสอดคล้องของแผนการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่อง เพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและเกิดความสอดคล้องกัน	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
12	กิจการมุ่งเน้นในการติดตามผลปฏิบัติการของหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อให้กระบวนการตรวจสอบเป็นไปตามขั้นตอน	1	1	1	3	1	ผ่าน
13	กิจการให้ความสำคัญกับการรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อลดความสูญเสียในแต่ละช่วงเวลาเป็นระยะ ๆ ตามเวลาที่กำหนด	0	1	1	2	0.67	ผ่าน

ส่วนที่ 3 แบบประเมินด้านการบริหารความเสี่ยง

ข้อคำถาม		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านการปฏิบัติงาน							
14	กิจการมีการกำหนดให้พนักงานทุกคนปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้	1	1	1	3	1	ผ่าน
15	กิจการมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในด้านการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน
16	กิจการสามารถลดการสูญเสียที่เกิดจากความไม่เพียงพอหรือความล้มเหลวของขั้นตอนการปฏิบัติงานภายใน	1	1	1	3	1	ผ่าน
ด้านการเงิน							
17	กิจการมีการสอบทานงบการเงินหรือรายงานทางการเงินได้อย่างละเอียดรอบคอบ	1	1	1	3	1	ผ่าน
18	กิจการมีการสอบทานกระดาษทำการและหลักฐานที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจสอบ	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 3 (ต่อ) แบบประเมินด้านการบริหารความเสี่ยง

ข้อคำถาม		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านการเงิน							
19	กิจการสามารถตรวจสอบการบันทึกผลการตรวจสอบเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งลงในกระดาษทำการ	1	1	1	3	1	ผ่าน
20	กิจการมีผลการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	0	0	0	0	0	ไม่ผ่าน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ							
21	กิจการมีการควบคุมเกี่ยวกับนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้บุคลากรขององค์กรปฏิบัติ	1	1	1	3	1	ผ่าน
22	กิจการสามารถกำหนดวิธีการประเมินประสิทธิภาพของการควบคุมโดยผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	ผ่าน
23	กิจการสามารถกำหนดเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	1	1	1	3	1	ผ่าน
24	กิจการช่วยให้การควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น	-1	0	1	0	0	ไม่ผ่าน

ส่วนที่ 3 (ต่อ) แบบประเมินด้านการบริหารความเสี่ยง

ข้อคำถาม		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ							
25	กิจการให้การสนับสนุนผลงาน ที่ได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็น อย่าง	0	0	0	0	0	ไม่ ผ่าน
26	กิจการสนับสนุนให้พนักงาน สร้างผลงานให้ประสบ ผลสำเร็จตามกำหนดเวลาที่ วางแผนไว้อยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
27	กิจการส่งเสริมผลปฏิบัติงานให้ สำเร็จตามเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
28	กิจการกำหนดนโยบายเพื่อ สร้างผลงานที่มีคุณภาพ ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้	1	1	1	3	1	ผ่าน
29	กิจการกำหนดนโยบาย ให้ จัดทำแผนการทำงานตาม ขั้นตอน เพื่อให้งานประสบ ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	1	1	1	3	1	ผ่าน
30	กิจการส่งเสริมให้บุคลากรมี ความเข้าใจใน ระเบียบและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จึงสามารถทำงานได้รวดเร็ว และถูกต้อง	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 3 (ต่อ) แบบประเมินด้านประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อคำถาม		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร							
31	กิจการเชื่อมั่นว่าการใช้ทรัพยากรได้เหมาะสมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร	1	1	1	3	1	ผ่าน
32	กิจการมุ่งเน้นให้มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยไม่สูญเปล่า	1	1	1	3	1	ผ่าน
33	กิจการกำหนดวิธีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด	1	1	1	3	1	ผ่าน
34	กิจการมีนโยบายจัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1	ผ่าน
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน							
35	กิจการส่งเสริมให้พนักงานสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์	1	1	1	3	1	ผ่าน
36	กิจการสนับสนุนการพัฒนาผลงานให้มีคุณภาพมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยให้มีการแก้ไขข้อผิดพลาดของงานให้น้อยที่สุด	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 3 (ต่อ) แบบประเมินด้านประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อความ		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน							
37	กิจการกำหนดนโยบายและวางแผนกระบวนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร	1	1	1	3	1	ผ่าน
38	กิจการสนับสนุนวิธีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องในแต่ละกลุ่มงาน ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เร็วทันต่อเวลาและยังช่วยลดข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้	1	1	1	3	1	ผ่าน
39	กิจการกำหนดนโยบายในการกำหนดขอบเขต หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1	1	1	3	1	ผ่าน
ด้านความพอใจของทุกฝ่าย							
40	ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับมีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานที่นำมาปฏิบัติในปัจจุบัน	1	1	1	3	1	ผ่าน
41	กิจการสนับสนุนให้พนักงานยกย่องและยอมรับในผลงานที่มีคุณภาพ และผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 3 (ต่อ) แบบประเมินด้านประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อคำถาม		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านความพอใจของทุกฝ่าย							
42	กิจการส่งเสริมให้พนักงานทุกฝ่ายมีความภาคภูมิใจและเต็มใจต่อการปฏิบัติงานร่วมกันเสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
43	กิจการมุ่งเน้นให้พนักงานในองค์กรมีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงานและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ใ่วางใจซึ่งกันและกัน	1	1	1	3	1	ผ่าน
44	กิจการมุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจต่อผลสำเร็จขององค์กรให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	3	1	ผ่าน

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	พริชดา สีคำ
วัน เดือน ปีเกิด	7 มีนาคม 2530
สถานที่เกิด	สมุทรปราการ
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2554 บัญชีบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพมหานคร
ประสบการณ์ทำงาน	บริษัท อีสเทิร์น เอเนอร์จี้ พลัส จำกัด
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	รักษากร ผจก.แผนกบัญชีการเงิน สาขา
สถานที่ปัจจุบัน	168/1 ม.5 ซ.มังกร-นาคดี ต.แพรกษาใหม่ อ.เมืองสมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ 10280