

ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี  
ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง  
EFFECTS OF INTERNAL CONTROL SYSTEM IN ACCOUNTING  
AND FINANCE ON THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF  
ACCOUNTANTS IN THE SERVICE INDUSTRY  
IN THE CENTRAL REGION

สุธิดา เจริญผล  
SUTHIDA CHAROENPHON

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**EFFECTS OF INTERNAL CONTROL SYSTEM IN ACCOUNTING  
AND FINANCE ON THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF  
ACCOUNTANTS IN THE SERVICE INDUSTRY  
IN THE CENTRAL REGION**

**SUTHIDA CHAROENPHON**

**INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACDEMIC YEAR 2019  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง  
EFFECTS OF INTERNAL CONTROL SYSTEM IN ACCOUNTING AND FINANCE ON THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF ACCOUNTANTS IN THE SERVICE INDUSTRY IN THE CENTRAL REGION

นักศึกษา

สุธิดา เจริญผล รหัส 62500598

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

  
.....กรรมการ  
(ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี





(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

วันที่ 25 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2563

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง
คำสำคัญ	ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน / ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี / อุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง
นักศึกษา	สุธิดา เจริญผล รหัส 62500598
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

### บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่องผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ด้านความคุ้มค่า ด้านความทันต่อเวลา ด้านคุณภาพของงบการเงิน และด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง 400 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลวิจัย พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้าน มากที่สุด คือ กิจกรรมการควบคุม รองลงมา การติดตามและประเมินผล รองลงมา การประเมินความเสี่ยง รองลงมา สภาพแวดล้อมของการควบคุม น้อยที่สุด คือ สารสนเทศและการสื่อสาร และความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด พิจารณารายด้าน มากที่สุด คือ คุณภาพของงบการเงิน รองลงมา ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน รองลงมา ความคุ้มค่า น้อยที่สุด คือ ความทันต่อเวลา ทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมสารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างสูง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สันจรรย์ศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการค้นคว้าอิสระ ดร.ประเวศ เพ็ญอุทกกุล กรรมการค้นคว้าอิสระ และดร.ชลิต ผลอินทร์หอม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนชี้แนะแนวทางด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความทุ่มเทและความตั้งใจของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ผู้สอนทุกท่านของมหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้มอบความรู้แก่ข้าพเจ้าจนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ดร.พรทิวา แสงเขียว คุณอาทิตย์ ดาบลาอ่า และคุณชบาภรณ์ มาดแมน ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์พิจารณาตรวจสอบ ประเมิน พร้อมเสนอแนะสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้ศึกษาค้นคว้าและอ้างอิง เพื่อการดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางที่สละเวลาในการให้ข้อมูลและกรอกข้อมูลตอบแบบสอบถาม เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ รวมถึงขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนร่วมรุ่น และรุ่นพี่ทุกท่านที่ให้กำลังใจเพื่อให้ผู้วิจัยได้ทุ่มเท และมุ่งมั่นจนการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ไม่มากก็น้อย ต่อผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี และผู้ที่ศึกษาค้นคว้าต่อไป

สุธิดา เจริญผล

สิงหาคม 2563

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน.....	10
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี.....	18
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 ระเบียบการศึกษา.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การทดสอบและการประเมินคุณภาพเครื่องมือ.....	41
แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	61
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	67
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	82
ภาคผนวก ก จดหมายตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	83
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	87
ภาคผนวก ค ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา.....	96
ภาคผนวก ง การหาค่าความเชื่อมั่น.....	104
ประวัติผู้ศึกษา.....	107



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3 การตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIF .....	47
4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	47
5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	48
6 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	48
7 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
8 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	49
9 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	50
10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบควบคุมภายในด้าน บัญชีและการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง.....	50
11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบควบคุมภายในด้าน บัญชีและการเงินในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านสภาพแวดล้อมของการ ควบคุม.....	51
12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบควบคุมภายในด้าน บัญชีและการเงินในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านการประเมินความ เสี่ยง.....	52
13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบควบคุมภายในด้าน บัญชีและการเงินในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านกิจกรรมการควบคุม....	53
14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบควบคุมภายในด้าน บัญชีและการเงินในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านสารสนเทศและการ สื่อสาร.....	54
15 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบควบคุมภายในด้าน บัญชีและการเงินในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านการติดตามและ ประเมินผล.....	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง.....	56
17 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความคุ้มค่า.....	57
18 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความทันต่อเวลา.....	58
19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านคุณภาพของงบ การเงิน.....	59
20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความเชื่อถือได้ของ รายงานทางการเงิน.....	60
21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มี ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขต ภาคกลาง ด้านความคุ้มค่า.....	61
22 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มี ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขต ภาคกลาง ด้านความทันต่อเวลา.....	62
23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มี ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขต ภาคกลาง ด้านคุณภาพของงบการเงิน.....	63
24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มี ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขต ภาคกลาง ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน.....	64
25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	65

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมบริการเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งทางด้านเศรษฐกิจของโลก และเป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานของประเทศไทยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ธุรกิจภาคบริการสามารถทำรายได้ในประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างสหรัฐอเมริกาสูงถึงร้อยละ 73 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศซึ่งแนวโน้มเช่นนี้เกิดขึ้นทั่วโลก การดำเนินธุรกิจในยุคการค้าเสรีไร้พรมแดนส่งผลให้มีผู้สนใจลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการเพิ่มขึ้น (ขวัญข้าว พูลเพิ่ม, ม.ป.ป., อ้างอิงจาก Walker, 2010) ภายใต้สภาวะแวดล้อมในยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดจนการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน ส่งผลให้ทุกหน่วยงานทั้งภาคเอกชน ราชการและรัฐวิสาหกิจต้องมีการปรับตัวและกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งจัดหาเครื่องมือทางการจัดการเข้ามาช่วยในการบริหารงานมากขึ้น ระบบควบคุมภายในเป็นกลไกพื้นฐานสำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการกำกับดูแล และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ (เจริญ เกษภูววัลย์, 2547, น. 24) ในการประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ตาม ผู้บริหารองค์กรย่อมมุ่งหวังที่จะให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามบรรลุมวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมทั้งมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและมั่นคงยิ่งขึ้น หากแต่โอกาสที่องค์กรจะประสบกับความเสียหาย ความเสียหายจากทุจริต หรือสิ่งไม่พึงปรารถนาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การปฏิบัติงานมีความยุ่งยากซับซ้อน ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันกันอย่างรุนแรง ผู้บริหารจึงต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม เพื่อป้องกัน หลีกเลี่ยง หรือลดระดับความเสี่ยงลงให้น้อยที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ ระบบการควบคุมภายในจึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างมาก (จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะ และ ศิลปะพร ศรีจันเพชร, 2554, น. 1-13) ซึ่งมาตรฐานการควบคุมภายใน COSO มีองค์ประกอบ 5 ด้าน

คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดโครงสร้าง นโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์และข้อบังคับการรับเงิน การจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงิน การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่บัญชี ทุกคนเกิดจิตสำนึกในเรื่องความซื่อสัตย์ จริยธรรม ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านการประเมินความเสี่ยง ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเสี่ยงทางบัญชีและการเงิน เช่น เจ้าหน้าที่บัญชีท่านเดียวทำหน้าที่ทั้งการรับเงิน การจ่ายเงินและบันทึกบัญชี การปฏิบัติงานล่าช้าไม่ เป็นปัจจุบัน ด้านกิจกรรมการควบคุม ที่เกี่ยวข้องกับการกิจกรรมการควบคุมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี เพื่อคุณภาพของงบการเงิน และลดความเสียหายหรือความผิดพลาดที่ อาจเกิดขึ้น ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร ที่เกี่ยวข้องข้อมูลข่าวสารทางบัญชีและการเงิน การเวียนแย้งนโยบาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเงิน การ จ่ายเงินและการเก็บรักษาเงินให้เจ้าหน้าที่บัญชีทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อรายงานทางการเงินที่ มีความน่าเชื่อถือให้ทั้งบุคคลภายใน ภายนอก และผู้มีส่วนได้เสีย และด้านการติดตามและ ประเมินผล ที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลในระหว่างการปฏิบัติงานและการประเมินผล องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน เป็นสิ่งจำเป็นที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานตาม ภารกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือ การปฏิบัติงาน ตามกฎระเบียบและข้อบังคับ การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรอย่าง คุ่มค่า งบการเงินที่มีความครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาด รายงานทางการเงินน่าเชื่อถือต่อบุคคล ภายใน ภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้รายงานทางการเงินประกอบการตัดสินใจได้ ทันเวลา (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, ม.ป.ป., น. 1-19) จะเห็นได้ว่าระบบการควบคุมภายใน ด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Efficiency of Accounting Practice) เป็น ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหลักการบัญชีและระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้ผลการ ปฏิบัติงานนั้นมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจซึ่ง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีและผลการดำเนินงาน ขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (โศรยา บุตรอินทร, 2556, น. 1-2)

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ผลกระทบของระบบควบคุม ภายในด้านบัญชีและการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีใน อุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบว่าเจ้าหน้าที่บัญชีมีความคิดเห็น เกี่ยวกับ ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ในการแบ่งแยกหน้าที่ การ กำหนดให้มีผู้ควบคุม มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีวิธีป้องกันทรัพย์สินให้ปลอดภัย มีการใช้ แบบฟอร์มและเอกสาร จัดให้มีการมอบอำนาจสั่งการ มีการอนุมัติ การควบคุมทางบัญชี การ

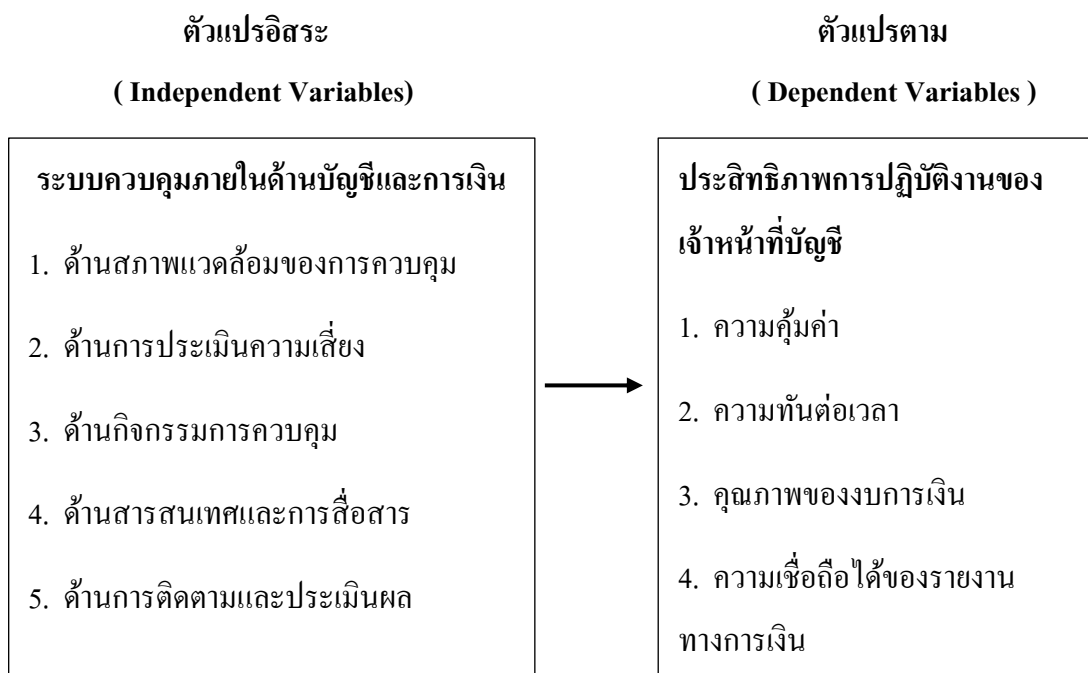
ควบคุมโดยงบประมาณ และการตรวจสอบภายใน (จกกลณีย์ สุริยะวงศ์, 2551, น. 62-63) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบของมาตรฐานการควบคุมภายใน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล (คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน, ม.ป.ป.) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่า คือ การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บัญชีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุด ด้านความทันต่อเวลา คือ การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บัญชีสามารถปฏิบัติงานตามแผนการทำงานประสานสอดคล้องกับมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ได้ทันตามกำหนดเวลา ด้านคุณภาพของงบการเงิน คือ การปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายใน ส่งผลต่อความสามารถของเจ้าหน้าที่บัญชีในการจัดการรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องปราศจากข้อผิดพลาด ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน และด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน คือ การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บัญชีสามารถนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่มีความเที่ยงตรง ตรงตามความเป็นจริงและมีความครบถ้วนถูกต้องตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป หรือไม่ว่าอย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดแก่เจ้าหน้าที่บัญชีและองค์กรได้ในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่า
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความทันต่อเวลา
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านคุณภาพของงบการเงินที่มีความครบถ้วนปราศจากข้อผิดพลาด
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

### 1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี จึงนำมาซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังรายละเอียดต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 1.4 สมมติฐานการศึกษา

**สมมติฐานข้อที่ 1** ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่า ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความทันต่อเวลา ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 3** ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านคุณภาพของงบการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 4** ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

## 1.5 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเกี่ยวข้องกับผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง โดยมุ่งเน้นที่จะศึกษาผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ซึ่งได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล และแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ได้แก่ ความคุ้มค่า ความทันต่อเวลา คุณภาพของงบการเงิน และความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรการศึกษานี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง รวมทั้งสิ้น 34,179 ราย (แหล่งที่มา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2562 : เว็บไซต์) จำนวน 14,624 บริษัท (แหล่งที่มา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) ณ วันที่สืบค้นข้อมูล 1 เมษายน 2563) บริษัทละ 2 คน จำนวน 400 ตัวอย่าง

### 1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

**ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน 5 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม 2) ด้านการประเมินความเสี่ยง 3) ด้านกิจกรรมการควบคุม 4) ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ 5) ด้านการติดตามและประเมินผล

**ตัวแปรตาม** ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี 4 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านความคุ้มค่า 2) ด้านความทันต่อเวลา 3) ด้านคุณภาพของงบการเงิน 4) ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### 1.6.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. เพื่อทราบถึงผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง
2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาให้กับผู้วิจัยท่านอื่นที่มีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

### 1.6.2 ประโยชน์เชิงปฏิบัติการ

1. เพื่อทราบถึงผลกระทบของระบบการควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ด้านความคุ้มค่า ด้านความทันต่อเวลา ด้านคุณภาพของงบการเงิน และด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ซึ่งเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินที่สำคัญ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อทราบถึงผลกระทบของระบบการควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน รับรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีตามระบบการควบคุมภายใน เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารองค์กร เพื่อการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบการควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ให้มีประสิทธิภาพ

## 1.7 นิยามศัพท์

**ระบบควบคุมภายใน (Internal Control System)** หมายถึง นโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน หรือกระบวนการกำกับดูแล เพื่อช่วยในการบริหารงานด้านบัญชีและการเงินให้เป็นไปอย่างมีระเบียบและมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ถูกต้องและเหมาะสม

**สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)** หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งร่วมกันส่งผลให้มีการควบคุม ทำให้การควบคุมที่มีอยู่ได้ผลดีขึ้น ในทางตรงข้ามสภาพแวดล้อมอาจทำให้การควบคุมย่อหย่อนลงได้ การควบคุมภายในจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพียงใด ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของสภาพแวดล้อมการควบคุมเป็นสำคัญ โดยสภาพแวดล้อมการควบคุมเป็นเรื่องของการควบคุมภายในที่กำหนดเป็น โครงสร้าง นโยบาย และระเบียบ วิธีปฏิบัติที่มีผลมาจากทัศนคติของผู้บริหาร รวมถึงการถึงสร้างความตระหนักให้บุคลากรเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ

**การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)** หมายถึง การระบุและการวิเคราะห์ความเสี่ยงของการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานขององค์กร การประเมินความเสี่ยงเพื่อให้ทราบว่าองค์กรมีความเสี่ยงอย่างไรและความเสี่ยงนั้น ๆ อยู่ในกิจกรรมหรือขั้นตอนใดของงาน มีผลกระทบต่อกระบวนการวัตถุประสงค์ขององค์กรมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาพิจารณากำหนดแนวทางที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าความผิดพลาดเสียหายจะไม่เกิดขึ้น หรือหากเกิดขึ้นก็จะอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หรือไม่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

**กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)** หมายถึง นโยบาย มาตรการ และวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ผู้บริหารนำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าคำสั่งต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นนั้นสามารถลด หรือควบคุมความเสี่ยงขององค์กรและได้รับการตอบสนอง ปฏิบัติตามในเวลาที่เหมาะสม

**สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)** หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ประกอบด้วยข้อมูลทางบัญชีและการเงินและข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลจากแหล่งภายในและภายนอกได้แก่ ระบบเอกสาร ระบบบัญชี ระบบประมวลผลข้อมูล และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน เช่น นโยบาย แผนงานและงบประมาณ กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน สารสนเทศและการสื่อสาร มีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานทุกระดับขององค์กร โดยผู้บริหารใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจ และสั่งการสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะใช้ข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารเป็นแนวทางปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ

**การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)** หมายถึง กระบวนการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานและประเมินสิทธิผลของการควบคุมภายในที่วางไว้อย่างต่อเนื่องและอย่างสม่ำเสมอ การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร อาจทำให้ระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพลดลง จึงต้องมีการติดตามประเมินผลเพื่อให้ผู้บริหารมีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าระบบการควบคุมภายในนั้นยังคงมีประสิทธิภาพ

**ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Effectiveness and Efficiency of Operations)** หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร เงิน ทรัพย์สินวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้และเวลาให้เป็นไปอย่างประหยัดและได้ผลคุ้มค่า มีการดูแลรักษาทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีการป้องกันมิให้ทรัพย์สินเกิดความสิ้นเปลือง สูญเปล่าเสียหาย หรือสูญหาย และปลอดภัยจากการกระทำการทุจริต กล่าวโดยสรุป เมื่อการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะส่งผลให้เกิดการป้องกันดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรไปพร้อมกัน

**ความคุ้มค่า (Worthiness)** หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ใช้งบการเงิน ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด และมีข้อมูลที่ทันต่อเวลาหรือเหตุการณ์ในการตัดสินใจ สอดคล้องกับนโยบายตลอดจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร

**ความทันต่อเวลา (Timeliness)** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด หรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ การมีข้อมูลที่พร้อมเพื่อนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องได้ ตามความต้องการซึ่งผู้บริหารต้องพิจารณาเปรียบเทียบถึงประโยชน์ที่จะได้รับการรายงานที่ทันต่อเวลากับความเชื่อถือได้ของรายงานนั้น ๆ กล่าวคือ องค์กรรออนุมัติทั้งทราบข้อมูลในทุกลักษณะจึงจะเสนอรายงานทางการเงินรายงานนั้นอาจมีความเชื่อถือได้สูง แต่ไม่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในการประกอบการตัดสินใจเนื่องจากไม่ทันต่อเวลา

**คุณภาพของงบการเงิน (Qualitative of Financial Statements)** หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะของข้อมูลในงบการเงินที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้งบการเงิน 7 ข้อ ประกอบด้วย 1) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) คือ ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้พยากรณ์หรือประเมินสถานการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตได้ 2) ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (Faithful Representation) คือ ข้อมูลที่แสดงถึงเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน โดยปราศจากอคติและความลำเอียง 3) ปราศจากข้อผิดพลาด (Free from Error) คือ ข้อมูลที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือละเว้นการให้ข้อมูล 4) ความสามารถเปรียบเทียบกันได้ (Comparability) คือ ข้อมูลที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางการเงินของกิจการที่คล้ายคลึงกัน หรือกิจการเดียวกันสำหรับรอบระยะเวลาที่ต่างกันได้ 5) ความสามารถในการพิสูจน์ยืนยันได้ (Verifiability) คือ แม้ผู้ที่มีความรอบรู้ที่แตกต่างกัน หรือมีอิสระจากกันสามารถพิสูจน์ยืนยันข้อมูลที่ได้ตรงกัน 6) ความทันเวลา (Timeliness) คือ ข้อมูลทางการเงินพร้อมต่อการนำไปใช้อยู่เสมอ 7) ความสามารถเข้าใจได้ (Understandability) คือ ข้อมูลทางการเงินสามารถเข้าใจได้ทันทีแม้ว่าข้อมูลจะมีความซับซ้อนอย่างมาก

**ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน (Reliability of Financial Reporting)** หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความถูกต้องของรายงานทางการเงินเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ใช้ ไม่ว่าจะส่วนบุคคลภายในองค์กร หรือบุคคลภายนอกองค์กร ได้แก่ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหนี้ ลูกค้า หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและวางแผนการดำเนินงานในอนาคต จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำให้เกิดความมั่นใจว่ารายงานทางการเงินขององค์กรให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และมีคุณภาพ

**อุตสาหกรรมบริการ (Service Industry)** หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และธุรกิจแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดประเด็นในการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวความคิดในการศึกษาโดยทบทวนดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน
  - 2.1.1 ความหมายของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน
  - 2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี
  - 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี
  - 2.2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน

#### 2.1.1 ความหมายของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน

จันทนา สาขากร และคณะ (2554, น.3) ได้กล่าวว่า ระบบควบคุมภายใน หมายถึง นโยบาย ระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้บริหารได้มีการกำหนดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานและทางด้านการดำเนินงาน ด้านบัญชีและการเงินและด้านการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ องค์ประกอบของการควบคุม

คุมภายในตามแนวคิดของโคโซ (COSO) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม ความซื่อตรงและจริยธรรม หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การประเมินความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างครอบคลุม กิจกรรมการควบคุม มีการควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร มีการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายนอกถึงประเด็นที่อาจกระทบต่อการปฏิบัติงาน และการติดตามและประเมินผล มีการประเมินและสื่อสารข้อบกพร่องของระบบควบคุมภายในทันเวลา และเหมาะสมที่สุด

นิพนธ์ เห็น โชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจันเพชร (2554, น. 8) ได้กล่าวถึงความหมายของ ระบบควบคุมภายใน ว่าเป็นนโยบาย และเป็นวิธีการปฏิบัติงานหรือการที่ผู้ปฏิบัติได้กระทำการใด ๆ ตามขั้นตอน ซึ่งมีผู้บริหารขององค์กรเป็นผู้มีหน้าที่ร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อสร้างตัวช่วยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้มีการกำหนดไว้ได้อย่างสำเร็จ สร้างความมั่นใจต่อผู้ปฏิบัติงานได้ว่าการปฏิบัติงานและการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระเบียบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรงตามนโยบายของผู้บริหาร มีการป้องกันรักษาทรัพย์สิน การป้องกันและการตรวจการกระทำอันทุจริต ลดข้อผิดพลาด เพิ่มความถูกต้องและความครบถ้วนของการบันทึกบัญชี และการจัดทำข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้อย่างทันเวลา

สมพงษ์ พรอุปลัมภ์ (2552, น. 84) ได้กล่าวว่า ระบบควบคุมภายใน หมายถึง แผนการวิธีการและมาตรการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารนำมาใช้ในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงาน การดำเนินธุรกิจเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยป้องกันดูแลรักษาทรัพย์สินจากการทุจริตหรือการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม ช่วยให้ข้อมูลทางบัญชีและการเงินเชื่อถือได้และสามารถค้นพบข้อผิดพลาดได้อย่างทันเวลา

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2553, น. 32) ได้กล่าวว่า ระบบควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการแผนการจัดองค์กร ระบบงานและวิธีการซึ่งมีอยู่ภายในองค์กร การกระทำใดโดยผู้บริหารที่มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง ความเชื่อถือได้ ความมีคุณภาพและสมบูรณ์ของข้อสนเทศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามนโยบาย แผนงาน วิธีการกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ การป้องกันระวังรักษาทรัพย์สินการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานหรือแผนงานที่กำหนดไว้

คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (2544, น. 2) ได้กล่าวว่า "การควบคุมภายใน" หรือ "ระบบการควบคุมภายใน" เป็นคำที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ทุกคนจำเป็นต้องรู้จักและยังต้องทำความเข้าใจ เพราะเป็นพันธกรณีที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของผู้ทำหน้าที่บริหารจะต้องปฏิบัติ

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร การออกแบบ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดก็เป็นเรื่องสำคัญมากเช่นกันสำหรับทุกองค์กรที่จะต้องจัดให้มีและให้ความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน โดยเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารที่จะต้องจัดให้มีขึ้น

David and Derek (2014, p. 121) ได้กล่าวว่า นโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารของกิจการกำหนดขึ้น เพื่อช่วยให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีระเบียบและมีประสิทธิภาพ การป้องกันรักษาทรัพย์สิน ตรวจสอบการทุจริตและข้อผิดพลาด

Nerissa (2014 p. 13) ได้กล่าวว่า แผนการจัดหน่วยงาน วิธีปฏิบัติงานที่ประสานสัมพันธ์กันและมาตรการต่าง ๆ ที่กิจการมีการกำหนดขึ้นถือปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อปกป้องรักษาทรัพย์สินของกิจการและการจัดทำข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้อย่างทันเวลา

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยสรุปความหมายและความสำคัญของระบบควบคุมภายในได้ว่า ระบบควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารได้มีการร่วมกันกำหนดขึ้น ระบบการควบคุมภายใน ได้มีความสำคัญอย่างมากต่อผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด มีวางแผนลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีที่ไม่มีความจำเป็น ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ที่อาจจะเกิดขึ้นที่ส่งผลเสียด้านบัญชีและการการเงินและผู้ปฏิบัติงานท่านอื่น ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ลดต้นทุนในการปฏิบัติงานให้น้อยที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ ปฏิบัติงานให้ได้ข้อมูลและรายงานทางการเงินที่ถูกต้องครบถ้วนและเชื่อถือได้ มีคุณภาพ สร้างความมั่นใจแก่ผู้บริหาร ผู้มีส่วนได้เสียในการตัดสินใจ

### 2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน

จากการศึกษา ระบบควบคุมภายใน เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารได้นำมาใช้ควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งกระบวนการนี้เกิดจากทุกส่วนงานขององค์กรช่วยกันดำเนินการจัดวางระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานแต่ละส่วนงานไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ช่วยป้องกันการทุจริต ลดความเสียหาย และลดการสิ้นเปลืองที่อาจจะเกิดขึ้น โดยให้เจ้าหน้าที่บัญชีการเงินและองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ จากความสำคัญของระบบควบคุมภายในที่กล่าวมาข้างต้น ได้มีผู้วางแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ดังนี้

COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) เป็นคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนของสถาบันวิชาชีพของสหรัฐอเมริกา 5 สถาบัน คือ

1. สถาบันผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งสหรัฐอเมริกา (American Institute of Certified Public Accountants : AICPA)
2. สถาบันผู้ตรวจสอบภายในสากล (The Institute of Internal Auditors : IIA)
3. สถาบันผู้บริหารการเงิน (Financial Executives International : FEI)
4. สมาคมนักบัญชีแห่งสหรัฐอเมริกา (American Accounting Association : AAA)
5. สถาบันนักบัญชีเพื่อการบริหาร (Institute of Management Accountants : IMA)

โดย COSO ได้ร่วมกันศึกษารูปแบบระบบควบคุมภายในให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและปรับปรุง เกี่ยวกับความหมาย วัตถุประสงค์ องค์ประกอบ การควบคุมภายในที่สมบูรณ์ และการประเมินผลการควบคุมภายใน การศึกษาดังกล่าวเป็นรายงานที่ทุกสถาบันวิชาชีพยอมรับและใช้เป็นแนวปฏิบัติ (อุษณา ภัทรมนตรี, 2543, น. 4) และเมื่อปี 2013 ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน (COSO, 2013, p. 3) ดังนี้

1. ระบบควบคุมภายในเป็นระบบการปฏิบัติงานที่มุ่งให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการดำเนินงานของกิจการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในหนึ่งประเภทหรือมากกว่า คือ การดำเนินงาน การรายงานและการปฏิบัติงาน
2. ระบบควบคุมภายในเป็นระบบที่มีกระบวนการประกอบด้วยงาน หรือกิจกรรมที่มีความต่อเนื่อง หมายถึง การดำเนินงานที่ไม่ได้สิ้นสุดด้วยงานเพียงงานเดียว หรือกิจกรรมเพียงกิจกรรมเดียว
3. ผลกระทบที่มีต่อระบบการควบคุมภายใน เกิดจากผู้ปฏิบัติงานและการกระทำในทุก ระดับภายในองค์กรซึ่งไม่ได้เกิดจากนโยบาย ขั้นตอน ระบบและรูปแบบ
4. ระบบควบคุมภายใน เป็นเพียงระบบที่ให้เพียงความเชื่อมั่น แต่ไม่ได้เป็นหลักประกันให้กับผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการว่าองค์กรจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
5. ระบบควบคุมภายใน เป็นระบบที่องค์กรต้องมีการปรับโครงสร้าง การบริหารงาน และวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนให้มีความยืดหยุ่น เพื่อใช้ได้กับทุกกิจกรรมทั้งหมดในองค์กรหรือกิจกรรมบางกิจกรรมในองค์กรนอก

จากแนวคิดเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในที่ COSO ได้วางแนวคิดไว้นั้น ยังมีแนวคิดของหน่วยงานภาครัฐ โดย (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2552, น. 1-2) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในของ COSO มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ให้แนวคิดดังกล่าวไว้ ดังนี้



1. ระบบควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่รวมไว้ หรือเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามปกติ การควบคุมภายในนั้นมิใช่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง มิใช่ผลสุดท้ายของการกระทำแต่ยังเป็นกระบวนการ (Process) การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดเป็นกระบวนการปฏิบัติงาน (Built-in) เป็นประจำตามปกติ ฝ่ายบริหารจึงได้มีการนำการควบคุมภายในมาใช้ รวมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการในการบริหาร ได้แก่ การวางแผน (Planning) การดำเนินการ (Executing) และการติดตามผล (Monitoring)

2. ระบบควบคุมภายในเกิดขึ้นได้ โดยบุคลากรของหน่วยงาน บุคลากรทุกระดับมีบทบาทที่สำคัญในการให้การสนับสนุนระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจให้มีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดและจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพได้ โดยการสร้างบรรยากาศ สภาพแวดล้อมการควบคุม กำหนดทิศทางกลไกการควบคุมภายในและกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงการติดตามผลของการควบคุมภายใน ส่วนบุคลากรอื่น ๆ ของผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรงตามระบบการควบคุมภายในที่ฝ่ายบริหารได้มีการกำหนดขึ้น

3. ระบบควบคุมภายในสามารถสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้มีการกำหนด ถึงแม้ว่าระบบควบคุมภายในจะได้มีการออกแบบไว้ให้มีประสิทธิภาพเพียงใดก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถให้ความมั่นใจได้ว่าจะทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างสมบูรณ์ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากระบบการควบคุมภายในยังคงมีข้อจำกัด เช่น โอกาสในการเกิดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่ระมัดระวัง ความไม่เข้าใจในคำสั่ง การใช้ดุลยพินิจที่ผิดพลาด การสมรู้ร่วมคิด การไม่รับผิดชอบต่อหน้าที่ในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ได้มีการกำหนดไว้ และที่สำคัญที่สุด คือ การที่ผู้บริหารขององค์กรหลีกเลี่ยงขั้นตอนในการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายใน หรือมีการใช้อำนาจในทางที่ผิด นอกเหนือจากนี้ยังมีความสำคัญในการวางระบบควบคุมภายในจะต้องมีความคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน ว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการควบคุมภายในจะคุ้มค่ากับต้นทุนที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน คือ (จันทนา สาขากรและคณะ, 2554, น. 2-5) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในองค์กร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร การจัดให้มีการวางระบบการควบคุมภายในเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหาร เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีบรรลุวัตถุประสงค์ที่จะทำให้

เกิดความมั่นใจเท่าที่จะสามารถทำได้ว่า การดำเนินธุรกิจจะเป็นไปอย่างมีระเบียบและมีประสิทธิภาพ

2. ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล ในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในย่อมมีต้นทุนเกิดขึ้น ผู้บริหารควรมีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าต้นทุนของการควบคุมภายในต้องไม่สูงมากกว่าประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน

3. ข้อจำกัดสืบเนื่องตามลักษณะของระบบควบคุมภายใน ระบบควบคุมภายในถึงแม้จะมีการออกแบบไว้อย่างดีแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถให้ข้อสรุปแก่ผู้บริหารว่าระบบการควบคุมภายในได้บรรลุวัตถุประสงค์แล้ว เนื่องจากระบบควบคุมภายในมีข้อจำกัดสืบเนื่องภายในตัวเอง เช่น โอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากความไม่ระมัดระวัง พลังเฉื่อย การใช้ดุลยพินิจผิดพลาดหรือไม่เข้าใจคำสั่ง โอกาสที่จะเกิดการหลีกเลี่ยงขั้นตอนของการควบคุมภายใน โดยผู้บริหารหรือโอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งรับผิดชอบในการควบคุมภายในใช้อำนาจนั้นในทางที่ผิด

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในข้างต้น จะเห็นได้ว่าการควบคุมภายในเป็นแนวปฏิบัติที่ผู้บริหารได้มีการกำหนดขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่บัญชีได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นการป้องกันการทุจริตและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลและเป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องตามแบบแผนขององค์กร

การวางระบบควบคุมภายในประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ที่มีความสำคัญ ผู้วิจัยได้รวบรวมองค์ประกอบของระบบควบคุมภายในที่มีผู้ให้คำจำกัดความได้ ดังนี้ (COSO, 2013, p. 3) ได้วางแนวคิดเกี่ยวกับการวางระบบควบคุมภายใน โดยระบบควบคุมภายในประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) มีกระบวนการและโครงสร้างที่เป็นมาตรฐานของปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายในขององค์กร คณะกรรมการบริหารและผู้บริหารองค์กรระดับสูง ควรให้ความสำคัญกับระบบควบคุมในการดำเนินงาน โดยให้ครอบคลุมในทุกระดับ ทุกกิจกรรมในองค์กร สภาพแวดล้อมของการควบคุมประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความมีจริยธรรม ความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน ซึ่งในโครงสร้างขององค์กรจำเป็นต้องมีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ การพัฒนาเจ้าหน้าที่บัญชีในด้านความรู้ความสามารถ ผลตอบแทน สวัสดิการของพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ เกิดแรงผลักดันให้แก่พนักงาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน และส่งผลที่ดีต่อสภาพแวดล้อมของระบบการควบคุมภายในได้

2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอาจมาจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก ความเสี่ยงเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่บัญชี และยังส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร การประเมินความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่ระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นการประเมินความเสี่ยงจึงเป็นการระบุถึงสาเหตุของความเสี่ยง ซึ่งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นแม้ว่าจะมีการรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความครบถ้วนและเพียงพอแล้วก็ตาม การประเมินความเสี่ยงต้องมีการจัดการ โดยต้องคำนึงถึงผลกระทบภายในที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ รูปแบบของธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายใน และองค์กรต้องมีการกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้มีความเหมาะสม

3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) เป็นการดำเนินงานตามนโยบาย ตามขั้นตอน และตามคำสั่งของผู้บริหารที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี กิจกรรมการควบคุมได้กำหนดในทุกระดับและทุกกิจกรรม เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ในการปฏิบัติงานหรือการสลับเปลี่ยนหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) ข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับผู้บริหารในการดำเนินธุรกิจ เพื่อใช้ในการตัดสินใจในการดำเนินงาน ข้อมูลที่ดีและมีคุณภาพอาจมาจากภายในและภายนอกองค์กร ระบบการควบคุมภายในที่ดีควรมีการสื่อสารที่ดี มีข้อมูลที่ครบถ้วน มีความเพียงพอ และจำเป็นต่อการตัดสินใจขององค์กรควรมีการสื่อสารข้อมูลที่ดี โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบาย และให้องค์กรมีการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์

5. การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี และเป็นการประเมินประสิทธิภาพของการควบคุมภายในขององค์กร ตามที่ผู้บริหารได้มีการกำหนดขึ้น การประเมินผลควรมีการประเมินอย่างสม่ำเสมอ หากพบข้อบกพร่องจะสามารถทำการปรับปรุงแก้ไข ได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา การประเมินผลควรมีการประเมินโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้โดยที่มาตรฐานนี้เป็นที่ยอมรับทั้งผู้บริหารและคณะกรรมการบริหาร และเมื่อองค์กรพบข้อบกพร่องของระบบการควบคุมภายในควรทำการรายงานผลไปยังผู้บริหารและคณะกรรมการบริหาร

จากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมองค์ประกอบของระบบควบคุมภายในทั้ง COSO ผู้วิจัยจึงสรุปองค์ประกอบของระบบควบคุมภายในทั้ง 5 ด้าน ที่กำหนดให้เป็นตัววัดของตัวแปรอิสระการควบคุมภายในที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่บัญชีให้ความสำคัญกับการควบคุมและทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีเกิดประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กรมีส่วนช่วยกันในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อการควบคุมภายใน และให้ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีด้านจริยธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนและสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางที่องค์กรได้กำหนดขึ้น

2. การประเมินความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการในเรื่องของการระบุถึงสาเหตุของความเสี่ยง ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ความเสี่ยง และหาวิธีการในการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นให้เหมาะสม เพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและลดผลกระทบที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์

3. กิจกรรมการควบคุม หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ผู้บริหารได้มีการกำหนดขึ้น โดยให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีความเหมาะสมกับงานแต่ละประเภท เพื่อเป็นการป้องกันการควบคุม และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี พร้อมทั้งมีการสอบทานและรายงานผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

4. สารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ข้อมูลข่าวสารภายในและภายนอกองค์กร งานทุก ๆ ด้านที่มีความครบถ้วน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรนำมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งภายในองค์กรต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน หรือมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ได้มีการกำหนดไว้

5. การติดตามและประเมินผล หมายถึง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่นำมาใช้ในการควบคุมดูแลให้เจ้าหน้าที่บัญชีสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องมีการประเมินผล การติดตามเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบควบคุมภายในที่มีอยู่นั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

### 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

เข้มพร สุ่มมาตย์ (2553, น. 38) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรในองค์กรทำงานโดยใช้ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย และมีปริมาณของผลงานที่มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

สมใจ ลักษณะ (2552, น. 7) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรขององค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และใช้กลวิธีหรือเทคนิคการปฏิบัติงานที่จะสร้างผลงานได้อย่างดีมาก เป็นผลงานที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยเกิดความสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคลากรที่มีความสุข มีความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นบุคลากรที่มีความพอใจในการเพิ่มพูนคุณภาพของงาน มีความคิดค้นเพิ่มเติม มีการปรับเปลี่ยนคัดแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานดีขึ้นอยู่เสมอ

สิริพร เจริญผ่อง (2552, น. 22) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานและดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้มีการกำหนดไว้ อย่างมีคุณภาพ มีความคุ้มค่า และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจของผู้ปฏิบัติงาน

สุวรรณ พรหมทอง (2551, น. 9) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ มีความเชื่อถือได้ สำเร็จทันต่อเวลา และผลงานได้มาตรฐาน

จิราวรรณ รินทะรีก (2552, น. 42) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น ครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด ใช้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคลใช้ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

อมรลักษณ์ ศิริทองสุข (2551, น. 19) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย โดยการเสียต้นทุนน้อยที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ และได้มาตรฐานตรงตามที่กำหนดไว้ อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้ โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงาน ต้นทุน และเวลา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2551, น. 198) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการซึ่งมักจะพิจารณาเปรียบเทียบเป็นร้อยละ

Chaffey (2014) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถลดทรัพยากรและใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยลงที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานต่ำลง

Portny (2013) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างใดอย่างหนึ่งและงานที่ได้มีความถูกต้อง โดยใช้ช่วงเวลาสั้น ๆ และยังปรับปรุง พัฒนาให้มีการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

Tinofirei (2011) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์กรมีการกำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะบรรลุผลสำเร็จหรือการปฏิบัติงานมีคุณภาพตามมาตรฐานที่สูงยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายและเวลาที่ใช้ไป ซึ่งจำเป็นต้องกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีการประเมินผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ได้มีการกำหนดไว้

Brewer (2010) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้งานเสร็จสมบูรณ์ มีความถูกต้อง และมีการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานที่น้อยกว่าเท่าที่จะทำได้

Snigdha (2010) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายและจัดการกับเวลาได้อย่างดี ส่งผลให้การดำเนินงานได้ผลผลิตและมีมูลค่าเพิ่มมากยิ่งขึ้น

Cook (2008) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ในการคิด การวางแผน เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับพฤติกรรมด้านการประเมินซึ่งคำนิยามนี้มีความสอดคล้องกับวิธีการที่นำมาใช้ในการวัดประสิทธิภาพของงาน คือ การประเมินจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และวัดค่าออกมาเป็นคะแนน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะมุ่งเน้นการกำหนดขอบเขตในการบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งในอนาคตผู้ปฏิบัติงานยังคงต้องรักษาประสิทธิภาพนั้นไว้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพ คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานจะมีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตรงตามเป้าหมายที่ได้มีการกำหนดไว้ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน วางแผน คิดค้น ดัดแปลง ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอและเป็นมาตรฐาน

### 2.2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชียังสามารถแบ่งได้อีกหลายด้าน ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ไว้ว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตรงตามเป้าหมายที่ได้มีการกำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเกิดความสูญเปล่าน้อยที่สุด ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน วางแผน คิดค้น ดัดแปลง ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอและเป็นมาตรฐาน ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality of Work) หมายถึง ผลงานที่มีความถูกต้อง ประณีต และเรียบร้อยของงาน ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด

คุณค่าของผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ควรค่าแก่การยอมรับ เป็นคุณค่านามธรรมที่แสดงถึง ความสวยงาม ความคงทน ความดี และอื่น ๆ อันเกิดจากทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผลงานนั้น คุณภาพของผลงานจะเป็นข้อมูลที่บ่งชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด งานทุกงานที่บรรลุผลสำเร็จสามารถมีการตรวจสอบได้ในรูปของคุณภาพ การประเมินคุณภาพไม่ว่าจะเป็นการประเมินใด ๆ ก็ตาม จะมีการดำเนินการ โดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้มีการกำหนดไว้ งานที่ถูกตรวจสอบอาจจะมีคุณภาพสูงกว่า เท่ากันพอดี หรือต่ำกว่าสิ่งที่ถูกนำมาเปรียบเทียบกับช่วยในการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบคุณภาพ ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการระบุถึงสิ่งที่จะถูกนำไปเปรียบเทียบกับไว้ อย่างแน่นอนพื้นฐานของการเปรียบเทียบซึ่งธรรมดาคือมาตรฐานที่ได้มีการกำหนดไว้นั่นเอง

2. ด้านต้นทุนของงาน (Cost of Work) หมายถึง ผลการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ โดยมีการคำนึงถึงความคุ้มค่าและความประหยัด เป็นการพิจารณาจากการดำเนินงานจะต้องประหยัดทั้งเวลาต้นทุน ค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และกำลังคน มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การดำเนินงานและการบริการได้ตามเป้าหมายที่ได้มีการกำหนดไว้ทุกขั้นตอน

ในการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพ และลดต้นทุนของการปฏิบัติงานองค์กรควรมีการประเมินกระบวนการปฏิบัติงาน และเปลี่ยนแปลงกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรในลักษณะ

การปฏิบัติไม่ใช่ในลักษณะค่อย ๆ ปรับปรุงและทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบ่อยครั้งที่องค์กรอาจกระทำโดยนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ หากกล่าวถึงระบบการดำเนินงานที่นำมาใช้ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของงาน โดยมุ่งเน้นการลดต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จะต้องเน้นการไหลเวียนของระบบงานโดยไม่ให้เกิดการสะดุดของระบบงานตลอดจนลดข้อบกพร่อง และมีเทคนิคการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถดำเนินงานคู่กันไปเพื่อหาข้อบกพร่องในกระบวนการดำเนินงานและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อการแก้ไขและปรับปรุงซึ่งจะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การดำเนินงานขององค์กรทำให้ระบบการดำเนินงานสามารถขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ และเกิดต้นทุนเสียเปล่าลดน้อยลงที่สุด การลดต้นทุนสามารถมองถึงประสิทธิภาพได้นั้น ต้องขึ้นอยู่กับฝีมือของผู้ปฏิบัติงานที่มีเทคนิคที่ถูกต้องวิธี มีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กรด้วย (เกียรติศักดิ์ จิระเชียรนาถ, 2545, น. 26)

3. ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้มีการกำหนด หรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น ผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่แสดงได้โดยจำนวนและเวลาที่มีการกำหนดให้ จำนวนเป็นรูปธรรมที่นับได้ มีการบ่งชี้ว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณที่มีการกำหนดไว้หรือไม่ โดยอาจใช้หน่วยวัดตามลักษณะของงาน ตัวอย่างเช่น งานด้านการผลิต หน่วยวัดอาจเป็นจำนวนหน่วยของสินค้าที่ผลิตได้ จำนวนสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานความเร็วในการผลิต ปริมาณเวลาที่เครื่องจักรเสียหายไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ส่วนงานด้านการขายนั้นมักจะใช้ยอดขายเป็นจำนวนบาท โดยเปรียบเทียบกับยอดขายในช่วงที่ผ่านมา ควบคู่ไปกับจำนวนลูกค้าที่มีการร้องเรียน ส่วนงานด้านเสมียน การประเมินมักจะพิจารณาได้จากจำนวนเอกสารที่พิมพ์ได้ จำนวนข้อมูลที่บันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือจำนวนความผิดพลาดในการจัดเก็บเอกสาร เป็นต้น (ชูชัย สมितिไกร, 2552, น. 377)

ข้อมูลจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จริงเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กรมากเป็นอย่างยิ่ง แต่ก็ยังมีข้อจำกัดที่จะต้องระวัง คือ ปริมาณผลงานที่แตกต่างกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานซึ่งอาจไม่ได้บ่งชี้ถึงความสามารถ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่อาจจะเป็นผลเนื่องมาจากปัจจัยอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมก็เป็นได้อีกประการหนึ่ง คือ ปริมาณของผลงานอาจจะไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของผลงานได้เช่นกัน

4. ด้านเวลา (Timing) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานตามปริมาณงานที่ได้มีการกำหนดให้แล้วเสร็จก่อนภายในระยะเวลาที่องค์กรกำหนด



การตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เมื่อการที่จะต้องปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่มีการกำหนดไว้เป็นเส้นตายเป็นข้อกำหนดหนึ่งขององค์กร การตรงเวลาเป็นตัวที่ชี้วัดถึงความสัมพันธ์เป็นอย่างมากในแผนกบัญชี หรือการปฏิบัติงานทางด้านการก่อสร้างโดยทั่วไป ผู้บังคับบัญชาจะวัดการตรงเวลา โดยการเปรียบเทียบวันที่ปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์กับเวลาที่มีการกำหนดไว้เป็นเส้นตายหรือตารางเวลาที่ได้มีการกำหนดไว้

วิธีการอีกวิธีหนึ่งที่ได้ใช้เหมือนเครื่องตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คือ การสังเกตความยาวนานของเวลาที่ถูกใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้แล้วเสร็จสมบูรณ์ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางด้านการส่งสินค้าให้ครบตามจำนวนคำสั่งซื้อ ผู้บังคับบัญชาอาจจะตรวจสอบความยาวนานของเวลาดังแต่มีการได้รับคำสั่งซื้อจนกระทั่งถึงขั้นตอนการจัดส่งสินค้า เวลาซึ่งเป็นที่ต้องการในการทำความสะอาดและให้บริการแก่เครื่องบินก็เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งในการใช้ประโยชน์เหล่านี้ เวลาที่ถูกใช้ไปจริงจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้มีการกำหนดไว้ หรือประสบการณ์ที่ผ่านมาซึ่งองค์กรสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละท่าน (มุสดี รุมาคม, 2548, น. 272)

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสรุปประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีความตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ปฏิบัติงานและองค์กร โดยสิ้นเปลืองทรัพยากรค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ มีลักษณะของการปฏิบัติงานไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการวิจัยในครั้งนี้ใช้แนวคิดและการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ (สมใจ ลักษณะ, 2552, น. 7) ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านต้นทุนงาน 3) ด้านปริมาณงาน และ 4) ด้านเวลา เนื่องจากผลการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 ด้าน นี้มีความครอบคลุมทั้งด้านผลลัพธ์ กระบวนการและความพึงพอใจของผู้มีบริหารในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปใช้ปรับปรุงในการพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้น จึงเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในการปฏิบัติงานในด้านบัญชีและการเงินเป็นอย่างมาก

### 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า อุตสาหกรรมบริการในปัจจุบันถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่ และเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลก อุตสาหกรรมบริการ (Hospitality Industry)

หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ หรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก และธุรกิจแหล่งท่องเที่ยววันนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว (เอกณรงค์ วรสีหะ, 2563) การบริการ คือ กิจกรรมการกระทำต่าง ๆ การปฏิบัติที่ผู้ให้บริการได้มีการจัดทำขึ้น เพื่อเสนอขาย มีการส่งมอบสู่ผู้ที่ซื้อบริการ เป็นกิจกรรมที่มีการจัดทำขึ้นและรวมอยู่ในการขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่ซื้อบริการ ซึ่งมีลักษณะในการให้บริการหลายลักษณะ มีทั้งในรูปแบบไม่มีรูปร่าง ไม่มีตัวตน ไม่สามารถสัมผัสได้ ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นสิ่งที่เกิดการเสื่อมหรือสูญสลายได้อย่างง่าย แต่มีความสามารถในการสร้างรายได้นำมาซื้อหรือขายกันได้ ซึ่งแต่ละองค์กรมีระดับการแข่งขันที่สูงต่างกัน ด้านกลยุทธ์ในการแข่งขันต่าง ๆ โปรแกรมที่น่าเสนอราคา โปรโมชั่นพิเศษ สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเป็นผู้เลือกใช้บริการ และผู้บริโภคนั้นให้ความสำคัญในเรื่องของการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที้องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการขายบริการ

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

อรุณา เห่งาศีลา (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การควบคุมภายในกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่ พนักงาน และข้าราชการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน และส่วนการคลัง และใช้แบบสอบถาม จำนวน 121 ชุด เป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากผลการศึกษา พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในกับประสิทธิภาพการทำงาน ผลวิจัย พบว่า การควบคุมภายใน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม การให้นโยบาย และกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานรวมทั้งแนวทางปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบ ปัจจัยด้านการประเมินความเสี่ยง เจ้าหน้าที่ทุกคนมีการรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยด้านกิจกรรมการควบคุม วิธีการปฏิบัติงานมีความชัดเจน ปัจจัยด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ระบบสารสนเทศในสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอย่างพอเพียงและเหมาะสม และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล มีกระบวนการหรือวิธีการติดตามผลการปฏิบัติงานมีการกำหนดอย่างเป็นระบบ เป็นที่ยอมรับได้และมีความต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นางนุช หงส์สิงห์ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 104 ราย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ T - Test F – Test (ANOVA and MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติงาน ด้านการสอบทาน โดยผู้บริหาร ด้านการควบคุมการประมวลผลข้อมูล ด้านการอนุมัติ ด้านการดูแลป้องกันทรัพย์สิน ด้านการแบ่งแยกหน้าที่ และด้านการจัดทำเอกสารหลักฐาน ผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง

อนุพงศ์ คล้ายขำ (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ข้าราชการทหารและพนักงานราชการ จำนวน 214 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่การควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ มีเพียง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรม การควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ส่วนปัจจัย การควบคุมภายใน ด้านสภาพของการปฏิบัติงาน และด้านการประเมินความเสี่ยงไม่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากกรมการเงินทหารอากาศเป็นหน่วยงานราชการ ที่ต้องปฏิบัติตามแบบแผนหรือข้อบังคับที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องของการประเมินความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ปัจจัยทั้ง 2 ไม่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ

ธนวัฒน์ ชันกฤษณ์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการกรมการเงินทหารบก โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ข้าราชการและพนักงานราชการ ในสังกัดกรมการเงินทหารบก ทุกระดับ จำนวน 417 นาย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 204 นาย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนั้นทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ จากผลการศึกษา พบว่า ผลกระทบของการควบคุมภายในในทุกด้านอันได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีผลกระทบต่อกัน และสามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการกรมการเงินทหารบก ได้ร้อยละ 92.20 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.210 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ถาวร พรามไทย (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบของการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชีของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ตรวจสอบภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 236 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F-Test (ANOVA and MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตรวจสอบภายในสถานศึกษา มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการติดตามผล ด้านกิจกรรมการควบคุมด้านการรับรองคุณภาพ และด้านการรายงานการติดตามผล และผู้ตรวจสอบภายในสถานศึกษา มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูลทางบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านความเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการเปรียบเทียบกันได้

นวพร ศรีสวาท (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพการควบคุมภายในทางการเงินที่มีต่อประสิทธิผลองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก หัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 138 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F-test (ANOVA and MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ จากผลการศึกษา พบว่า หัวหน้าส่วนการคลังองค์การบริหารส่วนตำบลมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณภาพการควบคุมภายในทางการเงินโดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดการทางการเงิน ด้านระบบสารสนเทศด้านการเงิน และด้านนโยบายการบริหารการเงิน และองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลผลิต ด้านคุณภาพ และด้านความมั่นคง

เพียว ศักดิ์สุภาพ (2557, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้อำนวยการกองคลังหรือหัวหน้าส่วนการคลัง พนักงาน ลูกจ้างส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำนวน 66 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลของการศึกษา พบว่า ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานของระบบการควบคุมภายในทางบัญชีและการเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี โดยรวมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านนั้นพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการประเมินความเสี่ยง จากปัจจัยภายใน เช่น เจ้าหน้าที่บัญชีไม่มีประสิทธิภาพส่งผลให้เกิดการทุจริต และอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม เป็นเรื่องของจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานความซื่อสัตย์ และจริยธรรม ด้านการติดตามและประเมินผล คือ การประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีว่าเกิดประสิทธิผลของงานหรือไม่เป็นการประเมินอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้บริหารมีการจัดการเรื่องสารสนเทศอย่างเพียงพอ

สิริรัตน์ โสดา (2554, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 221 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ T - test, F - test (ANOVA and MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายในธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการควบคุมภายในโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) การควบคุมภายใน ด้านการดำเนินงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาให้บริการ 2) การควบคุมภายใน ด้านการรายงานทางการเงินมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านระยะเวลาให้บริการ 3) การควบคุมภายใน ด้านกฎ ระเบียบ และนโยบาย มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ แล้วกล่าวว่า การที่องค์กรมีการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด มีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำ และสามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เกิดจากการที่องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

แจ่มจันทร์ วังแพน (2553, น. 20-34) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากผลการศึกษา พบว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการพัฒนาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และปัจจัยที่มีค่าความสัมพันธ์ส่งผลต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงานกับด้านนโยบาย สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติได้ข้อสรุปว่าผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้บริหารหน่วยงานควรมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนามหาวิทยาลัย โดยจะต้องให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและทุกส่วนงานภายในหน่วยงานนั้น ๆ ร่วมกันมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย จะต้องมอบหมายภารกิจและความรับผิดชอบให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมและตรงกับภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องมีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และสิ่งที่สำคัญคือการจัดสรรสิ่งจูงใจหรือการพิจารณาความดีความชอบนั้น จะต้องพิจารณาจากผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลให้นโยบายบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานมีพลัง กำลังใจที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

พัชราภรณ์ เชี่ยววัฒนา (2553, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 2 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่รับผิดชอบระบบการควบคุมภายใน จำนวน 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสัมพันธ์อย่างง่าย ตามวิธีของเพียร์สัน จากผลการศึกษา พบว่า ระบบการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กระบวนการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบการควบคุมภายในได้

สิริพร เจริญผ่อง (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 10 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 10 จำนวน 262 ท่าน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ใช้สถิติ T-test, F-test (ANOVA and MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากผลการศึกษา พบว่าจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ และผลกระทบบางเชิงบวกกับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน ด้านคุณภาพของลักษณะส่วนตัว ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น และด้านความคิดริเริ่ม หรือความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ด้านปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ ด้านสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี และด้านการทำงานส่วนตัว และกิจกรรมภายนอก

กัลณี ด่านทองกลาง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบของระบบการควบคุมภายในต่อผลการดำเนินงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 182 แห่ง และใช้แบบสอบถามจำนวน 300 ชุดเป็นเครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จากผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการติดตามประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม และด้านการประเมินความเสี่ยง ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จกกลณีย์ สุริยะวงษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง แนวทางการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการเงินและบัญชี หรือผู้ที่มีอำนาจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 18 คนและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย จากผลการศึกษา พบว่า เทศบาลมีระดับการควบคุมภายในอยู่ในระดับมากที่สุด องค์ประกอบ คือ การแบ่งแยกหน้าที่ การกำหนดให้มีผู้ควบคุมงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำมีวิธีป้องกันสินทรัพย์ให้ปลอดภัย การใช้แบบฟอร์มและเอกสาร การมอบอำนาจสั่งการ การจัดทำมีการอนุมัติ การควบคุมทางการเงิน การควบคุมโดยงบประมาณ การตรวจสอบภายใน การจัดทำมีอนุกรรมการตรวจสอบ การจัดทำให้มีการควบคุมสองฝ่ายหรือการตรวจสอบยืนยันภายใน และการควบคุมภายในเรื่องทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด

ตีใหม่ อินทรพานิชย์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินการควบคุมภายในของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหาร โรงเรียนจำนวน 159 คน หัวหน้ากลุ่มบริหารงบประมาณ โรงเรียน จำนวน 159 คน และผู้ตรวจสอบภายใน โรงเรียน จำนวน 159 คน รวมจำนวน 477 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ F-test จากผลการศึกษา พบว่า สภาพและปัญหาการดำเนินการ

ควบคุมภายในของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2 อยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามประเมินผล

พรพรรณ นงนุช (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการควบคุมภายใน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารของส่วนราชการที่มีระดับการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและส่วนกลาง ตั้งอยู่ในภูมิภาคในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 64 หน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติเชิงอนุมาน T-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการควบคุมภายในภาคราชการ ตามองค์ประกอบ 5 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการติดตามประเมินผล รองลงมาคือ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมต่ำที่สุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในภาคราชการ ตามองค์ประกอบ 5 ข้อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และด้านการประเมินความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง

#### 2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Inaam (2015) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง บทบาทของการควบคุมภายในในการเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการ หลักฐานประเทศจอร์แดน จากผลการศึกษา พบว่า การควบคุมภายในมีบทบาทที่สำคัญมากในการเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการของบริษัทประกันภัยในจอร์แดน และความสำเร็จของการกำกับดูแลกิจการจะต้องมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบ ของระบบการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล

Hsiung and Wang (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ของการควบคุมภายในภายใต้ระบบ ERP ประเทศไต้หวัน จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ของการควบคุมภายในขององค์กรภายใต้ระบบ ERP คือ คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของการให้บริการ คุณภาพของระบบการควบคุมภายใน และคุณภาพของการสื่อสารที่ดี โดยที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำเนินงานและการควบคุมภายในขององค์กรมี



ความสัมพันธ์กับการควบคุมภายในภายใต้ระบบ ERP ทั้งยังช่วยในการส่งเสริมให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดจากการควบคุมภายในที่ได้มีการกำหนดไว้ได้ดียิ่งขึ้น

Coupey (2010, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การควบคุมภายในทางการเงินต่อภาวะวิกฤตในตลาด ของผู้ผลิตรถยนต์ยักษ์ใหญ่ 3 บริษัท (General Motors, Ford and Chrysler) จากผลการศึกษา พบว่า วิกฤตการณ์ทางการเงินของบริษัทได้ถูกเปิดเผยความผิดปกติทั้งหมด และกลไกการกำกับดูแลด้านการเงินเกิดการล้มเหลวในการป้องกัน ภาวะวิกฤตในตลาดส่งสัญญาณเตือนว่าการควบคุมภายในนี้ถูกทำลาย โดยการเจรจาหนี้สงฆ์จะสูญในประเทศฝรั่งเศสและที่อื่น ๆ ภาวะวิกฤตของผู้ผลิตรถยนต์ยักษ์ใหญ่ 3 บริษัท ซึ่งได้แก่ General Motors, Ford and Chrysler มีกลไกการระบุเบี่ยงไม่เป็นที่รอบรู้ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ตลาดหรือการควบคุมตนเอง เพราะเหตุนี้ไม่มีใครที่สามารถควบคุมภายในทางการเงินได้ โดยไม่ต้องมีผู้ช่วยที่มีข้อพิสูจน์ได้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันจะสามารถผ่านวิกฤตไปได้ จึงไม่สามารถค้นหาคำตอบได้ว่าบริษัทจะผ่านวิกฤตนี้ได้อย่างไร ซึ่งแต่ละบริษัทได้แสดงให้เห็นถึงจุดอ่อนที่เดียวกัน คือ การปฏิบัติงานในการควบคุมภายในทางการเงินของแต่ละบริษัทไม่มีการรับประกันได้ว่าการปฏิรูปจะไปได้ไกลกว่าเดิมได้หรือไม่

Liu (2009, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการควบคุมภายในและประสิทธิภาพการลงทุน จากผลการศึกษา พบว่า ผู้จัดการของกิจการมีความหละหลวมในการปฏิบัติงานในเรื่องของการควบคุมภายใน ส่งผลให้มีความเป็นไปได้ว่าการควบคุมภายในจะไม่เป็นไปตามที่กำหนด ความสัมพันธ์ดังกล่าวมีนัยสำคัญมากขึ้น เนื่องจากความหละหลวมของการควบคุมภายในที่เกิดขึ้นนั้นมีความเกี่ยวข้องกับรายได้ และต้นทุนจากขายที่ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจลงทุน งานวิจัยนี้ต้องการยืนยันผลลัพธ์ดังกล่าว จึงแยกกิจการที่ประกาศการแก้ไขปรับปรุงรายงานทางการเงินเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล และการควบคุมภายในที่มีความหละหลวม สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร เกิดจากเครื่องมือที่ใช้ในการลงทุนและคุณภาพของรายงานทางการเงินของกิจการไม่มีประสิทธิภาพ และการละเลยในการปฏิบัติงาน การกำกับดูแลกิจการที่ไม่ดี โดยสรุปว่า คุณภาพการควบคุมภายใน มีผลต่อรายงานการจัดการภายในกิจการอย่างมีสาระสำคัญและการตัดสินใจลงทุน ดังนั้นการลงทุนมีการควรมุ่งถึงรายงานดังกล่าวข้างต้น

Moilanen (2008, p. 252-269) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ระบบควบคุมการบริหารในเรื่องของบทบาททางการบัญชีของบริษัท สาขา จากผลการศึกษา พบว่า ธุรกิจขนาดใหญ่หรือบริษัทข้ามชาติให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับบทบาททางการบัญชี ที่มีแนวโน้มที่พึ่งพาการควบคุมทางการเงินเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่หรือบริษัทข้ามชาติที่มีบริษัทย่อยหรือสาขาในรัสเซีย ซึ่งเป็น

ดินแดนของสหภาพโซเวียตอันเนื่องมาจากความแตกต่างของระบบสังคม แม่บทการบัญชี มาตรฐานการบัญชี รวมถึงโครงสร้างลักษณะของหน่วยธุรกิจ สืบเนื่องมาจากอำนาจในการวางแผนการจัดการและการตัดสินใจทั้งหมดอยู่ที่รัฐบาล ซึ่งวิธีการควบคุมและครอบครองอำนาจของรัฐส่งผลให้ข้อมูลทางบัญชีไม่มีผลต่อระบบเศรษฐกิจในรัฐเซีย ดังนั้น เพื่อให้กิจการสามารถอยู่รอดและทำให้องค์กรธุรกิจนั้นสามารถดำเนินงานต่อไปได้ องค์กรจะต้องมีการปรับตัวโดยการนำเอาระบบการควบคุมการบริหารมาใช้ให้ถูกต้องตามกฎหมาย และให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางเศรษฐกิจได้ดียิ่งขึ้น

Spekle, Elten and Kruis (2007, p. 102 - 124) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้องค์กรเกิดระบบการควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่องค์กรนั้นตัดสินใจให้มีระบบการควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากต้องการให้องค์กรมีการควบคุมภายในที่เข้มแข็ง มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ และสามารถทำให้งบการเงินขององค์กรเกิดความน่าเชื่อถือต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ใช้งบการเงิน ส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่กำลังมีการพัฒนาจากขนาดเล็กสู่ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ การเกิดระบบการควบคุมภายในและตรวจสอบภายในองค์กร จำเป็นจะต้องมีผู้ที่มีความรู้เฉพาะทางด้าน เพื่อให้องค์กรเกิดการจัดการระบบควบคุมภายในและตรวจสอบภายในอย่างเหมาะสมเพียงพอต่อขนาดขององค์กร โดยองค์กรควรมีความมั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานขององค์กรว่าต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบควบคุมภายใน เพื่อดูแลรักษาระบบให้สามารถป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ และต้องการให้ระบบควบคุมภายในและตรวจสอบภายในมีความเหมาะสมกับองค์กร โดยไม่มีการควบคุมภายในที่มากเกินไป ซึ่งอาจจะเกิดความล่าช้าและไม่ค่อยเกินไปจนอาจจะเกิดความเสียหายต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กร

Calbom (2002, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การจัดการของระบบการควบคุมภายใน การเงินที่อ่อนแอนำไปสู่กรณีของการทุจริตและการชำระเงินที่ไม่เหมาะสม GAO กรมสามัญศึกษามีประวัติปัญหา การจัดการทางการเงินรวมทั้งจุดอ่อนอย่างร้ายแรง การควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อความสามารถของกรมสามัญศึกษา ที่จะให้ข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้ ในการดำเนินงาน GAO จากผลการศึกษา พบว่า จุดอ่อนที่สำคัญในการควบคุมภายใน ในกระบวนการการชำระเงินและการควบคุมทางกายภาพสินทรัพย์ ซึ่งคอมพิวเตอร์จะนำไปสู่การทุจริตการชำระเงินที่ไม่เหมาะสม และการสูญเสียทรัพย์สิน GAO ยังระบุกรณีของการบริจาคและการถือ โกงเงินให้กู้ยืม เสียการควบคุมภายในอย่างแพร่หลายและการชำระเงินที่ไม่เหมาะสมในพื้นที่อื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อในการประเมินผลการควบคุมภายในเกี่ยวกับการศึกษากระบวนการ พบสาเหตุ 1) แผนกทุนและเงินกู้ยืม 2) การจ่ายเงินสำหรับการซื้อสินค้าด้วยบุคคลที่สาม และ 3) การซื้อโดยใช้

บัตรของรัฐบาล และการกำหนดว่าจะมีการชำระเงินที่เป็นการถือ โกงหรือไม่เหมาะสม นอกจากนี้  
ยังมีการประเมินประสิทธิผลของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการการศึกษา

ตารางที่ 1 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย / หัวข้อวิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
อรญา เห่ง่าศิลา (2562) “การควบคุมภายในกับ ประสิทธิภาพการทำงาน”	1.สภาพแวดล้อมของการควบคุม 2.การประเมินความเสี่ยง 3.กิจกรรมการควบคุม 4.ข้อมูลสารสนเทศและการ สื่อสาร 5.กิจกรรมการติดตามประเมินผล	1.ประสิทธิภาพการทำงาน 2.ด้านคุณภาพของงาน 3.ด้านปริมาณของงาน 4.ด้านเวลาที่ใช้ในการ ดำเนินงาน 5.ด้านค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน
นงนุช หงส์สิงห์ (2561) “ผลกระทบของประสิทธิภาพ ระบบการควบคุมภายในที่มี ต่อความสำเร็จขององค์กรของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด”	1.ด้านการกำหนดนโยบายและ วิธีปฏิบัติงาน 2.ด้านการสอบทานโดยผู้บริหาร 3.ด้านการควบคุมการ ประมวลผลข้อมูล 4.ด้านการอนุมัติ 5.ด้านการดูแลป้องกันทรัพย์สิน 6.ด้านการแบ่งแยกหน้าที่ 7.ด้านการจัดหาเอกสารหลักฐาน	1.ด้านการบริหารจัดการ 2.ด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล 3.ด้านการบริหารงาน การเงินและการคลัง
อนุพงศ์ คล้ายขำ (2560) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของ การควบคุมภายในที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการและ พนักงานราชการ กรมการเงิน ทหารอากาศ	1.สภาพแวดล้อมของการควบคุม 2.กิจกรรมประเมินความเสี่ยง 3.กิจกรรมการควบคุม 4.สารสนเทศและการสื่อสาร 5.การติดตามและประเมินผล	1.ความประหยัดค่าใช้จ่าย 2.ความโปร่งใส 3.ความถูกต้องและแม่นยำ 4.ความรวดเร็วทันต่อ เหตุการณ์

ตารางที่ 1 ต่อ

ผู้วิจัย / หัวข้อวิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ชนพัฒน ชันกฤษณ์ (2560) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบ ของการควบคุมภายในที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและพนักงาน ราชการกรมการเงินทหารบก	1.สภาพแวดล้อมการควบคุม 2.การประเมินความเสี่ยง 3.กิจกรรมการควบคุม 4.สารสนเทศและการสื่อสาร 5.การติดตามประเมินผล	1.ด้าน การ บรรลุ เป้า หมายความสำเร็จ 2.ด้านการจัดหาทรัพยากร 3.ด้าน กระบวนการ ปฏิบัติงาน 4.ด้านความพอใจของทุก ฝ่าย
ถาวร พรามไทย (2558) “ผลกระทบของการติดตาม ประเมินผลการควบคุมภายใน ที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชี ของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานคณะกรรมการ การ อาชีวศึกษา”	1.ด้านการติดตามผล 2.ด้านกิจกรรมการควบคุม 3.ด้านการรับรองคุณภาพ 4.ด้านการรายงานการติดตามผล	1.ด้านความเข้าใจได้ 2.ด้านความเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ 3.ด้านความเชื่อถือได้ 4.ด้านการเปรียบเทียบกัน ได้
นวพร ศรีสวาท (2557) “ผลกระทบของคุณภาพการ ควบคุมภายในทางการเงินที่มี ต่อประสิทธิผลองค์กรของ องค์การบริหารส่วนตำบลใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง”	1.ด้านการจัดการทางการเงิน 2.ด้านระบบสารสนเทศด้าน การเงิน 3.ด้านนโยบายการบริหารการเงิน	1.ด้านผลผลิต 2.ด้านคุณภาพ 3.ด้านความมั่นคง

## ตารางที่ 1 ต่อ

ผู้วิจัย / หัวข้อวิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
เพชรศักดิ์สุภาพ (2557) “ปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี”	1.ปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลของผู้อำนวยการกองคลังหรือหัวหน้าส่วนการคลัง พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี	1.ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม 2.ด้านการประเมินความเสี่ยง 3.ด้านกิจกรรมการควบคุม 4.ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร 5.ด้านกิจกรรมการติดตามประเมินผล
ศิริรัตน์ โสค 1 (2554) “ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายในของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย”	1. การดำเนินงาน 2.การรายงานทางการเงิน 3.กฎ ระเบียบ และนโยบาย	1. ต้นทุนการดำเนินงาน 2. ระยะเวลาให้บริการ 3.คุณภาพการบริการ
พัชราภรณ์ เขียววัฒนา (2553) “ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 2”	1.สภาพแวดล้อมของการควบคุม 2.การประเมินความเสี่ยง 3.กิจกรรมการควบคุม 4.ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร 5.การติดตามและประเมินผล	1.การวางแผน 2.การจัดองค์การ 3.การจัดคนเข้าทำงาน 4.การอำนวยการ 5.การประสานงาน 6.การรายงาน 7.การงบประมาณ

## ตารางที่ 1 ต่อ

ผู้วิจัย / หัวข้อวิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
สิริพร เจริญผ่อง (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่าง จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 10”	1.การปฏิบัติหน้าที่เต็ม ความสามารถ 2.โปร่งใสและตรวจสอบได้ 3.การสร้างความพึงพอใจให้ ลูกค้า 4.การรักษาข้อมูลความลับ ของลูกค้า คู่ค้า และธนาคาร 5.การสื่อสารที่ดี 6.การทำงานร่วมกันด้วยความ สามัคคี 7.การรับฟังตอบแทนและของ จงใจ 8.การทำงานส่วนตัวและ กิจกรรมภายนอก	1.คุณภาพ 2.ความรู้เกี่ยวกับงาน 3.คุณภาพของลักษณะส่วนตัว 4.ความร่วมมือกับผู้อื่น 5.ความคิดริเริ่มหรือความคิด สร้างสรรค์
กัลณี ด่านทองกลาง (2551) “ผลกระทบของระบบการ ควบคุมภายในต่อผลการ ดำเนินงาน ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ใน จังหวัดนครราชสีมา”	1.สภาพแวดล้อมของการ ควบคุม 2.การประเมินความเสี่ยง 3.กิจกรรมการควบคุม 4.สารสนเทศและการสื่อสาร 5.การติดตามประเมินผล	1.การดำเนินงาน มี ประสิทธิภาพ 2.ประสิทธิผล 3.รายงานการเงินมีความ น่าเชื่อถือ 4.การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ 5.ข้อบังคับ

## ตารางที่ 1 ต่อ

ผู้วิจัย / หัวข้อวิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
จกถณีย์ สุริยะวงศ์ (2551) “แนวทางการควบคุมภายใน ทางการเงินและบัญชีของ เทศบาลตำบลในอำเภอเมือง เชียงใหม่”	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านการแบ่งแยกหน้าที่งาน</li> <li>2. ด้าน การกำหนดให้มีผู้ควบคุมงาน</li> <li>3. ด้าน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน</li> <li>4. ด้านการจัดให้มีวิธีป้องกันสินทรัพย์ให้ปลอดภัย</li> <li>5. ด้านการใช้แบบฟอร์มและเอกสาร</li> <li>6. ด้านการมอบอำนาจสั่งการ</li> <li>7. ด้านการจัดให้มีการอนุมัติ</li> <li>8. ด้านการควบคุมทางการเงิน</li> <li>9. ด้าน การ ควบคุม โดยงบประมาณ</li> <li>10. ด้านการตรวจสอบภายใน</li> <li>11. ด้าน การ จัด ให้ มี อนุกรรมการตรวจสอบ</li> <li>12. ด้าน การ จัด ให้ มี การ ควบคุมสองฝ่ายหรือ การตรวจสอบยืนยันภายใน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านการจัดสำนักงาน</li> <li>2. ด้านบริการประชาชน</li> <li>3. ด้านการจัดเก็บข้อมูล</li> <li>4. ด้านการประชุม</li> <li>5. ด้านกฎหมาย ระเบียบ</li> <li>6. ด้านการจัดทำแผนพัฒนาตำบล</li> <li>7. ด้านการบริหารบุคคล</li> <li>8. ด้านการคลัง การเงิน และบัญชี</li> <li>9. ด้านการบัญชีและทะเบียนต่าง ๆ</li> <li>10. ด้านงบประมาณ</li> <li>11. ด้านการพัสดุ</li> <li>12. ด้านการรายงาน</li> <li>13. ด้านการดำเนินงาน/โครงการ</li> <li>14. ด้านการตรวจสอบ</li> </ol>

ตารางที่ 1 ต่อ

ผู้วิจัย / หัวข้อวิจัย	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ดีใหม่ อินทรพานิชย์ (2551) “สภาพและปัญหาการ ดำเนินการควบคุมภายในของ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2”	1. สถานภาพการดำรง ตำแหน่ง - ผู้บริหารโรงเรียน - หัวหน้ากลุ่มบริหาร งบประมาณ - ผู้ตรวจสอบภายในโรงเรียน 2. ขนาดของโรงเรียน - ขนาดเล็ก . ขนาดกลาง - ขนาดใหญ่	1. สภาพแวดล้อมของการ ควบคุม 2. การประเมินความเสี่ยง 3. กิจกรรมการควบคุม 4. สารสนเทศและการสื่อสาร 5. การติดตามประเมินผล
พรพรรณ นงนุช (2551) “ปัญหาและอุปสรรคในการ พัฒนาระบบการควบคุม ภายใน”	1. ปัจจัยด้านองค์กร 2. ปัจจัยด้านความคิดเห็นต่อ การบริหารการควบคุมภายใน ภาครัฐการตาม องค์ประกอบ 5 ข้อ 3. ปัจจัยด้านความคิดเห็นต่อ ปัญหาและอุปสรรคในการ พัฒนาระบบการ ควบคุมภายในภาครัฐการ ตามองค์ประกอบ 5 ข้อ	1. การพัฒนาระบบการควบคุม ภายในภาครัฐการในจังหวัด สมุทรสาคร



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาและเชิงสถิติ โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาและวิเคราะห์ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบของการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ทดสอบและประเมินคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.5 แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร (Population)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง รวมทั้งสิ้น 34,179 ราย (ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2562 : เว็บไซต์) ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตร ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973) จากการใช้สูตรได้กลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง (ยูทช ไกยวรรณ์, 2550, น.79)

### 3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ผู้วิจัยใช้วิธีการได้กำหนดของขนาดตัวอย่าง โดยการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1973) ที่มีระดับของความเชื่อมั่นอยู่ที่ร้อยละ 95 และสามารถที่จะยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้ที่ร้อยละ 5 ได้ตัวอย่างมาทั้งสิ้น เป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง (ยุทธไภยวรรณ, 2550, น.79)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N = ขนาดของประชากรเป้าหมาย
- e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 0.05 ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{34179}{1 + 34179 (.05)^2} \\ &= 395.37 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีเท่ากับ 395.37 คน

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน	คำนวณ	กลุ่มตัวอย่าง	ผู้ตอบ
		อุตสาหกรรม	กลุ่มตัวอย่าง		แบบ
		(แห่ง)		(2คน/แห่ง)	(คน)
1	ธุรกิจจำหน่ายเที่ยว	1,074	400*1074/14624	15	30
2	ธุรกิจบริการที่พัก แรม	211	400*211/14624	3	6
3	ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และห้องชุด	580	400*580/14624	8	16
4	ธุรกิจบริการด้าน อาหารในภัตตาคาร/ ร้านอาหาร	1,332	400*1332/14624	18	36
5	ธุรกิจบริการด้าน เครื่องคั้ม	126	400*126/14624	2	4
6	ธุรกิจขนส่ง	11,829	400*11829/14624	162	292
7	ธุรกิจจำหน่ายสินค้า ของที่ระลึก	546	400*546/14624	8	16
<b>รวม</b>		<b>14,624</b>		<b>216</b>	<b>400</b>

ที่มา : จำนวนอุตสาหกรรมจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th) ณ วันที่สืบค้นข้อมูล 1 เมษายน 2563

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 6 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิดเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) ด้านการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ด้านกิจกรรมการควบคุม (Control Activities) ด้าน

สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) และด้านการติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) เป็นแบบมาตราส่วนประกอบค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับ

โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ประกอบด้วยประสิทธิภาพ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความคุ้มค่า (Worthiness) ด้านความทันต่อเวลา (Timeliness) ด้านคุณภาพของงบการเงิน (Qualitative of Financial Statements) และความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน (Reliability of Financial Reporting) แบบมาตราส่วนประกอบค่า (Rating Scale) แบบ 5 ระดับ

โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

### 3.4 การทดสอบและการประเมินคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.4.1 การทดสอบวัดค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

การทดสอบเครื่องมือ เมื่อผู้วิจัยออกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ เพื่อทดสอบตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องขององค์ประกอบต่างๆ ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจน ความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความสอดคล้องด้วยดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objectives Congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน +1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน -1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้อง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) กำหนดค่าตามสูตร

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

$$\sum R = \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

เมื่อได้ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน ICO ต่ำกว่า 0.05 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### 3.4.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test)

โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Per – Test ) กับกลุ่มตัวอย่างจากประชากรอื่นที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา 30 ชุด เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงกับที่ผู้วิจัยกำหนดหรือไม่ จึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการหาความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าประสิทธิ์สัมพันธ์แอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) โดยจะต้องได้ค่าความเชื่อมั่น 0.7 ขึ้นไปจึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้ (รพีรัตน์ ลือชานิติโพธิ์, 2557, หน้า 49)

สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เมื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าเท่ากับ 0.934 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูง (มากกว่า 0.7) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

## 3.5 แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.5.1 แหล่งข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วนได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ เช่น วารสาร ราชการการวิจัย วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ เป็นต้น

### 3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วแจกให้กับเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้วยตนเองส่วนหนึ่ง และสำหรับบริษัทที่ตั้งอยู่ในต่างจังหวัดหรือบริษัทที่ไม่สามารถไปแจกแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามในลักษณะของ Google Form ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีส่ง Link แบบสอบถามทาง Email พร้อมทั้งเขียนอธิบายชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องศึกษาให้กลุ่มตัวอย่างทราบ และโทรแจ้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเต็มใจให้ความร่วมมือ

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้จัดการแทนค่าข้อมูลเป็นตัวเลข และนำมาประมวลผลและวิเคราะห์สถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์คะแนนที่จากการตอบแบบสอบถามสามารถจัดระดับการให้คะแนนโดยแบ่งได้ตามอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{ขนาดของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นระดับการให้คะแนนตามระดับชั้นได้ดังต่อไปนี้

คะแนน 4.21-5.00	=	ระดับมากที่สุด
คะแนน 3.41-4.20	=	ระดับมาก
คะแนน 2.61-3.40	=	ระดับปานกลาง
คะแนน 1.81-2.60	=	ระดับน้อย
คะแนน 1.00-1.80	=	ระดับน้อยที่สุด

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) ประกอบด้วยสถิติพื้นฐานดังนี้

- 1.1 การหาค่าเฉลี่ย (Mean)
- 1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำมาสรุปผลในรูปแบบ
- 1.3 ร้อยละ (Percentage)

สูตรในการคำนวณ

การหาร้อยละ

$$\text{สูตร การหาร้อยละ} = \frac{n}{N} \times 100$$

$n$  หมายถึง จำนวนที่สนใจ

$N$  หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมด

การหาค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

$\sum x$  หมายถึง ผลรวมของคะแนน

$N$  หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมด

การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

$\sum$  หมายถึง ผลรวม

$X$  หมายถึง ค่าคะแนน

$\bar{x}$  หมายถึง แทนค่าคะแนนเฉลี่ย

$N$  หมายถึง แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมด

## 2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกันเอง (Multicollinearity) โดย Collinearity Statistic โดยค่า Tolerance (ค่าการยอมรับ) ต้องมีค่ามากกว่า 0.1 และ VIF ต้องมีค่าไม่เกิน 10 จึงจะถือว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ (อุทัยวรรณ สายพัฒนา และฉัตรศิริ ปิยะพิมพ์สิทธิ์, 2547)

2.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงซ้อน (Coefficient of Multiple Determination) หรือค่า  $R^2$  คือ ค่าที่ใช้สำหรับอธิบายประสิทธิภาพการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่ผลต่อตัวแปรตาม โดยจะเป็นการทดสอบว่าตัวแปรอิสระจะสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งแสดงค่าไว้ที่ 0 ถึง 1 ซึ่งหากค่า  $R^2$  เข้าใกล้ 1 มากเท่าไรแสดงว่า ตัวแปรอิสระมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์ตัวแปรตามมาก (ยูทธ ไกยวรรณ, 2561)

2.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Correlation Coefficient Analysis) หรือ ค่า R คือค่าที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรทั้ง 2 กลุ่ม ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ถ้ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด และหรือมีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด โดยหาก ค่า R จะมีค่าอยู่ช่วงระหว่าง -1 ถึง 1 ซึ่งถ้าค่า R เข้าใกล้ 1 หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในทิศทางเดียวกัน (ยูทธ ไกยวรรณ, 2561)

2.4 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตามเพียง 1 ตัว หรือ เรียกว่า การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ยูทธ ไกยวรรณ, 2561)



## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง โดยรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด และทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับ 400 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 92.59 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง (ดังตารางที่ 2) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Aaker, Kumar and Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยสรุปผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ข้อมูลระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี
- 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระตามกรอบแนวคิด ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบ ค่าความทนทาน (Tolerance) และหาค่า Variance Inflation Factor (VIF)

ตารางที่ 3 การตรวจสอบค่า Tolerance และค่า VIF

ตัวแปรอิสระ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.558	1.791
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.358	2.795
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.290	3.443
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	0.385	2.598
5. ด้านการติดตามและประเมินผล	0.436	2.296

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล มีค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.290 ซึ่งเกณฑ์มากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องการที่ 0.1 และค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 3.443 ซึ่งน้อยกว่า 10 ตามเกณฑ์ ดังนั้นสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กัน และมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis )

#### 4.1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	10.5
หญิง	358	89.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	179	44.8
31 - 40 ปี	108	27.0
41 - 50 ปี	101	25.2
51 ปี ขึ้นไป	12	3.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือ 31 - 40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ 41 - 50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และรองลงมาคือ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	219	54.8
สมรส	162	40.5
หม้าย / หย่าร้าง	19	4.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และรองลงมาคือ หม้าย / หย่าร้าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	68	17.0
ปริญญาตรี	279	69.8
ปริญญาโท	45	11.2
ปริญญาเอก	8	2.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และรองลงมาคือปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 8 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	102	25.5
20,001 – 40,000 บาท	215	53.8
40,001 – 60,000 บาท	49	12.2
60,001 บาท ขึ้นไป	34	8.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมาคือ 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และรองลงมาคือ 60,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 9 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	70	17.5
3 – 6 ปี	135	33.8
7 – 10 ปี	77	19.2
มากกว่า 10 ปี	118	29.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 6 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ 7 - 10 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และรองลงมาคือน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

#### 4.2 ข้อมูลระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็น ของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม	4.27	0.50	มากที่สุด	4
2. การประเมินความเสี่ยง	4.30	0.48	มากที่สุด	3
3. กิจกรรมการควบคุม	4.37	0.52	มากที่สุด	1
4. สารสนเทศและการสื่อสาร	4.24	0.42	มากที่สุด	5
5. การติดตามและประเมินผล	4.33	0.56	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย

4.30 (SD = 0.44) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ ด้านกิจกรรมการควบคุม ค่าเฉลี่ย 4.37 (SD = 0.52) รองลงมา คือ ด้านการติดตามและประเมินผล ค่าเฉลี่ย 4.33 (SD = 0.56) รองลงมา คือ ด้านการประเมินความเสี่ยง ค่าเฉลี่ย 4.30 (SD = 0.48) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ค่าเฉลี่ย 4.27 (SD = 0.50) และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 4.24 (SD = 0.42)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

สภาพแวดล้อมของการควบคุม	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. ผู้บริหารสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรรวมทั้งการติดตามผล การตรวจสอบและการประเมินผลการควบคุมภายใน	4.18	0.62	มาก	4
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการรายงานทางการเงิน งบประมาณ และการดำเนินงาน	4.40	0.62	มากที่สุด	1
3. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงจากวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ และการพิจารณาวิธีการลดหรือป้องกันความเสี่ยง	4.28	0.66	มากที่สุด	2
4. ผู้บริหารมีข้อกำหนดด้านจริยธรรมและบทลงโทษ เป็นลายลักษณ์อักษร	4.23	0.67	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (SD = 0.50) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการรายงานทางการเงิน งบประมาณ

และการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (SD = 0.62) รองลงมา คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงจากวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ และการพิจารณาวิธีการลดหรือป้องกันความเสี่ยง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (SD = 0.66) รองลงมา คือ ผู้บริหารมีข้อกำหนดด้านจริยธรรม และบทลงโทษ เป็นลายลักษณ์อักษร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (SD = 0.67) และ ผู้บริหารสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรรวมทั้งการติดตามผล การตรวจสอบและการประเมินผลการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (SD = 0.62) ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านการประเมินความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยง	ค่า $\bar{x}$	ค่าS.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน และวัดผลได้	4.37	0.60	มากที่สุด	1
2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน มีส่วนร่วมในการกำหนดและให้การยอมรับในการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยง	4.30	0.63	มากที่สุด	3
3. มีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยง	4.31	0.69	มากที่สุด	2
4. มีการติดตามผล การปฏิบัติตาม วิธีการควบคุมที่กำหนดเพื่อป้องกัน หรือลดความเสี่ยง	4.25	0.62	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านการประเมินความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (SD = 0.48) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน

และวัดผลได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (SD = 0.60) รองลงมา คือ มีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา ระดับความสำคัญของความเสี่ยง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (SD = 0.69) รองลงมา คือ บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน มีส่วนร่วมในการกำหนดและให้การยอมรับในการระบุน ความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (SD = 0.63) และ มีการติดตามผล การปฏิบัติตาม วิธีการควบคุมที่กำหนดเพื่อป้องกัน หรือลดความเสี่ยง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (SD = 0.62) ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของ ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลาง ด้านกิจกรรมการควบคุม

กิจกรรมการควบคุม	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. กิจกรรมการควบคุมได้กำหนดขึ้นตาม วัตถุประสงค์และผลการประเมิน ความเสี่ยง	4.27	0.69	มากที่สุด	4
2. มีการกำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการ อนุมัติเบิกจ่ายอย่างชัดเจน	4.39	0.62	มากที่สุด	2
3. มีการกำหนดมาตรการป้องกันและ รักษาสินทรัพย์ที่สำคัญหรือมีมูลค่า มิให้ สูญหาย	4.36	0.73	มากที่สุด	3
4. มีการแบ่งแยกหน้าที่ การปฏิบัติงานที่ สำคัญ หรือ งานที่เสี่ยงต่อความเสียหาย ตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การอนุมัติ การ บันทึบบัญชีและการดูแลรักษาสินทรัพย์	4.45	0.58	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 (SD = 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ มีการ แบ่งแยกหน้าที่ การปฏิบัติงานที่สำคัญ หรือ งานที่เสี่ยงต่อความเสียหายตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การ อนุมัติ การบันทึบบัญชีและการดูแลรักษาสินทรัพย์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (SD = 0.58) รองลงมา คือ



มีการกำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการอนุมัติเบิกจ่ายอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (SD = 0.62) รองลงมา คือ มีการกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาสินทรัพย์ที่สำคัญหรือมีมูลค่า มิให้สูญหาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (SD = 0.73) และ มีกิจกรรมการควบคุมได้กำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (SD = 0.69) ตามลำดับ

**ตารางที่ 14** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

สารสนเทศและการสื่อสาร	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. มีการสื่อสารอย่างชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ทราบถึงปัญหาและจุดอ่อน ของการควบคุมภายในที่เกิดขึ้น และแนวทางการแก้ไข	4.29	0.63	มากที่สุด	2
2. มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่จำเป็นจากภายใน และภายนอกกับผู้บริหารทุกระดับ	4.12	0.76	มาก	4
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารด้านต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ได้รับทราบ ตามที่ระบุที่กำหนด	4.23	0.62	มากที่สุด	3
4. มีการรับฟังและพิจารณาข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน	4.32	0.70	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD = 0.54) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ มีการรับฟังและพิจารณาข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (SD = 0.70) รองลงมา คือ มีการสื่อสารอย่างชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ทราบถึงปัญหาและจุดอ่อน ของการควบคุมภายในที่เกิดขึ้นและ

แนวทางการแก้ไข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (SD = 0.63) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ได้รับทราบ ตามที่ระเบียบกำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (SD = 0.62) และ มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่จำเป็นจากภายใน และภายนอกกับผู้บริหารทุกระดับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.76) ตามลำดับ

**ตารางที่ 15** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. มีการเปรียบเทียบแผนและผลการดำเนินงานและรายงานให้ผู้รับผิดชอบด้านบัญชีและการเงินทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.33	0.67	มากที่สุด	2
2. มีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติด้านบัญชีและการเงิน ตามระบบควบคุมภายในที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.30	0.69	มากที่สุด	3
3. มีการติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการประเมินผลและการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน	4.28	0.70	มากที่สุด	4
4. ผู้บริหารรายงานต่อผู้กำกับดูแลกิจการทันทีในกรณีมีการทุจริตหรือสงสัยว่ามีการทุจริต มีการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ที่อาจมีผลต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ	4.40	0.69	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านการติดตามและประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (SD = 0.56) เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ ผู้บริหารรายงานต่อผู้กำกับดูแลกิจการทันทีในกรณีมีการทุจริตหรือสงสัยว่า มีการทุจริต มีการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่อาจมีผลต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (SD = 0.69) รองลงมา คือ มีการเปรียบเทียบแผนและผลการดำเนินงานและรายงานให้ผู้รับผิดชอบด้านบัญชีและการเงินทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (SD = 0.67) รองลงมา คือ มีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติด้านบัญชีและการเงิน ตามระบบควบคุมภายในที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (SD = 0.69) และ มีการติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการประเมินผลและการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (SD = 0.70) ตามลำดับ

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. ความคุ้มค่า	4.32	0.54	มากที่สุด	3
2. ความทันต่อเวลา	4.24	0.65	มากที่สุด	4
3. คุณภาพของงบการเงิน	4.37	0.56	มากที่สุด	1
4. ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน	4.35	0.56	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (SD = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ คุณภาพของงบการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (SD = 0.56) รองลงมา คือ ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

เงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD = 0.56) รองลงมา คือ ความคุ้มค่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (SD = 0.54) และ น้อยที่สุดคือ ความทันต่อเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (SD = 0.65)

**ตารางที่ 17** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความคุ้มค่า

ความคุ้มค่า	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุด	4.28	0.67	มากที่สุด	3
2. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายในส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านงบประมาณเป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้อง ตามระเบียบ เกิดประโยชน์ที่สอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้	4.34	0.64	มากที่สุด	2
3. การดำเนินงานระบบควบคุมภายในส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน สามารถใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	4.34	0.63	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (SD = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ การดำเนินงานระบบควบคุมภายในส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน สามารถใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (SD = 0.63) รองลงมา คือ การดำเนินงาน

ตามระบบควบคุมภายในส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านงบประมาณเป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบ เกิดประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (SD = 0.64) และการดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (SD = 0.67) ตามลำดับ

**ตารางที่ 18** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความทันต่อเวลา

ความทันต่อเวลา	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายในของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถจัดทำรายงานการเงินให้ ผู้มีส่วนได้เสียใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ทันเวลา	4.28	0.75	มากที่สุด	2
2. การปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในส่งผลให้ข้อเสนอแนะจากมาตรการการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และจัดทำเป็นรูปแบบที่สามารถปรับปรุงได้ง่ายและเป็นปัจจุบัน	4.15	0.80	มาก	3
3. การปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติตามแผนการทำงานประสานสอดคล้องกับมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ได้ทันตามกำหนดเวลา	4.31	0.70	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความทันต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (SD = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ การปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติตามแผนการทำงานประสานสอดคล้องกับมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ได้ทันตามกำหนดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (SD = 0.70) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายในของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถจัดทำรายงานการเงินให้ผู้มีส่วนได้เสียใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ทันเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 (SD = 0.75) และการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน ส่งผลให้ข้อเสนอแนะจากมาตรการการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และจัดทำเป็นรูปแบบที่สามารถปรับปรุงได้ง่ายและเป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = 0.80) ตามลำดับ

**ตารางที่ 19** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านคุณภาพของงบการเงิน

คุณภาพของงบการเงิน	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. การดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี และการเงิน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.39	0.72	มากที่สุด	2
2. การดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในองค์กรได้จัดทำการรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานด้านการเงินและกฎระเบียบข้อบังคับได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	4.35	0.57	มากที่สุด	3
3. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้เกิดความปลอดภัยในสินทรัพย์ขององค์กรเพิ่มมากขึ้น	4.41	0.65	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านคุณภาพของงบการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่ามากที่สุด คือ การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้เกิดความปลอดภัยในสินทรัพย์ขององค์กรเพิ่มมากขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (SD = 0.65) รองลงมา คือ การดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี และการเงิน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 (SD = 0.72) และการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในองค์กรได้จัดทำการรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานด้านการเงินและกฎระเบียบ ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD = 0.57) ตามลำดับ

**ตารางที่ 20** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน	ค่า $\bar{x}$	ค่า S.D.	ระดับความคิดเห็น	จัดอันดับ
1. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้การจัดทำรายงานทางการเงิน เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและเชื่อถือได้	4.36	0.63	มากที่สุด	2
2. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี และการเงินสามารถนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่มีความเที่ยงตรง ตรงตามความเป็นจริงและมีความครบถ้วนถูกต้องตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป	4.38	0.65	มากที่สุด	1
3. การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้รายงานทางการเงินมีการวัดค่าที่แน่นอน และสามารถตรวจสอบได้อย่างตรงไปตรงมา	4.31	0.70	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (SD = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินสามารถนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่มีความเที่ยงตรง ตรงตามความเป็นจริง และมีความครบถ้วนถูกต้องตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (SD = 0.65) รองลงมา คือ การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้การจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (SD = 0.63) และการปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้รายงานทางการเงินมีการวัดค่าที่แน่นอน และสามารถตรวจสอบได้อย่างตรงไปตรงมา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (SD = 0.70) ตามลำดับ

#### 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่า ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

**ตารางที่ 21** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความคุ้มค่า

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	Standardized Coefficients	t	Sig.
1. สภาพแวดล้อมการควบคุม	-0.107	-2.508	0.013*
2. การประเมินความเสี่ยง	0.226	4.173	0.000*
3. กิจกรรมการควบคุม	0.472	7.961	0.000*
4. สารสนเทศและการสื่อสาร	0.092	1.770	0.078
5. การติดตามและประเมินผล	0.140	2.806	0.005*

ค่าสำคัญทางสถิติ :  $n = 400$  ,  $R = 0.603$  ,  $R^2 = 0.598$  ,  $F = 119.516$  ,  $Sig = 0.000$  \*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



จากตารางที่ 21 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธการถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.603 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่าได้มากถึงร้อยละ 59.8 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุม ( $\beta = -0.107$ ) การประเมินความเสี่ยง ( $\beta = 0.226$ ) กิจกรรมการควบคุม ( $\beta = 0.472$ ) และการติดตามและประเมินผล ( $\beta = 0.140$ ) ส่งผลกระทบท่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านความคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสารสนเทศและการสื่อสาร ( $\beta = 0.092$ ) ไม่ส่งผลกระทบท่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านความคุ้มค่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงยอมรับตามสมมติฐานข้อที่ 1 ผลกระทบทของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่า ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 2** ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความทันต่อเวลา ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

**ตารางที่ 22** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านความทันต่อเวลา

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	Standardized Coefficients	t	Sig.
1. สภาพแวดล้อมการควบคุม	0.060	1.324	0.186
2. การประเมินความเสี่ยง	0.236	4.114	0.000*
3. กิจกรรมการควบคุม	0.306	4.873	0.000*
4. สารสนเทศและการสื่อสาร	0.144	2.616	0.009*
5. การติดตามและประเมินผล	0.111	2.109	0.036

ค่าสำคัญทางสถิติ :  $n = 400$  ,  $R = 0.555$  ,  $R^2 = 0.549$  ,  $F = 98.290$  ,  $Sig = 0.000$  \*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธการถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.555 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความทันต่อเวลาได้มากถึงร้อยละ 54.9 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณรายด้าน พบว่า การประเมินความเสี่ยง ( $\beta = 0.236$ ) กิจกรรมการควบคุม ( $\beta = 0.306$ ) และสารสนเทศและการสื่อสาร ( $\beta = 0.144$ ) ส่งผลกระทบท่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านความทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสภาพแวดล้อมการควบคุม ( $\beta = 0.060$ )และการติดตามและประเมินผล ( $\beta = 0.111$ ) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านความทันต่อเวลา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงยอมรับตามสมมติฐานข้อที่ 2 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความทันต่อเวลา ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านคุณภาพของงบการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ด้านคุณภาพของงบการเงิน

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	Standardized Coefficients	t	Sig.
1. สภาพแวดล้อมการควบคุม	0.063	1.502	0.134
2. การประเมินความเสี่ยง	0.362	6.786	0.000*
3. กิจกรรมการควบคุม	0.296	5.062	0.000*
4. สารสนเทศและการสื่อสาร	-0.022	-0.427	0.669
5. การติดตามและประเมินผล	0.196	3.984	0.000*

ค่าสำคัญทางสถิติ :  $n = 400$  ,  $R = 0.614$  ,  $R^2 = 0.609$  ,  $F = 125.147$  ,  $Sig = 0.000$  \*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธการถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.614 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านคุณภาพของงบการเงินได้มากถึงร้อยละ 60.9 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณรายด้านพบว่า การประเมินความเสี่ยง ( $\beta = 0.362$ ) การกิจกรรมการควบคุม ( $\beta = 0.296$ ) และการติดตามและประเมินผล ( $\beta = 0.196$ ) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ด้านคุณภาพของงบการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสภาพแวดล้อมการควบคุม ( $\beta = 0.063$ ) และสารสนเทศและการสื่อสาร ( $\beta = -0.022$ ) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านคุณภาพของงบการเงิน ดังนั้นผู้วิจัยจึงยอมรับตาม

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านคุณภาพของงบการเงิน ในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลาง

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลาง ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	Standardized Coefficients	t	Sig.
1. สภาพแวดล้อมการควบคุม	0.150	3.236	0.001*
2. การประเมินความเสี่ยง	0.251	4.273	0.000*
3. กิจกรรมการควบคุม	0.076	1.175	0.241
4. สารสนเทศและการสื่อสาร	0.219	3.868	0.000*
5. การติดตามและประเมินผล	0.170	3.129	0.002*

ค่าสำคัญทางสถิติ :  $n = 400$  ,  $R = 0.532$  ,  $R^2 = 0.526$  ,  $F = 89.494$  ,  $Sig = 0.000$  \*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 24 ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธการถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.532 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินได้มากถึงร้อยละ 52.6 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณรายด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมการควบคุม ( $\beta = 0.150$ ) การประเมินความเสี่ยง ( $\beta = 0.251$ ) สารสนเทศและการสื่อสาร ( $\beta = 0.219$ ) และการติดตามและประเมินผล ( $\beta = 0.170$ ) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลางด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนกิจกรรมการควบคุม ( $\beta = 0.076$ ) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลางด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงยอมรับตามสมมติฐานข้อที่ 4 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลาง

ตารางที่ 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1 ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่า ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง	Multiple Linear Regression Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความทันต่อเวลา ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง	Multiple Linear Regression Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 3 ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านมีคุณภาพงบการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง	Multiple Linear Regression Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 4 ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง	Multiple Linear Regression Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ด้านความคุ้มค่า ด้านความทันต่อเวลา ด้านคุณภาพของงบการเงินที่มีความครบถ้วน ปราศจากข้อผิดพลาด และด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ เจ้าหน้าที่บัญชีที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง จำนวน 400 ราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้นำมาประมวลผลและวิเคราะห์สถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลวิจัย

- 5.1.1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน
- 5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี
- 5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

- 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
- 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

## 5.1 สรุปผลวิจัย

### 5.1.1 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคือ 31 - 40 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ 41 - 50 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และรองลงมาคือ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และรองลงมาคือ หม้าย / หย่าร้าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และรองลงมาคือปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาคือต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รองลงมาคือ 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และรองลงมาคือ 60,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 6 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ 7 - 10 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และรองลงมาคือน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินของผู้ปฏิบัติงาน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ ด้านกิจกรรมการควบคุม รองลงมา คือ ด้านการติดตามและประเมินผล รองลงมา คือ ด้านการประเมินความเสี่ยง รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม และน้อยที่สุด คือ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการรายงานทางการเงินงบประมาณและการดำเนินงาน รองลงมา คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงจากวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบ และการพิจารณาวิธีการลดหรือป้องกันความเสี่ยง รองลงมา คือ ผู้บริหารมีข้อกำหนดด้านจริยธรรม และบทลงโทษ เป็นลายลักษณ์อักษร และน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรรวมทั้งการติดตามผล การตรวจสอบ และการประเมินผลการควบคุมภายใน

ด้านการประเมินความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน และวัดผลได้ รองลงมา คือ มีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา ระดับความสำคัญของความเสี่ยง รองลงมา คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน มีส่วนร่วมในการกำหนดและให้การยอมรับในการระบุนความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง และน้อยที่สุด คือ มีการติดตามผล การปฏิบัติตาม วิธีการควบคุมที่กำหนดเพื่อป้องกัน หรือลดความเสี่ยง

ด้านกิจกรรมการควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ มีการแบ่งแยกหน้าที่ การปฏิบัติงานที่สำคัญหรืองานที่เสี่ยงต่อความเสียหายตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การอนุมัติ การบันทึกบัญชีและการดูแลรักษาสินทรัพย์ รองลงมา คือ มีการกำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการอนุมัติเบิกจ่ายอย่างชัดเจน รองลงมา คือ มีการกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาสินทรัพย์ที่สำคัญหรือมีมูลค่า มิให้สูญหาย และน้อยที่สุด คือ มีกิจกรรมการควบคุมได้กำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์และผลการประเมิน

ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ มีการรับฟังและพิจารณาข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน รองลงมา คือ มีการสื่อสารอย่างชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ทราบถึงปัญหาและจุดอ่อนของการควบคุมภายในที่เกิดขึ้นและแนวทาง รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารด้านต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ได้รับทราบตามที่ระเบียบกำหนด และน้อยที่สุด คือ มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่จำเป็นจากภายใน และภายนอกกับผู้บริหารทุกระดับ

ด้านการติดตามและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ ผู้บริหารรายงานต่อผู้กำกับดูแลกิจการทันทีในกรณีมีการทุจริตหรือสงสัยว่า มีการทุจริต มีการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่อาจมีผลต่อองค์กร

อย่างมีนัยสำคัญ รองลงมา คือ มีการเปรียบเทียบแผนและผลการดำเนินงานและรายงานให้ ผู้รับผิดชอบด้านบัญชีและการเงินทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รองลงมา คือ มีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติด้านบัญชีและการเงิน ตามระบบควบคุมภายในที่กำหนด ไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และน้อยที่สุด คือ มีการติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจาก การประเมินผลและการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน

### 5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรม การบริการเขตภาคกลาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับ ของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ คุณภาพของงบการเงิน รองลงมา คือ ความเชื่อถือได้ของรายงาน ทางการเงิน รองลงมา คือ ความคุ้มค่า และน้อยที่สุด คือ ความทันต่อเวลา

ด้านความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับ ของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ การดำเนินงานระบบควบคุมภายในส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี และการเงิน สามารถใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า รองลงมา คือ การดำเนินงานตามระบบ ควบคุมภายในส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านงบประมาณเป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้อง ตาม ระเบียบ เกิดประโยชน์ที่สอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ และน้อยที่สุด คือ การดำเนินงานตามระบบ ควบคุมภายใน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุด

ด้านความทันต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดย เรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ การปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในของผู้ปฏิบัติงานด้าน บัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติตามแผนการทำงานประสานสอดคล้องกับมาตรฐานที่ องค์กรตั้งไว้ได้ทันตามกำหนดเวลา รองลงมา คือ การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายในของ ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถจัดทำรายงานการเงินให้ผู้ใช้มีส่วนได้เสียใช้ในการ ประกอบการตัดสินใจได้ทันเวลา และ น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน ส่งผลให้ข้อเสนอแนะจากมาตรการการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และจัดทำเป็น รูปแบบที่สามารถปรับปรุงได้ง่ายและเป็นปัจจุบัน

คุณภาพของงบการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดย เรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้เกิด ความปลอดภัยในสินทรัพย์ขององค์กรเพิ่มมากขึ้น รองลงมา คือ การดำเนินงานตามระบบการ ควบคุมภายในบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น และน้อยที่สุด คือ คุณภาพของงบการเงินการดำเนินงานตามระบบการ



ควบคุมภายในองค์กร ได้จัดทำการรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานด้านการเงินและกฎระเบียบ ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ โดยเรียงลำดับของค่าเฉลี่ย พบว่า มากที่สุด คือ การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน สามารถนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่มีความเที่ยงตรง ตรงตามความเป็นจริงและมีความครบถ้วนถูกต้องตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป รองลงมา คือ การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้การจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลและเชื่อถือได้ และน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้รายงานทางการเงินมีการวัดค่าที่แน่นอน และสามารถตรวจสอบได้อย่างตรงไปตรงมา

#### 5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่า ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาค กลาง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธการถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.603 โดย สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่าได้มากถึงร้อยละ 59.8 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุม ( $\beta = -0.107$ ) การประเมินความเสี่ยง ( $\beta = 0.226$ ) กิจกรรมการควบคุม ( $\beta = 0.472$ ) และการติดตาม และประเมินผล ( $\beta = 0.140$ ) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ใน อุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านความคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน สารสนเทศและการสื่อสาร ( $\beta = 0.092$ ) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านความคุ้มค่า ดังนั้นผู้วิจัยจึงยอมรับตาม สมมติฐานข้อที่ 1 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความคุ้มค่า ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความทันต่อเวลา ในอุตสาหกรรมบริการ เขตภาคกลาง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธการถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.555 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความทันต่อเวลาได้ มากถึงร้อยละ 54.9 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณรายด้าน พบว่า การประเมินความ เสี่ยง ( $\beta = 0.236$ ) การกิจกรรมการควบคุม ( $\beta = 0.306$ ) และสารสนเทศและการสื่อสาร ( $\beta = 0.144$ ) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการ เขตภาคกลางด้านความทันต่อเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสภาพแวดล้อมการ

ควบคุม ( $\beta = 0.060$ )และการติดตามและประเมินผล ( $\beta = 0.111$ ) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านความทันต่อเวลาดังนั้น ผู้วิจัยจึงยอมรับตามสมมติฐานข้อที่ 2 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความทันต่อเวลา ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านคุณภาพของงบการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์การถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.614 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านคุณภาพของงบการเงินได้มากถึงร้อยละ 60.9 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณรายด้านพบว่า การประเมินความเสี่ยง ( $\beta = 0.362$ ) กิจกรรมการควบคุม ( $\beta = 0.296$ ) และการติดตามและประเมินผล ( $\beta = 0.196$ ) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ด้านคุณภาพของงบการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนสภาพแวดล้อมการควบคุม ( $\beta = 0.063$ ) และสารสนเทศและการสื่อสาร ( $\beta = -0.022$ ) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านคุณภาพของงบการเงินดังนั้นผู้วิจัยจึงยอมรับตามสมมติฐานข้อที่ 3 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านคุณภาพของงบการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านคุณภาพของงบการเงิน ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์การถดถอยพหุคูณเท่ากับ 0.532 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินได้มากถึงร้อยละ 52.6 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุม ( $\beta = 0.150$ ) การประเมินความเสี่ยง ( $\beta = 0.251$ ) สารสนเทศและการสื่อสาร ( $\beta = 0.219$ ) และการติดตามและประเมินผล ( $\beta = 0.170$ ) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนกิจกรรมการควบคุม ( $\beta = 0.076$ ) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี ในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลางด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงยอมรับตามสมมติฐานข้อที่ 4 ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน มีผลต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลาง

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมการบริการเขตภาคกลางเจ้าหน้าที่บัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสารและการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุดเนื่องจากเจ้าหน้าที่บัญชีให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงานและเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและสูญเปล่าน้อยที่สุด ด้านความทันต่อเวลา สามารถจัดทำรายงานการเงินให้ผู้มีส่วนได้เสียใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ทันเวลา ด้านคุณภาพของงบการเงินที่มีความครบถ้วน ลดข้อผิดพลาดหรือปราศจากข้อผิดพลาด และด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน ข้อมูลทางการเงินบัญชีที่มีความเที่ยงตรงตรงตามความเป็นจริงและมีความครบถ้วนถูกต้องตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุพงษ์ คล้ายขำ (2560, น. 75) ได้ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ พบว่า การควบคุมภายในของกรมการเงินทหารอากาศ อยู่ในระดับดีมาก และผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน เนื่องจากข้าราชการและพนักงานราชการกรมการเงินทหารอากาศ ได้ให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในซึ่งการควบคุมภายในนั้นส่งผลให้เจ้าหน้าที่บัญชีมีระบบการป้องกันที่ดี มีการจัดการความเสี่ยงที่ดี ซึ่งการจัดการความเสี่ยงที่ดีนั้นเกิดมาจากการมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาดูกรมการเงินทหารอากาศมีระบบการควบคุมภายใน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานที่มีการควบคุมภายในที่ดีก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีออกมาดี และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการเงินทหารอากาศอยู่ในระดับดีมาก และผลการทดสอบยอมรับสมมติฐานเนื่องจากข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ ได้ให้ความสำคัญและมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความโปร่งใส ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ในเรื่องของการควบคุมภายใน ทำให้ทราบว่ายิ่งเจ้าหน้าที่บัญชีของหน่วยงานให้ความสำคัญในเรื่องของการควบคุมภายในมากเท่าไร ก็จะส่งผลให้มีระบบการป้องกันที่ดีและลดความเสี่ยงหรือผลกระทบที่

อาจจะเกิดขึ้นมากตามไปด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ชันกฤษณ์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการกรมการเงินทหารบก พบว่า ผลกระทบของการควบคุมภายในในทุกด้านอัน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล มีผลกระทบต่อกัน และสามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการกรมการเงินทหารบก ได้ร้อยละ 92.20 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.210 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผลการทดสอบสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัย พบว่า การควบคุมภายใน มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ยิ่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีการควบคุมภายในในแต่ละด้าน จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลณี ด้านทองกลาง (2560, น. 62-63) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระบบการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า เจ้าหน้าที่บัญชีปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายใน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บัญชีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้านดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ด้านรายงานการเงินมีความน่าเชื่อถือ และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พเยาว์ ศักดิ์สุภาพ (2557, น. 60) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานระบบการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากแนวคิดของ อุษณา ภัทรมนตรี (2547, น. 3) กล่าวว่า การควบคุมภายในเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ทุกคนในองค์กรมีบทบาทความรับผิดชอบร่วมกัน การควบคุมภายในกำหนดขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล แต่เนื่องจากมาตรฐานระบบการควบคุมภายในทางบัญชีและการเงินเป็นมาตรฐานที่ทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและบริหารงานด้านการเงินเป็นแนวทางเดียวกัน เจ้าหน้าที่บัญชีจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 ซึ่งมีอยู่ด้วยกันหลายหมวดหมู่ทำให้ความเข้าใจในระเบียบของเจ้าหน้าที่บัญชีแต่ละคนมีความแตกต่างกัน และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ นงนุช (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในพบว่า จากแนวคิดทฤษฎีการควบคุมภายในของโคโซว์ ที่กล่าวว่า ความซื่อสัตย์และจริยธรรมเป็นเรื่องของจิตสำนึกและคุณภาพของเจ้าหน้าที่บัญชีเป็นนามธรรมมองเห็นได้ยาก แต่ก็สามารถนำมาแสดงให้เห็นได้โดยผู้บริหารจะต้องทำตนให้เป็นตัวอย่างอย่างสม่ำเสมอทั้งโดยคำพูดและการกระทำ มีการกำหนดเป็นนโยบายและข้อกำหนดด้านจริยธรรมไว้อย่างชัดเจน รวมถึง มีข้อห้ามพนักงานมิให้ปฏิบัติอันจะถือว่าอยู่ในสถานะที่ขาดความซื่อสัตย์และจริยธรรม พร้อมทั้งมีการแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบและเข้าใจในหลักการที่กำหนดไว้ (จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจันทพร, 2554, น. 5-13) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพร ศรีสวาท (2557, น. 90-94) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพการควบคุมภายในทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่าคุณภาพการควบคุมภายในทางการเงิน ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นด้วยของการควบคุมภายในทางการเงินนั้นมีบทบาทสำคัญมากในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี การจัดการทางการเงินเพื่อป้องกันทรัพย์สินให้ปลอดภัยจากการทุจริต และข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นของระบบข้อมูลสารสนเทศทางการเงินมีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะให้มีรายงานที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ทันเวลาต่อการตัดสินใจ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงภายในหรือการเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมใจ พวงนิล (2554, น. 91-98) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การควบคุมภายในทางการเงินบัญชีมีผลต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงิน โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การควบคุมภายในทางการเงินบัญชีเป็นเรื่องสำคัญ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีโดยการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน การระบอบบัญชีย่อย การสอบทานงบการเงิน การประยุกต์ใช้มาตรฐานการปฏิบัติงาน จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันต่อเวลาในการประกอบการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spekle, Eltem and Kruis (2007, p. 102-124) กล่าวว่า ปัจจัยที่องค์กรตัดสินใจให้มีระบบการควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน เนื่องจากต้องการให้เจ้าหน้าที่บัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้หลักฐานข้อมูลทางบัญชีที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และทำให้งบการเงินเกิดความน่าเชื่อถือต่อบุคคลที่มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้ และทันต่อเวลา

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. ควรศึกษาวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล เป็นต้น ทำให้ได้ข้อมูลอย่างละเอียด ครบถ้วน เจาะลึก หัวข้อเฉพาะที่มีความสนใจ เพื่อทำให้เกิดเข้าใจข้อมูลระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น และก่อให้เกิดผลการวิจัยที่มีคุณภาพและน่าเชื่อถืออย่างสูงสุด

## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). จำนวนอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง. สืบค้นเมื่อ 1 เมษายน 2563, จากเว็บไซต์ : [www.dbd.go.th](http://www.dbd.go.th).
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2547). ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงินและการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547. กรุงเทพฯ.
- กัณณี คำนทองกลาง. (2560). ผลกระทบของระบบการควบคุมภายในต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิต มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, น.62-63.
- เกียรติศักดิ์ จีระธีรนาถ. (2545). เทคนิคการลดค่าใช้จ่ายในองค์การธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 3, น.26. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- เจ็มพร คู่มมาตย์. (2553). ผลกระทบของศักยภาพภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีต่อแรงกดดันในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บัณฑิต มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, น.38.
- ขวัญข้าว พูลเพิ่ม. (ม.ป.ป.) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ. John R. Walker, **Introduction to Hospitality Management (3)**, United States: Pearson Prentice Hall.
- จกกลณี สุริยะวงศ์. (2551). แนวทางการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิต มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, น.62-63.
- จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปพร ศรีจันเพชร. (2554). การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, น.1-13.
- แจ่มจันทร์ วัจน. (2553). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสู่การปฏิบัติกรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 1(2), น.20-34, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จีรารวรรณ รินทะรีก. (2552). ผลกระทบของการคิดเชิงระบบที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, น.42.

- เจริญ เกษภูววัลย์. (2547). การตรวจสอบภายใน. น.24. นนทบุรี: บริษัท พอดี จำกัด.
- ชูชัย สมितिไกร. (2552). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ 3, น.337. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พรีนธ์ (1991) จำกัด.
- ดีใหม่ อินทรพานิชย์. (2551). สภาพและปัญหาการดำเนินการควบคุมภายในของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 2. คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, บทคัดย่อ.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2553). แนวทางการตรวจสอบภายใน. น.32. กรุงเทพฯ: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด
- ถาวร พรามไทย. (2558). ผลกระทบของการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชีของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, บทคัดย่อ.
- ชนพัฒน์ ชันกฤษณ์. (2560). ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการกรมการเงินทหารบก. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ. บทคัดย่อ.
- นงนุช หงส์สิงห์ (2561). ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, บทคัดย่อ.
- นิพนธ์ เห็น โชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทเพชร. (2554). การสอบบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, น.8.
- นวพร ศรีสวาท. (2557). ผลกระทบของคุณภาพการควบคุมภายในทางการเงินที่มีต่อประสิทธิผลองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, น.90-42.
- สุستی รุมาคม. (2548). การประเมินการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2, น.272. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพรส จำกัด.
- พเยาว์ ศักดิ์สุภาพ. (2557). ปัญหาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, น.60.



- พรพรรณ นงนุช. (2551). ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการควบคุมภายใน. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, บพคัด้วย.
- พัชราภรณ์ เชี่ยววัฒนา. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารกับระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจสอบสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, บพคัด้วย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2551). ประมวลสาระชุดวิชาการองค์การและทรัพยากรมนุษย์. น.198 นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2550). การวิจัยเพื่อการบริหารงานอุตสาหกรรม. น.79, กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- .(2561). หลักสถิติและการใช้โปรแกรม SPSS. (5) ปี 2561, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรัตน์ ลือชานิติโพธิ์. (2557). ผลกระทบของทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 34(3), 176-187.
- ไศรยา บุตรอินทร. (2556). ผลกระทบของการเรียนรู้มาตรฐานการบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, น.1-2.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. การควบคุมภายใน-วิธีผู้การป้องกันความเสียหายและลดความสูญเสีย ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544. น.2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ซีเอสเอ็ม โพร่ กราฟฟิกส์.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. แนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน. น.1-19. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ซีเอสเอ็ม โพร่ กราฟฟิกส์.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2552). แนวทางการจัดวางระบบการควบคุมภายในและการประเมินผลการควบคุมภายใน. น.1-2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ซีเอสเอ็ม โพร่ กราฟฟิกส์.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6, น.7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมใจ พวงนิล. (2554). ผลกระทบของการควบคุมภายในทางการบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, น.91-98.

- สมพงษ์ พรอุปถัมภ์. (2552). การสอบบัญชี. พิมพ์ครั้งที่ 6, น.84. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมนิติเพรส จำกัด.
- สิริพร เจริญส่อง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 10. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, บทความย่อ, น.22.
- สิริรัตน์ โสดา. (2554). ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. บทความย่อ.
- สุวรรณ พรหมทอง (2551). ผลกระทบของความเครียดในการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, น. 9.
- อนุพงศ์ คล้ายขำ. (2560). อิทธิพลของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานราชการ กรมการเงินทหารอากาศ. การค้นคว้าแบบอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ. น. 75.
- อมราลักษณ์ ศิริทองสุข. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, น. 19
- อรญา เห่งาศิลา. (2562). การควบคุมภายในกับประสิทธิภาพการทำงาน. สารนิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, บทความย่อ.
- อุทัยวรรณ สายพัฒนา และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2547). Collinearity. วารสารปริชาต, 17(1), 55-61.
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2543). การตรวจสอบและการควบคุมภายใน:แนวคิดและกรณีศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2, น.4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
(2547). การตรวจสอบภายในสมัยใหม่. น.3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอกณรงค์ วรสีหะ. (2563). ความรู้เบื้องต้นการให้บริการ. Website:  
[http://www.elcim.ssru.ac.th/ekgnarong\\_vo/pluginfile.php/116/block\\_html/content/](http://www.elcim.ssru.ac.th/ekgnarong_vo/pluginfile.php/116/block_html/content/).

## BIBLIOGRAPHY

- Aaker, D.A., V. Kumar and G.S. Day. (2001). **Marketing Research**. 7th ed, John Wiley and Sons, New York.
- Brewer, L. (2010). **Management Efficiency Effectiveness and Economy**. n.d. Website: <https://suite.io/dawn-brewer/2zfk2qk>.
- Calbom, L. (2002). **Education Financial Management Weak Internal Controls Led to Instances of Fraud and Other Improper Payments**. USA: United States General Accounting Office.
- Chaffey, N. (2014). **What is the difference between efficiency and effectiveness marketing Measures**. n.d. Website: <http://www.smartinsights.com/goal-setting-evaluation/goals-kpis/definition-efficiency-and-effectiveness/>.
- Chih-Liang, Liu. (2009). Internal Control Quality and Investment Efficiency. **The Journal of the American Taxation Association**, Number 123, p.13-29.
- Cook, Laura. (2008). **Job satisfaction and job performance is the relationship spurious**. **Master of Science in the subject psychology**. Texas A and M University, p.12.
- Coupey, J. (2010). Financial Regulation in the Crisis Regulation, Market Discipline, Internal Control: The Big Three in Turmoil. **International Journal of Business and Management**, Number 123, p.13-29.
- COSO. (2013). **COSO Internal Control – Integrated Framework**. 2013, Website: <http://www.coso.org/>.
- David, C.Y., and Derek J., (2014) . **Journal of Business Research. Information and Management**, 51(2), p.121.
- Hsing-Hwa Hsiung and Juo-Lien Wang. (2014). Factors of Affecting Internal Control Benefits under ERP System An Empirical Study in Taiwan. **International Business Research**, Volume 7, Number 4, 2014, p.31-43.
- Inaam M. Al-Zwyalif. (2015). The Role of Internal Control in Enhancing Corporate Governance: Evidence from Jordan. **International Journal of Business and Management**, Volume 10, Number 7, p.57 – 66.

- Nerissa, C.B., (2014). **The Effect of Internal Control and Risk Management Regulation on Earnings Quality.** Evidence from Germany, *Journal of Accounting and Public Policy*, 33(1), p.13.
- Moilanen, S. (2008). The Role of Accounting in Management Control Systems of Firms. **Management Accounting Research**, Volume 19, Issue 3, September 2008, p.252-269
- Portny E. (2013). **Project Management for Dummies.** 4th, John Wiley and Sons, p.2. New Jersey.
- Tinofirei, F. (2011). **The unique factors affecting employee performance in nonprofit Organizations. Magister Technologiae in the subject public management. s.n.** University of South Africa, p.4.
- Snigdha, H. (2010). **Don't work hard, work efficiently. n.d.** Website:  
<http://www.webanddesigners.com/dont-work-hard-work-efficiently/>
- Spekle, R.F., Van Elten H.J. and Kruis, A. (2007). Sourcing of Internal Auditing: An Empirical Study. **Management Accounting Research**, Volume 18, Issue 1, March 2007, p.102-124.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จดหมายตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ที่ คบข.0105/031

**BANGKOK**  
2410/2  
PHAHOLYOTIN RD.  
JATUJAK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2579 1111  
FAX. 0 2561 1721  
www.spu.ac.th

**CHONBURI CAMPUS**  
79 BANGMA-TRAD RD.  
KLONGTAMRU, MUANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3690-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.east.spu.ac.th

**KHON KAEN**  
182/12 MOO 4,  
SRICHAN RD.,  
NAIMUANG DISTRICT,  
AMPHUR MUANG,  
KHONKAEN 40000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.khonkaen.spu.ac.th

22 เมษายน 2563

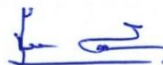
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.พรทิวา แสงเขียว

ด้วยนักศึกษา นางสาวสุธิดา เจริญผล รหัสนักศึกษา 62500598 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง” โดยมี อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.พรทิวา แสงเขียว หัวหน้าสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุตารัตน์ สินจรรยาศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)  
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

22 เมษายน 2563

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอาทิตย์ ดาบลาอ่ำ

ด้วยนักศึกษา นางสาวสุธิดา เจริญผล รหัสนักศึกษา 62500598 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง” โดยมี อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณอาทิตย์ ดาบลาอ่ำ ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบบัญชี บริษัทสำนักงานปิติเสวี จำกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิตาภรณ์ สินจรรุณศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374





ที่ คบข.0105/031

**BANGKHEN**  
2410/2  
PHAHOLYOTHIN RD.  
JATUJAK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2579 1111  
FAX. 0 2561 1721  
www.spu.ac.th

**CHONBURI CAMPUS**  
79 BANGMA-TRAD RD.  
KLONGTAMRU, MUANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3690-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.east.spu.ac.th

**KHON KAEN**  
182/12 MOO 4,  
SRICHAN RD.,  
NAIMUANG DISTRICT,  
AMPHUR MUANG,  
KHONKAEN 40000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.khonkaen.spu.ac.th

22 เมษายน 2563

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณชบาภรณ์ มาตแมน

ด้วยนักศึกษา นางสาวสุธิดา เจริญผล รหัสนักศึกษา 62500598 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง” โดยมี อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณชบาภรณ์ มาตแมน หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธาภรณ์ สิ้นจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)  
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถาม**

### แบบสอบถาม

เรื่อง ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

คำชี้แจง :

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อการทำวิจัยการศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์และมีคุณค่าทางวิชาการอย่างยิ่งต่อองค์กรและหน่วยงานภาครัฐกิจอุตสาหกรรมสามารถนำไปใช้ในการพัฒนา หรือปรับปรุง

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี 12 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่บัญชี โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ โดยไม่มีการนำไปเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่าน และกิจการของท่าน

หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อ ข้ำพ เจ้านางสาว สุธิดา เจริญผล หมายเลข โทร . 097-284-8787 หรือ E-mail: [oumka1992@gmail.com](mailto:oumka1992@gmail.com)

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วนและขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับภายใน 15 วัน ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวสุธิดา เจริญผล)

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

หากท่านต้องการรับรายงานสรุปการวิจัย โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับ แบบสอบถามฉบับนี้

ต้องการ

ไม่ต้องการ

เรื่อง ผลกระทบของระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีในอุตสาหกรรมบริการเขตภาคกลาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่เป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย / หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 20,000 บาท

20,001 – 40,000 บาท

40,001 – 60,000 บาท

60,001 บาท ขึ้นไป

6. ประสบการณ์การทำงาน

น้อยกว่า 3 ปี

3 – 6 ปี

7 – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงินอยู่ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด  
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก  
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง  
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย  
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>สภาพแวดล้อมการควบคุม</b>					
1. ผู้บริหารสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร รวมทั้งการติดตามผล การตรวจสอบ และการประเมินผลการควบคุมภายใน					
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการรายงานทางการเงินงบประมาณและการดำเนินงาน					
3. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงจากวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบและการพิจารณาวิธีการลดหรือป้องกันความเสี่ยง					
4. ผู้บริหารมีข้อกำหนดด้านจริยธรรม และบทลงโทษเป็นลายลักษณ์อักษร					
<b>การประเมินความเสี่ยง</b>					
1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน และวัดผลได้					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การประเมินความเสี่ยง (ต่อ)</b>					
2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน มีส่วนร่วมในการกำหนดและให้การยอมรับในการระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง					
3. มีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยง					
4. มีการติดตามผล การปฏิบัติตาม วิธีการควบคุมที่กำหนดเพื่อป้องกัน หรือลดความเสี่ยง					
<b>กิจกรรมการควบคุม</b>					
1. กิจกรรมการควบคุมได้กำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง					
2. มีการกำหนดกฎระเบียบเกี่ยวกับการอนุมัติเบิกจ่ายอย่างชัดเจน					
3. มีการกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาสินทรัพย์ที่สำคัญหรือมีมูลค่า มิให้สูญหาย					
4. มีการแบ่งแยกหน้าที่ การปฏิบัติงานที่สำคัญ หรือ งานที่เสี่ยงต่อความเสียหายตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การอนุมัติการบันทึบบัญชีและการดูแลรักษาสินทรัพย์					
<b>สารสนเทศและการสื่อสาร</b>					
1. มีการสื่อสารอย่างชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ทราบถึงปัญหาและจุดอ่อน ของการควบคุมภายในที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไข					
2. มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่จำเป็นจากภายในและภายนอกกับผู้บริหารทุกระดับ					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>สารสนเทศและการสื่อสาร (ต่อ)</b>					
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารด้านต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ได้รับทราบ ตามที่ระเบียบกำหนด					
4. มีการรับฟังและพิจารณาข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน					
<b>การติดตามและประเมินผล</b>					
1. มีการเปรียบเทียบแผนและผลการดำเนินงานและรายงานให้ผู้รับผิดชอบด้านบัญชีและการเงินทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
2. มีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติด้านบัญชีและการเงิน ตามระบบควบคุมภายในที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
3. มีการติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการประเมินผลและการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน					
4. ผู้บริหารรายงานต่อผู้กำกับดูแลกิจการทันทีในกรณีมีการทุจริตหรือสงสัยว่า มีการทุจริต มีการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่อาจมีผลต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ					

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชีอยู่ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความคุ้มค่า</b>					
1. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุด					
2. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายในส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านงบประมาณเป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้อง ตามระเบียบ เกิดประโยชน์ที่สมดุลกับทรัพยากรที่ใช้					
3. การดำเนินงานระบบควบคุมภายในส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน สามารถใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
<b>ความทันต่อเวลา</b>					
1. การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายในของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถจัดทำรายงานการเงินให้ผู้มีส่วนได้เสียใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ทันเวลา					



ตอนที่ 3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความทันต่อเวลา (ต่อ)</b>					
2. การปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน ส่งผลให้ข้อเสนอแนะจากมาตรการการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และจัดทำเป็นรูปแบบที่สามารถปรับปรุงได้ง่ายและเป็นปัจจุบัน					
3. การปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติตามแผนการทำงานประสานสอดคล้องกับมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ได้ทันตามกำหนดเวลา					
<b>คุณภาพของงบการเงิน</b>					
1. การดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี และการเงิน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
2. การดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในองค์กร ได้จัดทำกรรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานด้านการเงิน และกฎระเบียบ ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน					
3. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้เกิดความปลอดภัยในสินทรัพย์ขององค์กรเพิ่มมากขึ้น					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน					
1. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้การจัดทำรายงานทางการเงิน เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและเชื่อถือได้					
2. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินสามารถนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่มีความเที่ยงตรง ตรงตามความเป็นจริงและมีความครบถ้วนถูกต้องตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป					
3. การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้รายงานทางการเงินมีการวัดค่าที่แน่นอน และสามารถตรวจสอบได้อย่างตรงไปตรงมา					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ก

ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิง

## ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>สภาพแวดล้อมการควบคุม</b>					
1. ผู้บริหารสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรรวมทั้งการติดตามผล การตรวจสอบและการประเมินผลการควบคุมภายใน	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการรายงานทางการเงิน งบประมาณและการดำเนินงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดการความเสี่ยงจากวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบและการพิจารณาวิธีการลดหรือป้องกันความเสี่ยง	1	0	1	0.67	ใช้ได้
4. ผู้บริหารมีข้อกำหนดด้านจริยธรรม และบทลงโทษ เป็นลายลักษณ์อักษร	1	1	1	1	ใช้ได้

## ตอนที่ 2 (ต่อ)

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>การประเมินความเสี่ยง</b>					
1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจนและวัดผลได้	1	0	1	0.67	ใช้ได้
2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน มีส่วนร่วมในการกำหนดและให้การยอมรับในการระบุนความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง	1	1	1	1	ใช้ได้
3. มีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสำคัญของความเสี่ยง	1	1	1	1	ใช้ได้
4. มีการติดตามผล การปฏิบัติตามวิธีการควบคุมที่กำหนดเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>กิจกรรมการควบคุม</b>					
1. กิจกรรมการควบคุมได้กำหนดขึ้นตามวัตถุประสงค์และผลการประเมินความเสี่ยง	1	1	1	1	ใช้ได้

## ตอนที่ 2 (ต่อ)

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>กิจกรรมการควบคุม</b>					
2. มีการกำหนดระเบียบเกี่ยวกับอนุมัติเบิกจ่ายอย่างชัดเจน	1	1	1	1	ใช้ได้
3. มีการกำหนดมาตรการป้องกันและรักษาสินทรัพย์ที่สำคัญหรือมีมูลค่า มีให้สูญหาย	1	1	1	1	ใช้ได้
4. มีการแบ่งแยกหน้าที่ การปฏิบัติงานที่สำคัญ หรือ งานที่เสี่ยงต่อความเสียหายตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การอนุมัติ การบันทึกบัญชีและการดูแลรักษาสินทรัพย์	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>สารสนเทศและการสื่อสาร</b>					
1. มีการสื่อสารอย่างชัดเจนให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินทราบถึงปัญหาและจุดอ่อน ของการควบคุมภายในที่เกิดขึ้นและแนวทางการแก้ไข	1	1	1	1	ใช้ได้
2. มีการรายงานข้อมูลทางการเงินที่จำเป็นจากภายใน และภายนอกกับผู้บริหารทุกระดับ	1	1	1	1	ใช้ได้
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ได้รับทราบตามที่ระเบียบกำหนด	1	1	1	1	ใช้ได้

## ตอนที่ 2 (ต่อ)

ระบบควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>สารสนเทศและการสื่อสาร (ต่อ)</b>					
4. มีการรับฟังและพิจารณาข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>การติดตามและประเมินผล</b>					
1. มีการเปรียบเทียบแผนและผลการดำเนินงานและรายงานให้ผู้รับผิดชอบด้านบัญชีและการเงินทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	1	1	1	1	ใช้ได้
2. มีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติด้านบัญชีและการเงิน ตามระบบควบคุมภายในที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3. มีการติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการประเมินผลและการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ผู้บริหารรายงานต่อผู้กำกับดูแลกิจการทันทีในกรณีมีการทุจริตหรือสงสัยว่า มีการทุจริต มีการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่อาจมีผลต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ	1	1	1	1	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บัญชี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บัญชี	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ความคุ้มค่า</b>					
1. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสูญเปล่าน้อยที่สุด	1	0	1	0.67	ใช้ได้
2. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายในส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านงบประมาณเป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้อง ตามระเบียบ เกิดประโยชน์ที่สอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3. การดำเนินงานระบบควบคุมภายในส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน สามารถใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	1	1	1	1	ใช้ได้



## ตอนที่ 3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บัญชี	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ความทันต่อเวลา</b>					
1. การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายในของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถจัดทำรายงานการเงินให้ผู้มีส่วนได้เสียใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ทันเวลา	1	1	1	1	ใช้ได้
2. การปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน ส่งผลให้ข้อเสนอแนะจากมาตรการการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และจัดทำเป็นรูปแบบที่สามารถปรับปรุงได้ง่ายและเป็นปัจจุบัน	1	1	1	1	ใช้ได้
3. การปฏิบัติตามระบบควบคุมภายในของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติตามแผนการทำงานประสานสอดคล้องกับมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ได้ทันตามกำหนดเวลา	1	1	0	0.67	ใช้ได้
<b>คุณภาพของงบการเงิน</b>					
1. การดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้

## ตอนที่ 3 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่บัญชี	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>คุณภาพของงบการเงิน (ต่อ)</b>					
2. การดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในองค์กรได้จัดทำการรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานด้านการเงินและกฎระเบียบ ข้อบังคับได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้เกิดความปลอดภัยในสินทรัพย์ขององค์กรเพิ่มมากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
<b>ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน</b>					
1. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้การจัดทำรายงานทางการเงิน เป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลและเชื่อถือได้	1	1	1	1	ใช้ได้
2. การดำเนินงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินสามารถนำเสนอข้อมูลทางการเงินที่มีความเที่ยงตรงตรงตามความเป็นจริงและมีความครบถ้วนถูกต้องตามหลักการบัญชีรับรองทั่วไป	1	1	1	1	ใช้ได้
3. การปฏิบัติงานตามระบบควบคุมภายใน ส่งผลให้รายงานทางการเงินมีการวัดค่าที่แน่นอน และสามารถตรวจสอบได้อย่างตรงไปตรงมา	1	1	1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

การหาค่าความเชื่อมั่น

### Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.934	34

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เพศ	130.96	169.572	-.064	.935
อายุ	130.99	162.220	.269	.935
สถานภาพ	131.36	165.282	.233	.934
ระดับการศึกษา	130.87	167.385	.090	.936
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	130.82	164.616	.176	.936
ประสบการณ์การทำงาน	130.25	162.252	.207	.938
1.สภาพแวดล้อมการ ควบคุม	128.68	160.604	.523	.932
2.สภาพแวดล้อมการ ควบคุม	128.46	160.975	.494	.932
3.สภาพแวดล้อมการ ควบคุม	128.57	161.082	.454	.932
4.สภาพแวดล้อมการ ควบคุม	128.63	159.558	.542	.931
1.การประเมินความเสี่ยง	128.49	161.534	.474	.932
2.การประเมินความเสี่ยง	128.56	159.866	.557	.931
3.การประเมินความเสี่ยง	128.55	156.464	.713	.930
4.การประเมินความเสี่ยง	128.61	158.990	.624	.931

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.กิจกรรมการควบคุม	128.59	159.010	.548	.931
2.กิจกรรมการควบคุม	128.47	158.290	.678	.930
3.กิจกรรมการควบคุม	128.50	155.850	.706	.930
4.กิจกรรมการควบคุม	128.40	159.108	.667	.930
1.การติดตามประเมินผล	128.53	158.445	.610	.931
2.การติดตามประเมินผล	128.56	157.164	.663	.930
3.การติดตามประเมินผล	128.58	159.217	.533	.932
4.การติดตามประเมินผล	128.46	158.519	.585	.931
1.ความคุ้มค่า	128.58	157.177	.685	.930
2.ความคุ้มค่า	128.51	158.792	.620	.931
3.ความคุ้มค่า	128.51	159.363	.587	.931
1.ความทันต่อเวลา	128.58	156.751	.627	.930
2.ความทันต่อเวลา	128.71	155.707	.645	.930
3.ความทันต่อเวลา	128.54	156.740	.703	.930
1.คุณภาพของงบการเงิน	128.47	157.017	.644	.930
2.คุณภาพของงบการเงิน	128.51	158.662	.706	.930
3.คุณภาพของงบการเงิน	128.45	157.321	.704	.930
1.ความเชื่อถือได้ของ รายงานทางการเงิน	128.49	158.476	.653	.930
2.ความเชื่อถือได้ของ รายงานทางการเงิน	128.48	158.536	.628	.931
3.ความเชื่อถือได้ของ รายงานทางการเงิน	128.54	158.359	.581	.931

## ประวัติของผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	สุธิดา เจริญผล
วัน เดือน ปี เกิด	21 มิถุนายน 2535
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2557 ปวส. สาขาการบัญชี วิทยาลัยเทคโนโลยีแหลมทอง พ.ศ. 2560 บัญชีบัณฑิต (บช.บ) มหาวิทยาลัยปทุมธานี
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	พนักงานบัญชี (Officer) บริษัท อินโอสตาร์ จำกัด
ที่อยู่ปัจจุบัน	35/43 หมู่ที่ 4 ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี