

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงาน
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFICIENCY OF COMPANY'S
INTERNAL CONTROLS AND THE RESULTS OF OPERATIONS
OF THE SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)
IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

กฤษณะ จิระถาวรฤกษ์
KRITSANA JIRATHAWORNRENG

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงาน
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFICIENCY OF COMPANY'S
INTERNAL CONTROLS AND THE RESULTS OF OPERATIONS
OF THE SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)
IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

กฤษณะ จิระถาวรฤกษ์
KRITSANA JIRATHAWORNRENG

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFICIENCY OF COMPANY'S
INTERNAL CONTROLS AND THE RESULTS OF OPERATIONS
OF THE SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)
IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

KRITSANA JIRATHAWORNRENG

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

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
(SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFICIENCY OF
COMPANY'S INTERNAL CONTROL AND THE RESULTS
OF OPERATIONS OF THE SMALL AND MEDIUM
ENTERPRISES (SMEs) IN BANGKOK METROPOLITAN
REGION

นักศึกษา

กฤษณะ จิระถาวรฤกษ์ รหัส 62500834

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

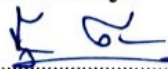

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด)


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


.....กรรมการ
(ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)
วันที่ 26 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2513



หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
คำสำคัญ	การควบคุมภายใน / ผลการดำเนินงาน / ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
นักศึกษา	กฤษณะ จิระถาวรฤกษ์ รหัส 62500834
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาว่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ชุด เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้า โดยมีค่าร้อยละ 51.00 ($R^2 = 0.510$) ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน โดยมีค่าร้อยละ 75.30 ($R^2 = 0.753$) ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยมีค่าร้อยละ 73.80 ($R^2 = 0.738$) ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการเงิน โดยมีค่าร้อยละ 20.80 ($R^2 = 0.208$) และส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน โดยมีค่าร้อยละ 61.90 ($R^2 = 0.619$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สิ้นจรรยาศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการสอบ ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล กรรมการสอบ และดร.ชลิต ผลอินทร์หอม อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาสละเวลาเปิดโอกาสให้นำเสนอหัวข้อการค้นคว้าอิสระ คอยให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าอิสระ รวมถึงสละเวลาตรวจทานข้อมูล เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี พร้อมทั้งให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ เพื่อปรับปรุงให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากการสนับสนุนและความอนุเคราะห์ของหลายฝ่าย ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่เปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน คอยช่วยเหลือสนับสนุน ให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา และคอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ รวมถึงเพื่อนนักศึกษาในหลักสูตร บัญชีมหาบัณฑิต ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการหาประเด็นการค้นคว้าอิสระที่น่าสนใจ การเก็บข้อมูล การสอบผลการวิจัย การจัดทำรูปเล่มงานวิจัย อีกทั้งยังคอยให้กำลังใจและปลุกดันให้ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อ่านงานค้นคว้าอิสระนี้ทุกท่านที่ให้ความสนใจ และหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สนใจทุกท่าน

กฤษฎณะ จิระถาวรฤกษ์

สิงหาคม 2563

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการควบคุมภายใน.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	
รูปแบบการศึกษา.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	44
การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน.....	46
การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน.....	52
การทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	57
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	64
5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	
สรุปผลการศึกษา.....	65
อภิปรายผลการศึกษา.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย.....	72
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	76
ภาคผนวก ค แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย.....	82
ภาคผนวก ง สรุปผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ.....	88
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ.....	92
ประวัติผู้ศึกษา.....	112

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ลักษณะ SMEs.....	11
2	มูลค่าสินทรัพย์ SMEs.....	11
3	รูปแบบ SMEs.....	12
4	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านเพศ.....	44
5	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านอายุ.....	44
6	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านระดับการศึกษา.....	45
7	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านประสบการณ์การทำงาน.....	45
8	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน.....	46
9	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม.....	47
10	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง.....	48
11	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม.....	49
12	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร.....	50
13	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล.....	51
14	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.....	52
15	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านลูกค้า.....	53
16	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านกระบวนการภายใน.....	54
17	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการเรียนรู้และพัฒนา.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการเงิน.....	56
19	การวิเคราะห์ผลสถิติของค่า Tolerance, VIF.....	57
20	การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	59
21	การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	60
22	การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	61
23	การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	62
24	การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	63
25	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	64

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นกิจการประเภทใดหรือมีขนาดใดก็ตาม ผู้ประกอบการย่อมมุ่งหวังที่จะให้กิจการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีความเติบโตอย่างต่อเนื่อง ความเสี่ยงภัยหรือโอกาสที่กิจการจะประสบกับสิ่งไม่พึงปรารถนาอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการต้องพยายามที่จะหลีกเลี่ยง หรือลดระดับความเสี่ยงภัยให้น้อยที่สุดเท่าที่สามารถทำได้ กิจการขนาดเล็กที่มีการดำเนินงานไม่มากนัก เจ้าของหรือผู้บริหารอาจดำเนินกิจการนั้นด้วยตนเองเพียงคนเดียวก็สามารถควบคุมดูแลได้อย่างทั่วถึง และสามารถบริหารงานทุกอย่างไปได้ตามเป้าหมายและนโยบายที่กำหนดไว้ แต่เมื่อเศรษฐกิจขยายตัวออกไปขนาดของกิจการก็ขยายตามไปด้วย ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินธุรกิจนั้น ๆ ก็มีมากขึ้นจนถึงจุดหนึ่งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเพียงผู้เดียว ไม่สามารถที่จะควบคุมหรือบริหารกิจการนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กิจการจึงจำเป็นต้องสร้างระบบขึ้นมาช่วยในการควบคุมภายในแทนการพึ่งพาด้วยบุคคล เพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (จันทนา สาขากร, นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2548)

ระบบควบคุมภายใน นี่คือนี่ในปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทของคุณก้าวหน้า การควบคุมภายใน คือกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้งานต่าง ๆ สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แล้วระบบการควบคุมภายในนี้มีความสำคัญอย่างไรต่อองค์กร ผู้บริหาร ตลอดจนการดำเนินธุรกิจ ต้องลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดโดยพื้นฐานสำหรับผู้บริหารหรือเจ้าของนั้นย่อมต้องการความเชื่อมั่นว่าธุรกิจที่ดำเนินอยู่นั้นจะมีการเจริญเติบโตไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและมีเสถียรภาพ ผู้บริหารจึงต้องมั่นใจได้ว่าบริษัทของตนนั้นมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แน่แน่นอนว่าผู้บริหารย่อมมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจที่ตนประกอบกิจการอยู่เป็นอย่างดี รู้ถึงความเสี่ยงของธุรกิจนั้น ทำให้ออกแบบโครงสร้างองค์กร ระบบการบริหารจัดการ ตลอดจนระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดข้อผิดพลาด ถึงแม้ไม่ได้ทั้งหมดแต่ก็สามารถลดความเสี่ยงหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นลง

ได้ ผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น นักลงทุน มั่นใจถึงแม้ผู้บริหารจะสามารถออกแบบโครงสร้างการบริหารจัดการตลอดจนระบบการควบคุมภายในที่ดี มีประสิทธิภาพแล้วก็ตาม ผู้บริหารก็ยังไม่อาจเชื่อมั่นได้ทั้งหมดว่าสิ่งที่ตนเองได้ออกแบบไว้จะมีการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ จึงเป็นเหตุที่ทำให้เกิดหน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้นเพื่อทำการตรวจสอบระบบการควบคุมภายในที่ได้มีการกำหนดไว้สำหรับธุรกิจขนาดเล็กซึ่งอาจไม่มีความเสี่ยงมากนัก เจ้าของจะเป็นผู้ควบคุม สั่งการและติดตามงานด้วยตนเอง แต่ในทางตรงกันข้ามธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ มีความเสี่ยงสูง ธุรกิจมีความซับซ้อน มีความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในหลาย ๆ ด้าน ผู้บริหารย่อมไม่มีเวลาที่จะทำการสั่งการ ติดตาม ควบคุมทุกอย่างได้ด้วยตนเอง หรือแม้แต่การบริหารจัดการก็ยังคงต้องมีการแบ่งงานหรือมอบหมายให้ผู้บริหารท่านอื่น ๆ เมื่อเป็นเช่นนั้นผู้บริหารจึงให้ความสำคัญต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในมากยิ่งขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าระบบการควบคุมภายในที่ดีนั้น เป็นเรื่องจำเป็นและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของบริษัทหรือองค์กรอย่างมาก ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารต้องดำเนินการหรือหาผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพมาให้คำปรึกษาเพื่อให้ได้ระบบควบคุมภายในที่เหมาะสมกับองค์กรนั่นเอง (คุณพิระเดช พงษ์เสถียรศักดิ์, 2562)

Balanced Scorecard มีจุดเริ่มต้นจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยได้ศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก จึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) ทั้งสองเสนอว่าองค์กรควรพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนที่จะพิจารณาเฉพาะในด้านของการเงินเพียงอย่างเดียว โดยมุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2562) แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ได้กลายเป็นเครื่องมือการจัดการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นแนวคิดที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรที่มีมุมมองมากกว่าการอาศัยตัวชี้วัดทางการเงิน (อัจฉรา จันทร์ฉาย, 2548) ได้สรุปแนวคิด Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่เชื่อมโยงการวัดผลกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรพัฒนาโดย Robert S. Kaplan และ David Norton ซึ่งจะมีการวัดและประเมินองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารภายใน และการเรียนรู้และการเติบโต

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบริษัทมี

ความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทหรือไม่ ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการบริษัทและผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของบริษัทเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

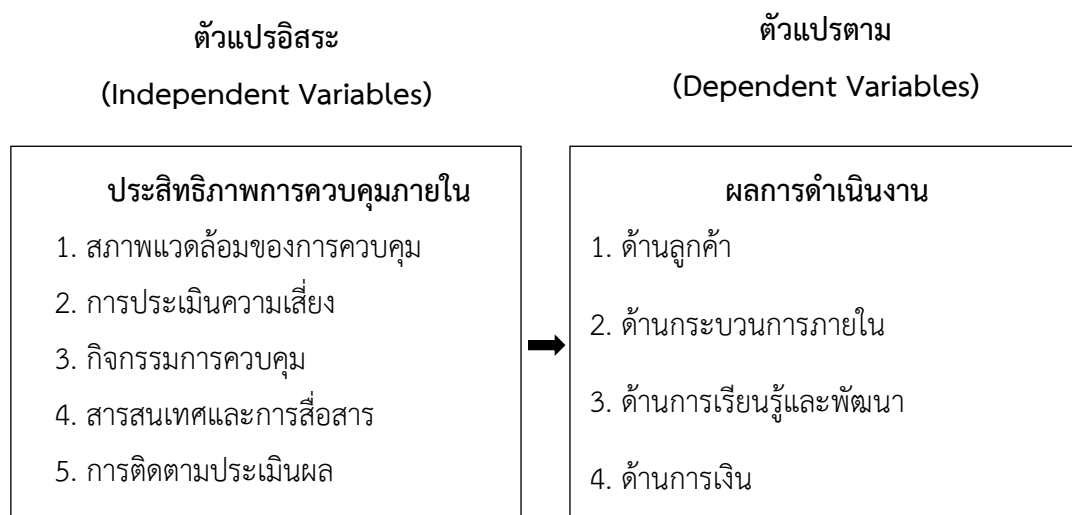
สมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานข้อที่ 4 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานข้อที่ 5 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ครั้งนี้โดยกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษามุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 819,151 บริษัท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ณ วันที่ 30 พฤษภาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ให้ระดับความสำคัญในความคิดเห็นประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

งานวิจัยครั้งนี้ ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่องค์กรควรนำมาใช้ในควบคุมการทำงานด้านต่าง ๆ และปรับปรุงกระบวนการการทำงานให้รัดกุม นอกจากนี้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดทิศทางการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้สามารถนำความรู้ความเข้าใจด้านการควบคุมภายในไปใช้ได้อย่างถูกต้อง รวมไปถึงการตัดสินใจในการเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมกับองค์กร

2. ประโยชน์ด้านการนำไปปฏิบัติการ

(1) ควรศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่กับผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจประเภทอื่น ๆ เช่น รัฐวิสาหกิจ ธนาคารกลุ่มพลังงาน ธุรกิจสื่อสาร เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ

(2) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน เช่น การควบคุมภายใน COSO Enterprise Risk Management (COSO-ERM) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้จัดการ (Manager) หมายถึง บุคคลที่บริษัทพิจารณาจัดจ้างให้เข้ามาดำเนินงานให้บริษัท เพื่อให้งานของบริษัทประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ของบริษัท

การควบคุมภายใน (Internal Control) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคนขององค์กร มีบทบาทร่วมกันในการจัดให้เกิดขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าวิธีการหรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุม ประกอบด้วย

สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายในของบุคลากรทุกคนในองค์กร โดยบุคลากรทุกคนเข้าใจความรับผิดชอบและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และวิธีการทำงานต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดไว้

สภาพแวดล้อมของการควบคุม มีผลกระทบอย่างมากกับกระบวนการปฏิบัติงานทั้งหมดที่เกิดขึ้นในองค์กร จึงเป็นรากฐานที่สำคัญขององค์ประกอบอื่น ๆ ของการควบคุมภายใน เพื่อสร้างระเบียบวินัยด้านการควบคุมภายในให้แก่ทุกคนในองค์กร และจัดให้มีโครงสร้างของการควบคุมภายในที่เหมาะสม

ปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างให้มีสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี ผู้ประเมินควรประเมินว่าองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้ มากน้อยเพียงใด

ความซื่อสัตย์และจริยธรรม ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการกำหนดแนวทางปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ให้ชัดเจน แล้วแจ้งให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องทราบ รวมไปถึงการกระทำตนเป็นแบบอย่างให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งคำพูดและการกระทำ

รูปแบบและปรัชญาการทำงานของฝ่ายบริหาร โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของฝ่ายบริหารที่เป็นประโยชน์ต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ และความสนใจในองค์กรที่ตนเป็นผู้บริหาร

การจัดโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาให้เหมาะสมกับขนาดและลักษณะการดำเนินงาน

การกำหนดลักษณะงานและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Description & Job Specification) สำหรับทุกตำแหน่งงานอย่างชัดเจน

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสูญเปล่าหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความเสี่ยงเหล่านี้อาจเกิดจากสาเหตุภายนอกหรือภายในองค์กรก็ได้ โดยเฉพาะในการดำเนินงานปัจจุบัน ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของนโยบายรัฐบาล สภาพเศรษฐกิจ กฎระเบียบต่าง ๆ ทำให้แต่ละองค์กรต้องเผชิญกับความเสี่ยงมากขึ้น ถ้าองค์กรสามารถบ่งชี้และประเมินความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม ก็จะช่วยให้อาจเตรียมการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ทัน่วงที

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งการกำหนดแนวทางที่จำเป็นต้องใช้ในการควบคุมความเสี่ยงหรือการบริหารความเสี่ยง

ข้อควรพิจารณาในการประเมินความเสี่ยง คือ ความเสี่ยงเป็นตัวถ่วงให้การดำเนินงานไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ผู้ประเมินต้องพยายามเปลี่ยนจากวิกฤตที่องค์กรเผชิญอยู่ให้เป็นโอกาสโดยการเตรียมการให้พร้อมในการรับมือกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น แต่การเตรียมการดังกล่าวไม่ได้หมายความว่า การควบคุมภายในยิ่งมากยิ่งดี การควบคุมภายในที่มากจนเกินไป อาจจะทำให้งานสะดุด แต่ถ้ามีน้อยจนเกินไป ก็จะทำให้ทำงานไม่สำเร็จ ดังนั้น จึงต้องกำหนดการควบคุมภายในให้พอเหมาะ โดยถือหลักการที่ว่ามีความเสี่ยงมาก ควบคุมมาก มีความเสี่ยงน้อย ควบคุมน้อย

การประเมินความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลนั้น ผู้ประเมินต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานอย่างชัดเจนก่อน หลังจากนั้น จึงพิจารณาว่ามีความเสี่ยงอะไรบ้างในการทำงาน แล้วจึงพิจารณาว่าความเสี่ยงเหล่านั้นเกิดขึ้นบ่อยครั้งหรือไม่ และเมื่อเกิดความเสี่ยงนั้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อการทำงานมากน้อยเพียงใด หากผู้ประเมินพิจารณาแล้ว เห็นว่ายังคงมีความเสี่ยงสูงเกินกว่าที่จะยอมรับได้ จะต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนการควบคุมภายในให้เพียงพอและเหมาะสมต่อไป

กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) กิจกรรมการควบคุมเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยให้มั่นใจได้ว่า นโยบายและกระบวนการเกี่ยวกับการควบคุมภายในกำหนดขึ้นนั้น ได้มีการนำไปปฏิบัติตามภายในองค์กรอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ กิจกรรมการควบคุมยังช่วยสร้างความมั่นใจว่าองค์กรมีกิจกรรมที่เหมาะสมในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้น กิจกรรมการควบคุมควรกำหนดให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่ประเมินได้ โดยมีข้อควรพิจารณาในการกำหนดกิจกรรมการควบคุม ดังต่อไปนี้

กิจกรรมการควบคุมควรเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงานตามปกติ

กิจกรรมการควบคุมต้องสามารถป้องกันหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ค่าใช้จ่ายในการกำหนดให้กิจกรรมการควบคุมต้องไม่สูงกว่าผลเสียหายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หากไม่กำหนดให้มีกิจกรรมการควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรส่วนใหญ่ คือ การกำหนดกิจกรรมการควบคุมตามที่มีการปฏิบัติอยู่เดิม โดยมีได้พิจารณาความมีประสิทธิภาพ และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการดำเนินงาน และความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร

สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) การควบคุมภายในที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้นได้มีการบ่งชี้ รวบรวมและชี้แจงให้แก่บุคคลที่ควรทราบ โดยผ่านทางรูปแบบและเวลาการสื่อสารที่เหมาะสม ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานนั้น อาจเป็นได้ทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การเงิน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ โดยแหล่งข้อมูลอาจมาจากภายในหรือภายนอกองค์กร องค์ประกอบในเรื่องสารสนเทศและการสื่อสาร อาจพิจารณาประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

ข้อมูลเพียงพอ ถูกต้อง ภายใต้อุปแบบที่เหมาะสม และทันเวลา เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ

การสื่อสารข้อมูลเกิดขึ้นอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร จากผู้บริหารถึงพนักงานและในทางกลับกัน ระหว่างหน่วยงานหรือแผนก ระหว่างองค์กรกับบุคคลภายนอก เช่น สื่อมวลชน ผู้ออกกฎระเบียบต่าง ๆ การสื่อสารอย่างชัดเจนให้บุคลากรทราบถึงความสำคัญและความรับผิดชอบต่อการควบคุมภายใน

การติดตามประเมินผล (Monitoring)

การควบคุมภายในทั้งหลายที่จัดให้มีขึ้นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีกลไกในการติดตามประเมินผล เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติการควบคุมภายในนั้นอย่างสม่ำเสมอ และการปฏิบัตินั้นยังมีความเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะอย่าลืมว่า การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอาจมีผลกระทบต่อความเสี่ยงในการดำเนินงาน และความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป อาจจำเป็นต้องปรับปรุงการควบคุมภายในให้เหมาะสมด้วย

การติดตามผล นั้นสามารถทำได้โดยรวมอยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานนั้น ๆ เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาคอยติดตามถามไถ่ปัญหาในการทำงาน ก็ถือว่าเป็นการติดตามผลอย่างหนึ่ง

การประเมินผล คือ การประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะหรือเป็นครั้งคราว เช่น การตรวจสอบโดยหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งอาจจะบุคคลในองค์กรนั่นเอง หรือการมอบหมายให้บุคคลภายนอกมาทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบภายใน หากองค์กรมีหน่วยตรวจสอบภายใน ก็ต้องส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานนี้ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจริง ๆ ดังคำกล่าวในปัจจุบันที่ว่า ผู้ตรวจสอบภายในคือที่ปรึกษาอันมีค่ายิ่งต่อผู้บริหาร วิชาชีพตรวจสอบภายในก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมาก พร้อม ๆ กับความสำคัญของการควบคุมภายใน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาสองเรื่องนี้ไปพร้อม ๆ กัน

การประเมินการควบคุมภายในอีกลักษณะหนึ่งที่กำลังมาแรงในปัจจุบัน คือการสร้างควมรับผิดชอบในการควบคุมภายใน ให้แก่ทุกคนที่เป็นเจ้าของงานนั้น ถ้าสร้างควมรับผิดชอบแบบนี้ขึ้นมาได้ ผู้บริหารก็จะบริหารงานได้อย่างเบาใจ เพราะทุกคนจะสอดส่องดูแลอย่างสม่ำเสมอให้งานที่ตนต้องรับผิดชอบนั้น สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างจริงจัง การปฏิบัติแบบนี้เรียกว่า การประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

ผลการดำเนินงาน (Operations) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard หรือ BSC) หมายถึง การวัดผลการดำเนินงานขององค์กร ด้วยเทคนิค Balanced Scorecard ซึ่งเป็นเครื่องมือในด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมินที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ถึงแม้มุมมองด้านการเงินจะมีข้อจำกัด แต่ยังคงเป็นมุมมองที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อบอกผลงานและสถานภาพทางการเงินของบริษัท และที่สำคัญคือ เป็นมุมมองที่สะท้อนความคาดหวังของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ

มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) การที่องค์กรหรือบริษัทจะประสบความสำเร็จทางการเงิน จะต้องมียุทธศาสตร์จากผลงานด้านลูกค้าที่ดี อาทิ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้ารู้สึกประทับใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เป็นต้น มุมมองด้านลูกค้าและการวัดผลงานด้านลูกค้าและการตลาดจึงเป็นมุมมองที่สำคัญอีกมิติหนึ่ง

มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) การที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะบังเกิดความพึงพอใจ และกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี มาจากการที่เราสามารถสร้างผลงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ หรือแม้แต่กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญๆ ได้ อย่างเป็นเลิศ มุมมองด้านผลงานของกระบวนการภายในเป็นของเราเอง ไม่ว่าจะจะเป็นกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการในหน่วยงานที่ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญ จึงเป็นกุญแจดอกใหญ่ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จขององค์กรที่ต้องการการวัดผลงานอย่างสม่ำเสมอ

มุมมองด้านการเรียนรู้ (Learning and Growth Perspective) การที่องค์กรจะสามารถสร้างผลงานด้านกระบวนการผลิตหรือให้บริการที่เป็นเลิศ ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถ ต้องการความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ต้องการการเรียนรู้และวิจัยเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มุมมองด้านการวัดผลเกี่ยวกับการเรียนรู้และทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นอีกมุมมองที่สำคัญและเป็นรากฐานของความสำเร็จในระยะยาวและอย่างยั่งยืนขององค์กร

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises = SMEs) หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินเกี่ยวกับการผลิต ซึ่งได้แก่ธุรกิจที่จัดจำหน่ายและธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งมีผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของธุรกิจบริหารหรือจัดการธุรกิจนั้นด้วยตัวเองครับ ซึ่งแนวคิดสำหรับธุรกิจ SME คือการต่อยอดสินค้าที่มีอยู่นั้น ให้ดีตลาดและมีจำนวนที่มากขึ้น ตอบสนองความต้องการของตลาด และเพิ่มนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการแพร่หลาย

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในส่วนของการศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของการศึกษาโดยทำการค้นคว้า รวบรวม และประมวลผลงานด้านวิชาการ ประกอบด้วยบทความเอกสารวิชาการ ตำราต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมงานที่ศึกษา ผู้ศึกษาแบ่งเป็น 4 หัวข้อ โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises = SMEs) เป็นธุรกิจที่มีจำนวนมากในประเทศไทย ผู้ประกอบการส่วนมากประกอบการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือกิจการร่วมค้า ซึ่งจะประกอบธุรกิจขายสินค้า ผลิตสินค้า หรือให้บริการ หน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยมักจะใช้กำหนดลักษณะตามกฎหมายกระทรวงอุตสาหกรรมกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2545

สำหรับกรมสรรพากร ประมวลรัษฎากรไม่ได้มีคำนิยาม SMEs ไว้ว่ามีลักษณะอย่างไร แต่ได้อาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากรออกกฎหมายเพื่อสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจ SMEs เช่น ลดอัตราภาษีเงินได้ ยกเว้นภาษีเงินได้ การหักค่าสึกห่อและค่าเสื่อมราคาในอัตราเร่ง เป็นต้น

ลักษณะ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 และตามประมวลรัษฎากร สรุปได้ดังนี้

1. กำหนดลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543

ตามกฎกระทรวงอุตสาหกรรม 1. ลักษณะ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 ได้กำหนดลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะ SMEs

ลักษณะวิสาหกิจ	จำนวนการจ้างงาน (คน)		จำนวนสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	
	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง
กิจการผลิตสินค้า	ไม่เกิน 50	51-200	ไม่เกิน 50	51-200
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 25	26-50	ไม่เกิน 50	51-100
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 15	16-30	ไม่เกิน 30	31-60
กิจการให้บริการ	ไม่เกิน 50	51-200	ไม่เกิน 50	51-200

กรณีที่จำนวนการจ้างงานของกิจการใดเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดย่อม แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางหรือมีจำนวนการจ้างงานเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลาง แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดย่อม ให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์การพิจารณา

ตารางที่ 2 มูลค่าสินทรัพย์ SMEs

ลำดับที่	ลักษณะ
1.	เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี ไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและบริการในรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกิน 30 ล้านบาท
2.	เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลมีสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 200 ล้านบาทและจ้างแรงงานไม่เกิน 200 คน
3.	เป็นกิจการขายสินค้าหรือให้บริการที่อยู่ในบังคับภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายรับไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปีหรือต่อรอบระยะเวลาบัญชีได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม

2. ลักษณะ SMEs ที่กรมสรรพากรอาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากรออกกฎหมาย เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยมีหลักเกณฑ์ลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ดังนี้

การให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีจะกำหนดหลักเกณฑ์ธุรกิจ SMEs ลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ในการให้สิทธิประโยชน์นั้น ๆ เช่น บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี ไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีรายได้จากการขายสินค้าและให้บริการไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อรอบระยะเวลาบัญชี จะได้สิทธิประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิ 300,000 บาทแรก หรือบริษัทฯ ที่มีแรงงานไม่เกิน 200 คน จะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีหักค่าสึกหรอ และค่าเสื่อมราคา ในอัตราเร่ง เป็นต้น รายได้จากการขายสินค้าและให้บริการไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อรอบระยะเวลาบัญชี มีผลบังคับใช้ในรอบระยะเวลาบัญชี ปี 2555

รูปแบบธุรกิจ SMEs

การประกอบธุรกิจอาจจะกระทำตั้งแต่คนเดียวขึ้นไป หรือหากมีหุ้นส่วนร่วมกันหลายคน มักจัดตั้งในรูปแบบของนิติบุคคล โดยมีรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ปรากฏดังตารางสรุป

ตารางที่ 3 รูปแบบ SMEs

ลำดับที่	รูปแบบ	ลักษณะ
1	บุคคลธรรมดา	บุคคลทั่วไปที่มีชีวิตอยู่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 15)
2	คณะบุคคลที่มีใจนิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อการทำกิจการร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (หน่วยภาษี ตามมาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)
3	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใจนิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อการทำกิจการร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ(หน่วยภาษี ตามมาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)
4	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่จดทะเบียนนิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกันโดยหุ้นส่วนทุกคนไม่จำกัดความรับผิดและต้องจดทะเบียน เป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
5	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน หุ้นส่วนมีทั้งที่จำกัดความรับผิดและไม่จำกัดความรับผิดและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลำดับที่	รูปแบบ	ลักษณะ
6	บริษัทจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการ ผู้ถือหุ้นรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ไม่เกินจำนวนเงินที่ผู้ถือหุ้นแต่ละคนลงทุนและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
7	วิสาหกิจชุมชน	กิจการของชุมชนที่เกี่ยวกับการผลิตสินค้าการให้บริการ หรือการอื่นที่ดำเนินการโดยคณะบุคคลที่มีความผูกพันมีวิถีชีวิตร่วมกันและรวมตัวประกอบกิจการดังกล่าวเพื่อสร้างรายได้และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชนและระหว่างชุมชน โดยมีการยื่นขอจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชนชุมชน 2548 กับกรมส่งเสริมการเกษตร

การเปลี่ยนแปลงของ SMEs ในปี 2563

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เผยในปี 2563 ใช้นิยาม SME ใหม่อย่างเป็นทางการ โดยใช้จำนวนการจ้างงานและรายได้ในการแบ่งขนาดผู้ประกอบการ มุ่งสะท้อนลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่มรวมถึง Micro เพื่อใช้เป็นเกณฑ์การจัดทำข้อมูล ตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจ ที่สะท้อนระดับการพัฒนา SME นำไปสู่การจัดทำมาตรการและนโยบายในการส่งเสริมได้ตรงความต้องการของแต่ละกลุ่ม และเพื่อให้มาตรการภาครัฐเข้าถึงกลุ่มธุรกิจไมโคร อ้างอิงข้อมูลในปี 2561 ธุรกิจไมโคร 2.6 ล้านราย สร้าง GDP ได้ถึง 650,000 ล้านบาทต่อปี

ดร.วิมลกานต์ โกสุมาศ รองผู้อำนวยการ รักษาการแทนผู้อำนวยการ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เปิดเผยว่า จากการที่ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศกฎกระทรวงกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2563 ที่ผ่านมา ส่งผลให้การกำหนดคุณลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือนิยาม SME ของประเทศเปลี่ยนแปลงนับตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป โดยนิยาม SME ใหม่ ใช้จำนวนการจ้างงานและรายได้เป็นเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ขนาดของวิสาหกิจและโครงสร้างทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป และเป็นไปตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ที่ให้นำ “จำนวนรายได้” มาใช้เป็นเกณฑ์กำหนดขนาดของวิสาหกิจ

“ที่ผ่านมานิยาม SME มีการใช้จำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเป็นเกณฑ์ แต่เมื่อประเทศพัฒนาเข้าสู่เศรษฐกิจ 4.0 ภาค SME มีการปรับใช้เทคโนโลยีมากขึ้นแทนการจ้างงานทำ

ให้รูปแบบธุรกิจต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป เช่น บางกิจการมีการจ้างงานไม่ถึง 10 คน แต่สร้างรายได้เกือบ 1,000 ล้านบาทต่อปี กลุ่มนี้ก็ไม่แน่ว่าจะเป็น SME และโดยที่นิยาม SME มีความสำคัญ เพราะถูกนำไปใช้ในกระบวนการส่งเสริมผู้ประกอบการหลายแนวทาง ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อออกมาตรการหรือนโยบายช่วยเหลือของภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจ รวมถึงเพื่อติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ของ SME เช่น การเงิน การส่งออก-นำเข้า ฯลฯ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จึงได้ปรับปรุงแก้ไขนิยาม SME ให้ใช้รายได้เป็นเกณฑ์ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากบอร์ดส่งเสริม SME คณะรัฐมนตรี และกฤษฎีกาฯ มาแล้วก่อนที่จะประกาศเป็นกฎกระทรวงดังกล่าว” รักษาการ ผอ.สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) กล่าว

สำหรับนิยาม SME ที่ปรับปรุงใหม่มีรายละเอียด ดังนี้ วิสาหกิจขนาดย่อม (Small) คือ กิจการในภาคการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 100 ล้านบาท ส่วนกิจการในภาคการค้า (ค้าส่ง หรือค้าปลีก) และบริการ มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 30 คน หรือมีรายได้ต่อปี ไม่เกิน 50 ล้านบาท

วิสาหกิจขนาดกลาง (Medium) คือกิจการในภาคการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50-200 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 100-500 ล้านบาท ส่วนกิจการในภาคการค้า (ค้าส่ง หรือค้าปลีก) และบริการ มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 30-100 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 50-300 ล้านบาท

ทั้งนี้ หากจ้างงานและรายได้เข้าลักษณะของวิสาหกิจต่างกันให้ยึดรายได้เป็นหลักในการพิจารณา จากการประมวลผลข้อมูลของ สสว.พบว่า จำนวน SME ทั่วประเทศ 3,070,177 ราย เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม (Small) 3,029,525 ราย และวิสาหกิจขนาดกลาง (Medium) 40,652 ราย โดยเฉพาะในส่วนของวิสาหกิจขนาดย่อมได้รวมกลุ่มวิสาหกิจขนาดย่อย หรือ Micro เข้าไว้ด้วย ซึ่งตามนิยามใหม่ Micro คือกลุ่มที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1.8 ล้านบาท การจ้างงานไม่เกิน 5 คน ซึ่งมีจำนวนถึง 2,644,561 ราย และนับเป็นวิสาหกิจส่วนใหญ่ของประเทศ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 85.74 ของจำนวนผู้ประกอบการรวมทั้งประเทศ ส่วนใหญ่เป็นกิจการในรูปแบบธุรกิจส่วนบุคคลมีจำนวนถึง 2,253,132 ราย ขณะที่กิจการในรูปแบบนิติบุคคลมีจำนวน 391,429 ราย

สำหรับกลุ่ม Micro ที่เป็นธุรกิจส่วนบุคคล พบว่าอยู่ในภาคการค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.58 กิจการที่มีเป็นจำนวนมาก คือ การขายส่งและการขายปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยานยนต์ รองลงมาอยู่ในภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 35.73 กิจการที่มีเป็นจำนวนมาก คือ บริการอาหารและเครื่องดื่ม และภาคการผลิต คิดเป็นร้อยละ 19.69 กิจการที่มีเป็นจำนวนมาก คือ การผลิตผลิตภัณฑ์อาหาร

ส่วนกลุ่ม Micro ที่เป็นนิติบุคคล พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในภาคบริการ คิดเป็นร้อยละ 56.33 กิจกรรมที่มีเป็นจำนวนมาก เช่น ธุรกิจก่อสร้างอาคาร รองลงมาอยู่ในภาคการค้า คิดเป็นร้อยละ 31.99 กิจกรรมที่มีเป็นจำนวนมาก เช่น การขายส่งยกเว้นยานยนต์และจักรยานยนต์ และภาคการผลิต คิดเป็นร้อยละ 11.68 กิจกรรมที่มีเป็นจำนวนมาก เช่น ธุรกิจผลิตผลิตภัณฑ์อาหาร

เมื่อพิจารณาด้านการส่งออก ในช่วง 11 เดือนแรกของปี 2562 (มกราคม-พฤศจิกายน) พบว่ากลุ่ม Micro และ SME หรือ MSME มีบทบาทด้านการส่งออกคิดเป็นมูลค่ารวม 910,089.90 ล้านบาท หรือร้อยละ 13.36 ของการส่งออกรวมของประเทศ กลุ่มธุรกิจขนาดกลาง มีมูลค่า 549,025.80 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.06 รองลงมาเป็นธุรกิจขนาดย่อม มีมูลค่า 258,212.40 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 3.79

ขณะที่กลุ่ม Micro มีมูลค่าการส่งออกทั้งสิ้น 102,851.70 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.51 ซึ่งสินค้าส่งออกสำคัญ คือ ผลไม้และลูกนัตที่บริโภคได้ พลาสติกและของที่ทำด้วยพลาสติก และยานยนต์และส่วนประกอบ โดยมีตลาดสำคัญ คือ จีน เวียดนาม และ สเปนลาว

“จะเห็นได้ว่ากลุ่ม Micro มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น การกำหนดลักษณะเฉพาะตัวที่ชัดเจนของแต่ละกลุ่มจะช่วยให้ภาครัฐกำหนดนโยบายและมาตรการการส่งเสริมได้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกลุ่ม Micro ก็จะมีโอกาสเข้าถึงความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐได้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน การพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับธุรกิจ ขณะเดียวกัน จะนำไปสู่การจัดทำฐานข้อมูล ตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจและสถานการณ์ที่สะท้อนระดับการพัฒนาของวิสาหกิจแต่ละกลุ่มที่ชัดเจน รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลผู้รับบริการและผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต” รักษาการ ผอ.สสว.กล่าวในที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

การควบคุมภายในสำหรับการประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นองค์กรประเภทใดหรือขนาดใดก็ตามเจ้าของหรือผู้บริหารองค์กรย่อมมุ่งหวังให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและมั่นคงหากแต่โอกาสที่องค์กรจะประสบกับความเสียหายจากการดำเนินงานหรือมีการทุจริตอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา สำหรับองค์กรขนาดเล็กที่มีปริมาณธุรกิจไม่มากเจ้าของหรือผู้บริหารอาจดำเนินธุรกิจด้วยตนเองโดยควบคุมดูแลได้อย่างทั่วถึงและสามารถบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นและมีปริมาณธุรกิจเพิ่มขึ้นส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันกันอย่างรุนแรงเจ้าของ

หรือผู้บริหารเพียงคนเดียวไม่อาจควบคุมดูแลได้อย่างทั่วถึงและไม่สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นระบบการควบคุมภายในจึงเป็นเครื่องมือควบคุมการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ช่วยป้องกันและรักษาทรัพย์สินขององค์กรและช่วยให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งหลีกเลี่ยงหรือลดความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด ระบบการควบคุมภายในจึงมีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรอย่างมาก

ความหมายของการควบคุมภายในความหมายของการควบคุมภายในซึ่งเป็นที่ยอมรับและนำมาประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันกำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการจากสถาบันวิชาชีพ 5 สถาบันในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้แก่ สถาบันผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งสหรัฐอเมริกา (American Institute of Certified Public Accountants หรือ AICPA) สถาบันผู้ตรวจสอบภายในสากล (Institute of Internal Auditors หรือ IIA) สถาบันผู้บริหารการเงิน (Financial Executives Institute หรือ FEI) สมาคมนักบัญชีแห่งสหรัฐอเมริกา (American Accounting Association หรือ AAA) และสถาบันนักบัญชีเพื่อการบริหาร (Institute of Management Accountants หรือ IMA) ซึ่งรู้จักในนามของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission หรือ COSO ได้ร่วมกันศึกษาพัฒนาความหมายและแนวคิดของการควบคุมภายใน ดังนี้

การควบคุมภายใน (Internal Control) คือกระบวนการปฏิบัติงานที่บุคลากรในองค์กรโดยคณะกรรมการบริหารผู้บริหารทุกระดับและพนักงานทุกคนมีบทบาทร่วมกันในการจัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในการจัดให้มีการควบคุมภายในขึ้นในองค์กรมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน (Effectiveness and Efficiency of operations) โดยมุ่งเน้นให้มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรในการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วยคน เงิน ทรัพย์สินวัสดุเครื่องมือเครื่องใช้และเวลาให้เป็นไปอย่างประหยัดและได้ผลคุ้มค่ามีการดูแลรักษาทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมีการป้องกันมิให้ทรัพย์สินมีการสิ้นเปลืองสูญเปล่าเสียหายหรือสูญหายและปลอดภัยจากการกระทำทุจริตกล่าวโดยสรุปเมื่อการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะส่งผลให้เกิดการป้องกันดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรไปพร้อมกัน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของสภาพแวดล้อมการควบคุม มีดังนี้

- 1.1 ความซื่อสัตย์และจริยธรรม (Integrity and Ethical Values) ความซื่อสัตย์และจริยธรรมเป็นเรื่องของจิตสำนึกและคุณภาพของคนซึ่งจะเห็นว่าเป็นนามธรรมแต่ก็สามารถแสดงให้เห็นได้โดยผู้บริหารต้องทำตนให้เป็นตัวอย่างทั้งคำพูดและการกระทำมีการกำหนดเป็นนโยบายและ

ข้อกำหนดด้านจริยธรรมไว้อย่างชัดเจนรวมถึงมีการกำหนดข้อห้ามอันจะถือว่าขาดความซื่อสัตย์และจริยธรรมที่มีให้พนักงานปฏิบัติพร้อมกับแจ้งให้พนักงานทุกคนรับทราบและเข้าใจในนโยบายข้อกำหนดและข้อห้ามที่กำหนดไว้

1.2 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Commitment to Competence) การที่องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลลดลงมิได้เกิดจากบุคลากรที่ไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเท่านั้นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมากเกินไปก็อาจทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรลดลงได้เช่นกันจึงจำเป็นต้องกำหนดระดับความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาบรรจุแต่งตั้งโดยจัดทำคำบรรยายหรือข้อกำหนดคุณลักษณะงาน (Job Description) ของแต่ละตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน

1.3 การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการตรวจสอบ (Board of Directors and Audit Committee Participation) คณะกรรมการบริหารมีหน้าที่จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดีขึ้นในองค์กรสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบมีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารเพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพคณะกรรมการตรวจสอบจะต้องเป็นอิสระจากคณะกรรมการบริหารทั้งคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการตรวจสอบจึงมีความสำคัญต่อบรรยากาศของการควบคุมโดยเฉพาะการส่งเสริมให้การตรวจสอบภายในและการสอบบัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของวิชาชีพ

1.4 ปรัชญาการบริหารและรูปแบบการปฏิบัติงาน (Management's Philosophy and Operating Style) ปรัชญาการบริหารและรูปแบบการปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อระบบการควบคุมภายในที่ดีให้มีขึ้นในองค์กรเนื่องจากผู้บริหารมีหน้าที่โดยตรงในการกำหนดนโยบายจัดทำมีมาตรการและวิธีการควบคุมต่าง ๆ ดังนั้นความแตกต่างด้านปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหารเช่นผู้บริหารแบบอนุรักษ์นิยมหรือแบบกล้าได้กล้าเสียจะเป็นตัวกำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ในองค์กรซึ่งนำไปสู่การกำหนดระดับการควบคุมภายในที่แตกต่างกันด้วย

1.5 โครงสร้างการจัดองค์กร (Organizational Structure) การจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับขนาดและการดำเนินงานขององค์กรทำให้ผู้บริหารสามารถวางแผนสั่งการและควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลการจัดโครงสร้างขององค์กรนอกจากจะเป็นการแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานแล้วยังเป็นตัวกำหนดระดับความรู้และความสามารถของบุคลากรด้วยเช่นโครงสร้างองค์กรแบบรวมศูนย์อำนาจการตัดสินใจต้องการคุณสมบัติของตัวบุคคลหากแต่โครงสร้างองค์กรแบบกระจายศูนย์อำนาจการตัดสินใจระบบขั้นตอนการทำงานและกระบวนการในการติดตามผลมีความสำคัญมากกว่าคุณสมบัติของตัวบุคคล

1.6 วิธีมอบอำนาจและความรับผิดชอบ (Assignment of Authority and Responsibility) บุคลากรในองค์กรต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตนรวมถึงทราบว่า

งานของตนสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับงานของผู้อื่นอย่างไรเพื่อป้องกันการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนหรือละเว้นการปฏิบัติงานดังนั้นองค์กรควรมีการจัดทำคำบรรยายหรือข้อกำหนดคุณลักษณะงาน(Job Description) ของแต่ละตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรใช้อ้างอิงกรณีเป็นงานที่ซับซ้อนหรือใช้เทคโนโลยีสูงหรือใช้เงินทุนจำนวนมากควรมีการจัดทำคู่มือระบบงาน (System Documentation) ไว้อย่างชัดเจนสำหรับการมอบอำนาจจะต้องให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน

1.7 นโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Policies and Practices) พฤติกรรมและอุปนิสัยของบุคลากรในองค์กรมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายในการกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่การคัดเลือกบุคลากรการประเมินผลการปฏิบัติงานการฝึกอบรมการพัฒนาความรู้การเลื่อนตำแหน่งการกำหนดค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ทักษะและความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ

2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การประเมินความเสี่ยงเป็นการประเมินเพื่อทราบว่าองค์กรมีความเสี่ยงอย่างไรและความเสี่ยงนั้น ๆ อยู่ในกิจกรรมหรือขั้นตอนใดของงานมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมากน้อยเพียงใดเพื่อนำมาพิจารณากำหนดแนวทางที่จำเป็นต้องใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าความผิดพลาดเสียหายจะไม่เกิดขึ้นหรือหากเกิดขึ้นก็จะอยู่ในระดับที่ไม่เป็นอันตรายหรือไม่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรองค์กรทุกองค์กรไม่ว่าจะประกอบกิจการในธุรกิจประเภทใดเป็นธุรกิจขนาดใดก็ตามนอกจากต้องเผชิญกับความเสี่ยงตามรูปแบบของธุรกิจแล้วยังต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาอาจเป็นความเปลี่ยนแปลงขององค์กรเองหรือจากรัฐบาลหรืออาจเป็นความเปลี่ยนแปลงจากสภาพเศรษฐกิจสังคมกฎหมายระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องผู้บริหารจึงจำเป็นต้องได้ข้อมูลความเสี่ยงที่ถูกต้องและตรงกับสภาพที่เป็นอยู่จริงในทุกขณะเพื่อนำมากำหนดมาตรการหรือปรับเปลี่ยนเพื่อเสริมสร้างระบบการควบคุมภายในให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องทำการประเมินความเสี่ยงและต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอโดยเฉพาะช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นทั้งจากปัจจัยภายในหรือภายนอกขั้นตอนในการประเมินความเสี่ยง คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives), การระบุปัจจัยความเสี่ยง (Risk Identification), การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis), การจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์องค์กรต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ล่วงหน้าและอย่างชัดเจนเพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมโดยทั่วไปวัตถุประสงค์ขององค์กรแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

วัตถุประสงค์ระดับกิจการโดยรวม (Entity – Wide Level Objectives) เป็นวัตถุประสงค์หลักของการดำเนินงานในภาพรวมขององค์กรซึ่งกำหนดโดยผู้บริหาร

วัตถุประสงค์ระดับกิจกรรม (Activity – Level Objectives) เป็นวัตถุประสงค์เฉพาะของการดำเนินงานทางธุรกิจในแต่ละกิจกรรมภายในองค์กรซึ่งกำหนดโดยผู้บริหารระดับกลางที่รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมเช่นผู้บริหารฝ่ายสินค้าผู้บริหารฝ่ายการตลาด เป็นต้นทั้งนี้วัตถุประสงค์ระดับกิจกรรมต้องสอดคล้องและสนับสนุนวัตถุประสงค์ระดับองค์กรโดยรวม

2.2 การระบุปัจจัยความเสี่ยงการเข้าใจว่าองค์กรมีความเสี่ยงหรือไม่จะมีประโยชน์เพียงพอถ้าไม่สามารถระบุได้ว่าความเสี่ยงนั้น ๆ มีสาเหตุจากปัจจัยอะไรเนื่องจากปัจจัยความเสี่ยงบางอย่างอาจมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ระดับกิจการโดยรวมหรือมีผลกระทบต่อระดับกิจกรรมเท่านั้น ปัจจัยความเสี่ยงบางอย่างอาจมีผลกระทบในระยะสั้นหรือมีผลกระทบในระยะยาวหรือทั้งในระยะสั้นและระยะยาวดังนั้นจึงต้องทำความเข้าใจและสามารถระบุได้ว่าความเสี่ยงนั้น ๆ มีสาเหตุจากปัจจัยอะไรเช่น- การซื้อสินค้าผูกขาดโดยผู้ผลิตไม่กี่รายเป็นปัจจัยความเสี่ยงระดับกิจการโดยรวมที่มีสาเหตุจากปัจจัยภายในองค์กร- องค์กรสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศมาขายโดยมีอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราผันผวนมากเป็นปัจจัยความเสี่ยงระดับกิจการโดยรวมที่มีสาเหตุจากปัจจัยภายนอก- ความซับซ้อนของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่ใช้ประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีและการดำเนินงานเป็นปัจจัยความเสี่ยงระดับกิจกรรมที่มีสาเหตุจากปัจจัยภายในองค์กร เป็นต้น

2.3 การวิเคราะห์ความเสี่ยงเมื่อสามารถระบุปัจจัยความเสี่ยงได้แล้วขั้นต่อไปคือการนำปัจจัยความเสี่ยงนั้นมาวิเคราะห์ถึงผลกระทบของความเสี่ยงที่มีต่อองค์กรและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงดังกล่าวขึ้นมากหรือน้อยเพียงใดเพื่อพิจารณากำหนดแนวทางจัดการกับความเสี่ยงอย่างเหมาะสมการวิเคราะห์ความเสี่ยงมีวิธีการ ดังนี้

จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยความเสี่ยง

ประมาณผลกระทบของความเสี่ยงที่มีต่อองค์กรและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงว่าอยู่ในระดับใด โดยอาจกำหนดเป็น 3 ระดับคือสูงปานกลางต่ำหรือ 4 ระดับคือสูงปานกลางต่ำและไม่มีสาระสำคัญทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

2.4 การจัดการความเสี่ยงเมื่อทราบถึงระดับความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญอยู่แล้วผู้บริหารต้องกำหนดแนวทางจัดการกับความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญและมีโอกาสที่จะเกิดสูงอย่างเหมาะสมโดยทั่วไปกรณีเป็นความเสี่ยงที่มีสาเหตุจากปัจจัยภายในองค์กรจะใช้วิธีจัดระบบการควบคุมภายในและกรณีเป็นความเสี่ยงที่มีสาเหตุจากปัจจัยภายนอกจะใช้วิธีการบริหารความเสี่ยง

3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) กิจกรรมการควบคุมเป็นนโยบายมาตรการและวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ผู้บริหารนำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าคำสั่งต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นนั้นสามารถลดหรือควบคุมความเสี่ยงและได้รับการตอบสนองปฏิบัติตามในเวลาที่เหมาะสมกิจกรรมการควบคุมประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญคือ

การกำหนดนโยบายและแผนงาน (Policies and Plans)

การสอบทานโดยผู้บริหาร (Management Review)

การประมวลผลข้อมูล (Information Processing)

การควบคุมทางกายภาพ (Physical Control)

การแบ่งแยกหน้าที่ (Segregation of Duties)

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicators)

การจัดทำเอกสารหลักฐาน (Documentation)

การตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ (Independent Checks on Performance)

การกำหนดนโยบายและแผนงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเป็นเครื่องมือในการควบคุมติดตามและประเมินผลโดยมีการกำหนดผลงานที่คาดหวังไว้อย่างชัดเจนทั้งในรูปจำนวนผลงานและระยะเวลาปฏิบัติตามแผนงานดังกล่าวเพื่อให้เกิดความชัดเจนการสอบทานโดยผู้บริหารโดยผู้บริหารระดับสูงจะใช้วิธีวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับแผนงานและงบประมาณที่ได้จัดทำไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินงานว่ามีปัญหาในด้านใดแล้วนำมาพิจารณาแก้ไขและเตรียมรับสถานการณ์ในอนาคตได้ส่วนผู้บริหารระดับกลางก็ใช้วิธีสอบทานรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสายบังคับบัญชาว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายแผนงานและงบประมาณตลอดจนวิธีปฏิบัติงานจริงเป็นไปตามข้อบังคับและระเบียบที่กำหนดการสอบทานของผู้บริหารระดับกลางจะกระทำบ่อยครั้งเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะของความเสี่ยงการประมวลผลข้อมูลโดยครอบคลุมข้อมูลทางบัญชีการเงินและข้อมูลอื่นที่จำเป็นสำหรับประกอบการตัดสินใจทางการบริหารซึ่งต้องการข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์กะทัดรัดมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและทันเวลาดังนั้นการควบคุมการประมวลผลข้อมูลจึงต้องเริ่มจากการอนุมัติรายการการบันทึกรายการการสอบยันข้อมูลระหว่างกันการเก็บรักษาและการควบคุมข้อมูลที่สำคัญการออกแบบและการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมช่วยในการประมวลผลข้อมูลการควบคุมทางกายภาพคือการดูแลรักษาและป้องกันทรัพย์สินจากการถูกทำลายหรือสูญหายและมีสภาพพร้อมเสมอสำหรับการใช้งานกิจกรรมการควบคุมจึงรวมทั้งวิธีที่ใช้เพื่อการป้องกันค้นหาแก้ไขและสนับสนุนเช่นการจัดให้มีสถานที่จัดเก็บอย่างปลอดภัยเหมาะสมการมีเวรยามรักษาการณ์การตรวจนับการเปรียบเทียบจำนวนจริงกับทะเบียนหรือหลักฐานทางการบัญชีการกำกับกันภัยเป็นต้นการแบ่งแยกหน้าที่เป็นการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานโดยจัดขึ้นให้มีการสอบยันความถูกต้องระหว่างกันไม่ให้บุคคลคนเดียวปฏิบัติงาน

ตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อข้อผิดพลาดและการทุจริตหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสมควรใช้กับงานมีลักษณะเสี่ยงต่อความผิดพลาดหรือเสียหายได้ง่ายโดยแยกหน้าที่การอนุมัติการจดบันทึก การเก็บรักษาและการสอบทานออกจากกันเช่นพนักงานคนเดียวไม่ควรมีหน้าที่อนุมัติการจ่ายเงินเก็บรักษาเงินนำเงินฝากธนาคารบันทึกบัญชีธนาคารบัญชีลูกหนี้และจัดทำงบพิสูจน์ยอดเงินฝากธนาคาร เป็นต้น

ดัชนีวัดผลการดำเนินงานเป็นเครื่องมือที่ใช้บ่งบอกถึงสถานะขององค์กรว่าเป็นอย่างไรอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่และควรให้ความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษเพื่อนำมาพิจารณาสั่งการแก้ไข ปัญหาได้ทันกาลดัชนีวัดผลการดำเนินงานที่นิยมใช้มักอยู่ในรูปของอัตราส่วนต่าง ๆ ที่แสดงความสัมพันธ์ของข้อมูลทางการเงินหรือการดำเนินงานอย่างหนึ่งกับข้อมูลอีกอย่างหนึ่งการจัดทำเอกสารหลักฐานเป็นการควบคุมโดยกำหนดให้กิจกรรมที่มีความสำคัญต้องจัดทำเอกสารไว้เป็นหลักฐานเพื่ออ้างอิงและตรวจสอบหรือเป็นแนวทางให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเช่นการทำสัญญาซื้อขายการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการกำหนดแบบฟอร์มเอกสารเป็นต้นการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระหรือการตรวจสอบภายในโดยผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบจะต้องเป็นอิสระจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ มีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันและติดตามค้นหาสาเหตุของความเสียหายต่าง ๆ ขององค์กร

4. ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)

4.1. ข้อมูลสารสนเทศมีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานทุกระดับขององค์กรโดยผู้บริหารใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจและสั่งการ สำหรับผู้ปฏิบัติงานจะใช้ข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารเป็นแนวทางปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบข้อมูลสารสนเทศหมายถึงข้อมูลข่าวสารประกอบด้วยข้อมูลทางการเงินการบัญชีได้แก่ระบบเอกสารระบบบัญชีระบบประมวลผลข้อมูลและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานได้แก่นโยบายแผนงานและงบประมาณกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กรอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานรวมถึงสารสนเทศทางธุรกิจและอื่น ๆ ที่ได้จากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอก ลักษณะของข้อมูลข่าวสารที่ดีมี ดังนี้

เหมาะสมกับการใช้โดยบรรจุเนื้อหาสาระที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจ

ถูกต้องสมบูรณ์สะท้อนผลตามความเป็นจริงและมีรายละเอียดครบถ้วน

เป็นปัจจุบันโดยให้ข้อเท็จจริงที่ใกล้เคียงวันที่ใช้ตัดสินใจมากที่สุด

ทันเวลาสามารถจัดทำได้ทันเวลาที่ต้องการใช้ข้อมูลข่าวสารนั้น

สะดวกในการเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องและมีระบบรักษาความปลอดภัยมิให้ผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องเข้าถึงได้ การจัดให้มีข้อมูลข่าวสารที่ดีเป็นหน้าที่ของผู้บริหารโดยจะต้องจัดหามูลค่าที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ทางวิชาชีพรวมถึงต้องจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีและระบบงานที่ดี

4.2. การสื่อสารหมายถึงการจากระบบสื่อสารให้ข้อมูลที่จัดทำไว้แล้วส่งไปถึงผู้ที่ควรได้รับหรือมีไว้สำหรับผู้ที่ใช้ข้อมูลข่าวสารนั้นการสื่อสารที่ดีต้องเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two – ways Communication) กล่าวคือมีการรับและส่งข้อมูลซึ่งกันและกันแบบโต้ตอบกันได้โดยระบบการสื่อสารที่ดีต้องประกอบด้วยระบบการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดควรจัดให้มีการประเมินระบบการสื่อสารขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

5. การติดตามประเมินผล (Monitoring) การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรอาจทำให้ระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพลดลงจึงต้องมีการติดตามประเมินผลเพื่อให้ผู้บริหารมีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าระบบการควบคุมภายในนั้นยังคงมีประสิทธิภาพ

5.1. การติดตามเป็นการควบคุมและกำกับดูแลของฝ่ายบริหารเพื่อติดตามตรวจสอบผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานว่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดและมีปัญหาอุปสรรคที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

5.2. การประเมินผลระบบการควบคุมภายในที่นำไปใช้ในระยะเวลาพอสมควรแล้วควรจัดให้มีการประเมินผลว่าระบบการควบคุมภายในนั้นยังเหมาะสมที่จะใช้ต่อไปหรือไม่โดยผู้ประเมินผลต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดระบบการควบคุมภายในเพื่อมีความอิสระในการรายงานผลการประเมินและให้จัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหารโดยชี้แจงให้ทราบถึงข้อบกพร่องที่ค้นพบหรือสาเหตุของความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินงานจริงกับการประมาณการและผู้ที่ต้องรับผิดชอบรวมทั้งเสนอให้มีการสั่งการเพื่อแก้ไขต่อไป

การควบคุมภายใน

1. วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

“การควบคุมภายใน” เป็นกระบวนการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานที่คณะกรรมการและบุคลากรทุกระดับของบริษัท จัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานของบริษัท จะบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการดำเนินงาน (Operations) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบรรลุเป้าหมายของบริษัท รวมถึงการดูแลทรัพย์สินไม่ให้สูญหาย หรือใช้ไปในทางที่ไม่เหมาะสม

ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และทันเวลา

ด้านการปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบ (Compliance) มีการปฏิบัติตามถูกต้องตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท

2. ความสำคัญของระบบการควบคุมภายใน

ระบบการควบคุมภายในเป็นกลไกสำคัญที่ให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลต่อผู้บริหารของบริษัทในการช่วยลดความเสี่ยงทางธุรกิจ ช่วยให้ดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ช่วยปกป้องคุ้มครองทรัพย์สินไม่ให้รั่วไหล สูญหาย หรือจากการทุจริตประพฤตินิยมชอบ ช่วยให้รายงานทางการเงินมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ช่วยคุ้มครองเงินลงทุนของผู้ถือหุ้น การควบคุมภายในจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของทุกกิจการ ไม่ว่าจะกิจการในภาครัฐหรือภาคเอกชน และไม่ว่ากิจการนั้นอยู่ในกลุ่มธุรกิจประเภทใด จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในฐานะผู้นำที่นอกจากตนเองจะต้องรับผิดชอบจัดสิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบต่าง ๆ ของการควบคุมภายในของหน่วยงานตนให้ดีแล้วยังจะต้องปลูกจิตสำนึกและกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องร่วมมือและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้มาตรการและกลไกต่าง ๆ ของระบบการควบคุมภายใน จัดให้มีการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในที่มีอยู่นั้นโดยสม่ำเสมอ เพื่อให้มาตรการและกลไกต่าง ๆ นั้นมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และความเสี่ยงที่แปรเปลี่ยนไป

การควบคุมภายในไม่ว่าจะได้รับการออกแบบหรือดำเนินการอย่างไร ก็ให้ได้เพียงความมั่นใจในระดับที่สมเหตุสมผลเท่านั้น ที่จะช่วยปกป้องไม่ให้เกิดความสูญเสีย สูญเปล่า หรือการดำเนินงานจะบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ แต่ไม่สามารถที่จะเป็นหลักประกันหรือให้ความมั่นใจได้ว่ากิจการจะไม่ประสบความล้มเหลวทางธุรกิจ ทั้งนี้เพราะการควบคุมภายในมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของคน (บริษัท ไทยพัฒนาโรงงานอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน), 2562)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard มีจุดเริ่มต้นจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยได้ศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก จึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) ทั้งสองเสนอว่าองค์กรควรพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนที่จะพิจารณาเฉพาะในด้านของทางการเงินเพียงอย่างเดียว โดยมุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer

Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชน ได้ให้ความสนใจและความสำคัญกับการประเมินผลองค์กรอย่างแพร่หลาย เนื่องจากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ทำให้องค์กรธุรกิจจะต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานของตนเองตลอดเวลา ซึ่งการประเมินผลเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงตลอดเวลาและสามารถใช้ได้ทุกขณะ โดยการประเมินผลจะทำให้องค์กรสามารถรู้ถึงสถานะของตนเองว่าอยู่ ณ จุดไหนหรือสถานการณ์ในขณะนั้นเป็นอย่างไร เพื่อการพัฒนาองค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ทำให้ต้องมีเครื่องมือตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลา นับจากทศวรรษ 1990 เป็นต้นมา แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ได้กลายเป็นเครื่องมือการจัดการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เพราะเป็นแนวคิดที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรที่มีแง่มุมมากกว่าการอาศัยตัวชี้วัดทางการเงิน

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิค Balanced Scorecard

พสุ เดชะรินทร์ (2544 : 4) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ไว้ว่า "BSC" เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and Focused)

สิทธิศักดิ์ พุทธิพิบัติกุล (2546 : 15) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard ไว้ว่าเป็นระบบการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานแบบสมดุลรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยมุมมองด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้

อัจฉรา จันทร์ฉาย (2548 : 87) ได้สรุปแนวคิด Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่เชื่อมโยงการวัดผลกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร พัฒนาโดย Robert S. Kaplan และ David Norton ซึ่งจะมีการวัดและประเมินองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการบริหารภายใน และการเรียนรู้และการเติบโต

2. ลักษณะของ Balanced Scorecard

เพื่อให้เกิดความสมดุลในการบริหารจัดการและการวัดผลงาน Kaplan และ Norton เสนอให้มีการวัดผลงานโดยให้มุมมอง 4 ด้าน ดังนี้ (สิทธิศักดิ์ พุทธิพิบัติกุล 2546 11)

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ถึงแม้มุมมองด้านการเงินจะมีข้อจำกัดแต่ยังคงเป็นมุมมองที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อบอกผลงานและสถานภาพทางการเงินของบริษัท และที่สำคัญคือ เป็นมุมมองที่สะท้อนความคาดหวังของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) การที่องค์กรหรือบริษัทจะประสบความสำเร็จทางการเงิน จะต้องมียุทธศาสตร์จากผลงานด้านลูกค้าที่ดี อาทิ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้ารู้สึกประทับใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เป็นต้น มุมมองด้านลูกค้าและการวัดผลงานด้านลูกค้าและการตลาดจึงเป็นมุมมองที่สำคัญอีกมิติหนึ่ง

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) การที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะบังเกิดความพึงพอใจ และกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี มาจากการที่เราสามารถสร้างผลงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ หรือแม้แต่กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญๆ ได้ อย่างเป็นเลิศ มุมมองด้านผลงานของกระบวนการภายในเป็นของเราเอง ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการในหน่วยงานที่ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญ จึงเป็นกุญแจดอกใหญ่ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จขององค์กรที่ต้องการการวัดผลงานอย่างสม่ำเสมอ

4. มุมมองด้านการเรียนรู้ (Learning and Growth Perspective) การที่องค์กรจะสามารถสร้างผลงานด้านกระบวนการผลิตหรือให้บริการที่เป็นเลิศ ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถ ต้องการความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ต้องการการเรียนรู้และวิจัยเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มุมมองด้านการวัดผลเกี่ยวกับการเรียนรู้และทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นอีกมุมมองที่สำคัญและเป็นรากฐานของความสำเร็จในระยะยาวและอย่างยั่งยืนขององค์กร

ในอดีตผู้บริหารทำการประเมินผลองค์กรมักจะใช้เครื่องมือทางด้านบัญชีและการเงินเป็นหลัก เช่น อัตราส่วนทางการเงิน รายได้ ต้นทุน กำไร เป็นต้น แต่ภายใต้การแข่งขันในยุคปัจจุบัน ผู้บริหารเริ่มพบว่าการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและอยู่รอดภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนั้น การอาศัยตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากตัวชี้วัดทางการเงินมีข้อจำกัดหลายประการ (พสุ เดชะรินทร์, 2544) ได้แก่

1. การไม่สามารถประเมินในสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน สำหรับองค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันมักจะเป็นทรัพยากรหรือความสามารถที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Resources and Capabilities) อาทิเช่น ความรู้ (Knowledge) ชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของพนักงาน ตรา/ยี่ห้อของสินค้า หรือแม้กระทั่งความสามารถทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ซึ่งปัจจัยที่ไม่สามารถจับต้องได้เหล่านี้ไม่สามารถใช้ตัวชี้วัดทางการเงินหรือบัญชีมาประเมินได้ โดยทั่วไปเรามักใช้ส่วนต่างของมูลค่าทางการบัญชีในงบการเงินกับมูลค่าตลาดขององค์กรในการอธิบายปัจจัยที่จับต้องไม่ได้เหล่านั้น แต่ไม่สามารถบอกได้อย่างชัดเจนถึงมูลค่าที่แท้จริง ทำให้กลายเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันในระยะยาวขององค์กร

2. ตัวชี้วัดทางการเงินที่ใช้ในปัจจุบัน จะชี้ให้เห็นความสามารถขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ความสามารถในการทำกำไร ความสามารถในการชำระหนี้ หรือความสามารถในการบริหารสินค้าคงคลัง แต่ตัวชี้วัดเหล่านี้ไม่ได้ช่วยตอบคำถามอื่นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีความสำคัญกับการดำเนินงานและกลยุทธ์ในระยะยาวขององค์กร เช่น พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า พฤติกรรมของคู่แข่ง หรือผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจที่มีต่อองค์กร

3. ตัวชี้วัดด้านการเงินเพียงอย่างเดียว จะทำให้ผู้บริหารและองค์กรมุ่งเน้นที่ผลการดำเนินงานในระยะสั้นมากกว่าการเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขันในระยะยาว เนื่องจากตัวชี้วัดทางการเงินต่าง ๆ เช่น อัตราส่วนทางการเงิน จะแสดงค่าผลการดำเนินงานขององค์กรในลักษณะปีต่อปี

4. ตัวชี้วัดทางการเงินบอกให้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต หรือบอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้นมาแล้ว (Lagging Indicators) แต่ไม่ได้บอกให้รู้ถึงปัญหาและโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในอนาคต ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในตัวชี้วัดทางการเงินเป็นตัวเลขหรือข้อมูลที่ได้มาต่อเมื่อเหตุการณ์หรือระยะเวลาได้สิ้นสุดลง อัตราส่วนทางการเงินต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอัตราส่วนที่แสดงสภาพคล่องขององค์กร ความสามารถในการทำกำไร หรือความสามารถในการชำระหนี้ ผู้บริหารหรือองค์กรจะรู้ต่อเมื่อปิดบัญชีในแต่ละเดือน หรือรอบปี และข้อมูลที่ผู้บริหารรู้จักจะเป็นข้อมูลในเดือนที่แล้วหรือปีที่แล้ว ซึ่งอาจจะไม่สามารถบอกให้รู้ถึงสิ่งที่องค์กรจะต้องเผชิญในอนาคตได้มีผู้เปรียบเทียบว่าการใช้แค่ตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียว เปรียบเสมือนการขับรถโดยมองกระจกหลังเพียงอย่างเดียว คนขับจะรู้ว่ากำลังจะไปไหนต่อเมื่อผ่านสถานที่นั้นแล้ว หรือถ้าขับรถชนสิ่งใดจะรู้เพียงแต่ว่าชนรถชน แต่ไม่รู้ว่าชนรถชนอะไร ต่อเมื่อขับรถผ่านไปแล้ว ในขณะที่ตัวชี้วัดไม่ใช่ตัวชี้วัดด้านการเงิน จะบอกให้รู้ถึงโอกาสหรือปัญหาที่องค์กรจะต้องเผชิญในอนาคต เช่น ถ้าองค์กรมีตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่ารอบระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าเพิ่มขึ้น ผู้บริหารสามารถที่จะทราบได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะลดน้อยลง ส่งผลให้ยอดขายตกและนำไปสู่การลดลงของกำไร ดังนั้น จะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดทางการเงินเป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นอดีต (Lagging Indicators) ในขณะที่ตัวชี้วัดด้านการบริหารอื่น ๆ เป็นตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงโอกาสหรือปัญหาในอนาคต (Leading Indicators)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ระบบการบริหารจัดการผลงานที่ดีจะต้องมีความสมดุลกล่าวคือ (สิทธิศักดิ์ พลฤษพิติกุล, 2546)

1. ความสมดุลระหว่างการวัดผลงานด้านการเงินและด้านที่ไม่ใช่การเงินการที่บริษัทจะประสบผลสำเร็จด้านการเงินแต่เพียงอย่างเดียวไม่ได้เป็นหลักประกันว่าบริษัทจะสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน จึงควรมีความสมดุลระหว่างผลงานด้านการเงินและผลงานด้านอื่น ๆ เช่น ลูกค้า คุณภาพของกระบวนการ ผลิตภาพ ความรู้ความชำนาญของบุคลากร การศึกษาวิจัยและนวัตกรรมใหม่ๆ เป็นต้น

2. ความสมดุลระหว่างอดีต ปัจจุบันและอนาคตระบบการจัดการที่ดีจะต้องมีองค์ประกอบของการวัดผลที่มีสมดุลระหว่าง "อดีต" ได้แก่ ตัวชี้วัดทางการเงิน ซึ่งเป็นผลลัพธ์สุดท้ายขององค์กร ปัจจุบัน" ได้แก่ ตัวชี้วัดที่แสดงผลงานของกระบวนการในการผลิตหรือให้บริการ คลอดจนความพึงพอใจของลูกค้า "อนาคต" ได้แก่ ตัวชี้วัดที่แสดงการเรียนรู้ การวิจัยและพัฒนา หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ขององค์กร

3. สมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและภายในระบบการจัดการที่ดีควรคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ภายนอกองค์กร ได้แก่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น หรือชุมชนภายในองค์กร ได้แก่ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ไม่ควรให้ความสำคัญกับกลุ่มใดและกลุ่มหนึ่งมากเกินไปจนกระทั่งละทิ้งอีกกลุ่มหนึ่ง

4. สมดุลระหว่างทรัพย์สินที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ระบบการจัดการที่ดีควรมีสมดุลระหว่างการวัดผลที่แสดงให้เห็นทรัพย์สินที่จับต้องได้ เช่น ด้านการเงิน ทรัพย์สินถาวร (Fixed Asset) และทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ เช่น ทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านทรัพย์สินทางปัญญา หรือนวัตกรรม ด้านผลงานที่เป็นคุณค่าให้แก่ลูกค้า ความจงรักภักดีของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นต้น

ในปัจจุบันการประเมินผลองค์กรไม่สามารถใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินได้เพียงอย่างเดียว ผู้บริหารต้องพิจารณามุมมองอื่น ๆ ประกอบด้วย จึงเป็นจุดเริ่มต้นหรือที่มาของ Balanced Scorecard ที่ Kaplan และ Norton พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร โดยพิจารณามุมมอง (Perspectives) 4 มุมมอง (พสุ เดชะรินทร์, 2544) ได้แก่

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

โดยภายใต้แต่ละมุมมองประกอบด้วย 4 ช่อง ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ (Objective) ที่สำคัญของแต่ละมุมมอง หมายถึง สิ่งที่ต้องการมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในด้านต่าง ๆ เช่น

มุมมองด้านการเงิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดลงของต้นทุนหรือ การเพิ่มขึ้นของรายได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นต้น

มุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น การรักษาลูกค้าเดิมขององค์กร การแสวงหาลูกค้าใหม่ การนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ การบริการที่รวดเร็วหรือชื่อเสียงของกิจการที่ดี เป็นต้น

มุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ การดำเนินงานที่รวดเร็วขึ้นกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ กระบวนการจัดส่งที่รวดเร็วตรงเวลา หรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาทักษะของพนักงานการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี เป็นต้น

2. ตัวชี้วัด (Measures หรือ Key Performance Indicators) วัดดูประสงคในแต่ละด้านที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ เช่น ภายใต้วัดดูประสงคในการเพิ่มขึ้นของรายได้ของมุมมองด้านการเงิน ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นเทียบกับปีที่ผ่านมา ภายใต้วัดดูประสงคในการรักษาลูกค้าเก่าของมุมมองด้านลูกค้า ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ ได้แก่ จำนวนลูกค้าทั้งหมด หรือจำนวนลูกค้าที่หายไป (Defection Rate) ภายใต้วัดดูประสงคในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพของมุมมองด้านกระบวนการภายใน ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ ได้แก่ จำนวนของเสียที่เกิดขึ้นจากการผลิต หรือร้อยละของสินค้าที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ภายใต้วัดดูประสงคการพัฒนาทักษะพนักงานของมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตัวชี้วัดที่นิยมใช้ ได้แก่ จำนวนชั่วโมงในการอบรมต่อคนต่อปี หรือระดับความสามารถของพนักงานที่เพิ่มขึ้น (Competencies Level)

3. เป้าหมาย (Target) ได้แก่ เป้าหมายหรือตัวเลขที่องค์กรต้องการจะบรรลุของตัวชี้วัด แต่ละประการ เช่นดัชนีการเพิ่มขึ้นของรายได้ในมุมมองด้านการเงินอาจตั้งเป้าหมาย คือ การเพิ่มขึ้นของรายได้เท่ากับ ร้อยละ 20 ต่อปี ดัชนีจำนวนลูกค้าเก่าที่หายไปมุมมองด้านลูกค้าอาจตั้งเป้าหมายคือจำนวนลูกค้าเก่าที่หายไปต้องไม่เกิน ร้อยละ 5 ต่อปี ดัชนีจำนวนของเสียในมุมมองด้านกระบวนการภายในอาจตั้งเป้าหมาย คือจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตต้องไม่เกิน ร้อยละ 5 ต่อปี ดัชนีจำนวนชั่วโมงในการอบรมต่อคนต่อปี ในมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาอาจตั้งเป้าหมาย คือ จำนวนชั่วโมงในการอบรม เท่ากับ 10 วันต่อคนต่อปี

4. แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม (Initiatives) ที่องค์กรจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช้แผนปฏิบัติการที่จะทำ เป็นเพียงแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

อย่างไรก็ตาม ในการนำ Balanced Scorecard ไปปฏิบัติ มีข้อควรระวัง (พสุ เดชะรินทร์, 2544) ได้แก่

1. ผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ถ้าขาดการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากผู้บริหารสูงสุดแล้ว การจัดทำ Balanced Scorecard หรือระบบตัวชี้วัดยากที่จะประสบความสำเร็จและโอกาสที่จะประสบความสำเร็จจะสูงมากขึ้น ถ้าผู้บริหารระดับสูงลงมือทำ เนื่องจากการจัดทำระบบ BSC และตัวชี้วัดจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากภายในองค์กร

2. ทุกคนภายในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมรับรู้และให้การสนับสนุนในการนำระบบการประเมินไปใช้ เนื่องจากการนำ BSC ไปใช้จะต้องเกี่ยวข้องกับทุกคนภายในองค์กร ไม่ใช่เพียงแค่หน้าที่ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยเฉพาะ

3. การนำระบบ BSC มาใช้ภายในองค์กร จะต้องระวังว่าเมื่อทำแล้วควรจะมีให้เห็นผลในระดับหนึ่งโดยเร็ว ไม่ควรรีรอหรือทำให้การนำ BSC ไปใช้ช้าเกินไป เนื่องจากเมื่อเริ่มการนำ BSC ไปใช้แล้วไม่เห็นผลในระดับหนึ่งในระยะเวลาอันใกล้ ย่อมจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน

4. ต้องระวังอย่าให้ระบบ BSC กลายเป็นเครื่องมือในการจับผิดพนักงานรวมทั้งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการลดเงินเดือนหรือให้พนักงานออก ซึ่งการนำระบบ BSC มาใช้ จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนว่าจะทำไปเพื่ออะไร และต้องการผลลัพธ์ใด

5. ต้องระวังไม่ให้เกิดการจัดทำระบบ BSC เป็นเพียงแค่โครงการที่มีกำหนดระยะเวลา เนื่องจาก BSC ต้องทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาเพื่อให้มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

6. ต้องระวังไม่ให้เกิดการจัดทำตัวชี้วัดและเป้าหมายมีความง่ายหรือยากเกินไป

7. การนำเครื่องมือหรือสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ภายในองค์กร อาจพบการต่อต้านจากผู้บริหารหรือพนักงานบางกลุ่ม ควรมีการสื่อสารและทำความเข้าใจกับพนักงานถึงความสำคัญของการจัดทำ BSC

8. การนำเอาระบบ BSC หรือระบบการประเมินผลใดก็ได้แล้วแค่ไปผูกกับระบบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร ไม่ควรเร่งรีบทำ ควรจะรอให้ระบบทั้งหมดนิ่งก่อน ทั้งในด้านของตัวชี้วัดเป้าหมายหรือข้อมูลที่ใส่เข้าไป

9. บางครั้งผู้บริหารชอบที่จะกำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญใส่เข้าไปในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือตัวชี้วัด เพื่อเป็นการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว หากให้ค่าน้ำหนักมากเกินไปอาจผิดจากวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

10. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำ BSC จะต้องระลึกไว้เสมอว่าสิ่งที่กำลังทำเป็นเพียงสมมุติฐาน (Assumption) เท่านั้น ทุกสิ่งสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้

11. ในการจัดทำ BSC และ KPI จริง ๆ การมีตัวอย่างวัตถุประสงค์หรือตัวชี้วัดที่ได้มีการจัดทำไว้แล้วจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยให้ผู้ที่จัดทำขึ้นมาใหม่ได้มีโอกาสเห็นตัวอย่างและประหยัดเวลาในการจัดทำ

ดังนั้น การนำ Balanced Scorecard มาใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารสูงสุดเพียงผู้เดียวเท่านั้น องค์กรจะต้องมีทีมงานที่พร้อมจะสนับสนุนการนำ Balanced Scorecard มาใช้อย่างเต็มที่ด้วยเช่นกัน

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วลัยรัตน์ ชื่นธีระวงศ์ (2544) ได้ศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย พบว่า การควบคุมภายในทางการบัญชีเป็นเพียงจะมาตรการในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร แต่ในทางปฏิบัติพบว่า โรงแรมบางแห่ง ไม่อาจจัดให้มี

การควบคุมภายในทางการบัญชีอย่างเพียงพอ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดต่าง ๆ ของการควบคุมภายใน เช่น ฝ่ายบริหารต้องการให้มีการควบคุมที่คุ้มค่าใช้จ่ายพนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความประมาทเลินเล่อ การร่วมมือกันทำการทุจริตหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กิจการวางไว้ หรือพนักงานไม่เห็นความสำคัญของระบบการควบคุมภายในที่มี ไม่มีการตรวจสอบว่าพนักงานมีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในไม่มีมาตรการที่เข้มงวดในการลงโทษพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตาม ซึ่งแนวทางในการลดปัญหาการควบคุมภายในมีดังนี้ 1) ในการปฏิบัติหน้าที่ควรมีการแบ่งแยกหน้าที่กันระหว่างการสำรองห้องพักและการต้อนรับ การให้บริการผู้พักและการรับชำระหนี้ 2) การตกลงเรื่องราคาห้องพักและอาหารต้องเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารที่จะกำหนดให้สำหรับแต่ละช่วงเวลา ซึ่งจะต้องกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและอนุมัติโดยผู้ที่มีอำนาจ 3) จัดให้มีการควบคุมแบบฟอร์มเอกสารเบื้องต้นที่สำคัญ ได้แก่ บัญชีผู้เข้าพัก, ใบสำคัญลดหนี้ และใบสำคัญต่าง ๆ ที่ใช้ในการบันทึกบัญชีผู้เข้าพัก 4) มีระบบการตรวจสอบว่าพนักงานมีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่หรือไม่ 5) มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในแล้วมีผลทำให้เกิดความเสียหายต่อโรงแรม

นพวรรณ พุติตระกูล (2544) ได้ศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน พบว่า ระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสินมีความคล้ายคลึงกันในแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO แต่จะมีความแตกต่างในส่วนของปัจจัยย่อยขององค์ประกอบได้แก่ ธนาคารออมสินไม่มีวิธีการที่ชัดเจนในการสร้างบรรยากาศในการควบคุม หรือมาตรการสร้างความเข้าใจให้บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดีในการควบคุมรวมถึงการขาดแคลนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีของสำนักงานสาขา ซึ่งบุคลากรที่มีอยู่ไม่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และความซับซ้อนของกิจกรรมและระบบงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ธนาคารไม่มีการกำหนดวิธีการในการประเมินผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้าย รวมถึงการปรับโครงสร้างขององค์กร ในส่วนของกิจกรรมการควบคุมไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ยกเว้นธนาคารยังไม่มีหรือนำเอาเครื่องมือในการประเมินผลสมัยใหม่มาใช้ ทางด้านสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าธนาคารมีการนำเอาระบบเครือข่ายสื่อสารภายในองค์กรมาใช้เพื่อให้เกิดระบบการสื่อสารทั่วถึงทั้งองค์กร ทั้งจากกลางสู่บนและจากบนลงล่าง ทำให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไปยังผู้บริหารได้โดยตรง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องราวเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่สุจริตโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและในส่วนของการติดตามประเมินผล พบว่าแนวทางปฏิบัติของธนาคารมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ COSO แต่วิธีปฏิบัติงานตรวจสอบในแต่ละครั้งมีผลกระทบกับการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงาน

นัยนา เหลี่ยมวานิช (2544) ได้ศึกษาการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา พบว่า มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพเพื่อให้สามารถนำกลยุทธ์มากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพทั้ง 4 มุม ได้แก่ 1) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพด้านมุมมองของลูกค้าคือ อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก สินเชื่อ และค่าธรรมเนียม คุณภาพของการให้บริการ ความผิดพลาดจากการทำงาน ความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการ จำนวนหมู่บ้านที่ธนาคารเข้าไปให้บริการ 2) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กรคือ เวลาที่ให้บริการลูกค้า ความผิดพลาดจากการทำงาน ยอดขายและการให้บริการที่เพิ่มขึ้นจากการนำธุรกิจใหม่ออกสู่ตลาด อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก สินเชื่อ และค่าธรรมเนียม 3) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้คือ ทักษะคติของพนักงานต่องานที่ปฏิบัติคุณภาพและความสามารถของพนักงาน และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน 4) ตัววัดผลการปฏิบัติงานมุมมองทางการเงินคือ ความสามารถในการทำกำไร ความสามารถในการควบคุมค่าใช้จ่ายตามงบประมาณ อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก สินเชื่อ ค่าธรรมเนียม และความสามารถในการบริหารเงิน ข้อเสนอแนะด้านการบริหารงานของธนาคารออมสิน ควรจะมีการให้อำนาจผู้จัดการในการตัดสินใจและบริหารงานได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานและทำให้สาขาสามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดียิ่งขึ้น และก่อนที่จะนำระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมาใช้ ควรจะมีการเผยแพร่ให้คนในองค์กรมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับแนวคิดและประโยชน์ของระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากคนในองค์กร โดยเฉพาะจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากภารนำระบบมาใช้ และควรมีการนำมาใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบวัดผลการปฏิบัติเชิงคุณภาพได้ผลดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สิริรัตน์ ศรีจักรวาลวงษ์ (2545) ได้ศึกษาระบบบัญชีและการควบคุมทางการบัญชีของเหมืองแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า 1) ทฤษฎีที่ใช้เกี่ยวกับทางด้านการบัญชีเหมืองแม่เมาะมีระบบบัญชีที่มีระเบียบแบบแผน มีการกำหนดวิธีการทำบัญชี เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำงบการเงินตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ส่วนทฤษฎีที่ใช้เกี่ยวกับทางด้านการควบคุมภายใน เหมืองแม่เมาะมีการควบคุมทั้งทางด้านการบัญชีและการควบคุมทางด้านการบริหาร 2) การบันทึกบัญชี การจัดเก็บข้อมูลและระบบทางเดินเอกสารทางด้านการบันทึกบัญชี และการจัดเก็บข้อมูล บันทึกบัญชีด้วยระบบ COMPUTER ภายใต้โปรแกรม MINCOM ของประเทศออสเตรเลีย ในการบันทึกบัญชีต้นทุนจะบันทึกบัญชีโดยวิธีระบบต้นทุนตามกิจกรรมการจัดเก็บข้อมูลจะจัดเก็บข้อมูลลงม้วนเทป โดยมีหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลและดูแลรักษาม้วนเทป

ทางด้านระบบทางเดินเอกสารมีการจัดทำมาตรฐานงานของแต่ละงาน โดยแสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในงานนั้น ๆ 3) แบบฟอร์มทางบัญชี มีการกำหนดแบบฟอร์มใช้งานไว้อย่างครบถ้วนและครอบคลุมในทุกเรื่อง ทำให้แบบฟอร์มที่ใช้งานในปัจจุบันมีค่อนข้างมาก ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสะดวกในการกรอกข้อมูลต่อผู้ใช้งาน 4) ระบบรายงานทางการบัญชี มีการจัดทำรายงานทางการบัญชีด้วย PC ภายใต้โปรแกรม EXCELL ดังนั้น การมีระบบบัญชีและการควบคุมทางการบัญชีที่ดีสามารถควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจการ เป็นเครื่องมือในการป้องกันและรักษาทรัพย์สินของกิจการจากการทุจริตและความผิดพลาด

สิริรัตน์ ศรีจักรวาลวงษ์ (2545) ได้ศึกษาระบบบัญชีและการควบคุมทางการบัญชีของเหมืองแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า 1) ทฤษฎีที่ใช้เกี่ยวกับทางด้านบัญชีของเหมืองแม่เมาะมีระบบบัญชีที่มีระเบียบแบบแผน มีการกำหนดวิธีการทำบัญชี เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำงบการเงินตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ส่วนทฤษฎีที่ใช้เกี่ยวกับทางด้านควบคุมภายใน เหมืองแม่เมาะมีการควบคุมทั้งทางด้านบัญชีและการควบคุมทางการบริหาร 2) การบันทึกบัญชี การจัดเก็บข้อมูลและระบบทางเดินเอกสารทางด้านบัญชี และการจัดเก็บข้อมูล บันทึกบัญชีด้วยระบบ COMPUTER ภายใต้โปรแกรม MINCOM ของประเทศออสเตรเลีย ในการบันทึกบัญชีต้นทุนจะบันทึกบัญชีโดยวิธีระบบต้นทุนตามกิจกรรมการจัดเก็บข้อมูล จะจัดเก็บข้อมูลลงม้วนเทป โดยมีหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลและดูแลรักษาม้วนเทปทางด้านระบบทางเดินเอกสารมีการจัดทำมาตรฐานงานของแต่ละงาน โดยแสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในงานนั้น ๆ 3) แบบฟอร์มทางบัญชี มีการกำหนดแบบฟอร์มใช้งานไว้อย่างครบถ้วนและครอบคลุมในทุกเรื่อง ทำให้แบบฟอร์มที่ใช้งานในปัจจุบันมีค่อนข้างมาก ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสะดวกในการกรอกข้อมูลต่อผู้ใช้งาน 4) ระบบรายงานทางการบัญชี มีการจัดทำรายงานทางการบัญชีด้วย PC ภายใต้โปรแกรม EXCELL ดังนั้น การมีระบบบัญชีและการควบคุมทางการบัญชีที่ดีสามารถควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจการ เป็นเครื่องมือในการป้องกันและรักษาทรัพย์สินของกิจการจากการทุจริตและความผิดพลาด

อัจฉราวรรณ รัตนพันธ์ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์การกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การเรียนรู้ขององค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานโดยเฉพาะด้านการเรียนรู้การแปรรูป การเรียนรู้ขององค์การด้านการเรียนรู้งาน ด้านการเรียนรู้ความเป็นผู้นำ ด้านการเรียนรู้ทีมงาน และด้านการเรียนรู้เชิงกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์การ การเรียนรู้ขององค์การด้านการเรียนรู้ระบบ ด้านการเรียนรู้ทีมงานและด้านการ

เรียนรู้การแปรรูปมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา และปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน โดยที่การเรียนรู้ขององค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ดังนั้นในการเพิ่มผลการดำเนินงานให้องค์กร ผู้ประกอบการควรส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีการเรียนรู้ขององค์กรทั้ง 7 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเรียนรู้งาน ด้านการเรียนรู้ระบบ ด้านการเรียนรู้วัฒนธรรม ด้านการเรียนรู้ ความเป็นผู้นำ ด้านการเรียนรู้ทีมงาน ด้านการเรียนรู้เชิงกลยุทธ์และด้านการเรียนรู้การแปรรูป เพื่อเป็นการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถได้เปรียบในการแข่งขันและอยู่รอดอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว

สุไพรินทร์ นันทะลัย (2547) ได้ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูอุดรธานี จำกัด ด้วยเทคนิค Balanced Scorecard พบว่า 1) สมาชิกเห็นด้วยกับลักษณะการบริหารงานของสหกรณ์ในด้านการดำเนินงาน ด้านภาพพจน์ ด้านการบริการและด้านสวัสดิการต่าง ๆ 2) การจัดทำโครงสร้างกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ชัดเจน และกระบวนการปฏิบัติงานของสหกรณ์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านของการวางแผนการดำเนินงาน การวางแผนด้านบุคลากร การวางแผนการ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ การวางแผนการจัดหาแหล่งเงินทุนจากภายนอก มีระบบการควบคุมภายในระบบการตรวจสอบที่เชื่อถือได้ 3) การบริหารจัดการด้านบุคลากรมีส่วนสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานทุกคนได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ จัดให้มีการพัฒนาตนเอง โดยการศึกษาดูงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานสหกรณ์ด้วยกัน มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ตลอดจนการรับรู้ข่าวสารและสารสนเทศด้านธุรกิจสหกรณ์ 4) การดำเนินงานในรอบ 7 ปี รายได้ของสหกรณ์มีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ มีผลทำให้กำไรสุทธิลดลงด้วยเช่นกันเนื่องจาก สหกรณ์ประสบปัญหาในการดำเนินงานและได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤติทางด้านการเงินของประเทศ ทำให้ขาดสภาพคล่องทางการเงินและส่วนหนึ่งมาจากการลดลงของสมาชิกจากการประเมินผลการดำเนินงานของสหกรณ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจและความคิดเห็นของสมาชิก ด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กรและด้านการเงินมีความสัมพันธ์กันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

Norreklit (2000) ได้ศึกษาคุณภาพใน Balanced Scorecard : การวิเคราะห์ห้อย่างมีวิจรรย์ญาณของข้อสมมุติฐาน พบว่า ระบบมาตรวัดกลยุทธ์ครอบคลุมไปถึงตัววัด ที่ไม่ใช่การเงินและตัววัดทางการเงิน หนึ่งในแนวคิดได้ถูกหยิบยกมาจาก Balanced Scorecard โดยถือเป็นระบบมาตรวัดกลยุทธ์ที่ชัดเจนแตกต่างจากตัวอื่น ๆ ที่มากกว่าการเก็บรวบรวม โดยเฉพาะทางการเงินและตัววัดที่ไม่ใช่ทางการเงิน รวมไปถึงมาตรวัดผลสัมฤทธิ์และตัวขับเคลื่อนการปฏิบัติการของผลสัมฤทธิ์โดยเชื่อมโยงกันทั้งความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลกระทบ ด้วยเหตุนี้เองจึงมุ่งที่จะเป็นระบบควบคุม

การป้อนงาน ยิ่งไปกว่านั้น Balanced Scorecard ยังมีจุดมุ่งหมายไม่เพียงแต่เป็นระบบมาตรวัดกลยุทธ์ แต่ยังเป็นระบบควบคุมกลยุทธ์ซึ่งสามารถปรับ เป็นแผนก/ส่วน และเป้าหมายส่วนบุคคลจนถึงกลยุทธ์โดยรวม ในลำดับแรกของงานวิจัยตรวจสอบขอบเขต ซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลกระทบท่ามกลางมาตรวัดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกรรมวิธีภายในธุรกิจ และด้านการเรียนรู้และทางเลือกความเจริญเติบโต และยังพบว่า Balanced Scorecard สามารถเชื่อมโยงกลยุทธ์ต่อการวัดการปฏิบัติการซึ่งผู้จัดการสามารถเข้าใจและแนะนำข้อปรับปรุงบางประการได้

Ahmed et al. (2002) ได้ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงระหว่างประเทศและวิธีการของการเข้าไปถึงข้อมูล กรณีศึกษาของบริษัทต่างชาติของมาเลเซีย พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงเชื่อว่ามียุทธวิธีพลต่อทางเลือกของบริษัทต่อการเข้าไปในตลาดต่างชาติ อย่างไรก็ตาม การศึกษาความเสี่ยงได้เผชิญหน้ากับธุรกิจระหว่างประเทศ มีการตีกรอบชนิดของความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงทางการเมืองหรือทางการเงิน การมองความเป็นไปได้ในความสัมพันธ์ของความเสี่ยงแต่ละตัวซึ่งจะแสดงให้เห็นในบรรยากาศระหว่างประเทศ การศึกษาครั้งนี้ปรับโครงสร้างของความเสี่ยงระหว่างประเทศให้เป็นกลุ่มเดียวกันเพื่อที่จะตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและทางเลือกของวิธีการเข้าตลาดต่างประเทศ ข้อมูลจากบริษัทของมาเลเซียทั้ง 69 บริษัท ได้ผลลัพธ์อยู่ในแนวสูงในความสัมพันธ์กับคัวแปร ความเสี่ยงระหว่างประเทศ 11 อย่าง ซึ่งจัดกลุ่มได้เป็น 2 พวก คือ ความเสี่ยงภายนอกและความเสี่ยงภายใน ความสัมพันธ์ที่สำคัญ พบว่าระหว่างระดับของการรับรู้ความเสี่ยงกับตัวเลือกของวิธีการเข้าไปถึงข้อมูล เช่น การรับรู้ความเสี่ยงต่ำจะสัมพันธ์กับวิธีการควบคุมสูง และการรับรู้ความเสี่ยงสูงจะสัมพันธ์กับวิธีการควบคุมต่ำ

Ittner, Larcker & Randall (2003) ได้ศึกษาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัววัดการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ในธุรกิจบริการด้านการเงิน โดยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจระบบมาตรวัด การดำเนินงานทางเศรษฐกิจและสองแนวคิดทั่วไปต่อมาตรวัดการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์ : ความหลากหลายของมาตรวัดที่เหนือกว่าและปรับปรุงการจัดวางแนวทางกลยุทธ์องค์กรและตัวขับเคลื่อนมูลค่า พบว่า กิจกรรมธุรกิจมักจะก่อให้เกิดการใช้ที่แพร่หลายของชุดกว้าง ๆ ของทางการเงิน และโดยเฉพาะตัววัดที่ไม่ใช่ทางการเงินกว่าธุรกิจกับกลยุทธ์ที่คล้ายคลึงกันหรือตัวขับเคลื่อนมูลค่าที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในระบบมาตรวัดในระดับที่สูงกว่า และผลตอบแทนจากตลาดหลักทรัพย์ อย่างไรก็ตามยังค้นพบตัวช่วยสำหรับจัดเรียงลำดับข้อสมมุติที่มีการวัดครอบคลุมมากกว่าหรือน้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ โดยกลยุทธ์ขององค์กรหรือตัวขับเคลื่อนมูลค่าที่เป็นผลเสียที่กระทบต่อการดำเนินงาน ผลลัพธ์จะชี้วัดการให้ความสำคัญกับตัววัดที่ยิ่งใหญ่กว่าและแตกต่างกว่าที่คาดการณ์ไว้โดยแบบจำลองเพื่อการเปรียบเทียบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มากยิ่งขึ้น และการดำเนินงานตลาดหลักทรัพย์ผลลัพธ์ยังแนะนำอีกว่าความแตกต่างของตัววัดที่ยิ่งใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้วยตัว

ขับเคลื่อนมูลค่าที่คล้ายคลึงกัน มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งกว่ากับการดำเนินงานตลาดหลักทรัพย์มากกว่าตัววัดที่เหนือกว่าในมาตราที่แน่นอน ในท้ายที่สุดกระบวนการ Balanced Scorecard การวัดมูลค่าทางเศรษฐกิจและการออกแบบสาเหตุทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่าสำหรับระบบมาตรวัดแต่อธิบายได้ว่าเกือบจะไม่เกี่ยวข้องกันเลยกับการดำเนินงานทางเศรษฐกิจ

Pierce & Sweeney (2005) ได้ศึกษาระดับพฤติกรรมกับด้านคุณภาพระดับสูงของการควบคุมงบประมาณตามธรรมเนียมในระดับผู้ฝึกอบรมการตรวจสอบในกิจการตรวจสอบใหญ่ 4 กิจการ พบว่า หน่วยงานต่างพร้อมใจกันยึดครองตำแหน่งในฐานะเจ้าของและสมาชิกการจัดการระดับสูง และในมุมมองทางด้านพฤติกรรมและกรรมวิธีการควบคุมที่อาจจะลดศักยภาพของผลที่เกิดขึ้นที่สำคัญตามความเข้าใจซึ่งเคยหลงทางจากการวิจัยครั้งก่อนๆ คำแนะนำที่ค้นพบและมีอยู่จริงของการควบคุมที่ไม่สามารถแยกแยะได้ก่อนหน้านี้ ที่ระดับหน่วยงานที่กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการและกิจวัตรซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งทางด้านศักยภาพต้นทุนคุณภาพ ในขณะที่เดียวกันที่ความขัดแย้งระหว่างต้นทุน-คุณภาพ ถูกสร้างขึ้นมาโดยระบบการควบคุมงบประมาณที่เป็นทางการที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากหุ้นส่วนที่ถูกดึงขึ้นตามลำดับชั้น การเปลี่ยนแปลงในกรรมวิธีการตรวจสอบและการจัดการวิธีการที่ได้ถูกสังเกตได้ เพื่อก่อให้เกิดจุดแข็งของผลกระทบการควบคุมทางการที่มีความสำคัญน้อยกว่าที่ระดับต่ำกว่าตัวอย่างที่ก่อตั้งขึ้นจากการควบคุมกลุ่มคนและยังรวมไปถึงอิทธิพลของประสบการณ์ของหุ้นส่วนและการรับรู้ได้เองในกิจกรรมขององค์กร การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการและสัญญาณทั้งจากภายในหุ้นส่วนและระหว่างหุ้นส่วน การจัดการความสัมพันธ์ทั้งภายนอกและภายใน การศึกษาให้ความสำคัญกับการควบคุมในการบรรลุสมดุระหว่างการสร้าง ความเชื่อมั่นและการเฝ้าสังเกตติดตามเพิ่มเติม

Kopp & Donnell (2005) ได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดองค์กรการควบคุมภายในต่อกระบวนการทางธุรกิจ พบว่า แทนที่จะควบคุมวัตถุประสงค์ผลิตภูมิความรู้ที่เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ภายหลังจากการฝึกอบรมผู้เริ่มฝึกหัดจะต้องประเมินการควบคุมภายในโดยใช้วัตถุประสงค์ที่รวบรวมได้จากขั้นตอนการทำงานที่มุ่งเน้นจำแนกประเด็นการควบคุมมากขึ้น ตลอดจนภาระหน้าที่การประเมินการควบคุม การค้นหาข้อแนะนำว่าประเด็นกระบวนการอาจจะเป็นกรอบแนวคิดที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสำหรับหน้าที่การประเมินการควบคุมภายในองค์กร ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาเสนอแนะว่า (1) การใช้วิธีการเพ่งเล็งกระบวนการเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติการ ประเมินค่าการควบคุมตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ถึงกระบวนการ (2) การจัดการข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจขององค์กร โดยการมุ่งพิจารณาจากกระบวนการที่จะคอยช่วยเหลือผู้เริ่มควบคุมให้ตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการค้นพบในครั้งนี้แนะนำว่าการใช้วิธีการให้ความสำคัญกับกระบวนการจะช่วยในโครงสร้างการพิจารณาความถูกต้องของผู้เริ่มฝึกหัดและอิทธิพลของการเรียนรู้ที่พวกเขา

นำมาใช้กับงาน การให้ความสำคัญกับกระบวนการจะช่วยให้ผู้เริ่มต้นจำแนกประเด็นการควบคุมได้ดีกว่าโครงสร้างการมุ่งเน้นวัตถุประสงค์

Davila (2005) ได้ศึกษาระบบการควบคุมการจัดการ : ระเบียบทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดใหญ่ที่กำลังเติบโต พบว่า การนำเอากระบวนการควบคุมการจัดการมาเป็นกุญแจสำคัญในการจัดการความตึงเครียดที่แพร่ขยายเอาเปรียบธุรกิจใหม่ที่กำลังเติบโต โดยไม่คำนึงถึงความสำคัญขององค์กรเป็นจำนวนมาก รายงานวิจัยเล่มนี้ได้สร้างทฤษฎีการควบคุมการจัดการที่มีอยู่แล้ว ส่วนใหญ่จะให้ความสนใจกับการจัดตั้งองค์กรและการทำนายที่ยังคงอยู่กับการสังเกตต่าง ๆ ในขอบเขตที่ขยายมากขึ้น ในการอธิบายถึงระบบที่มีการปรับปรุงภายในองค์กรที่กำลังเจริญเติบโตอย่างไร การพัฒนาทฤษฎียังได้รับมาจากผู้ประกอบการและวงจรชีวิตของงานเขียนต่าง ๆ ได้ระบุถึงตัวแปรต่าง ๆ ในฐานะตัวขับเคลื่อนของระบบการควบคุม การบริหารที่ปรากฏรวมถึงขนาดขององค์กร อายุ การเปลี่ยนแปลงผู้ก่อตั้งในฐานะ CEO และนักลงทุนภายนอกที่คงอยู่ หลักฐานที่ได้จากประสบการณ์และการสังเกต จากฐานข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงของระบบควบคุมการบริหารต่าง ๆ โดยเหตุผลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบควบคุมบริหารชนิดต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับระบบใดขององค์กรที่ได้ปรับปรุงแล้ว

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลมาทำการศึกษาและวิเคราะห์ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งหมด 6 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และ จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 819,151 บริษัท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2563)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ขั้นที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่าง 5% ดังนี้

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

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{819,151}{1 + 819,151 (0.05)^2}$$

$$n = 399.81 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน

ขั้นที่ 2 การเลือกตัวอย่างสำหรับการศึกษา ได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยเลือกตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จาก ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.3 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้แบ่งเป็นตามกระบวนการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน ทฤษฎีการควบคุมภายใน ผลการดำเนินงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 พัฒนาเครื่องมือแบบสอบถาม

(1) จัดทำแบบสอบถาม ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน เพื่อให้มีรายละเอียดครอบคลุมถึงความมุ่งหมาย และสมมติฐานของการศึกษา

(2) แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาได้นำมาปรับปรุงให้เหมาะสม และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมในเนื้อหาของแบบสอบถาม

(3) ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของการศึกษา

3.3.3 วางแผนการจัดเก็บข้อมูล

3.3.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำมาประมวลผล

3.3.5 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.3.6 สรุปผลวิเคราะห์ และรายงานผลการศึกษา

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีขั้นตอนการออกแบบเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งแบบสอบถามได้ออกแบบขึ้นจากการสำรวจวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ และโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการศึกษา จากนั้นผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้จัดการฝ่ายบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนน ดังนี้

ระดับที่ 5	หมายถึง มากที่สุด	ให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
ระดับที่ 4	หมายถึง มาก	ให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับที่ 3	หมายถึง ปานกลาง	ให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับที่ 2	หมายถึง น้อย	ให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับที่ 1	หมายถึง น้อยที่สุด	ให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ถ้ามี)

จากนั้นดำเนินการตามขั้นตอน ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของการศึกษา ดังนี้

(1) การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

สำหรับการประกันคุณภาพของแบบสอบถามนั้นใช้วิธีการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ จากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย โดยจะให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบไม่น้อยกว่า 3 ท่าน ในการตรวจสอบแสดงคะแนนในภาคผนวกโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อความคำถามดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อความคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อความคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

หลังจากนั้นนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสมการ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

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

R = ผลการตอบของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนด

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนการใช้งาน (Pre-test) ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องปรับปรุงแก้ไข

ผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญพบว่าทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยแสดงผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาไว้ในภาคผนวก ก

(2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญนำไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด หลังจากได้ผลแล้วจึงนำมารวบรวมเพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้วัดค่าความเที่ยงที่กว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไป และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 (Hair at all, 2006)

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนด คือ สัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่ามากกว่า 0.7 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่ามากกว่า 0.3 ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.973 ถึง 0.974 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.313 ถึง 0.899 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริง

3.5 การรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อให้ผู้ศึกษาได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัย และนำมาใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย จากนั้นผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยมีวิธีการ และขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 เริ่มจากทำหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถามจากหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบสอบถามที่แจกไป รักลับคืนมา ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด

ขั้นตอนที่ 3 รวบรวมแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ไปดำเนินการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้เริ่มดำเนินการจัดทำวิจัย เพื่อสืบค้นและค้นหาปัจจัยการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

(1) ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

(2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายระดับการควบคุมภายในของบริษัทธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ที่มีอิทธิพลของตัวแปรการควบคุมภายใน กับตัวแปรผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไป
3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
5. ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	สถิติพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (t-Distribution)
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ (F-Distribution)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
VIF	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้เป็น ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentiles)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	122	30.50
หญิง	278	69.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีผลดังนี้ ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
น้อยกว่า 26 ปี	94	23.50
26 - 35 ปี	91	22.75
36 - 45 ปี	85	21.25
ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	130	32.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มีผลดังนี้ ด้านอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา ได้แก่อายุน้อยกว่า 26 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และ อายุ 36 - 45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	21.00
ปริญญาตรี	244	61.00
ปริญญาโท	54	13.50
ปริญญาเอก	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลดังนี้ ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ปริญญาโท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และ ปริญญาเอก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 6 ปี	102	25.50
6 – 10 ปี	83	20.75
11 – 15 ปี	93	23.25
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	122	30.50
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 7 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลดังนี้ ด้านประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 6 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 11 – 15 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และ 6 – 10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75

4.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	3.98	0.65	มาก
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.91	0.73	มาก
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.18	0.58	มาก
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.80	0.76	มาก
5. ด้านการติดตามประเมินผล	3.87	0.79	มาก
ภาพรวม	3.95	0.47	มาก

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) ด้านการประเมินความเสี่ยง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) ด้านการติดตามประเมินผล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) และ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้ศึกษาสามารถวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีการกำหนดนโยบายด้านการบริการงานบุคคลที่ เน้นความซื่อสัตย์และจริยธรรม	4.22	0.70	มากที่สุด
2. บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและความ รับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	3.99	0.84	มาก
3. บริษัทมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและ ผลตอบแทนของพนักงานที่ชัดเจนเป็นธรรม	3.73	0.959	มาก
ภาพรวม	3.98	0.65	มาก

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ บริษัทมีการกำหนดนโยบายด้านการบริการงานบุคคลที่เน้นความซื่อสัตย์และจริยธรรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$) และ บริษัทมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของพนักงานที่ชัดเจนเป็นธรรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม(SMEs)ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการประเมินความเสี่ยง

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับด้านธุรกิจต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	3.93	0.74	มาก
2. บริษัทมีแนวทางบริหารความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น	3.85	0.96	มาก
3. บริษัทมีเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด	3.95	0.84	มาก
ภาพรวม	3.91	0.73	มาก

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการประเมินความเสี่ยง พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ บริษัทมีเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับด้านธุรกิจต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) และ บริษัทมีแนวทางบริหารความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านกิจกรรมการควบคุม

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีการจัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปี	4.09	0.85	มาก
2. บริษัทมีการอนุมัติรายการ โดยผู้มีอำนาจทุกครั้ง	4.25	0.54	มากที่สุด
3. บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมทรัพย์สินและข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท	4.19	0.65	มาก
ภาพรวม	4.18	0.58	มาก

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านกิจกรรมการควบคุม พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ บริษัทมีการอนุมัติรายการ โดยผู้มีอำนาจทุกครั้ง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมทรัพย์สินและข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) และ บริษัทมีการจัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.70	1.01	มาก
2. บริษัทมีการติดประกาศข่าวสารที่อัปเดตอยู่เสมอ	3.79	1.07	มาก
3. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที	3.93	0.87	มาก
ภาพรวม	3.80	0.76	มาก

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ บริษัทมีการติดประกาศข่าวสารที่อัปเดตอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) และ บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม(SMEs)ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการติดตามประเมินผล

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการติดตามประเมินผล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีขั้นตอนการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	3.72	0.78	มาก
2. บริษัทมีการประชุมคณะกรรมการเพื่อติดตามงานและแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ	3.97	1.04	มาก
3. บริษัทมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก	3.91	0.90	มาก
ภาพรวม	3.87	0.79	มาก

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการติดตามประเมินผล พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ บริษัทมีการประชุมคณะกรรมการเพื่อติดตามงานและแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ บริษัทมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) และ บริษัทมีขั้นตอนการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) เป็นลำดับสุดท้าย

4.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านลูกค้า	4.16	0.55	มาก
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.88	0.66	มาก
3. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.81	0.85	มาก
4. ด้านการเงิน	3.19	0.82	ปานกลาง
ภาพรวม	3.76	0.45	มาก

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ ด้านลูกค้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.81$) และ ด้านการเงิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) เป็นลำดับสุดท้าย

ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านลูกค้า

ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ	4.51	0.72	มากที่สุด
2. บริษัทมียอดขายสินค้า/บริการเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนลูกค้า	4.00	0.56	มาก
3. บริษัทได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการบริการลูกค้าและบริการอื่น ๆ	3.98	0.66	มาก
โดยรวม	4.16	0.55	มาก

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านลูกค้า พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ บริษัทมีการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ บริษัทมียอดขายสินค้า/บริการเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนลูกค้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) และ บริษัทได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการบริการลูกค้าและบริการอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านกระบวนการภายใน

ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน	3.88	0.78	มาก
2. บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	3.79	0.79	มาก
3. บริษัทมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า	3.97	0.75	มาก
ภาพรวม	3.88	0.66	มาก

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านกระบวนการภายใน พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ บริษัทมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) และบริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีการส่งเสริมและพัฒนาอบรมความรู้ใหม่ๆ แก่พนักงานเสมอ	3.74	0.93	มาก
2. บริษัทมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับให้เหมาะสมสอดคล้องกับปัจจุบัน	3.85	0.86	มาก
3. บริษัทมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันง่ายต่อการรับรู้และตรวจสอบ	3.82	1.00	มาก
ภาพรวม	3.81	0.85	มาก

จากตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ บริษัทมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับให้เหมาะสมสอดคล้องกับปัจจุบัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.85) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ บริษัทมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันง่ายต่อการรับรู้และตรวจสอบ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.82) และบริษัทมีการส่งเสริมและพัฒนาอบรมความรู้ใหม่ๆ แก่พนักงานเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.74) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเงิน

ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อัตรากำไรสุทธิ	3.19	0.95	ปานกลาง
2. อัตราการเติบโตของยอดขาย/บริการ	3.06	0.89	ปานกลาง
3. อัตราการเติบโตของกำไรสุทธิ	3.31	0.84	ปานกลาง
ภาพรวม	3.19	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเงิน พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ อัตราการเติบโตของกำไรสุทธิ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ อัตรากำไรสุทธิ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) และ อัตราการเติบโตของยอดขาย/บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.06$) เป็นลำดับสุดท้าย

4.5 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) ในส่วนของตรวจสอบความตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (Multicollinearity) ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าอยู่ระหว่าง -0.117 ถึง 0.785 โดยตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเพื่อให้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบภาวะความสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ได้อย่างชัดเจนจริง ๆ ว่าตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวนั้นไม่มีปัญหาเรื่องมีความสัมพันธ์กันสูงมากจนเกือบจะเป็นตัวเดียวกัน คือ ค่า Tolerance, VIF ในส่วนของตาราง Collinearity โดยค่า Tolerance ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.10 (Foxall and Yani-de-Soriano, 2005) และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ต้องมีค่าไม่เกิน 10 (Belsley, 1991) ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 19 ผลสถิติของค่า Tolerance, VIF

ตัวแปรพยากรณ์	Collinearity	
	Tolerance	VIF
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.611	1.638
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.197	5.075
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.368	2.720
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	0.478	2.090
5. ด้านการติดตามประเมินผล	0.509	1.963

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์ผลสถิติของค่า Tolerance ของ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามประเมินผล พบว่า มีค่า Tolerance มากกว่า 0.10 กล่าวคือ อยู่ระหว่าง 0.197 ถึง 0.611 นอกจากนี้ยังพบว่า ค่า VIF น้อยกว่า 10 มีค่าเท่ากับ 1.638 ถึง 5.075 นั่นคือ ไม่เกิด Multicollinearity นอกจากนี้ยังพบว่า ตัวแปรอิสระอยู่ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบขั้นตอน ไม่มีอัตตะสัมพันธ์ในข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในลำดับต่อไป

การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานข้อที่ 4 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานข้อที่ 5 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดยกำหนดค่าดังนี้

β_i	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรแต่ละตัว
CUS	หมายถึง	ด้านลูกค้า
INT	หมายถึง	ด้านกระบวนการภายใน
LEA	หมายถึง	ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
FIN	หมายถึง	ด้านการเงิน
BSC	หมายถึง	ผลการดำเนินงาน
COE	หมายถึง	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม
RIS	หมายถึง	ด้านการประเมินความเสี่ยง
COA	หมายถึง	ด้านกิจกรรมการควบคุม
INC	หมายถึง	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร
MON	หมายถึง	ด้านการติดตามประเมินผล

สมการทดสอบสมมติฐานที่ 1

$$CUS = \beta_0 + \beta_1 COE + \beta_2 RIS + \beta_3 COA + \beta_4 INC + \beta_5 MON + \epsilon$$

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Variable	b	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	1.489		9.096	0.000*
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	-0.064	-0.076	-1.684	0.093
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	-0.327	-0.431	-5.421	0.000*
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.503	0.533	9.156	0.000*
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	0.259	0.360	7.056	0.000*
5. ด้านการติดตามประเมินผล	0.289	0.413	8.359	0.000*
R = 0.714	R ² = 0.510	F = 81.929	p-value = 0.000	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายในผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปรผลการดำเนินงานด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ร้อยละ 51.00 (R² = 0.510) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$CUS = 1.489 - 0.327 RIS + 0.503 COA + 0.259 INC + 0.289 MON$$

สมการทดสอบสมมติฐานที่ 2

$$\text{INT} = \beta_0 + \beta_1 \text{COE} + \beta_2 \text{RIS} + \beta_3 \text{COA} + \beta_4 \text{INC} + \beta_5 \text{MON} + \varepsilon$$

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Variable	b	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	0.344		2.473	0.014*
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.156	0.155	4.835	0.000*
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	-0.090	-0.099	-1.762	0.079
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.040	0.035	0.857	0.392
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	0.456	0.528	14.604	0.000*
5. ด้านการติดตามประเมินผล	0.354	0.422	12.026	0.000*
R = 0.868		R ² = 0.753	F = 240.743	p-value = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายในผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปรผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ร้อยละ 75.30 (R² = 0.753) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$\text{INT} = 0.344 + 0.156 \text{COE} + 0.456 \text{INC} + 0.354 \text{MON}$$

สมการทดสอบสมมติฐานที่ 3

$$LEA = \beta_0 + \beta_1 COE + \beta_2 RIS + \beta_3 COA + \beta_4 INC + \beta_5 MON + \varepsilon$$

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs)ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Variable	b	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	-0.093		-0.503	0.616
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.354	0.272	8.234	0.000*
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	-0.964	-0.820	-14.105	0.000*
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.181	0.123	2.895	0.004*
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	1.0149	0.941	25.219	0.000*
5. ด้านการติดตามประเมินผล	0.391	0.361	9.987	0.000*
R = 0.859	R ² = 0.738	F = 221.523	p-value = 0.000	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายในผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปรด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ร้อยละ 73.80 (R² = 0.738) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$LEA = -0.093 + 0.354 COE - 0.964 RIS + 0.181 COA + 1.0149 INC + 0.391 MON$$

สมการทดสอบสมมติฐานที่ 4

$$FIN = \beta_0 + \beta_1 COE + \beta_2 RIS + \beta_3 COA + \beta_4 INC + \beta_5 MON + \epsilon$$

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Variable	b	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	4.374		14.180	0.000*
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.470	0.377	6.570	0.000*
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.191	0.170	1.680	0.094
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	-0.521	-0.372	-5.028	0.000*
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.289	-0.271	-4.175	0.000*
5. ด้านการติดตามประเมินผล	-0.136	-0.131	-2.093	0.037*
R = 0.457		R ² = 0.208	F = 20.758	p-value = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายในผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปรผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ร้อยละ 20.80 (R² = 0.208) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$FIN = 4.374 - 0.470 COE - 0.521 COA - 0.289 INC - 0.136 MON$$

สมการทดสอบสมมติฐานที่ 5

$$BSC = \beta_0 + \beta_1 COE + \beta_2 RIS + \beta_3 COA + \beta_4 INC + \beta_5 MON + \varepsilon$$

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Variable	b	Beta	t-value	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	1.528		12.911	0.000*
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.229	0.332	8.348	0.000*
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	-0.298	-0.478	-6.828	0.000*
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.051	0.065	1.277	0.202
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	0.369	0.625	13.901	0.000*
5. ด้านการติดตามประเมินผล	0.224	0.391	8.979	0.000*
R = 0.787	R ² = 0.619	F = 127.993	p-value = 0.000	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในภาพรวม พบว่า ตัวแปรที่ได้รับการสนับสนุนในผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปรผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ร้อยละ 61.90 (R² = 0.619) สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$BSC = 1.528 + 0.229 COE - 0.298 RIS + 0.369 INC + 0.224 MON$$

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ทำให้สามารถทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	มีความสัมพันธ์บางส่วน (Partial Support)
H2	ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	มีความสัมพันธ์บางส่วน (Partial Support)
H3	ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	มีความสัมพันธ์ (Support)
H4	ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	มีความสัมพันธ์บางส่วน (Partial Support)
H5	ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	มีความสัมพันธ์บางส่วน (Partial Support)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การศึกษาครั้งนี้ โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวนทั้งสิ้น 819,151 บริษัท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2563) จำนวน 400 ตัวอย่าง

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เกี่ยวข้องกับบริษัทธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ การสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 และที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา ได้แก่ อายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และ อายุ 36 - 45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00

รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ปริญญาโท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และ ปริญญาเอก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา ได้แก่ น้อยกว่า 6 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 11 – 15 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และ 6 – 10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) ด้านการประเมินความเสี่ยง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) ด้านการติดตามประเมินผล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$) และ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$) เป็นลำดับสุดท้าย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ในภาพรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้ ด้านลูกค้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) เป็นลำดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) และ ด้านการเงิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) เป็นลำดับสุดท้าย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้า พบว่าด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปร ได้ร้อยละ 51.00 ($R^2 = 0.510$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพวรรณ พุติตระกูล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน พบว่า ระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสินมีความคล้ายคลึงกันกับองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ด้านลูกค้า

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปร ได้ร้อยละ 75.30 ($R^2 = 0.753$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพวรรณ พุติตระกูล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน พบว่า ระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสินมีความคล้ายคลึงกันกับองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ด้านกระบวนการภายใน

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่าด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปร ได้ร้อยละ 73.80 ($R^2 = 0.738$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพวรรณ พุติตระกูล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน พบว่า ระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสินมีความคล้ายคลึงกันกับองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่งผลใน

เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านการเงิน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปร ได้ร้อยละ 20.80 ($R^2 = 0.208$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพวรรณ พุติตระกูล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน พบว่าระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสินมีความคล้ายคลึงกันกับองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ด้านการเงิน

สมมติฐานที่ 5 ประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่งผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรนี้ยังสามารถอธิบายการผันแปร ได้ร้อยละ 61.90 ($R^2 = 0.619$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นพวรรณ พุติตระกูล (2544) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน พบว่า ระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสินมีความคล้ายคลึงกันกับองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่ได้จากข้อค้นพบของประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

1. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ควรให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน ซึ่งจะส่งผลการดำเนินงานของบริษัท เนื่องจากประสิทธิภาพของการควบคุมภายในที่ดีเพียงพอต่อความต้องการที่จะนำไปใช้ในการวางแผน การควบคุม การสั่งการ การตัดสินใจ และการจัดการต้นทุน ทำให้การดำเนินงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการประสานงานภายในบริษัทเพื่อบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อความสำเร็จ

2. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมเรื่องการควบคุมภายใน โดยเฉพาะด้านประเมินความเสี่ยงและกิจกรรมการควบคุมให้มากขึ้น เพราะการที่ธุรกิจมีการนำกิจกรรมการควบคุมและการประเมินความเสี่ยงมาใช้ในการดำเนินงานอยู่เสมอ ทำให้บริษัทมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น

3. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ควรให้ความสำคัญในเรื่องผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน เพื่อเพิ่มความสามารถของบริษัทในการดำเนินงานที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้วางไว้ โดยการใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากร รวมทั้งการใช้แนวทางทุกรูปแบบขององค์กร เพื่อให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายให้มากที่สุด และสามารถใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยในการดำเนินงานอย่างประหยัดและน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างไรก็ตามในการศึกษาในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาในด้านอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความความสำเร็จต่อไป

2. ควรศึกษาผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานในการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจประเภทอื่น ๆ เช่น รัฐวิสาหกิจ ธนาคารกลุ่มพลังงาน ธุรกิจบริการ ธุรกิจสื่อสาร เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบและใช้เป็นแนวทางในการเป็นธุรกิจที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์อย่างเสมอ

3. ควรศึกษาและนำกรอบแนวคิดนี้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นเพื่อเป็นการยืนยันตามหลักทฤษฎีเฉพาะกลุ่มธุรกิจ เช่น ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภคและกลุ่มบริการ เป็นต้น

4. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน เช่น บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารวัดระดับความสำเร็จในการดำเนินงาน

บรรณานุกรม

- กรมการควบคุมภายใน องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ. **องค์ประกอบการควบคุมภายใน** สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2563, จากเว็บไซต์
<http://www.thai-science-museum.com/internal-control>.
- กรมสรรพากร. **ลักษณะของ SMEs**. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563, จากเว็บไซต์:
<https://www.rd.go.th/publish/38056.0.html>.
- กัลยา วานิชปัญษา.(2542). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. กรุงเทพฯ : คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร, **การควบคุมภายในและการ
ตรวจสอบภายใน**. กรุงเทพมหานคร: ทีพีเอ็นเพรส, 2548.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่11 (ฉบับปรับปรุง) นนทบุรี : บริษัทไท
เนรมิตกิจอินเตอร์โพรเกรสซิฟ จำกัด 2552.
- ดร.ชนิ บุญใจเหมือน. **การควบคุมภายใน : กลไกลลดความเสี่ยง**. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562,
จากเว็บไซต์ [http://digi.library.tu.ac.th/index/0271/4-1-Jan-Jun-2549/07PAGE37-
PAGE48.pdf](http://digi.library.tu.ac.th/index/0271/4-1-Jan-Jun-2549/07PAGE37-PAGE48.pdf).
- นพวรรณ พุติตระกูล. **การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบ
การควบคุมภายในของธนาคารออมสิน**. รายงานค้นคว้าอิสระ บช.ม. เชียงใหม่
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2544.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2542). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พีระเดช พงษ์เสถียรศักดิ์. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2562,
จากเว็บไซต์ <https://www.dharmniti.co.th>.
- องอาจ นัยพัฒน์. **การออกแบบการวิจัย วิธีการเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผสมวิธีการ**. พิมพ์
ครั้งที่1. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2551.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. **รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม ปี 2561**. สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2563, จากเว็บไซต์
<https://sme.go.th/th/download.php?modulekey=215>.
- แมนเนจเจอร์ออนไลน์. **กำหนดนิยาม SME ปี 63**. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563, จากเว็บไซต์:
<https://mgronline.com/smes/detail/9630000004850>.
สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2563, จากเว็บไซต์:

ทาโร่. **SME คืออะไร**. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2563, จากเว็บไซต์: <https://masii.co.th/blog/sme-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3>.

BIBLIOGRAPHY

- Ahmed, Zafar U. and others. **International Risk Perceptions and Mode of Entry : A Case Study of Malaysian Multinational Firms.** Journal of Business Research, 55(10) : 805-813 : October. 2002.
- Davila, Tony. **An Exploratory Study on The Emergence of Management Control Systems: Formalizing Human Resources in Small Growing Firms,** Accounting, Organizations and Society 30(3) 223-248 : April, 2005.
- Ittner, Christopher D., David F. Larcker and Taylor Randall. **Performance Implications of Strategic Performance Measurement in Financial Services Firms.** Accounting, Organizations and Society. 28(7-8) : 715-741 : October-November, 2003.
- Kopp, Lori S. and Ed O'Donnell. **"The Influencce of A Business- Process Focus on Category Knowledge and Internal Control Evaluation.** Accounting, Organizations and Society. 30(5) 423-434 : July, 2005.

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง
เชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย



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

CHONBURI CAMPUS
79 BANGNA-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,
SIRICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHONKAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th



ที่ คบข.0105/029

13 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณปวีณนุช จำปาถัน

ด้วยนักศึกษา นายฤกษ์ณิศา จิระถาวรฤกษ์ รหัสนักศึกษา 62500834 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” โดยมี อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณปวีณนุช จำปาถัน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบัญชี บริษัท ไทย โคนัท จำกัด (มหาชน) เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์

คณบดีคณะบัญชี

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



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

CHONBURI CAMPUS
79 BANGNA-TRAD RD.,
KLONGTAMRU, MUANG,
CHONBURI 20000
TEL. 0 3874 3600-9
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



ที่ คบข.0105/029

13 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอาทิตย์ ดาบลาอ่า

ด้วยนักศึกษา นายฤกษ์ จิระถาวรฤกษ์ รหัสนักศึกษา 62500834 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” โดยมี อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใครขอความอนุเคราะห์จาก คุณอาทิตย์ ดาบลาอ่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้สอบบัญชีภาษีอากร ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบบัญชี บริษัท สำนักงานปิโตรเคมี จำกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุดุฏประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดาภรณ์ สินจรูญศักดิ์

คณบดีคณะบัญชี

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

SPU
SRIPATUM
UNIVERSITY

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

CHONBURI CAMPUS
79 BANGNA-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,
SICHAN RD.,
NAIMUANG DISTRICT,
AMPHUR MUANG,
KHONKAEN 40000
TEL. 0 4322 4111
FAX. 0 4322 4119
www.khonkaen.spu.ac.th



ที่ คบข.0105/029

13 เมษายน 2563

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอุปปริง္ณา อินทรสาด

ด้วยนักศึกษา นายฤชณะ จิระถาวรฤกษ์ รหัสนักศึกษา 62500834 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” โดยมี อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก คุณอุปปริง္ณา อินทรสาด อาจารย์สาขาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐติภรณ์ สินจรูญศักดิ์

คณบดีคณะบัญชี

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

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงาน
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถาม เพื่อการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 4 ข้อ
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใด ๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับบริษัท รวมทั้งจะไม่มี การให้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามและขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับภายใน 15 วัน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้นหน้าคำตอบที่ตรงกับความจริง
ของท่านมาก

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 น้อยกว่า 26 ปี 25 – 35 ปี 36 – 45 ปี 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

 น้อยกว่า 6 ปี 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับใด โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงระดับเดียว

โดย 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม					
1. บริษัทมีการกำหนดนโยบายด้านการบริการงานบุคคลที่เน้นความซื่อสัตย์และจริยธรรม					
2. บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน					
3. บริษัทมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนของพนักงานที่ชัดเจนเป็นธรรม					
ด้านการประเมินความเสี่ยง					
1. บริษัทมีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับด้านธุรกิจต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด					
2. บริษัทมีแนวทางบริหารความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น					
3. บริษัทมีเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด					
ด้านกิจกรรมการควบคุม					
1. บริษัทมีการจัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปี					
2. บริษัทมีการอนุมัติรายการ โดยผู้มีอำนาจทุกครั้ง					
3. บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมทรัพย์สินและข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ประสิทธิผลการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร					
1. บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
2. บริษัทมีการติดประกาศข่าวสารที่อัปเดตอยู่เสมอ					
3. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที					
ด้านการติดตามประเมินผล					
1. บริษัทมีขั้นตอนการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง					
2. บริษัทมีการประชุมคณะกรรมการเพื่อติดตามงานและแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ					
3. บริษัทมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับใดโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงระดับเดียว

ผลการดำเนินงานของธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านลูกค้า					
1. บริษัทมีการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ					
2. บริษัทมียอดขายสินค้า/บริการเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนลูกค้า					
3. บริษัทได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการบริการลูกค้าและบริการอื่น ๆ					
ด้านกระบวนการภายใน					
1. บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน					
2. บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้					
3. บริษัทมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า					
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
1. บริษัทมีการส่งเสริมและพัฒนาอบรมความรู้ใหม่ๆ แก่พนักงานเสมอ					
2. บริษัทมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับให้เหมาะสมสอดคล้องกับปัจจุบัน					
3. บริษัทมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันง่ายต่อการรับรู้และตรวจสอบ					
ด้านการเงิน					
1. อัตรากำไรสุทธิ					
2. อัตราการเติบโตของยอดขาย/บริการ					
3. อัตราการเติบโตของกำไรสุทธิ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

-----ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลต่อในครั้งนี้-----

ภาคผนวก ค

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์และมีคุณค่าทางวิชาการอย่างยิ่งต่อองค์กรและหน่วยงานภาคธุรกิจสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงการควบคุมภายในขององค์กร

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 4 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

(นายกฤษณะ จิระถาวรฤกษ์)
 นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
 คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 โทร. 089-883-6514

ลงชื่อ.....ผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

วันที่/...../.....

แบบประเมินดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบคำถามโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 26 ปี

26 – 35 ปี

36 – 45 ปี

46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ทำงาน

น้อยกว่า 6 ปี

6 – 10 ปี

11 – 15 ปี

15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์กร โปรดพิจารณารายการใน
แต่ละข้อว่าท่านมีความคิดเห็นในเรื่องของประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์กรอยู่ใน
ระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงระดับเดียว

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			
	สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	ข้อเสนอแนะ
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม				
1.บริษัทมีการกำหนดนโยบายด้านการ บริการงานบุคคลที่เน้นความซื่อสัตย์และ จริยธรรม				
2.บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและ ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน				
3.บริษัทมีมาตรฐานในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานและผลตอบแทนของพนักงานที่ ชัดเจนเป็นธรรม				
ด้านการประเมินความเสี่ยง				
1.บริษัทมีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับด้าน ธุรกิจต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและปฏิบัติอย่าง เคร่งครัด				
2.บริษัทมีแนวทางบริหารความเสี่ยงที่ อาจจะเกิดขึ้น				
3.บริษัทมีเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงาน ให้ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด				
ด้านกิจกรรมการควบคุม				
1.บริษัทมีการจัดทำแผนงานและ งบประมาณประจำปี				
2.บริษัทมีการอนุมัติรายการ โดยผู้มีอำนาจ ทุกครั้ง				

ประสิทธิผลการควบคุมภายใน	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			
	สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่สอดคล้อง (-1)	ข้อเสนอแนะ
3.บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมทรัพย์สินและข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท				
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร				
1.บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน				
2.บริษัทมีการติดประกาศข่าวสารที่อัปเดตอยู่เสมอ				
3.บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที				
ด้านการติดตามประเมินผล				
1.บริษัทมีขั้นตอนการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง				
2.บริษัทมีการประชุมคณะกรรมการเพื่อติดตามงานและแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ				
3.บริษัทมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก				

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่าน
มีความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับผลการดำเนินงานอยู่ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน
ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงระดับเดียว

ผลการดำเนินงาน	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็น			
	สอดคล้อง +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่สอดคล้อง -1	ข้อเสนอแนะ
ด้านลูกค้า				
1.บริษัทมีการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ				
2.บริษัทมียอดขายสินค้า/บริการเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนลูกค้า				
3.บริษัทได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการบริการลูกค้าและบริการอื่น ๆ				
ด้านกระบวนการภายใน				
1.บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน				
2.บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้				
3.บริษัทมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า				
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา				
1.บริษัทมีการส่งเสริมและพัฒนาอบรมความรู้ใหม่ๆ แก่พนักงานเสมอ				
2.บริษัทมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับให้เหมาะสมสอดคล้องกับปัจจุบัน				
3.บริษัทมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันง่ายต่อการรับรู้และตรวจสอบ				
ด้านการเงิน				
1.อัตรากำไรสุทธิ				
2.อัตรากำไรเติบโตของยอดขาย/บริการ				
3.อัตรากำไรเติบโตของกำไรสุทธิ				

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก ง

สรุปผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

สรุปผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ผู้ทรงให้ความคิดเห็น			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปรผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. เพศ						
1. ชาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. หญิง						
2. อายุ						
1. น้อยกว่า 25 ปี						
2. 25-35 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. 36-45 ปี						
4. ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป						
3.ระดับการศึกษา						
1. ปริญญาตรี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. ปริญญาโท						
3. ปริญญาเอก						
4.ประสบการณ์ทำงาน						
1. น้อยกว่า 6 ปี						
2. 6 – 10 ปี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. 11 – 15 ปี						
4. ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป						

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์กร โปรดพิจารณารายการใน
แต่ละข้อว่าท่านมีความคิดเห็นในเรื่องของประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์กร

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปร ผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม						
1.บริษัทมีการกำหนดนโยบายด้านการ บริการงานบุคคลที่เน้นความซื่อสัตย์และ จริยธรรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างองค์กร และความรับผิดชอบของพนักงานอย่าง ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.บริษัทมีมาตรฐานในการประเมินผล การปฏิบัติงานและผลตอบแทนของ พนักงานที่ชัดเจนเป็นธรรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการประเมินความเสี่ยง						
1.บริษัทมีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับ ด้านธุรกิจต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและ ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
2.บริษัทมีแนวทางบริหารความเสี่ยงที่ อาจจะเกิดขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.บริษัทมีเครื่องมือที่ช่วยในการ ปฏิบัติงานให้ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และ ลดข้อผิดพลาด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านกิจกรรมการควบคุม						
1.บริษัทมีการจัดทำแผนงานและ งบประมาณประจำปี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.บริษัทมีการอนุมัติรายการโดยผู้มี อำนาจทุกครั้ง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปร ผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
3.บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมทรัพย์สินและข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร						
1.บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.บริษัทมีการติดประกาศข่าวสารที่อัปเดตอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการติดตามประเมินผล						
1.บริษัทมีขั้นตอนการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	+1	+1	-1	3	1.00	ใช้ได้
2.บริษัทมีการประชุมคณะกรรมการเพื่อติดตามงานและแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ	0	+1	+1	2	1.00	ใช้ได้
3.บริษัทมีการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่า ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร

ผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปร ผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านลูกค้า						
1.บริษัทมีการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ	0	+1	+1	1	0.67	ใช้ ไม่ได้
2.บริษัทมียอดขายสินค้า/บริการเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนลูกค้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.บริษัทได้รับการชมเชยเกี่ยวกับการบริการลูกค้าและบริการอื่น ๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านกระบวนการภายใน						
1.บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.บริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.บริษัทมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
1.บริษัทมีการส่งเสริมและพัฒนาอบรมความรู้ใหม่ๆ แก่พนักงานเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.บริษัทมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับให้เหมาะสมสอดคล้องกับปัจจุบัน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3.บริษัทมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันง่ายต่อการรับรู้และตรวจสอบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ผลการดำเนินงาน	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปร ผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ด้านการเงิน						
1. อัตรากำไรสุทธิ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. อัตราการเติบโตของยอดขาย/บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. อัตราการเติบโตของกำไรสุทธิ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

Statistics					
		เพศ	อายุ	การศึกษา	ประสบการณ์การทำงาน
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0

เพศ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	122	30.5	30.5	30.5
	หญิง	278	69.5	69.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

อายุ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 26 ปี	94	23.5	23.5	23.5
	26 - 35 ปี	91	22.8	22.8	46.3
	36 - 45 ปี	85	21.3	21.3	67.5
	ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป	130	32.5	32.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

การศึกษา					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	21.0	21.0	21.0
	ปริญญาตรี	244	61.0	61.0	82.0
	ปริญญาโท	54	13.5	13.5	95.5
	ปริญญาเอก	18	4.5	4.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

ประสบการณ์					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 6 ปี	102	25.5	25.5	25.5
	6 - 10 ปี	83	20.8	20.8	46.3
	11 - 15 ปี	93	23.3	23.3	69.5
	ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	122	30.5	30.5	100.0
	Total	400	100.0	100.0	

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบริษัทธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Statistics					
		V2.1.1	V2.1.2	V2.1.3	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.22	3.99	3.73	3.98
Std. Deviation		0.70	0.84	0.96	.38733

Statistics					
		V2.2.1	V2.2.2	V2.2.3	ด้านการประเมินความเสี่ยง
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.93	3.85	3.95	3.91
Std. Deviation		0.37	0.40	0.42	0.73

Statistics					
		V2.3.1	V2.3.2	V2.3.3	ด้านกิจกรรมการควบคุม
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.09	4.25	4.19	4.18
Std. Deviation		0.85	0.54	0.65	0.58

Statistics						
		V2.4.1	V2.4.2	V2.4.3	ด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร	
N	Valid	400	400	400	400	
	Missing	0	0	0	0	
Mean		3.70	3.79	3.93	4.18	
Std. Deviation		1.01	1.07	0.87	0.76	

Statistics						
		V2.5.1	V2.5.2	V2.5.3	ด้านการติดตาม ประเมินผล	
N	Valid	400	400	400	400	
	Missing	0	0	0	0	
Mean		3.72	3.97	3.91	3.87	
Std. Deviation		0.78	1.04	0.90	0.79	

Statistics						
		ด้านสภาพแวดล้อม ของการควบคุม	ด้านการประเมิน ความเสี่ยง	ด้านกิจกรรม การควบคุม	ด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร	ด้านการติดตาม ประเมินผล
N	Valid	400	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.98	3.91	4.18	3.80	3.87
Std. Deviation		0.65	0.73	0.58	0.76	0.79

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Statistics					
		V3.1.1	V3.1.2	V3.1.3	ด้านลูกค้า
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.51	4.00	3.98	4.16
Std. Deviation		0.72	0.56	0.66	0.55

Statistics					
		V3.2.1	V3.2.2	V3.2.3	ด้านกระบวน การภายใน
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.88	3.79	3.97	3.88
Std. Deviation		0.78	0.79	0.75	0.55

Statistics					
		V3.3.1	V3.3.2	V3.3.3	ด้านการเรียนรู้ และพัฒนา
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.74	3.85	3.82	3.81
Std. Deviation		0.93	0.86	1.00	0.85

Statistics					
		V3.4.1	V3.4.2	V3.4.3	ด้านการเงิน
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.19	3.06	3.31	3.19
Std. Deviation		0.95	0.86	0.84	0.82

Statistics					
		ด้านลูกค้า	ด้านกระบวน การภายใน	ด้านการเรียนรู้ และพัฒนา	ด้านการเงิน
N	Valid	400	400	400	400
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.16	3.88	3.81	3.19
Std. Deviation		0.55	0.66	0.85	0.82

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	4.1608	.54939	400
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	3.9792	.65390	400
ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.9092	.72457	400
ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.1767	.58135	400
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.8042	.76380	400
ด้านการติดตามประเมินผล	3.8650	.78598	400

Correlations

		ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ด้านการติดตามประเมินผล
Pearson Correlation	ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	1.000	.247	.475	.566	.513	.598
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.247	1.000	.623	.501	.435	.406
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	.475	.623	1.000	.785	.700	.684
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.566	.501	.785	1.000	.477	.575
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.513	.435	.700	.477	1.000	.567
	ด้านการติดตามประเมินผล	.598	.406	.684	.575	.567	1.000
Sig. (1-tailed)	ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	.	.000	.000	.000	.000	.000
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.000	.	.000	.000	.000	.000
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	.000	.000	.	.000	.000	.000
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.000	.000	.000	.	.000	.000
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.000	.000	.000	.000	.	.000
	ด้านการติดตามประเมินผล	.000	.000	.000	.000	.000	.

N	ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	400	400	400	400	400	400
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	400	400	400	400	400	400
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	400	400	400	400	400	400
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	400	400	400	400	400	400
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	400	400	400	400	400	400
	ด้านการติดตามประเมินผล	400	400	400	400	400	400

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้านกิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.714 ^a	.510	.504	.38711	.510	81.929	5	394	.000
a. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้านกิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.388	5	12.278	81.929	.000 ^b
	Residual	59.043	394	.150		
	Total	120.431	399			
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า						
b. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้านกิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.489	0.164		9.096	.000		
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	-.064	.038	-.076	-1.684	.093	.611	1.638
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	-.327	.060	-.431	-5.421	.000	.197	5.075
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.503	.055	.533	9.156	.000	0.368	2.720
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.259	.037	.360	7.056	.000	.478	2.090
	ด้านการติดตามประเมินผล	.289	.035	.413	8.359	.000	.509	1.963
	a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า							

Collinearity Diagnostics ^a									
Model	Dimen- sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ด้านการติดตามประเมินผล
1	1	5.928	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.025	15.278	.18	.10	.01	.01	.15	.18
	3	.017	18.415	.00	.04	.00	.01	.50	.51
	4	.015	20.181	.37	.39	.06	.00	.14	.01
	5	.011	23.492	.01	.38	.12	.25	.02	.28
	6	.004	40.424	.44	.09	.80	.73	.20	.01
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า									

ผลการทดสอบที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน	3.8800	.65914	400
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	3.9792	.65390	400
ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.9092	.72457	400
ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.1767	.58135	400
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.8042	.76380	400
ด้านการติดตามประเมินผล	3.8650	.78598	400

Correlations

		ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ด้านการติดตามประเมินผล
Pearson Correlation	ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน	1.000	.512	.683	.529	.782	.736
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.512	1.000	.623	.501	.435	.406
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	.683	.623	1.000	.785	.700	.684
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.529	.501	.785	1.000	.477	.575
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.782	.435	.700	.477	1.000	.567
	ด้านการติดตามประเมินผล	.736	.406	.684	.575	.567	1.000
Sig. (1-tailed)	ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน	.	.000	.000	.000	.000	.000
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.000	.	.000	.000	.000	.000
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	.000	.000	.	.000	.000	.000
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.000	.000	.000	.	.000	.000
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.000	.000	.000	.000	.	.000
	ด้านการติดตามประเมินผล	.000	.000	.000	.000	.000	.

N	ผลการดำเนินงาน ด้าน กระบวนการภายใน	400	400	400	400	400	400
	ด้านสภาพแวดล้อมของ การควบคุม	400	400	400	400	400	400
	ด้านการประเมินความ เสี่ยง	400	400	400	400	400	400
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	400	400	400	400	400	400
	ด้านสารสนเทศและการ สื่อสาร	400	400	400	400	400	400
	ด้านการติดตาม ประเมินผล	400	400	400	400	400	400

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของ การควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้าน กิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.868 ^a	.753	.750	.32939	.753	240.743	5	.868a	.753
a. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้าน กิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130.602	5	26.120	240.743	.000 ^b
	Residual	42.749	394	.108		
	Total	173.351	399			
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน						
b. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้าน กิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.344	.139		2.473	.014		
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.156	.032	.155	4.835	.000	.611	1.638
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	-.090	.051	-.099	-1.762	.079	.197	5.075
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.040	.047	.035	.857	.392	.368	2.720
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.456	.031	.528	14.604	.000	.478	2.090
	ด้านการติดตามประเมินผล	.354	.029	.422	12.026	.000	.509	1.963
	a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน							

Collinearity Diagnostics ^a									
Model	Dimen- -sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ด้านการติดตามประเมินผล
1	1	5.928	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.025	15.278	.18	.10	.01	.01	.15	.18
	3	.017	18.415	.00	.04	.00	.01	.50	.51
	4	.015	20.181	.37	.39	.06	.00	.14	.01
	5	.011	23.492	.01	.38	.12	.25	.02	.28
	6	.004	40.424	.44	.09	.80	.73	.20	.01
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน									

ผลการทดสอบที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.8058	.85176	400
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	3.9792	.65390	400
ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.9092	.72457	400
ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.1767	.58135	400
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.8042	.76380	400
ด้านการติดตามประเมินผล	3.8650	.78598	400

Correlations

		ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ด้านการติดตามประเมินผล
Pearson Correlation	ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	1.000	.379	.352	.272	.748	.515
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.379	1.000	.623	.501	.435	.406
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	.352	.623	1.000	.785	.700	.684
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.272	.501	.785	1.000	.477	.575
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.748	.435	.700	.477	1.000	.567
	ด้านการติดตามประเมินผล	.515	.406	.684	.575	.567	1.000
Sig. (1-tailed)	ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	.	.000	.000	.000	.000	.000
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.000	.	.000	.000	.000	.000
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	.000	.000	.	.000	.000	.000
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.000	.000	.000	.	.000	.000
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.000	.000	.000	.000	.	.000
	ด้านการติดตามประเมินผล	.000	.000	.000	.000	.000	.

N	ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	400	400	400	400	400	400
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	400	400	400	400	400	400
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	400	400	400	400	400	400
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	400	400	400	400	400	400
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	400	400	400	400	400	400
	ด้านการติดตามประเมินผล	400	400	400	400	400	400

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้านกิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.859 ^a	.738	.734	.43906	.738	221.523	5	394	.000
a. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้านกิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	213.522	5	42.704	221.523	.000 ^b
	Residual	75.954	394	.193		
	Total	289.475	399			
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
b. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้านกิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.093	.186		-.503	.616		
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.354	.043	.272	8.234	.000		
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	-.964	.068	-.820	-14.105	.000	.611	1.638
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.181	.062	.123	2.895	.004	.197	5.075
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	1.049	.042	.941	25.219	.000	.368	2.720
	ด้านการติดตามประเมินผล	.391	.039	.361	9.987	.000	.478	2.090
	a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านด้านการเรียนรู้และพัฒนา							

Collinearity Diagnostics ^a									
Model	Dimen- sion	Eigenva- lue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ด้านการติดตามประเมินผล
1	1	5.928	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.025	15.278	.18	.10	.01	.01	.15	.18
	3	.017	18.415	.00	.04	.00	.01	.50	.51
	4	.015	20.181	.37	.39	.06	.00	.14	.01
	5	.011	23.492	.01	.38	.12	.25	.02	.28
	6	.004	40.424	.44	.09	.80	.73	.20	.01
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา									

ผลการทดสอบที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน	3.1883	.81484	400
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	3.9792	.65390	400
ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.9092	.72457	400
ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.1767	.58135	400
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.8042	.76380	400
ด้านการติดตามประเมินผล	3.8650	.78598	400

Correlations

		ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	ด้าน สภาพแวดล้อม ของการควบคุม	ด้านการ ประเมิน ความเสี่ยง	ด้าน กิจกรรม การ ควบคุม	ด้าน สารสนเทศ และการ สื่อสาร	ด้านการ ติดตาม ประเมินผล
Pearson Correlation	ผลการดำเนินงาน ด้าน การเงิน	1.000	.125	-.167	-.254	-.239	-.229
	ด้านสภาพแวดล้อมของ การควบคุม	.125	1.000	.623	.501	.435	.406
	ด้านการประเมินความ เสี่ยง	-.167	.623	1.000	.785	.700	.684
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	-.254	.501	.785	1.000	.477	.575
	ด้านสารสนเทศและการ สื่อสาร	-.239	.435	.700	.477	1.000	.567
	ด้านการติดตาม ประเมินผล	-.229	.406	.684	.575	.567	1.000
Sig. (1- tailed)	ผลการดำเนินงาน ด้าน การเงิน	.	.006	.000	.000	.000	.000
	ด้านสภาพแวดล้อมของ การควบคุม	.006	.	.000	.000	.000	.000
	ด้านการประเมินความ เสี่ยง	.000	.000	.	.000	.000	.000
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.000	.000	.000	.	.000	.000
	ด้านสารสนเทศและการ สื่อสาร	.000	.000	.000	.000	.	.000
	ด้านการติดตาม ประเมินผล	.000	.000	.000	.000	.000	.

N	ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน	400	400	400	400	400	400
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	400	400	400	400	400	400
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	400	400	400	400	400	400
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	400	400	400	400	400	400
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	400	400	400	400	400	400
	ด้านการติดตามประเมินผล	400	400	400	400	400	400

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้านกิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.457 ^a	.208	.198	.72952	.208	20.758	5	394	.000
a. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้านกิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.236	5	11.047	20.758	.000 ^b
	Residual	209.687	394	.532		
	Total	264.923	399			
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน						
b. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้านกิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.374	.308		14.180	.000		
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.470	.071	.377	6.570	.000		
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	.191	.114	.170	1.680	.094	.611	1.638
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	-.521	.104	-.372	-5.028	.000	.197	5.075
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-.289	.069	-.271	-4.175	.000	.368	2.720
	ด้านการติดตามประเมินผล	-.136	.065	-.131	-2.093	.037	.478	2.090
	a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน							

Collinearity Diagnostics ^a									
Model	Dimen- sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ด้านการติดตามประเมินผล
1	1	5.928	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.025	15.278	.18	.10	.01	.01	.15	.18
	3	.017	18.415	.00	.04	.00	.01	.50	.51
	4	.015	20.181	.37	.39	.06	.00	.14	.01
	5	.011	23.492	.01	.38	.12	.25	.02	.28
	6	.004	40.424	.44	.09	.80	.73	.20	.01
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน									

ผลการทดสอบที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ผลการดำเนินงาน	3.7588	.45071	400
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	3.9792	.65390	400
ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.9092	.72457	400
ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.1767	.58135	400
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.8042	.76380	400
ด้านการติดตามประเมินผล	3.8650	.78598	400

Correlations

		ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	ด้านสภาพแวดล้อม ของการควบคุม	ด้านการประเมิน ความเสี่ยง	ด้านกิจกรรม การควบคุม	ด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร	ด้านการติดตาม ประเมินผล
Pearson Correlation	ผลการดำเนินงาน	1.000	.498	.486	.379	.688	.591
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.498	1.000	.623	.501	.435	.406
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	.486	.623	1.000	.785	.700	.684
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.379	.501	.785	1.000	.477	.575
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.688	.435	.700	.477	1.000	.567
	ด้านการติดตามประเมินผล	.591	.406	.684	.575	.567	1.000
Sig. (1-tailed)	ผลการดำเนินงาน	.	.000	.000	.000	.000	.000
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.000	.	.000	.000	.000	.000
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	.000	.000	.	.000	.000	.000
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.000	.000	.000	.	.000	.000
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.000	.000	.000	.000	.	.000
	ด้านการติดตามประเมินผล	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	ผลการดำเนินงาน	400	400	400	400	400	400

ด้านสภาพแวดล้อมของ การควบคุม	400	400	400	400	400	400
ด้านการประเมินความ เสี่ยง	400	400	400	400	400	400
ด้านกิจกรรมการควบคุม	400	400	400	400	400	400
ด้านสารสนเทศและการ สื่อสาร	400	400	400	400	400	400
ด้านการติดตาม ประเมินผล	400	400	400	400	400	400

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของ การควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้าน กิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.787 ^a	.619	.614	.27998	.619	127.993	5	394	.000
a. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้าน กิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.167	5	10.033	127.993	.000 ^b
	Residual	30.886	394	.078		
	Total	81.053	399			
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน						
b. Predictors: (Constant), ด้านการติดตามประเมินผล, ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม, ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร, ด้าน กิจกรรมการควบคุม, ด้านการประเมินความเสี่ยง						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.528	.118		12.911	.000		
	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	.229	.027	.332	8.348	.000	.611	1.638
	ด้านการประเมินความเสี่ยง	-.298	.044	-.478	-6.828	.000	.197	5.075
	ด้านกิจกรรมการควบคุม	.051	.040	.065	1.277	.202	.368	2.720
	ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	.369	.027	.625	13.901	.000	.478	2.090
	ด้านการติดตามประเมินผล	.224	.025	.391	8.979	.000	.509	1.963
	a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน							

Collinearity Diagnostics ^a									
Model	Dimen- -sion	Eigen- -lue	Condition -Index	Variance Proportions					
				(Constant)	ด้านสภาพ แวดล้อม ของการ ควบคุม	ด้านการ ประเมิน ความเสี่ยง	ด้าน กิจกรรม การ ควบคุม	ด้าน สารสนเทศ และการ สื่อสาร	ด้านการ ติดตาม ประเมินผล
1	1	5.928	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.025	15.278	.18	.10	.01	.01	.15	.18
	3	.017	18.415	.00	.04	.00	.01	.50	.51
	4	.015	20.181	.37	.39	.06	.00	.14	.01
	5	.011	23.492	.01	.38	.12	.25	.02	.28
	6	.004	40.424	.44	.09	.80	.73	.20	.01
a. Dependent Variable: ผลการดำเนินงาน									

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - นามสกุล	นายกฤษณะ จิระถาวรฤกษ์
วัน เดือน ปีเกิด	9 พฤษภาคม 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2557 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสถิติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บัญชี บริษัท ไทย โคโคเนท จำกัด (มหาชน)
ประสบการณ์ในการทำงาน	บริษัท ไทย โคโคเนท จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2558 - ปัจจุบัน
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	119/348 ซอยสายไหม 15 ถนนสายไหม แขวงสายไหม เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร