

ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
ของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร

**INTERNAL CONTROL FACTORS INFLUENCING THE INTERNAL
CONTROL EFFICIENCY OF THE REVENUE DEPARTMENT
REGION 1 IN BANGKOK**

อมรรัตน์ โkobุตร์
AMORNRAT KOBUT

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
ของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร

**INTERNAL CONTROL FACTORS INFLUENCING THE INTERNAL
CONTROL EFFICIENCY OF THE REVENUE DEPARTMENT
REGION 1 IN BANGKOK**

อมรรัตน์ โkobุตร์
AMORNRAT KOBUT

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**INTERNAL CONTROL FACTORS INFLUENCING THE INTERNAL
CONTROL EFFICIENCY OF THE REVENUE DEPARTMENT
REGION 1 IN BANGKOK**

AMORN RAT KOBUT

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อวิทยานิพนธ์

ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
การควบคุมภายใน ของสำนักงานสรรพากรภาค 1
ในเขตกรุงเทพมหานคร
INTERNAL CONTROL FACTORS INFLUENCING
THE INTERNAL CONTROL EFFICIENCY OF THE
REVENUE DEPARTMENT REGION 1 IN BANGKOK

นักศึกษา

นางสาวอมรรรัตน์ โคบุตร รหัสประจำตัว 60501260

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

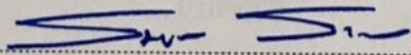
คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

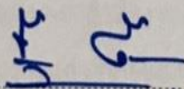
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทร์งาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



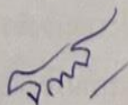
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัทธ์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรวงศ์กิติ)

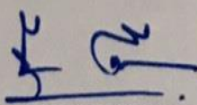


กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทร์งาม)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี





(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรวงศ์กิติ)

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

หัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง	ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร
คำสำคัญ	การควบคุมภายใน/ สภาพแวดล้อมการควบคุม/ การประเมินความเสี่ยง/ กิจกรรมการควบคุม/ สารสนเทศและการสื่อสาร/ การติดตามและประเมินผล/ ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
นักศึกษา	อมรรัตน์ โคนบุตร
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จिरพงษ์ จันทร์งาม
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการดำเนินงาน ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 336 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในปฏิบัติงาน เพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพการควบคุมภายในให้กับสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถกำหนดทิศทางการทำงานโดยการนำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนากระบวนการควบคุมภายในขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน เพศชาย จำนวน 166 คน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 123 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 156 คน ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี จำนวน 180 คน มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 98 คน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท จำนวน 144 คน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในจำแนกรายด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในโดยรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยการควบคุมภายในอยู่ในระดับปานกลาง

TITLE	INTERNAL CONTROL FACTORS INFLUENCING THE INTERNAL CONTROL EFFICIENCY OF THE REVENUE DEPARTMENT REGION 1 IN BANGKOK
KEYWORD	INTERNAL CONTROL/ CONTROL ENVIRONMENT/ RISK ASSESSMENT/ CONTROL ACTIVITIES/ INFORMATION AND COMMUNICATION/ MONITORING/ INTERNAL CONTROL EFFICIENCY
STUDENT	AMORN RAT KOBUT
ADVISOR	ASST. PROF. JIRAPONG CHANNGAM
LEVEL OF STUDY	MASTER OF ACCOUNTANCY PROGRAM
FACULTY	SCHOOL OF ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABSTRACT

This article has two objectives which are, first, to study the factors of internal control influencing the effectiveness of internal control of the Revenue Office Region 1 in Bangkok Metropolis area and, second, to study the effectiveness of the internal control of the Revenue Office Region 1 in Bangkok Metropolis area categorized by different work experience that affects the operations. The data was collected from 336 personnel of the Revenue Office Region 1 in Bangkok Metropolis area using questionnaires as a tool to collect data. The data were analyzed by descriptive statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation (SD). The hypothesis was tested using multiple regression analysis at the statistical significance level of 0.05. The results obtained from the research can be used as a guideline for the operations to enhance the effectiveness of internal control for the Revenue Office Region 1 in Bangkok Metropolis area. Also, the information can be applied to define the direction of works in order to develop the internal control process of the organization to be more effective.

The results showed that the respondents were 170 female and 166 male, 123 people are from 20-30 years old, 156 people are single, 180 people have undergraduate education level, 98 people have less than 5 years of work experience, 144 people have an average monthly income of 15,000-30,000 baht. Results of the analysis of the opinions regarding the internal control factors for each aspect is that they have opinions on overall internal control factors at the average of 3.31 meaning that the personnel of the Revenue Office Region 1 in Bangkok Metropolis area have a moderate level of internal control factor.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงยิ่งจากท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทรงาม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณทุก ๆ ท่านที่มีส่วนสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จไปได้ตลอดจน ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความถูกต้องของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณค่าและประโยชน์อันพึงได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

อมรรัตน์ โคนุตร์

กันยายน 2563

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของงานวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
คำนิยามศัพท์.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับกรมสรรพากร.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	47
รูปแบบการวิจัย.....	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	48
เครื่องมือการวิจัย.....	49
การรวบรวมข้อมูล.....	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย.....	58
ทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	68
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	74
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
การอภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	91
ภาคผนวก ข ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC).....	98
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา.....	105
ประวัติผู้วิจัย.....	110

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม... 55
2	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายใน จำแนกรายด้านของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร 58
3	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร 59
4	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร 60
5	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร 61
6	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร 62
7	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร 63
8	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน จำแนกรายด้านของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร 64
9	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร 65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร..... 66
11	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร..... 67
12	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน..... 68
13	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน..... 69
14	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล..... 70
15	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในโดยรวมของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน..... 71
16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผนของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน..... 72
17	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน..... 72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผลของบุคลากรของ สำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน.....	73
19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	74

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน จึงต้องมีการปรับตัวและกำหนดแนวทางในการดำเนินงานใหม่ รวมทั้งจัดหาเครื่องมือทางด้านการจัดการเข้ามาช่วยในการบริหารงานมากขึ้นซึ่งการควบคุมภายในเป็นเครื่องมือด้านการจัดการประเภทหนึ่งที่ถูกนำมาช่วยในการบริหารงานและเป็นกลไกพื้นฐานที่สำคัญของกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์เนื่องจากการควบคุมภายในเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการป้องกันและรักษาทรัพย์สินของหน่วยงานช่วยให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันในปัจจุบัน หากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีการจัดการที่ดีหรือไม่มีการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) ไม่มีการควบคุมภายในที่เหมาะสม โอกาสเสี่ยงที่อาจเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานของหน่วยงานอาจจะมีมากขึ้นดังนั้นจึงได้มีการนำหลักการบริหารใหม่ ๆ มาใช้ในการบริหารงานทั้งภาครัฐและเอกชน (กรมบัญชีกลาง, 2547)

การบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดสิ่งสำคัญที่แต่ละองค์กรให้ความสนใจ คือ การจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีคุณภาพ เพื่อวัดและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด การควบคุมภายในไม่ได้หมายถึงการควบคุมภายในเฉพาะทางด้านบัญชีและการเงินเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมไปถึงการควบคุมภายในด้านการบริหาร และการควบคุมภายในด้านการปฏิบัติงานด้วย ผู้บริหารจึงต้องปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมภายในและร่วมมือกัน เพื่อช่วยรักษาไว้ซึ่งการควบคุมภายใน และในขณะเดียวกันบุคลากรทุก ๆ คนในองค์กรก็จะต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันในเรื่องการควบคุมภายในด้วย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2548 , 27) ซึ่งการควบคุมภายในประกอบไปด้วย 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุมด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล

(อำนาจ ชีระวนิช, 2547 , 66) และประโยชน์ของการจัดให้มีการควบคุมภายในที่ดี เมื่อหน่วยงานนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารมีความมั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รายงานทางการเงินต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลาที่กำหนดตลอดจนมีการป้องกันความผิดพลาด การทุจริตหรือสูญหายของทรัพย์สินไว้อย่างรัดกุม ประโยชน์ที่จะได้รับการควบคุมภายในนอกจากจะลดความผิดพลาด ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแล้ว ยังทำให้การใช้ทรัพยากรและการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ด้วย(อำนาจ ชีระวนิช, 2547 , 66-93)

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้มีผลต่อการดำเนินการรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบแบบแผนเพื่อให้มีประสิทธิภาพได้อย่างไรซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพการควบคุมภายในให้สำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถกำหนดทิศทางการทำงาน และนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนากระบวนการควบคุมภายในขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

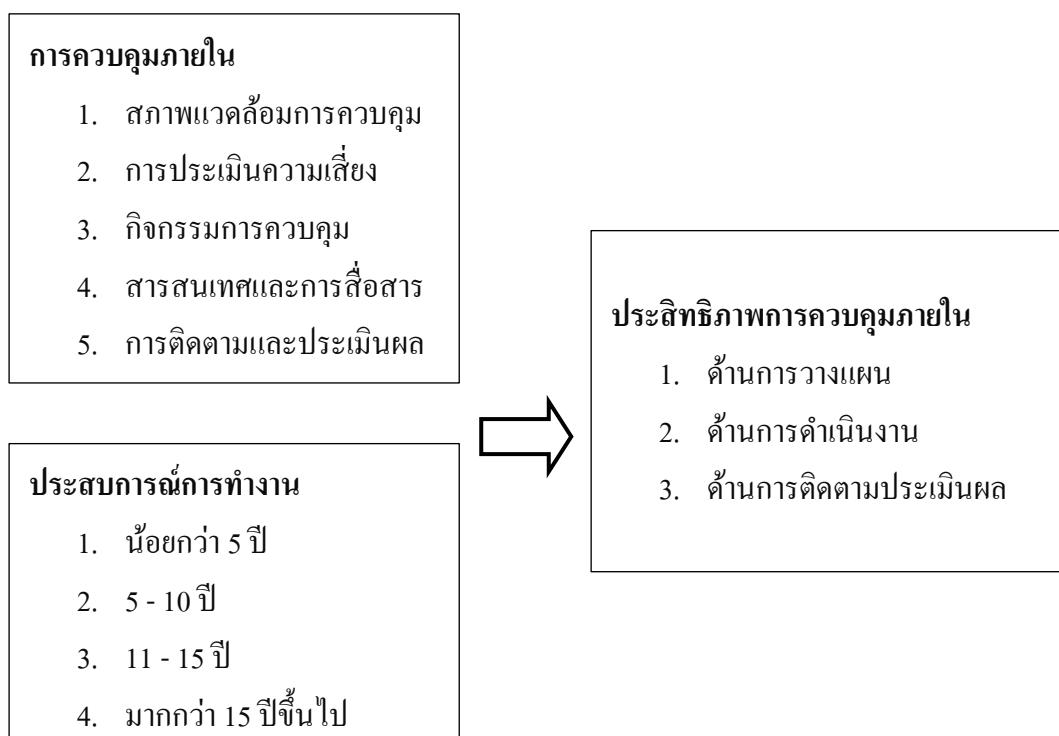
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทการทำงานที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในแตกต่างกัน

ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของงานวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากร และตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,130 คน (กรมสรรพากร, 2560)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 336 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การควบคุมภายใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อม การควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล

3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามประเมินผล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

เพิ่มเติมองค์ความรู้ทางวิชาการ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ การควบคุมภายใน 5 ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล

2. ประโยชน์ทางด้านวิชาชีพหรือการนำไปปฏิบัติ

2.1 ทำให้ได้แนวทางในการควบคุมภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายในสำหรับสำนักงานสรรพากรภาคต่าง ๆ

2.2 ทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมให้กว้างขวาง และลึกซึ้งยิ่งขึ้นได้

คำนิยามศัพท์

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในไว้ดังนี้

การควบคุมภายใน (Internal Control) หมายถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่บุคลากรในองค์กร โดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคนมีบทบาทร่วมกันในการจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมด้านการประเมินความเสี่ยงด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล

ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) หมายถึง การกำหนดนโยบายโครงสร้างขององค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน เพื่อสร้างทัศนคติให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของหน้าที่ที่ตนได้รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถที่มี รวมถึงจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอีกทั้งยังต้องมีมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมอีกด้วย

ด้านการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) หมายถึง แนวทางในการบริหารจัดการองค์กรและการควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งพนักงานต้องมีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรจะต้องมีความเหมาะสม เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จในทิศทางเดียวกัน

ด้านกิจกรรมการควบคุม (Control Activities) หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนรวมถึงการแบ่งแยกหน้าที่ของงานให้ชัดเจนและเหมาะสม อีกทั้งควรมีการกำหนดอำนาจในการอนุมัติในแต่ละระดับให้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงมีการทบทวนนโยบาย ระเบียบการปฏิบัติงานจากผู้บริหารเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อสร้างแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา

ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) หมายถึง การกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการใช้ระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งมีการเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้พนักงานรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาเพื่อใช้ในการปรับปรุงได้ตลอดเวลา

ด้านการติดตามและประเมินผล (Monitoring) หมายถึง การกำหนดกระบวนการหรือวิธีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานได้ทันเวลา

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน (Internal Control Efficiency) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ฝ่ายบริหารขององค์กรและพนักงานขององค์กรร่วมกันกำหนดขึ้นและถือปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อป้องกันและรักษาสินทรัพย์ของกิจการ รวมถึงการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง และเกิดความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าจะทำให้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามประเมินผล

สำนักงานสรรพากรภาค 1 ตั้งอยู่เลขที่ 90 อาคารกรมสรรพากร ชั้นที่ 22-23 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 9 พื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ถึงสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (กรมสรรพากร, เว็บไซต์)

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1
 - 1.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระนคร 1
 - 1.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระนคร 2
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
 - 2.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปราบศัตรูพ่าย 1
 - 2.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปราบศัตรูพ่าย 2
 - 2.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสัมพันธวงศ์
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
 - 3.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปทุมวัน 1
 - 3.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปทุมวัน 2
4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4
 - 4.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพญาไท
5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5
 - 5.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาราชเทวี 1
 - 5.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาราชเทวี 2

6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6
 - 6.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคูสิต
 - 6.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางซื่อ
7. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
 - 7.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร
8. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
 - 8.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดพร้าว
9. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9
 - 9.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหลักสี่

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
3. แนวคิดเกี่ยวกับกรมสรรพากร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

การศึกษาในหัวข้อนี้แบ่งออกเป็นหัวข้อย่อย ดังนี้

1. ความหมายของการควบคุมภายใน

สำนักบัญชีและตรวจสอบภายในกรมบัญชีกลาง (2544 , 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงานที่คณะผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจในระดับที่สมเหตุสมผลว่าการบริหารและการปฏิบัติงานจะสามารถบรรลุเป้าหมาย และให้เกิดผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งครอบคลุมถึงกระบวนการในการจัดการ วิธีการ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์กร สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (2544 , 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหารและบุคลากรของหน่วยรับตรวจจัดทำขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานของหน่วยรับตรวจจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการดำเนินงานซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลืองหรือการทุจริตในหน่วยรับตรวจ ด้านความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินและด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี

ดลพร บุญพารอด (2546 , 32) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายใน หมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารนำมาใช้ภายในกิจการ เพื่อการดำเนินงาน การควบคุมภายในเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารของทุกกิจการมีลักษณะเป็นการควบคุมนโยบายและการปฏิบัติงานทั้งหมดของกิจการ

วิเชียร พันธุ์ประไพ (2547 , 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายใน หมายถึงแผนจัดแบ่งส่วนงานวิธีการปฏิบัติงานที่ประสานกัน และมาตรการต่าง ๆ ที่ถือปฏิบัติในกิจการ เพื่อดูแลรักษาทรัพย์สินตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายที่ผู้บริหารได้วางไว้

สำนักงานมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร (2547 , 109) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารกิจการและพนักงานของกิจการร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่ากิจการจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลของการดำเนินงาน และมีความน่าเชื่อถือของงบการเงิน

อำนาจ ชีระวนิช (2547 , 66) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหารและบุคลากรของหน่วยรับตรวจจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานของหน่วยรับตรวจจะบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน เชื่อถือได้ รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ณัฐพร พันธุ์อุดม (2549 , 2-3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการซึ่งได้รับการออกแบบไว้โดยคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงานทางการเงิน ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบ และนโยบาย

พยอม สิงห์เสน่ห์ (2549 , 6-2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายใน หมายถึง นโยบายและวิธีการที่ได้วางไว้สำหรับปฏิบัติในกิจการเพื่อที่จะให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า กิจการจะสามารถดำเนินการให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และดูแลรักษาสินทรัพย์ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานเพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร ข้อบังคับ และระเบียบ ปฏิบัติของกิจการรวมทั้งข้อกำหนดของกฎหมาย

จันทนา สาขากร (2551 , 2-2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายใน หมายถึง แผนการจัดหน่วยงาน วิธีปฏิบัติงานที่ประสานสัมพันธ์กันและมาตรการต่าง ๆ ที่กิจการกำหนดขึ้นและถือ

ปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อปกป้องรักษาทรัพย์สินของกิจการ รวมทั้งสอบทานความถูกต้องและ เชื่อถือได้ของข้อมูลทางการบัญชี เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2553 , 32) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการ แผนการจัดองค์การ ระบบงาน และวิธีการ ซึ่งมีอยู่ภายในองค์กรรวมถึงการ กระทำใด ๆ โดยผู้บริหารที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในเรื่องใด เรื่องหนึ่งความเชื่อถือได้และความมีคุณภาพสมบูรณ์ของข้อสนเทศ การปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน วิธีการ กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ การป้องกันระวังรักษาทรัพย์สิน การใช้ทรัพยากร อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการ ดำเนินงาน หรือแผนงานที่กำหนดไว้

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การควบคุมภายใน หมายถึงระบบ การควบคุมกระบวนการในการปฏิบัติงานที่คณะผู้บริหารและพนักงานขององค์กรร่วมกันกำหนด ขึ้นและถือปฏิบัติภายในองค์กรอย่างสมเหตุสมผลเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นความมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงการป้องกันรักษาทรัพย์สินความเชื่อถือได้ของข้อมูลและ การรายงานทางการเงิน และการป้องกันการทุจริตและข้อผิดพลาดการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

2. คุณลักษณะการควบคุมภายใน

จากความหมายของการควบคุมภายในสะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะการควบคุมภายใน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, เว็บไซต์)

2.1 การควบคุมภายในเป็นส่วนประกอบที่แทรกหรือแฝงอยู่ในการปฏิบัติงาน ตามปกติ การควบคุมภายในมิใช่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งและมีใช่เหตุผลสุดท้ายของการกระทำ แต่เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและแทรกอยู่หรือแฝงอยู่ในการปฏิบัติงานตามปกติของหน่วยรับ ตรวจจับ ฝ่ายบริหารจึงควรนำการควบคุมภายในมาใช้โดยรวมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ บริหารงาน ซึ่ง ได้แก่ การวางแผน การดำเนินการและการติดตามผล

2.2 การควบคุมภายในเกิดขึ้นได้โดยบุคลากรของหน่วยรับตรวจจับ บุคลากรทุกระดับ เป็นผู้มีส่วนสำคัญในการทำให้การควบคุมภายในเกิดขึ้นในหน่วยรับตรวจจับ ฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ วางกลไกการ ควบคุมและการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งการติดตามผลการควบคุมภายในส่วนบุคลากรอื่น ของหน่วยรับตรวจจับเพื่อรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่ดี

2.3 การควบคุมภายในให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ถึงแม้ว่าการควบคุมภายในจะออกแบบไว้ดีเพียงใดก็ตามก็ไม่สามารถให้ความมั่นใจว่าจะทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างสมบูรณ์ เพราะยังมีปัจจัยอื่นซึ่งมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยรับตรวจ เช่น การใช้ดุลยพินิจผิดพลาดการสมรู้ร่วมคิดกันการปฏิบัติผิดกฎหมายระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้การวางระบบการควบคุมภายในจะต้องคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการควบคุมภายในจะคุ้มค่ากับต้นทุนที่เกิดขึ้น

3. ประเภทของการควบคุมภายใน

ประเภทของการควบคุมภายในอาจแบ่งได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับหลักการขององค์กรที่มีลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกันสำหรับงานวิจัยนี้จำแนกการควบคุมภายในออกเป็น 2 ประเภทคือ (จันทนา สาขากร และคณะ, 2551 , 2-2)

3.1 การควบคุมด้านการบริหาร (Administrative Control) หมายถึง การควบคุมที่ได้จำกัดอยู่เพียงที่แผนการจัดองค์กรแต่ได้รวมถึงวิธีการและมาตรการต่าง ๆ ที่จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายที่ผู้บริหารวางไว้ด้วยการวางแผนและการกำหนดนโยบายหลัก การจัดองค์การ การกำหนดอำนาจดำเนินการ การคัดเลือกพนักงานการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานการวิเคราะห์ทางสถิติ และการรายงานผลการปฏิบัติงาน

3.2 การควบคุมด้านการบัญชี (Accounting Control) หมายถึง แผนการจัดองค์การวิธีการและมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดูแลรักษาทรัพย์สิน การตรวจสอบความถูกต้อง และเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชี

4. ความสำคัญของการควบคุมภายใน

การควบคุมภายในที่ดีมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบรรดากิจการทั้งหลายตลอดจนผู้บริหารและผู้สอบบัญชี รวมทั้งผู้ตรวจสอบภายในของธุรกิจนั้นในด้านการดำเนินงานการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ส่งผลให้ธุรกิจมีความมั่นใจได้ ตามรายละเอียดดังนี้ (สมหมาย ปฐมวิชัยวัฒน์, 2539 , 32-34)

4.1 กิจการได้มีการบันทึกรายการ เกี่ยวกับรายได้ที่พึงได้รับไว้ในบัญชีครบถ้วนทุกรายการ รายการจ่ายเงินทุกรายการ และได้มีการอนุมัติจากผู้ที่ได้รับมอบอำนาจโดยถูกต้องแท้จริง

4.2 ได้มีการบันทึกรายการทรัพย์สินต่าง ๆ ไว้ครบถ้วน และได้มีมาตรการป้องกันการสูญหายหรือเสียหายอย่างรัดกุม

4.3 ได้มีการบันทึกรายการหนี้สินที่เกิดขึ้นหรือภาระที่ธุรกิจต้องผูกพันอย่างถูกต้องครบถ้วน

4.4 ได้มีการจัดทำและการดำเนินการทางการบัญชีอย่างเหมาะสมถูกต้องและสามารถเสนอข้อมูลที่สมบูรณ์เชื่อถือได้

4.5 ได้มีการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

5. วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรต้องให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในตามมาตรฐานการควบคุมภายในซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

5.1 เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน (Operation Objectives) ได้แก่ การปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรของสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สินการป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหลการสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในสถานศึกษา

5.2 เพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting Objectives) ได้แก่ การจัดทำรายงานทางการเงินที่ใช้ภายในและภายนอกสถานศึกษาให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา

5.3 เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance Objectives) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานศึกษา รวมทั้งการปฏิบัติตามนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานที่สถานศึกษาได้กำหนดขึ้น(สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2544 , 38)

กล่าวโดยสรุป วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในของแต่ละสถานศึกษาจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ใดมากกว่ากันกล่าวคือ บางหน่วยงานอาจเน้นเรื่อง ระวังป้องกันการทุจริต การรั่วไหล บางหน่วยงานเน้นการบรรลุวัตถุประสงค์ทางการบริหาร บางหน่วยงานอาจเน้นเรื่องการใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากร บางหน่วยงานอาจเน้นเรื่องการรายงานถูกต้องซึ่งเป็นเรื่องของนโยบาย ทิศนคติ ลักษณะหน่วยงาน หรือทุกเรื่องผสมผสานกันการจัดวางระบบ การควบคุมภายใน จึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดวัตถุประสงค์การควบคุมที่กำหนดและปรับปรุงการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ

6. มาตรฐานการควบคุมภายใน

มาตรฐานการควบคุมภายในที่คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ มีความเชื่อมโยงและเกื้อกูลกันคือ สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) สารสนเทศ และการสื่อสาร (Information and Communications) การติดตามประเมินผล (Monitoring)

6.1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม

สภาพแวดล้อมของการควบคุม หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งร่วมกันส่งผลให้มีระบบการควบคุมขึ้นในสถานศึกษา หรือทำให้การควบคุมที่มีอยู่ได้ผลดียิ่งขึ้น หรือในทางตรงข้ามสภาพแวดล้อมอาจทำให้การควบคุมย่อหย่อนลงได้ ตัวอย่างปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในเช่นปรัชญา และรูปแบบการทำงานของผู้บริหารความซื่อสัตย์และจริยธรรม ความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร โครงสร้างการจ้องค์กรการมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบายและวิธีการบริหารด้านบุคลากร ในการดำเนินการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการควบคุม ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหารและบุคลากรของสถานศึกษาต้องสร้างบรรยากาศของการควบคุมเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการควบคุมภายใน โดยส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในสถานศึกษาเกิดจิตสำนึกที่ดี ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ และตระหนักถึงความจำเป็น และความสำคัญของการควบคุมภายในรวมทั้งดำรงรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี

6.2 การประเมินความเสี่ยง

ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ซึ่งไม่พึงประสงค์ที่ทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด การประเมินความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการระบุ และการวิเคราะห์ ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยรับตรวจ รวมทั้งการกำหนดแนวทางที่จำเป็นต้องใช้ในการควบคุมความเสี่ยง หรือการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยง ฝ่ายบริหารต้องประเมินความเสี่ยงทั้งจากปัจจัยภายใน และภายนอก ที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาอย่างเพียงพอและเหมาะสม

6.3 กิจกรรมการควบคุม

กิจกรรมการควบคุม หมายถึง นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดให้บุคลากรของสถานศึกษาปฏิบัติเพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยง และได้รับการสนองตอบให้สอดคล้อง กับระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544 โดยมีการปฏิบัติกิจกรรมการควบคุม เช่น การสอบทานงาน การดูแลป้องกันทรัพย์สินการแบ่งแยกหน้าที่งานในการดำเนินการเกี่ยวกับกิจกรรมการควบคุม ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อป้องกันหรือลดความเสียหาย ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและให้สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในสำหรับกิจกรรมการควบคุมในเบื้องต้นจะต้องแบ่งแยกหน้าที่ภายในสถานศึกษาอย่างเหมาะสมไม่มอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานที่สำคัญ หรืองานที่เสี่ยงต่อความเสียหายตั้งแต่ต้นจนจบ แต่ถ้ามีความจำเป็นให้กำหนดกิจกรรมการควบคุมอื่นที่เหมาะสมทดแทน

6.4 สารสนเทศและการสื่อสาร

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารทางการเงิน และข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถานศึกษาไม่ว่าเป็นข้อมูลจากแหล่งภายในหรือภายนอก ในการดำเนินการเกี่ยวกับสารสนเทศและการสื่อสาร ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และสื่อสารให้ฝ่ายบริหารและบุคลากรอื่นๆ อย่างเหมาะสมทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องใช้สารสนเทศนั้นในรูปแบบที่เหมาะสมและทันเวลา

6.5 การติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผล หมายถึง กระบวนการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานและประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายในที่วางไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยการติดตามผลในระหว่างการปฏิบัติงาน (Ongoing Monitoring) และการประเมินผลเป็นรายครั้ง (Separate Evaluation) ซึ่งแยกเป็นการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self-Assessment) เช่น การประเมินการควบคุมโดยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงานนั้น ๆ และการประเมินการควบคุม อย่างเป็นอิสระ (Independent Assessment) เช่น การประเมินโดยผู้ตรวจสอบภายใน การประเมินผล การควบคุมภายในโดยผู้ตรวจสอบภายนอก เป็นต้น การดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผล โดยการติดตามผลในระหว่างการปฏิบัติงาน และการประเมินผลเป็นรายครั้งอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อให้ความมั่นใจว่า ระบบการควบคุมภายใน ที่วางไว้เพียงพอ เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และมีการปฏิบัติจริง ให้การควบคุมภายในดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อตรวจพบจากการตรวจสอบและการสอบทานอื่น ๆ ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างเหมาะสมและทันเวลา การควบคุมภายใน ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2544 , 36-40)

7. ประโยชน์ของการควบคุมภายใน

ประโยชน์ของการควบคุมภายในที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กรอาจแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ใดมากกว่ากันซึ่งสามารถพิจารณาได้เป็น 4 แนวทางดังนี้ (ณัฐพร พันธุ์อุดม, 2549 , 20)

7.1 ประโยชน์สำหรับฝ่ายบริหารระบบการควบคุมภายในที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารมีความมั่นใจว่าพนักงานและลูกจ้างได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รายงานต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นถูกต้องเชื่อถือได้และทันเวลาที่กำหนด ตลอดจนมีการป้องกันความผิดพลาดและการทุจริตหรือการสูญหายของทรัพย์สินไว้อย่างรัดกุม

7.2 ประโยชน์สำหรับพนักงานและลูกจ้างระบบการควบคุมภายในจะเป็นเครื่องชี้นำแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดผู้บริหารวางไว้ เป็นเครื่องช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7.3 ประโยชน์สำหรับผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในจะใช้ประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน กิจกรรมที่มีการควบคุมภายในที่ดีจะช่วยให้การทำงานของผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.4 ประโยชน์สำหรับคณะกรรมการตรวจสอบ หน้าที่หลักประการหนึ่งของคณะกรรมการตรวจสอบ คือ การพิจารณาระบบการควบคุมภายในของกิจการว่ามีประสิทธิภาพประสิทธิผลเพียงพอหรือไม่ กิจกรรมที่มีระบบการควบคุมภายในที่ดี จะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบได้

8. ความหมายของการควบคุมภายในทางการบัญชี

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการควบคุมภายในทางการบัญชี (Accounting Control) ไว้ดังนี้

นิภาวรรณ สุวิมลธีระบุตร (2541 , 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายในทางการบัญชี หมายถึง แผนการจัดองค์การ วิธีการปฏิบัติและมาตรการต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อการดูแลรักษาทรัพย์สินของกิจการและการเก็บรวบรวมข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ การควบคุมภายในทางการบัญชี ก็คือ การควบคุมภายในทางการบัญชี

เมธากุล เกียรติกระจาย (2542 , 84) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายในทางการบัญชี หมายถึงแผนของการจัดองค์การ ตลอดจนขั้นตอนและวิธีการโดยตรงเกี่ยวกับการป้องกันทรัพย์สินและการจัดบันทึกทางการบัญชีที่น่าเชื่อถือ รวมถึงระบบของการมอบหมายอำนาจหน้าที่การอนุมัติและการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างการจัดบันทึกและการรายงานทางการบัญชีกับการดำเนินงานหรือการดูแลรักษาทรัพย์สินและการตรวจสอบภายใน

ณัฐพร พันธุ์อุดมและคณะ (2549 , 105) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายในทางการบัญชี หมายถึง การจัดองค์การ วิธีการ และมาตรการต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการป้องกันทรัพย์สินให้ปลอดภัยจากการทุจริตผิดพลาดทั้งปวงและเพื่อให้ข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้องเชื่อถือได้

จันทนา สาขากร (2551 , 2-2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายในทางการบัญชี หมายถึง แผนการจัดองค์การวิธีการและมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดูแลรักษาทรัพย์สิน การตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชี

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (2553 , 32) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายในทางการบัญชี หมายถึง นโยบาย ข้อกำหนดการจัดองค์กร วัตถุประสงค์รวมทั้งมาตรการทั้งหลาย ซึ่งองค์กรได้กำหนดให้มีขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในเรื่องของความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีและรายงานทางการเงินทั้งหลายที่ได้จัดทำขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การควบคุมภายในทางการบัญชี หมายถึง กระบวนการหรือแผนการจัดองค์กรตลอดจนข้อกำหนดวิธีการปฏิบัติและมาตรการต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อดูแลป้องกันรักษาทรัพย์สินให้ปลอดภัยจากการทุจริต รวมถึงระบบการมอบอำนาจหน้าที่ อนุมัติ แบ่งแยกหน้าที่ระหว่างการจัดบันทึกและการรายงานทางบัญชีและการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชี

9. ประเภทของการควบคุมภายในทางการบัญชี

การควบคุมภายในทางการบัญชีอาจแบ่งได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับหลักการของแต่ละองค์กรที่มีลักษณะการดำเนินงานแตกต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้จำแนกการควบคุมภายในทางการบัญชีเป็น 2 ประเภท คือ (จันทนา สาขากร และคณะ, 2551 , 2-3)

9.1 การควบคุมภายในขั้นพื้นฐาน (Basic Control) หมายถึง มาตรการควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่ารายการบัญชีได้บันทึกไว้อย่างถูกต้อง (Accurate) ครบถ้วน (Complete) เชื่อถือได้ (Valid) ว่าเป็นรายการที่เกิดขึ้นจริงและได้รับอนุมัติเรียบร้อยแล้วมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

9.1.1 กำหนดหมายเลขเอกสารเรียงลำดับล่วงหน้าเพื่อควบคุมการใช้เอกสาร โดย การบันทึกลำดับหมายเลขเอกสารที่ใช้ ถ้าเอกสารหมายเลขใดขาดหายไปจะต้องหาสาเหตุ เอกสารที่ยกเลิกควรระบุไว้ในเอกสารนั้นให้ชัดเจนและเก็บเข้าแฟ้มเรียงลำดับเลขที่ไว้ ทำให้ทราบ ว่าเอกสารได้ถูกใช้ไปและบันทึกบัญชีไว้อย่างครบถ้วน

9.1.2 การตรวจเอกสารเปรียบเทียบกัน ได้แก่ การเปรียบเทียบตรวจเอกสาร ชนิดหนึ่งกับเอกสารอีกชนิดหนึ่งเพื่อความถูกต้อง

9.1.3 บัญชีคุม เป็นการบันทึกยอดรวมในบัญชีแยกประเภท เพื่อนำมากระทบยอด กับบัญชีย่อย ถ้ามีข้อแตกต่างก็จะหาสาเหตุ วิธีนี้จะมีประสิทธิภาพเมื่อได้มีการกระทบยอด บัญชีคุม กับบัญชีย่อยโดยสม่ำเสมอและในเวลาอันสมควร

9.1.4 การตรวจอนุมัติก่อนดำเนินการหรือลงรายการ ได้แก่ การอนุมัติรายการ ก่อนดำเนินการหรือการลงบัญชี โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรลงนามอนุมัติ

9.1.5 การทบทวนรายการเพื่อหาสิ่งผิดปกติ ได้แก่ การค้นหารายการผิดปกติ ซึ่ง อาจมีขึ้น เช่น ยอดติดลบในบัญชีลูกหนี้ หรือยอดติดลบในบัญชีสินค้าคงเหลือ

9.1.6 การตรวจสอบสิ่งของตัวจริงกับเอกสาร เช่น การตรวจนับสินทรัพย์ต่าง ๆ กับ เอกสาร เช่นการนับสินค้าคงเหลือ การตรวจนับเงินสด หรือทรัพย์สินถาวรต่าง ๆ เป็นต้น

9.2 การควบคุมสนับสนุน (Disciplines Over Basic Control) หมายถึง มาตรการควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่ารายการบัญชีได้มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในขั้นพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม ได้แก่ (นิภาวรรณ สุวิมลธีระบุตร, 2541 , 18)

9.2.1 การควบคุมการจัดเก็บทรัพย์สินต่าง ๆ เป็นการควบคุมความปลอดภัยของทรัพย์สินและเอกสารต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการจัดเก็บ การป้องกันโดยรั้วรอบขอบชิด เช่น เก็บสินค้าให้พ้นจากภัยน้ำท่วมหรือขโมยและการบันทึกการเคลื่อนไหวของเอกสารสำคัญ

9.2.2 การควบคุมทบทวนงาน ซึ่ง ได้แก่

9.2.2.1 การอนุมัติรายการขั้นสุดท้ายก่อนดำเนินการ เช่น การอนุมัติรายการผิดปกติ การอนุมัติเงินเดือน เป็นต้น

9.2.2.2 การสอบทานงานของผู้ได้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ควบคุมขั้นพื้นฐาน เช่น สอบทานผลกระทบขุดแตกต่าง สอบถามเหตุผลในกรณีเอกสารหาย การสอบทานจะต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรไว้

10. วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในทางการบัญชี

เพื่อเป็นเครื่องสนับสนุนให้ผู้บริหารดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยตรงกับการดูแลรักษาทรัพย์สินทางการเงินที่เชื่อถือได้สำหรับการตัดสินใจ การวิเคราะห์หาเหตุผลรายการที่ผิดปกติหรือผิดไปจากความคาดหมาย การควบคุมด้านการบัญชีกำหนดขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจ (เจริญ เจษฎาวัดย์, 2546 , 77)

11. กิจกรรมการควบคุมภายในทางการบัญชี

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในทางการบัญชีซึ่งประกอบด้วยการรักษาสินทรัพย์และเอกสารหลักฐานของบริษัท การทำให้ข้อมูลทางการบัญชีถูกต้องและเชื่อถือได้ และการกำหนดให้มีมาตรการที่จะสามารถตรวจพบเกี่ยวกับสินทรัพย์และเอกสารหลักฐานที่สูญหายหรือ ความไม่ถูกต้องของข้อมูลทางการบัญชีการเงินได้ทันท่วงทีนั้น การควบคุมภายในทางการบัญชีและการเงินควรมีดังต่อไปนี้(ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2549 , 105)

11.1 การอนุมัติ คือ การจัดให้มีการอนุมัติรายการก่อนที่จะมีการทำรายการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเป็นรายการที่ถูกต้องตามระเบียบ และข้อกำหนดของกิจการเท่านั้นที่จะถูกบันทึกบัญชี หรือดำเนินการใด ๆ ต่อไปได้

11.2 การควบคุมทางกายภาพ (Physical Controls) การควบคุมนี้เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายสินค้าและทรัพย์สินเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่ามีการเคลื่อนย้ายเฉพาะเมื่อมีการอนุมัติแล้วเท่านั้น

11.3 การจับคู่และการเปรียบเทียบการควบคุมนี้เกี่ยวข้องกับการจับคู่และเปรียบเทียบเอกสารที่ใช้ลงรายการกับเอกสารจากภายนอกการจับคู่และเปรียบเทียบข้อมูลนี้เกี่ยวเนื่องกับวัตถุประสงค์ของการควบคุมขั้นพื้นฐานในเรื่องของความสมเหตุสมผล

11.4 การตรวจสอบการคำนวณตัวเลข การควบคุมนี้มีขึ้นเพื่อให้แน่ใจถึงความถูกต้องของการคำนวณตัวเลขต่าง ๆ ในเอกสารประกอบรายการแต่ละรายการ

11.5 การควบคุมความครบถ้วนสมบูรณ์ของเอกสารและการสุปรายการเพื่อบันทึกบัญชีการควบคุมนี้กำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่ารายการบัญชีตามเอกสารทุกใบได้มีการสุปรายการและบันทึกไว้อย่างครบถ้วนอาจทำได้โดยการควบคุมกลุ่มของเอกสารการพิมพ์เลขหมายเอกสารทางบัญชี เรียงลำดับไว้ล่วงหน้า การใช้ทะเบียนคุม การควบคุมเกี่ยวกับการจับคู่ของเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน

11.6 การควบคุมการสุปรายการและการผ่านรายการไปยังบัญชีคุมยอด การควบคุมนี้เป็นระบบที่ใช้ควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีการลงรายการเพิ่มหรือลดในบัญชีแยกประเภทย่อยโดยบัญชีคุมถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นเครื่องมือคุมบัญชีแยกประเภทย่อย การควบคุมนี้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการควบคุมในเรื่องของความสมบูรณ์และความถูกต้อง

11.7 การกระขยอดบัญชีคุม การควบคุมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่ารายการบัญชีที่ปรากฏในรายงานทางการเงินนั้นมีความถูกต้องและสมบูรณ์ โดยใช้วิธีการทำการกระขยอดบัญชีคุมกับบัญชีแยกประเภทย่อยอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดผลต่าง และการปรับปรุงรายการบัญชีที่จำเป็นด้วย

11.8 การตรวจสอบความถูกต้องกับบุคคลที่สาม การควบคุมขั้นพื้นฐานนี้เกี่ยวกับการตรวจสอบยอดคงเหลือตามบัญชีกับใบแจ้งยอด ซึ่งรับจากบุคคลภายนอกเพื่อที่จะหาผลแตกต่างรวมทั้งการค้นหาสาเหตุและการปรับปรุงบัญชีเพื่อแก้ไขผลแตกต่างที่จำเป็น การควบคุมนี้เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการควบคุมในส่วนของความสมบูรณ์และความถูกต้อง

12. องค์ประกอบของการควบคุมภายในทางการบัญชี

ข้อมูลทางบัญชีและการเงินเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญต่อการวางแผนงาน และการตัดสินใจของผู้บริหารข้อมูลทางการบัญชีจึงควรเกิดจากระบบการบันทึกและจัดทำข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ ดังนั้นการระบุถึงองค์ประกอบหลักของการควบคุมภายในโดยเน้นในด้านการบัญชีและการเงินสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประการ ดังนี้ (อนุสอน เทพสุวรรณ, 2551)

12.1 สภาพแวดล้อมการควบคุมภายใน (Control Environment) เป็นส่วนสำคัญและมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน ประกอบด้วย การแบ่งแยกหน้าที่การ จัดโครงสร้างองค์การ และการมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

12.2 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะเกิดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ในด้านบัญชีและการเงินที่มีผลกระทบต่อองค์การการควบคุมความเสี่ยงให้มี น้อยที่สุดโดยการกำหนดระดับความเสี่ยงให้อยู่ในขอบเขตที่จะพึงรับได้และสร้างระบบบัญชี ระบบการควบคุมที่ดีในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

12.3 กระบวนการการควบคุม (Control Activities) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ การดูแล รักษาทรัพย์สิน (Custodial Arrangements) การควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน (Supervision)

12.4 ระบบข้อมูลและการสื่อสาร (Information and Communication) ในองค์การ ต้องมีความสัมพันธ์กันเนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การจะมีความเกี่ยวเนื่องกันทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจึงจำเป็นต้องมีระบบข้อมูลและการสื่อสารที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีคุณภาพ ถูกต้อง เชื่อถือได้ การใช้เทคโนโลยีในการประมวลผลข้อมูล การจัดทำงบประมาณที่สมคูลมีรายงานทาง การเงินที่เหมาะสม และการมอบหมายงานและการสื่อสารภายในองค์การที่เป็นเอกภาพ

12.5 ระบบติดตามผล (Monitoring) การติดตามผลเพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอแนะ หรือ วิธีการปรับปรุง การติดตามผลงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะแม้ระบบจะดี เพียงใดแต่ถ้าผู้ใช้ไม่ปฏิบัติตามระบบงานและการควบคุมภายในที่กำหนดไว้ก็จะไม่ประสบ ผลสำเร็จ ดังนั้นระบบติดตามผลที่ดีคือการจัดให้มีการประเมินและการตรวจสอบ

13. ประโยชน์ที่มุ่งหวังจากการควบคุมภายในทางการบัญชี

ประโยชน์ของการควบคุมภายในทางการบัญชีที่จะเกิดขึ้นกับแต่ละองค์การจะแตกต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับผู้บริหารว่าให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ใดมากกว่ากัน กล่าวคือบางองค์การอาจเน้น เรื่องการระวังป้องกันการทุจริตทั่วไป บางองค์การอาจเน้นเรื่องการรายงานที่ถูกต้องซึ่งเป็นเรื่อง ของนโยบาย ทัศนคติ ลักษณะธุรกิจ หรือทุกเรื่องผสมผสานกันซึ่งต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป ประโยชน์ของการควบคุมภายในอาจพิจารณาได้เป็น 4 แนวทาง คือ (ณัฐพร พันธุ์อุดม, 2549 , 20)

13.1 ประโยชน์สำหรับฝ่ายบริหาร ระบบการควบคุมภายในทางการบัญชีที่ดีจะเป็น เครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารมีความแน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ปฏิบัติงานทางการบัญชี อย่างถูกต้อง รายงานต่างๆ ที่จัดทำขึ้นถูกต้องเชื่อถือได้และทันเวลาที่กำหนด ตลอดจนมีการป้องกัน ความผิดพลาดและการทุจริตหรือการสูญหายของทรัพย์สินไว้อย่างรัดกุม

13.2 ประโยชน์สำหรับพนักงานและลูกจ้าง ระบบการควบคุมภายในทางการบัญชีจะเป็นเครื่องชี้นำแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหารวางไว้ และเป็นเครื่องช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรายงานทางการเงิน

13.3 ประโยชน์สำหรับผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายใน ผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในจะใช้ประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบ กิจกรรมที่มีการควบคุมภายในที่ดีจะช่วยให้การทำงานของผู้สอบบัญชี และผู้ตรวจสอบภายในรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

13.4 ประโยชน์สำหรับคณะกรรมการตรวจสอบ หน้าที่หลักประการหนึ่งของคณะกรรมการตรวจสอบ คือ การพิจารณาระบบการควบคุมภายในของกิจการว่ามีประสิทธิภาพประสิทธิผลเพียงพอหรือไม่ กิจกรรมที่มีระบบการควบคุมภายในที่ดีจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบได้

14. ข้อจำกัดของการควบคุมภายในทางการบัญชี

การควบคุมภายในทางการบัญชีเพียงแต่ให้ความมั่นใจพอสมควรว่า วัตถุประสงค์ขององค์กร ได้บรรลุแล้วหรือไม่เท่านั้นแต่ไม่อาจให้หลักประกันว่ามีการบันทึกบัญชีถูกต้องสมบูรณ์ตลอดจน การทุจริตหรือข้อผิดพลาดจะค้นพบและป้องกันได้ ทั้งนี้เนื่องจากการควบคุมภายในทางการบัญชีมีข้อจำกัดต่าง ๆ ดังนี้ (จันทนา สาขากร, 2551 , 2-18)

14.1 ความต้องการของฝ่ายบริหารโดยทั่วไปจะให้มีการควบคุมที่คุ้มค่าใช้จ่าย กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายในการควบคุมต้องไม่สูงกว่าค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

14.2 การควบคุมส่วนใหญ่มีไว้สำหรับรายการซึ่งคาดได้ว่าจะเกิดขึ้นตามปกติ

14.3 ความผิดพลาดอาจเกิดจากความประมาทเลินเล่อ ความไม่เอาใจใส่ การใช้วิจารณญาณผิดพลาด หรือความไม่เข้าใจคำสั่งของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

14.4 ผู้ทุจริตอาจร่วมมือกับบุคคลภายนอกหรือบุคคลภายในหลีกเลี่ยงการควบคุมที่มีอยู่

14.5 ผู้รับผิดชอบอาจไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในหรือมีการละเว้นการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

14.6 วิธีการควบคุมภายในทางการบัญชีที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมเนื่องจากสถานการณ์ได้เปลี่ยนแปลง

14.7 การติดตามประเมินผลการควบคุมภายในทางการบัญชี (Monitoring) หมายถึง กระบวนการในการเฝ้าสังเกตสอดส่องดูแลหรือสอบทาน และประเมินคุณภาพผลงานหรือผลการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมออยู่ตลอดเวลา

เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้ยังคงมีความเพียงพอเหมาะสม มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในนั้นจริงและก่อให้เกิดประสิทธิผลตามที่คาดไว้ ข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมและทันเวลา รวมทั้งมีการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ และการติดตามประเมินผลจะทำได้โดยการสอบทานข้อมูลรายการต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่จริงกับเกณฑ์หรือมาตรฐาน สิ่งที่จะควรจะเป็นหรือผลที่คาดไว้ หากมีข้อแตกต่างก็ควรจะมีการค้นหาสาเหตุที่ทำให้ผลงานหรือผลการปฏิบัติงานจริงแตกต่างหรือเบี่ยงเบนไปจากที่ควรจะเป็นหรือที่คาดไว้ ข้อบกพร่องที่พบในระบบการควบคุมภายใน (Internal Control Deficiencies) ควรได้รับการรายงานขึ้นไปตามสายงาน โดยเรื่องที่มีนัยสำคัญสูงได้รับการรายงานถึงผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัท เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องที่จำเป็น

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

1. ความหมายของประสิทธิภาพ

ในการบริหารงานทุก ๆ อย่างนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอในเรื่องความสำเร็จของงานนั้น ๆ ซึ่งเรียกว่า “ประสิทธิผล” และในความสำเร็จนั้นสิ่งหนึ่งที่องค์กรหรือระดับผู้บริหารควรพิจารณาคำเนินการด้วย คือ “ประสิทธิภาพ” เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้งานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น แต่หากว่างานออกมาไม่ดีก็แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของงานไม่ดีในเรื่องประสิทธิภาพนี้จึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายอย่างด้วยกัน ดังนี้

กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2545 , 351) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นดัชนีที่ใช้วัดผลการผลิตสินค้าหรือบริการในจุดที่ค่าใช้จ่ายต่ำสุดเท่าที่สามารถกระทำได้ สมการที่คุ้นเคยคือ ประสิทธิภาพ เท่ากับผลผลิต (Output) หารด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) อาจกล่าวในภาพรวมว่า คุณภาพ คือ ผลสัมฤทธิ์ที่บรรลุแล้วโดยเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ไป

เจริญ เจษฎาวัดย์ (2546 , 88) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ผลประโยชน์ที่ได้รับคุ้มกับต้นทุน (Cost) ค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียไป แบ่งเป็น 2 มุมมอง ดังนี้

1. มุมมองในแง่บัญชี นักบัญชีจะมีแนวคิดในเรื่อง Cost หรือต้นทุนของการดำเนินงานที่สามารถวัดความคุ้มค่า ณ จุดคุ้มทุน (Break Even Point) ระบบควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพจึงหมายถึง ระบบควบคุมที่มีค่าใช้จ่าย (Cost) นั้น อย่างน้อยต้องเท่ากับผลประโยชน์ (Benefits) หรือรายได้ที่จะได้รับตอบแทน

2. มุมมองในแง่วิศวกร วิศวกรจะคำนวณผลตอบแทนที่คุ้มค่าโดยพิจารณาถึง Output ที่ออกมา เมื่อเปรียบเทียบกับ Input ที่ต้องใช้ออกไปแล้วต้องได้สัดส่วนอย่างน้อย 1 : 1 ถ้าผลลัพธ์ ออกมามากกว่า 1 แสดงว่ามีประสิทธิภาพ แต่ถ้าน้อยกว่า 1 แสดงว่าคือยประสิทธิภาพ

เมตตา ศรีโพธิ์ชัย (2547 , 96) ได้ให้ความหมายของการประเมินประสิทธิภาพการควบคุม ภายใน หมายถึง การประเมินผลด้านการบริหารและด้านการบัญชี การประเมินผลด้านการบริหาร ได้แก่ การประเมินนโยบายแผนงาน การจัดแบ่งหน่วยงานและความเชี่ยวชาญของบุคคล ส่วนการ ประเมินด้านการบัญชี ได้แก่ การประเมินระบบการควบคุมขั้นพื้นฐาน และการควบคุมสนับสนุน ขององค์การเพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เช่น กำไรสูงสุด เป็นต้น

ตะวัน สาดแสง (2548 , 28) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง เกณฑ์ที่ชี้วัดผล ลัพท์ที่เกิดจากบริหารจัดการงานโดยใช้ต้นทุน หรือทรัพยากรในสัดส่วนที่น้อยกว่าผลลัพธ์ที่ได้

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (2548 ,19) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการดำเนินงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่ กำลังดำเนินการตามเป้าหมาย หรือการกระทำใด ๆ ที่ให้ผลอย่างประหยัด กล่าวคือ เป็นการนำ ทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ให้ได้ผลอย่างคุ้มค่า การวัดประสิทธิภาพ วัดจากอัตราส่วนของผลผลิตต่อสิ่ง ที่นำเข้า (Output & Input) โดยสมมติฐานว่าปัจจัยอื่นคงที่หรือเท่ากัน ค่าอัตราส่วนนี้มีมากแสดงว่า มีการใช้วัตถุดิบหรือสิ่งนำเข้า (Input) อย่างมีประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณ์ะ (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นการใช้งบจบรวม หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างผลกำไรกับต้นทุนซึ่ง ถ้าผลกำไรสูงกว่ามากเท่าไรยิ่งแสดงประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น อาจแสดงถึงการใช้ทรัพยากร ต่างๆ อย่างคุ้มค่า อาทิ คน เวลา เงิน วัสดุ ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด ซึ่ง ประกอบด้วยตัวบ่งชี้

จิราวรรณ รินทะริก (2552) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การ ปฏิบัติงานหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างราบรื่น ครบถ้วน สมบูรณ์ ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากร ได้อย่างคุ้มค่า ใช้ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ บรรลุเป้าหมาย

อมรารักษ์ณ์ ศิริทองสุข (2551) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การ ปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย เพื่อให้เสียทรัพยากรน้อยที่สุดและได้ มาตรฐานที่กำหนดไว้ อย่างถูกต้องและเชื่อถือได้

ประมวล พระตลับ (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ภายใต้เงื่อนไขการดำเนินงานที่มีคุณภาพ มีต้นทุนต่ำ หรือใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทันต่อเหตุการณ์ ผลของงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน เชื่อถือได้

ณภักษ์ อัดสุรียนันท์ (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างราบรื่น ครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลัง และทรัพยากร อย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าในน้อยที่สุด โดยใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงใช้ความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงานรวมทั้งทักษะในการปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

ชูป กาญจนประกร (2542) ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารด้านธุรกิจแต่ว่าเป็นการบริหารงานในระบบราชการบอกความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิด หรือมุ่งปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตยในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับการได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากร ในการบริหารงานของประเทศและจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ประสิทธิภาพ” (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของการดำเนินงาน ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึงความสามารถในการเพิ่มประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรืออีกนัยหนึ่งอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับหรือทรัพยากรดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544 อ้างถึงใน อุทัยหิรัญโต, 2547) กล่าวว่า คำว่าประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยเพียงใด คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหนเป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพเราจะให้หมายถึง การทำงานได้ปริมาณและคุณภาพสูง องค์กรโดยรวมมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขรวมเป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2533 อ้างถึงใน อุทัยหิรัญโต, 2547) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องมือชี้ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์กร ก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กร

ขนาดใด มีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

กิบสัน และคณะ (Gibson. and. Others, 1987. อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2543) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย การวัดประสิทธิภาพจะวัดด้ว้งชี้หมายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราการได้ผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต
 - 2.1 อัตราการสูญเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
 - 2.2 อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของค่าใช้จ่ายและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีค่าสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ การที่บุคคลมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้เทคนิคในการทำงานหรือกลวิธีในการทำงานที่จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสูญเสียวเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีการพัฒนาการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนน้อยที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานที่มุ่งเน้นไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

Peterson and Plowman, (1993 อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2547) กล่าวว่า ตัวแบบการพัฒนาองค์กรมีฐานคิดว่า คนจะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดถ้าได้รับผิชอบควบคุมการทำงานที่เขาได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและได้รับการตอบสนองแรงจูงใจต่างๆเพียงพอต่อการเกิดพันธะสัญญาในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Simon 1960. (อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2547) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input)

กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทฤษฎีนี้จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย อาจเขียนเป็นสูตร ได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

เมื่อนำมาพิจารณาประเมินร่วมกับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสามารถวัดได้ 2 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของประชาชน
2. ประสิทธิภาพของผลการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ จากคำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพซึ่งประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังภาครัฐมีตัวชี้วัดที่เป็นผลการปฏิบัติงานอยู่ 4 ด้าน (สำนักงานโครงการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2547) ได้แก่

1. ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) ข้อมูลหรือรายงานที่ออกควรบรรจุด้วยสารสนเทศที่ถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด และเป็นที่เชื่อถือได้ของผู้บริหาร (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2545) เนื่องจากระบบ เป็นระบบที่มีการบูรณาการเชื่อมโยงภายในแต่ละระบบอย่างสมบูรณ์เป็นการนำเข้าข้อมูลเพียงครั้งเดียว และระบบจะทำการบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องให้โดยอัตโนมัติการปรับปรุงข้อมูลเป็นแบบทันทีทันใด ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง
2. ความโปร่งใส (Transparency) การใช้สารสนเทศต้องมุ่งใช้เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรขณะเดียวกันหากเกิดปัญหาข้อผิดพลาดหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถ

อภิปราย หรือ ซักถามข้อสงสัยกับผู้ร่วมงานหรือหัวหน้า เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น หรือสารสนเทศต่าง ๆ และผลที่เกิดขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรม และค่านิยมที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะการเชื่อถือเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน อันนำไปสู่การแลกเปลี่ยนหรือเปิดเผยสารสนเทศเฉพาะตัวกันเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานสามารถร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยใช้สารสนเทศที่ได้จากผู้ปฏิบัติงานเป็นพื้นฐาน และสารสนเทศอื่นที่จำเป็นมาใช้ประกอบ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546) ซึ่งการนำระบบ GFMIS มาใช้แทนระบบการบริหารการเงินการคลังแบบเดิมเป็นการมอบหมายอำนาจหน้าที่แก่ผู้ปฏิบัติงานแทนการควบคุมอย่างเคร่งครัด และการกระจายอำนาจสู่ระดับล่าง และท้องถิ่นให้มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน

3. การประหยัดค่าใช้จ่าย (Sparing) ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ช่วยลดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงานลดลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมากตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้สามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลงโดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม (ณัฐพันธุ์ เจริญนทร์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล, 2545)

4. ความรวดเร็วเป็นปัจจุบันและการทันต่อการตัดสินใจ (Timeliness) รายงานที่ออกควรจะบรรจุสารสนเทศที่ทันสมัยและทันเวลา เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจกำลังกระทำในขณะนั้น (ณัฐพันธุ์ เจริญนทร์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล, 2545)

การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารองค์กรเนื่องจากองค์กรต้องมีการแข่งขันทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลาอีกทั้งยังมีทรัพยากรอย่างจำกัดด้วยเหตุนี้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจึงสามารถลดความเสี่ยงเปลืองในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้พร้อมทั้งเป็นเกราะป้องกันไม่ให้เศรษฐกิจของตนเองต้องถดถอยตามความผันผวนของภาวะเศรษฐกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลงานที่ทำได้กับกระบวนการควบคุมที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผลการดำเนินงานที่ออกมาเมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการที่ต้องใช้แล้วต้องได้สัดส่วนอย่างน้อย 1 : 1 และผลการดำเนินงานที่ออกมาจะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการดังกล่าวด้วย

2. หลักการเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545 , 53) หลักการจัดการเชิงประสิทธิภาพของงานมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน หรือเน้นที่ตัวงานเป็นหลักมากกว่าที่จะเน้นตัวบุคคล จุดเด่นสำคัญ ๆ เน้นในเรื่อง ผลผลิต การพิจารณาธรรมชาติของมนุษย์อย่างมีเหตุผล เพราะว่ามีมนุษย์

จะเลือกปฏิบัติในสิ่งที่จะช่วยให้พวกเขาบรรลุความต้องการ ดังนั้นหากจะจงใจบุคคลให้ทำงานควรคำนึงถึงความต้องการของเขาเหล่านั้นเป็นหลัก และการค้นหาความเป็นสากลของศาสตร์ทางการจัดการ ซึ่งกระทำได้โดย ประการแรกค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ประการที่สองค้นหาหลักการจัดการที่ดีที่สุด ประการสุดท้ายค้นหาโครงสร้างองค์กรในอุดมคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 , 53) หลักประสิทธิภาพของ Emerson มี 12 ประการดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพิ่มลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถและสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย ผู้บริหารควรกำหนดองค์การเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎ และวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติกรที่มีมาตรฐาน ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดีเอาไว้
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบ ถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

3. ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน สามารถวัดได้จากระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ โดยการประยุกต์จากแนวปฏิบัติระบบการควบคุมภายในภาครัฐการ

(กรมบัญชีกลาง) เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการบริหารงาน (Capability) เพื่อให้หน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ จะแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

3.1 การวางแผน (Planning)

การวางแผน หมายถึง สิ่งที่ต้องคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การวางแผนเปรียบเทียบกับสะพานเชื่อมระหว่างเหตุการณ์ปัจจุบันและเหตุการณ์ในอนาคต ซึ่งทำได้โดยการทำให้แผนที่วางไว้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ การวางแผนจึงจำเป็นต้องอาศัยการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ พื้นฐานของการจัดการนั้นทั่วไปจะเป็นงานของผู้บริหารบริษัท

การวางแผนเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่มุ่งหวังให้ประสบความสำเร็จเพราะว่าการจัดการองค์กร การสร้างแรงจูงใจ การจัดบุคคลภายนอกให้เข้าทำงานและกิจกรรมการควบคุมที่เกิดขึ้นล้วนมาจากการวางแผนงาน กระบวนการวางแผนงานจะสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยผู้บริหารและพนักงานภายในองค์กรเท่านั้น การวางแผนจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดอนาคตจากโอกาสที่มีอยู่ และทำให้ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากอุปสรรคภายนอกต่ำสุดโดยต้องมองถึงเหตุการณ์ในอดีตและปัจจุบัน เพื่อให้สามารถคาดคะเนเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3.1.1 วัตถุประสงค์ในการวางแผน

3.1.1.1 การวางแผนทำให้รู้ถึงทิศทางการทำงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานรู้ทิศทางของการทำงานแล้วนั้น ก็จะสามารถประสานงานได้ และรู้ว่าควรทำอะไรถึงจะได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ถ้าหากไม่มีการวางแผนนอกจากจะไม่รู้ว่าจุดหมายปลายทางคืออะไร แล้วก็ยังสามารถก่อให้เกิดการสูญเสียหรือสิ้นเปลืองทรัพยากรได้อีกด้วย

3.1.1.2 การวางแผนสามารถลดความไม่แน่นอนลง เพราะจะรู้ถึงจุดหมายปลายทางได้อย่างแน่นอน และสามารถคาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ขณะเดียวกันก็เตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม

3.1.1.3 การวางแผนทำให้ลดความเสียหาย เนื่องจากการวางแผนทำให้รู้ทั้งวิธีการและเป้าหมายของงาน จึงทำให้มีความชัดเจนในการทำงานรู้ว่ากิจกรรมใดควรทำก่อนหลังอย่างไร

3.1.1.4 การวางแผนทำให้รู้มาตรฐานในการควบคุมโดยทำการควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด กิจกรรมที่สำคัญของการควบคุม คือ มาตรฐานที่ใช้เปรียบเทียบกับงานปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง

3.1.2 กระบวนการวางแผน

แผนแบบทางการ (Format Plan) ได้ทำขึ้นอย่างมีเป้าหมาย มีแนวทางที่ชัดเจนและสามารถควบคุมได้ ขณะเดียวกันความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานขั้นตอนการวางแผนนั้นมีความสอดคล้องกัน จึงทำให้ส่งผลสำเร็จต่องาน ขั้นตอนการวางแผนจึงคล้ายกับขั้นตอนการตัดสินใจ ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

3.1.2.1 การวิเคราะห์สถานการณ์ ได้แก่ การหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการตีความหมายของข้อมูลที่ได้ และสรุปข้อมูลทั้งหมด เพื่อที่จะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจสร้างแผนงานขึ้น ผู้ทำแผนจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ไว้หลาย ๆ วัตถุประสงค์ เพื่อที่จะสามารถสร้างแผนงานไว้ได้หลายแผน เพราะวัตถุประสงค์ในแผนงานเป็นสิ่งสำคัญ ขณะเดียวกันจะต้องกำหนดระยะเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์นั้นให้มีความสอดคล้องกับระบบแผนงานด้วย

3.1.2.2 การประเมินวัตถุประสงค์และแผนงาน การประเมินเป็นการหาผลตอบแทนของวัตถุประสงค์ในแต่ละอย่างและแผนแต่ละแผน แต่วัตถุประสงค์และแผนย่อมมีทั้งผลดีผลเสีย หากเรารู้ซึ่งข้อดีและข้อเสียของแผนงานอย่างชัดเจนก็ย่อมที่จะก่อให้เกิดปัญหาในการตัดสินใจเลือกตกลง แต่ถ้าการประเมินไม่ชัดเจนก็ยากที่จะตัดสินใจเลือกหนึ่งแผนงานใดแผนหนึ่ง

3.1.2.3 การนำไปใช้ เมื่อเลือกวัตถุประสงค์และแผนแล้วจะต้องนำไปใช้ในการเลือกแผนที่ดีที่สุดถึงจะก่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ การตรวจสอบและการควบคุมแผนงานไปใช้มักจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องมีกระบวนการที่แน่นอน การตรวจสอบและการควบคุมผลงานที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย แต่การตรวจสอบและการควบคุมจะทำให้รู้ว่าจะต้องมีการแก้ไขและการปรับเปลี่ยนแผนแบบใดอย่างไร (เสนาะ ดิยาว, 2543)

3.2 การดำเนินงาน (Operating) ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานไว้ ดังนี้ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการดำเนินงาน Katz สรุปคือความสามารถที่เป็นพื้นฐานของผู้บริหารในการดำเนินงานไว้ 3 ประการ คือ Katz, Robert L (ธงชัย สันติวงษ์, 2543)

3.2.1 ความสามารถทางด้านเทคนิควิธีการทำงาน (Technical Skills) หมายถึง ความสามารถในการใช้ความรู้ เทคนิค และการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ความสามารถชนิดนี้ได้มาโดยจากประสบการณ์ การศึกษา และมาจากการฝึกอบรม

3.2.2 ความสามารถในทางมนุษยสัมพันธ์ (Human Skills) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติรวมถึงดุลยพินิจเกี่ยวกับการทำงานกับคน การรู้จักใช้คน ความสามารถชนิดนี้มักจะประกอบด้วย ความสามารถเข้าใจถึงวิธีการจูงใจคน และการสามารถมีศิลปะ ทำตนเป็นผู้นำที่ดี

3.2.3 ความสามารถในการนึกคิด (Conceptual Skill) หมายถึงความสามารถเข้าใจถึงปัญหาในส่วนต่าง ๆ ขององค์กรได้ทั้งหมด สามารถคิดหาวิธีการปฏิบัติงานที่ดีและเหมาะสมสำหรับทั้งองค์กรความสามารถดังกล่าวจะมีได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้น ๆ สามารถมีขอบเขตของความคิดที่กว้างขวาง โดยครอบคลุมไปถึงการพิจารณาถึงจุดประสงค์ขององค์กรมากกว่าที่จะเป็นเพียงความสามารถนึกถึงปัญหาเฉพาะภายในขอบเขตของงานในกลุ่มของตนเท่านั้น

ศิริพันธ์ ศรีกงพลี (2540) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานในการบริหารงานพัฒนาว่าการดำเนินงานตามแผนเป็นการปฏิบัติงานที่ได้ต้องลงมือทำกันอย่างแท้จริง ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาตามโครงการที่ได้กำหนดไว้ เป็นการแสวงหาเทคนิคกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพมาใช้ ดังนี้

1. กระบวนการขั้นตอนในการทำงานในแต่ละเรื่อง เพื่อสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติ ได้ยึดถือเป็นหลัก
2. การให้ผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ตามสัดส่วนที่เหมาะสมกับการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
3. ความพยายามที่จะใช้ศิลปะการจูงใจในการทำงานมากกว่าการใช้อำนาจตามกฎหมาย
4. ความพยายามในการใช้ความสัมพันธ์อันดีและข้อมูลในการเร่งรัดการปฏิบัติงาน
5. ความพยายามแสวงหาความร่วมมือจากภาคเอกชน หรือประชาชนกลุ่ม เป้าหมาย โดยเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วม
6. ความพยายามในการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานในการทำงานการติดตามและการประเมินผล

ในการวัดผลการทำงานนั้นต้องได้เห็นความสัมพันธ์ของสิ่งทีกระทำกับผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการกระทำนั้น ๆ แต่ก่อนอื่นผู้บริหารต้องชี้ให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่จะนำมาถูกวัดและประเมินให้ชัดเจนสิ่งทีมักใช้ในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและลำดับขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Efficiency) สามารถวัดได้จาก การนำผลผลิตทั้งหมด (Output) หาคด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ใช้ในการผลิตในการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรผู้บริหารสามารถใช้การขึ้นราคาสินค้าหรือบริการ แต่ในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน เช่น ในปัจจุบันนี้ก็เป็นทางเลือกที่ค่อนข้างเสี่ยง เพราะอาจทำให้ขายสินค้าหรือบริการได้ลดลงจึงมีทางเลือกทางเดียวในการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) นั่นก็คือ การลดในส่วนของปัจจัยนำเข้าลงซึ่งเป็นส่วนของค่าใช้จ่ายขององค์กรนั่นเองและหมายถึงการทำงานในทุกกิจกรรมขององค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กร (Organizational Effectiveness) สามารถวัดได้โดยพิจารณาว่าเป้าหมายขององค์กรมีความเหมาะสม (นภาพร ชันชนภา, 2548) โดยองค์กรจะ

บรรลุเป้าหมายได้มากขึ้นเพียงใดประสิทธิผลขององค์กรสามารถวัดได้จากศักยภาพขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีคุณค่าและหายากซึ่งเน้นในเรื่องกระบวนการปรับเปลี่ยน (Transformation Process) ขององค์กรและความสามารถขององค์กรในการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิต การวัดผลในเรื่องนี้มีหลายมุมมองที่แตกต่างกันออกไป เป็นต้นว่า ในมุมมองของลูกค้า กลุ่มที่เห็นด้วยนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ที่ต่างก็มีมาตรการในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งต่างก็ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในการออกแบบกลยุทธ์ กระบวนการทำงาน และกิจกรรมการปฏิบัติงานต่าง ๆ

3.3 การติดตามประเมินผล (Following)

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลไว้ ดังนี้

แนวคิดด้านการติดตามประเมินผล การติดตามประเมินผลเป็นกระบวนการที่สำคัญในปัจจุบันนี้ ตามแนวคิดของ Kaplan and Norton ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้น โดยการวัดผลนอกจากการวัดทางด้านการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้วต้องมีการวัดผลด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าตลอดจนสร้างนวัตกรรมการเรียนรู้ให้แก่องค์กร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กร ความสามารถในการแข่งขันและอนาคตขององค์กรนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยขอบเขตหรือองค์ประกอบในการวัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้มุมมองแต่ละด้านนั้นจะประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ (Objective) เพื่อเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองที่ต้องการจะชี้วัด
2. ตัวชี้วัด (Performance Indication) คือ ตัวชี้วัดนั้นจะแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่
3. เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือค่าตัวเลขที่ตั้งไว้เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงค่านั้น ๆ
4. แผนงาน โครงการที่ตั้งใจ (Initiatives) คือ แผนการปฏิบัติงานที่มีการลำดับเป็นขั้น ๆ ในการจัดทำกิจกรรม

4. การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

4.1 ความถูกต้อง (Accuracy) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ถูกต้องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้ผลตามที่ต้องการหากการควบคุมเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ทำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขไม่ตรงประเด็น โดยไม่อาจทราบได้ว่าควรแก้ไขอย่างไร หรือควรดำเนินการต่อไปอย่างไร

4.2 ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดี ต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจเอาใจใส่ได้ทันเวลา เพื่อการแก้ไขหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมาย หากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้นระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีต้องสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างทันถ่วงทีและทันเวลา

4.3 ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลต้องสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยต้องใช้ระดับของการควบคุมให้น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

4.4 ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดี ต้องมีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งระบบการควบคุมควรปรับตัวตามเวลารวมถึงสภาพแวดล้อม

4.5 การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผล ควรมีความซับซ้อนที่น้อยที่สุด เพื่อความสะดวกในการใช้งานและคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถเข้าใจได้อย่างง่ายดาย

4.6 การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการควบคุมและติดตามผล ต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริงจึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้

4.7 การจัดระบบอย่างมีกลยุทธ์ (Strategic Placement) ผู้บริหารจะต้องจัดวางระบบการควบคุมและติดตามผลอย่างมีกลยุทธ์ อันจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในการควบคุมได้ ซึ่งระบบการควบคุมและติดตามผลควรครอบคลุมกิจกรรม เหตุการณ์ และการดำเนินงานทุกอย่างภายในองค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรนำระบบการควบคุมและติดตามผลมาใช้โดยขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสมก็จะไม่สามารถบรรลุผลตามต้องการได้

4.8 การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถจะควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญหรือควบคุมติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญจริง ๆ ไม่ใช่หลงไปอยู่ในรายละเอียดทุกเรื่องการเข้าไป

ตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะส่งผลต่อการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว

4.9 การใช้มาตรการหลาย ๆ อย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่งหรือมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่ง จะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุมเพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นมาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท

4.10 การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Active) การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่เป็นการแจ้งให้รู้ว่ามีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้นแต่จะต้องเสนอแนะด้วยว่า ควรจะดำเนินการแก้ไขอย่างไรเพื่อให้เกิดความถูกต้องและสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ (เสนาะ ดิยาว, 2543)

แนวคิดเกี่ยวกับกรมสรรพากร

กรมสรรพากร (The Revenue Department)

เป็นส่วนราชการระดับกรมสังกัดกระทรวงการคลัง เริ่มก่อตั้งเมื่อในสมัยรัชกาลที่ 5 ในวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ.2433 กรมสรรพากร มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากฐานรายได้และฐานการบริโภคภายในประเทศ จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นรายได้ให้แก่รัฐบาล เพื่อนำมาใช้ในการบริหารประเทศต่อไป ภาษีที่จัดเก็บมี 5 ประเภท ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีเงินได้ปิโตรเลียม ภาษีมูลค่าเพิ่ม และอากรแสตมป์

สำนักงานสรรพากรภาค 1

สำนักงานสรรพากรภาค 1 ตั้งอยู่เลขที่ 90 อาคารกรมสรรพากร ชั้นที่ 22-23 ซอยพหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 9 พื้นที่ ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 ถึงสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1
 - 1.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระนคร 1
 - 1.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพระนคร 2
2. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
 - 2.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปราบศัตรูพ่าย 1
 - 2.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปราบศัตรูพ่าย 2

- 2.3 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาสัมพันธ์วงศ์
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3
 - 3.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปทุมวัน 1
 - 3.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาปทุมวัน 2
4. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4
 - 4.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาพญาไท
5. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5
 - 5.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาราชเทวี 1
 - 5.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาราชเทวี 2
6. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 6
 - 6.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาคูสิต
 - 6.2 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางซื่อ
7. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7
 - 7.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาจตุจักร
8. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8
 - 8.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาลาดพร้าว
9. สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 9
 - 9.1 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหลักสี่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของปัจจัยการควบคุมภายใน

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2554 , 1) ได้ให้ความหมายของการควบคุมภายใน คือ กระบวนการที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหาร และบุคลากรทุกระดับของหน่วยรับตรวจกำหนดให้มีขึ้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. การดำเนินงาน (Operation : O) หมายถึง การบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกัน หรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลืองหรือการทุจริตของหน่วยรับตรวจ

2. การรายงานทางการเงิน (Financial : F) หมายถึง รายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ภายในและภายนอกหน่วยรับตรวจเป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันเวลา

3. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance : C) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ รวมทั้งการปฏิบัติตามนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานที่องค์กรได้กำหนดขึ้น

กรมบัญชีกลาง (ออนไลน์) ให้ความหมายของการควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่คณะผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรกำหนดขึ้น ซึ่งเป็นการออกแบบในระดับที่สมเหตุสมผล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน
2. ความเชื่อถือได้ของข้อมูลและรายงานทางการเงิน
3. การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2540 , 1) ให้ความหมายของการควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการ แผนการจัดองค์กร ระบบงาน และวิธีการ ที่มีอยู่ภายในองค์กร โดยที่ผู้บริหารกำหนดวัตถุประสงค์หลัก เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่อง ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ และควมมีคุณภาพสมบูรณ์ของข้อสนเทศ
2. การปฏิบัติตามนโยบาย
3. การป้องกันระวังรักษาทรัพย์สิน
4. การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จ

กุสุมา โสเชียว (2549 , 16) ได้ให้ความหมายของการควบคุมภายใน คือ แผนจัดแบ่งส่วนงาน วิธีการปฏิบัติงานที่ประสานกัน และมาตรการต่าง ๆ ที่ถือปฏิบัติในกิจการ เพื่อดูแลรักษาทรัพย์สิน ตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายที่ผู้บริหารวางไว้

ประเสริฐ กายาไชย (2551 , 7) ให้ความหมายของการควบคุมภายในไว้ว่า การบริหารจะครบวงจร หรือสมบูรณ์ที่สุด หากมีการควบคุมดูแลและปฏิบัติงานตามแผนงานของผู้บริหารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องจากการควบคุมดูแลเป็นการตรวจสอบ ติดตาม การรายงาน การวัด และประเมินผล ซึ่งจะนำเข้าสู่วงจรของแผนในลักษณะการปรับปรุง

ดีใหม่ อินทรพานิชย์ (2551 , 10-11) ให้ความหมายการควบคุมภายใน หมายถึง การดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วย แผนการจัดองค์กร วิธีการ และมาตรการต่าง ๆ ที่ฝ่ายจัดการกำหนดขึ้น เพื่อ

1. ป้องกันทรัพย์สินจากการทุจริต ผิดพลาดและภัยพิบัติทั้งปวง
2. ให้ข้อมูลทางการเงินบัญชีถูกต้องเชื่อถือได้
3. การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้

ชีวิน ชีระวิภาค (2545) กล่าวว่า การควบคุมภายในส่วนใหญ่มี 2 แบบ คือ แบบบริหารและแบบบัญชี (การเงิน) ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้การควบคุมภายในนอกจากจะช่วยเสริมแรงทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่วนสภาพและวัฒนธรรมขององค์กรที่ดีจะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใส มีค่านิยมทำงานที่ดี

วิดา ปานาลาด (2548) ศึกษาเรื่องการบริหารการควบคุมภายในของกระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริหารการควบคุมภายในของกระทรวงมหาดไทยของผู้บริหารที่มีระดับการบริหารราชการ กรมต้นสังกัด จำนวนบุคลากร งบประมาณรายจ่ายประจำปีแตกต่างกัน และศึกษาปัญหาในการนำการบริหารการควบคุมภายในมาปฏิบัติของกระทรวงมหาดไทย จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารการควบคุมภายในอยู่ในระดับมาก และมีปัญหาในการนำการบริหารด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรม การควบคุม มาปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง ข้อเสนอแนะที่ได้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารการควบคุมภายในของกระทรวงมหาดไทย ตลอดจนการส่งเสริม การสนับสนุนและการปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

พริ้มเพรา ชงไชย (2549) ศึกษาเรื่องศึกษาสภาพการดำเนินงานการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2 ประจำปี 2547 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชี ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 2 เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนางานการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ กลุ่มผู้อำนวยการสถานศึกษา รองผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 132 คน และกลุ่มครูผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำนวน 80 คน ผลการวิจัยพบว่าสภาพการดำเนินงานการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสด เงินฝากธนาคาร รายได้ การรับเงินรายได้ ทรัพย์สินที่ได้มาด้วยเงินงบประมาณและการบริจาค การจัดซื้อจัดหา การจ่ายเงินค่าพัสดุ และรายงานการเงิน มีการปฏิบัติแตกต่างกันตามขนาดของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาขนาดกลางปฏิบัติได้มากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิบัติงานการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีได้แก่ ครูที่ไม่มีประสบการณ์ในการลงบัญชีทรัพย์สิน

วัชรวิ วรรณเรืองรอง (2549) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายใน ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในและปัจจัยการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายใน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 154 คน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน 8 คน ผลการวิจัยพบว่าผลการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายในโดยรวมอยู่ในระดับดี ปัจจัยการดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

พรพิมล นิลทจันทร์ (2549) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิชาชีพตรวจสอบภายใน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การตรวจสอบภายในจะให้ผลสำเร็จตามมุ่งหมาย ต้องขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีอำนาจหน้าที่ และความเป็นอิสระที่พอเพียงแก่การดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุชิต ธีมมารักษ์ตานนท์ (2530) ที่ได้ศึกษาเรื่องการตรวจสอบภายในของธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ พบว่าปัจจัยในเรื่องการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร มีความสำคัญแก่หน่วยงานตรวจสอบภายในมากพอสมควร เพื่อให้หน่วยงานตรวจสอบมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระที่พอเพียงแก่การดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อัจฉรารัตน์ สิทธิ (2553) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบ ในมุมมองของผู้รับตรวจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าหากการตรวจได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารเป็นอย่างดีแล้ว จะช่วยส่งเสริมให้การตรวจสอบภายในมีความสะดวก และเกิดประสิทธิผลได้มากขึ้น

พรรัตน์ วงศ์ธีระธร (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าการมอบหมายงานหน้าที่ความรับผิดชอบให้ตรงกับความรู้ความสามารถที่ถนัดและสนใจ จะทำให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ และจะทำให้ผู้ได้รับมอบหมายงานมีแรงจูงใจในการทำงานนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมลกร บุญบัน (2550) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในขององค์กรรัฐที่เกี่ยวกับกิจการไฟฟ้า พบว่าถ้าจะให้ การตรวจสอบภายในทำให้เกิดประสิทธิผลและมีความน่าเชื่อถือผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องการติดต่อสื่อสารและการมีมนุษยสัมพันธ์

ทิฆัมพร ปัสสาโก (2555 , บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่ามหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กรผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรร่วมกันวางแผนอัตรากำลัง พร้อมทั้งดำเนินธำรงรักษาประเมินผลและพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน กระบวนการการประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและยุติธรรมจะช่วยส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะจะเป็นหลักประกันได้ว่าหากมีผลการปฏิบัติงานดีย่อมได้รับผลตอบแทนที่ดี ส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรมีการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยจะนำไปสู่ความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งวางแผนการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ศิริมล แสนสุข (2555 , บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิผลการควบคุมภายในของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่าสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามแผนงานที่วางไว้ ป้องกันการทุจริตในองค์กร ลดความเสี่ยงจากการดำเนินงาน สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลักดันให้องค์กรสามารถที่จะดำเนินเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลที่ดีได้ และมีผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายในธุรกิจโรงแรมต้องส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการควบคุมภายใน โดยจัดให้มีการวางแผนการควบคุมภายในอย่างเป็นระบบทุกกิจกรรมในองค์กร มีการควบคุมเอกสารทางธุรการ และรวมไปถึงการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และมีคุณธรรม จริยธรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานขององค์กร เพื่อที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

ปาไลดา เชนธุ์ขุนทด (2554 , บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบกลยุทธ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธุรกิจที่ได้รับรางวัลการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย พบว่า การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือในการทดลองระบบการควบคุมภายในองค์กร เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้รายงานข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้

ผู้บริหารรับทราบ อันจะส่งผลให้บุคลากรและองค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบภายในของธุรกิจควรพัฒนากลยุทธ์การกำกับดูแลกิจการที่ดีอันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงต่อไป

ฐานิชย์ เกสร (2551 , บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของการทำงานเป็นทีมและการบริหารความขัดแย้งที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า การทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยที่สำคัญของความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรใดที่สมาชิก ร่วมกันทำงานและใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่เกี่ยวพันกันอย่างเต็มกำลังศักยภาพ ย่อมพร้อมที่จะเผชิญกับการท้าทายของโลกและความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงได้อย่างมั่นใจ ความขัดแย้งภายในก็เป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติอย่างหนึ่งที่มีเกิดขึ้นเสมอในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นสามารถก่อให้เกิดได้ทั้งผลดีและผลเสียขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุมและการยอมรับของคนในองค์กรต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

เบญจวรรณ ชาติจอหอ (2550 , บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความเชื่อมั่นต่องบการเงินและภาพลักษณ์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการกำกับดูแลกิจกรรมที่ดีโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น อย่างเท่าเทียมกัน ด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และด้านความรับผิดชอบของคณะกรรมการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นต่องบการเงินโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเปิดเผยข้อมูลของงบการเงิน ด้านรูปแบบการนำเสนอของงบการเงิน และด้านกระบวนการจัดทำงบการเงิน และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความคล่องตัวในการบริหารงาน ด้านความเลื่อมใสและศรัทธา และความเชื่อมั่นและยอมรับ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของงบการเงินโดยรวม ด้านกระบวนการจัดทำงบการเงิน ด้านรูปแบบการนำเสนอของงบการเงิน และด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับภาพลักษณ์องค์กรด้านความเชื่อถือ

สรุป การควบคุมภายใน หมายถึง การบวนการวิธีการการปฏิบัติงานที่ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนในองค์กรจัดให้มีขึ้น เพื่อช่วยให้การดำเนินงานในหน่วยงาน มีความน่าเชื่อถือว่าจะสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล และประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรที่น้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 , 667) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

Peterson & Plowman (อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง 25.. , 10-11) ประสิทธิภาพทางการจัดการ หมายถึง ความสามารถที่จะวางหลักและวิธีการทำงานให้ได้ผลงานออกมาสูงที่สุด เป็นที่น่าพอใจแก่ผู้รับบริการ องค์กร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ กล่าวคือ นอกจากผลงานที่ได้ต้องมีปริมาณและคุณภาพสูงแล้วยังต้องคำนึงถึงความพอใจของผู้ผลิตและผู้ใช้นั้น ๆ หรือบริการนั้น ๆ กล่าวว่ ประสิทธิภาพ ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality)
2. ปริมาณของงาน (Quantity)
3. เวลา (Time)
4. วิธีการ (Methods)
5. ค่าใช้จ่าย (Costs)

จากปัจจัย 5 ประการดังกล่าว ได้นำแนวคิด และทฤษฎีจากนักวิชาการ นักวิจัยหลายท่านพอที่จะสามารถนำมาอธิบายและกล่าวถึงในวิจัยครั้งนี้ ได้ดังต่อไปนี้

คุณภาพของงาน (Quality)

กัลยา ชนกรอังกูต (2551 , 14) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรไว้ในด้านของคุณภาพของงานดังนี้ คุณภาพ (Quality) ระดับของคุณภาพว่าดีหรือไม่ จะขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กร ซึ่งอาจตัดสินใจจากความถูกต้อง ความต่อเนื่องของงาน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความละเอียดลออ และ ความประณีตหรืออาจจะวัดจากความถูกต้องของงานต่อความผิดพลาด หรืออาจจะวัดจากความถูกต้องของงานต่อความผิดพลาด จำนวนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นต้น

Millet (1954 , 4) ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)

2. การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างทันเวลา (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

ปริมาณของงาน

กัลยา ธนกรอังกูต (2554 , 14) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรไว้ในด้านของปริมาณของงาน (Quantity) จะเป็นจำนวนผลงาน/ชิ้นงาน ที่เป็นผลจากการปฏิบัติงานระดับของผลงานที่ออกมา จะขึ้นอยู่กับวิธีการวัด อาจพิจารณาในส่วนของเวลาที่ใช้ ความเร็วต่อเวลาที่กำหนดไว้

เวลา (Time)

เกษม แก้วยาศรี (2548 , 12-13) ได้กล่าวถึงระบบการบริหารเวลาไว้ 3 ประการหลัก ๆ ดังนี้

1. กำหนดความสำคัญ (Set Priorities) ผู้บริหารต้องพิจารณาภารกิจต่าง ๆ ที่จะต้องทำว่ามีความสำคัญมากน้อยอย่างไร มีวัตถุประสงค์อะไร จากนั้นจึงตัดสินใจว่างานใดควรทำก่อนและงานใดควรทำทีหลัง โดยใช้วิธี A-B-C (A-B-C Strategy) ผู้บริหารจะต้องระบุงานที่จะต้องทำทั้งหมดในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และก็พิจารณาความสำคัญของกิจกรรมนั้นเป็น A B หรือ C โดยมีความหมายดังต่อไปนี้

A มีความหมายว่า มีความสำคัญมากต้องทำก่อน

B มีความหมายว่า มีความสำคัญ เช่น ถ้ามีเวลาก็ควรทำ

C มีความหมายว่า ถ้าไม่ทำขณะนี้คงไม่เป็นไร เมื่อทำอย่างอื่นเสร็จก่อนจึงค่อยทำก็ได้

2. การวางแผน (Planning) ภายหลังจากการพิจารณาความสำคัญของงานหรือกิจกรรมที่ต้องทำก่อนหลังตามข้อ 1 แล้ว ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนที่จะปฏิบัติตามงานหรือกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 2.1 ลำดับงานที่ทำ (The Sequence) หมายถึง การพิจารณางานที่มีความสำคัญทั้งหมดก่อนว่า จะทำงานใดก่อนและหลัง

- 2.2 ยึดหลัก 4 W (Who , What , Where , and When) หมายถึง การระบุลำดับงานที่จะทำให้ชัดเจน เช่น ถ้าจะต้องไปพบลูกค้า ก็ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะพบใคร เรื่องอะไร ที่ไหน เวลาใด

- 2.3 ทรัพยากรทางการบริหารที่ต้องการ (Resources Needed) หมายถึง การระบุทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ต้องการในการทำงานตามแผน เช่น ใช้คนกี่คน ใช้เงินกี่บาท ใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อะไรบ้าง

2.4 การติดตามผล (Follow - Up Required) หมายถึง การพิจารณาวิธีการติดตามผลเพื่อที่จะได้ทราบว่า งานที่กำหนดไว้ตามแผนนั้น งานใดมีปัญหาหรือมีความก้าวหน้าอย่างไร วิธีการติดตามผล ได้แก่ การดูรายงานการประชุม การสังเกตและการสัมภาษณ์ วิธีการหนึ่งหรือหลายวิธีก็ได้

2.5 แผนสำรอง (Contingency Plan) หมายถึง การพิจารณาเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการดำเนินงานตามแผนแล้วกำหนดเป็นแผนสำรองไว้ การวางแผนนั้นจะต้องเขียนใส่ตารางของแผนงาน หรือแผนการปฏิบัติ เพื่อให้ง่ายต่อการทบทวนการเตือนความจำ หรือจนกระทั่งการปรับปรุงแผนและการมอบหมายงานให้คนอื่นทำ

3. การปฏิบัติตามตารางเวลาที่กำหนด (Protection Schedule Times) หมายถึง การปฏิบัติตามตารางการทำงานที่กำหนดไว้ในแผน ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้จักใช้คำว่า “ไม่” หรือรู้จักการปฏิเสธงานเฉพาะหน้าที่ที่ไม่มีความจำเป็นเร่งด่วน

วิธีการ (Methods)

นารินทร์ จันทรสุวรรณ (2551 , 37-38) กล่าวว่าไว้ว่า การบริหารทีมงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้นทำได้เพียงใด ขึ้นอยู่กับวิธีการสำคัญ 3 ประการที่ผสมผสานกัน ดังนี้

1. ความพยายาม คือ ขนาดของกำลังความพยายามของพนักงานที่ทุ่มเทให้กับงานของกลุ่มจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ออกแบบว่าจะจะเป็นงานที่ทำทลายความสามารถหรือไม่ และให้อิสระในการตัดสินใจหรือไม่ เป็นต้น

2. ทักษะความรู้ หมายถึง ทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความรู้ที่จะเอาไว้พิชิตงานและรวมไปถึงการมีทักษะ และความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการทำงาน ด้วยทักษะและความรู้นี้เองที่จะทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพเข้ากันได้ และรวมพลังกันเพื่อการทำงานได้

3. กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน ถ้ากลุ่มมีกลไกในการร่วมกันและช่วยกันคิดค้นหากกลยุทธ์ที่จะใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลาแล้ว ประสิทธิภาพของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้เสมอ

Becker and Neuhauser (อ้างถึงใน อนุรักษ์ฯ ผมทอง, 2553 , 21-22) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิดยังมีปัจจัยประกอบและสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความไม่แน่นอน

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

ค่าใช้จ่าย (Costs)

ภรณ์ กীরติบุตร (2529 , 110-116) ได้กล่าวเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรในด้านของค่าใช้จ่าย ว่าเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยค่านึงว่าจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ เป็น วัตถุประสงค์ แรงงานเท่าใด จึงจะบรรลุเป้าหมายตามระดับของผลผลิตที่ต้องการ

ไพลิน นาพันธุ์ (2551 , 22) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานในระบบราชการ รวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพนี้สามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่ การใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัด ก่อให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

อนงเงา พูลเพิ่ม (2552 , 18) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าเป็นเรื่องของค่าใช้จ่าย และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้ากำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น

สรุป ประสิทธิภาพในการดำเนินงานนั้น คือ การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรในการบริหารให้น้อยที่สุด และผลที่ได้รับนั้นจะต้องเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด

ปริมาณงานและคุณภาพของงานจะต้องได้ครบตามวัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพจะมีความสมบูรณ์มากขึ้นเรื่อยๆ ขึ้นอยู่กับการทำงานอย่างเป็นระบบ ถูกต้องและครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกระบวนการบริหาร

งานวิจัยต่างประเทศ

Ramon (1989 , 208) ทำการวิจัยเรื่องระบบการควบคุมภายในของธุรกิจต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในคือการผสมผสานของการประสานอย่างมีระบบของระบบบัญชีซึ่งเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของผู้บริหารภายใต้ความถูกต้องและสอดคล้องกับข้อมูลข่าวสารการปกป้องทรัพย์สินขององค์กร

Steers (1977 , 8) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถบรรลุผลถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ คือ นโยบายการบริหาร เช่น การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กร ตลอดจนการริเริ่มสร้างสรรค์

Prott (1993 , 115) ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญเกิดจากบุคคลที่ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดความละเอียดรอบคอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ เวลาไม่เพียงพอทำให้เกิดการควบคุมและการตรวจสอบไม่ทั่วถึง การวางระบบการควบคุมภายใน จึงเป็นส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือการสร้างระบบงานให้สอดคล้องกัน

Naidoo (2011 , Web Site) ได้ศึกษาบทบาทการติดตามและการประเมินผลในการส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีในแอฟริกาใต้ กรณีศึกษาของกรมพัฒนาสังคม พบว่า การส่งเสริมความโปร่งใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตย รวมถึงการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน การบริหารของภาครัฐ ความสัมพันธ์ระหว่างระบอบประชาธิปไตยกับการติดตามและการประเมินผล ได้แสดงให้เห็นโดยการประเมินว่าประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์เป็นการปฏิบัติโดยเฉพาะส่งผลให้เกิดวิธีการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดี บ่งบอกถึงวิวัฒนาการของการติดตามและประเมินผลในระดับทวีปและประเทศที่มีระเบียบวินัย และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้การติดตามและการประเมินผลกับแอฟริกาใต้ ภาพรวมที่ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการดำเนินการและทดสอบกับประสิทธิภาพการทำงานของกรณีศึกษากรมพัฒนาสังคม

Evans-Smallwood (2009 , Web Site) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของผู้จัดการและกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในบริษัทย่อยโทรคมนาคม พบว่า การจัดการที่มีประสิทธิภาพของการประเมินผลจะมีความท้าทายมากขึ้น เมื่อผู้จัดการ

เผชิญหน้ากับตลาดโลกที่มีการแข่งขันสูง และมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในองค์กร กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร ผู้จัดการและผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมาก ถ้าไม่มีการดำเนินการอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาเชิงปริมาณ การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่สำคัญ คือ ปัจจัยความพร้อมในการบริหารจัดการ ปัจจัยขององค์กรผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยความพึงพอใจและผลกระทบ หรืออิทธิพลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้จัดการที่ปฏิบัติงานเป็นครั้งแรก เมื่อกระบวนการบริหารจัดการและการประเมินมีประสิทธิภาพ ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ บริษัทย่อยซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของบริษัทโทรคมนาคมระดับโลก ในส่วนใต้ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งรวมทั้งผู้จัดการและพนักงาน ผลการศึกษาที่ระบุว่า ผู้จัดการที่ปฏิบัติงานเป็นครั้งแรกมีประสิทธิภาพในการบริหารการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Jeffrey (2009 , 85-113) ได้ศึกษาปฏิกริยาของพนักงานในการติดตามผลการปฏิบัติงาน พบว่า การติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถสร้างแรงบันดาลใจเจตคติที่ดีของพนักงาน โดยสามารถทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้สามารถตรวจสอบข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สะดวก พนักงานมีปฏิกริยาที่พึงพอใจต่อการติดตามผลการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการสร้างสัมพันธภาพที่ดีของหัวหน้างานกับพนักงานระดับปฏิบัติการได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความกล้าแสดงความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น การรวบรวมข้อมูลจากข้อเสนอแนะดังกล่าว นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และองค์กรมีความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงแนวการปฏิบัติงานที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

Davila (2005 , 223-248) ได้ศึกษาการเกิดขึ้นของการควบคุมทางการบริหารโดยมุ่งไปยังระบบทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดใหญ่ที่กำลังเติบโต พบว่า การนำเอาระบบการควบคุมทางการบริหารมาเป็นกุญแจสำคัญในการจัดการความตึงเครียดที่แพร่ขยายในธุรกิจใหม่ที่กำลังเติบโต โดยไม่คำนึงถึงความสำคัญขององค์กรอย่างมาก รายงานวิจัยนี้ได้สร้างทฤษฎีการควบคุมทางด้านการบริหารที่มีอยู่ โดยมากจะมุ่งถึงการจัดองค์กรและการคาดหมายก่อนหน้านี้ที่ขึ้นอยู่กับการศึกษาภาคสนาม เพื่อค้นคว้าถึงวิธีที่ระบบที่ใช้กับองค์กรที่กำลังเจริญเติบโต เพื่อเสนอความคิดเห็นต่อทฤษฎีซึ่งจะดึงมาจากความเป็นผู้ประกอบการและวงจร ซึ่งแยกออกมาได้ 7 ตัวแปร ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนระบบการจัดการคุณภาพ รวมถึงขนาดของหลักฐานจากฐานข้อมูลของการรับเอาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์

Kopp และ O'Donnell (2005 , 423-434) ได้ศึกษาผลกระทบของการจัดองค์กรด้านการควบคุมภายในที่มีต่อกระบวนการทางธุรกิจ พบว่า วัตถุประสงค์ถูกกำหนดให้ครอบคลุมการผลิตภูมิความรู้ที่เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ภายหลังจากการฝึกอบรมจะต้องประเมินการควบคุมภายใน โดยใช้

เครื่องมือที่รวบรวมได้จากขั้นตอนการทำงานที่มุ่งเน้นจำแนกประเด็นการควบคุมมากขึ้นตลอดจนภาระหน้าที่การประเมินการควบคุม การค้นหาข้อแนะนำว่าประเด็นกระบวนการอาจจะเป็นกรอบแนวคิดที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สำหรับหน้าที่การประเมินการควบคุมภายในองค์กร ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาเสนอแนะว่า 1) การใช้วิธีการเพ่งเล็งกระบวนการเมื่อผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติการประเมินค่าการควบคุมตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ถึงกระบวนการ 2) การจัดการข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจขององค์กรโดยการมุ่งพิจารณาจากกระบวนการที่จะคอยช่วยเหลือให้ผู้ริเริ่มควบคุมให้ตัดสินใจขององค์กร ยิ่งไปกว่านั้นการค้นพบในครั้งนี้แนะนำว่า การใช้วิธีการให้ความสำคัญกับกระบวนการจะช่วยให้โครงสร้างการพิจารณาความถูกต้องของผู้เริ่มฝึกหัดและอิทธิพลของการเรียนรู้ที่พวกเขานำมาใช้กับงานการให้ความสำคัญกับกระบวนการจะช่วยให้ผู้เริ่มต้นจำแนกประเด็นการควบคุมได้ดีกว่าโครงสร้างการมุ่งเน้นวัตถุประสงค์

Lindh (2004 , Web Site) ได้ ศึกษาการติดตามผลการปฏิบัติงานในธุรกิจโครงข่ายการติดต่อสื่อสาร พบว่า การติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการปฏิบัติงานและจัดการเครือข่าย ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่แตกต่างกันของธุรกิจได้มากขึ้น เช่น บางธุรกิจมีการดำเนินงานประจำวัน และการบำรุงรักษาข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ควบคุมการเรียกเก็บเงินจากลูกค้าได้สะดวกขึ้น วัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์นี้คือ การพัฒนาการติดตามผลการปฏิบัติงานของโครงข่ายการสื่อสารในเครือข่าย IP ซึ่งต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการวัดการรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพโดยสนับสนุนให้มีการติดตามผลการปฏิบัติเพื่อให้มีการปฏิบัติงานพื้นฐานมีประสิทธิภาพและมีความแม่นยำถูกต้องตามนโยบายจะทำให้เกิดข้อมูลทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ความล่าช้า ความสูญเสียทรัพยากรการติดตามผลการปฏิบัติงานจึงมีบทบาทในการจัดการในระบบทั่ว ๆ ไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในซึ่งเนื้อหาในบทนี้ ผู้วิจัยกล่าวถึงประเด็นหลัก ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
4. เครื่องมือการวิจัย
5. การรวบรวมข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานครและผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้กรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตนเอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวนทั้งสิ้น 2,130 คน (กรมสรรพากร, 2560)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นตัวแทนที่ดี ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยใช้สูตรในการคำนวณ ของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 5% ซึ่งสูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n แทน จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนหรือขนาดประชากร

e แทน ค่าความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อน (0.05)

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{2,130}{1 + 2,130(0.05)^2}$$

$$n = \frac{2,130}{6.325}$$

$$n = 336$$

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดลักษณะของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

- ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ การควบคุมภายใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล และประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี , 5-10 ปี , 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

- ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามประเมินผล

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งการสร้างเครื่องมือการวิจัยนั้นผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสร้างข้อคำถาม โดยแบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก ข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนนี้ เป็นคำถามที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ข้อคำถามในแบบสอบถามนี้ เป็นข้อคำถามที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ปัจจัยการควบคุมภายใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ค่าแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด มีระดับความเห็นด้วยมาก มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง มีระดับความเห็นด้วยน้อย และมีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย คำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ข้อคำถามในแบบสอบถามนี้ เป็นข้อคำถามที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น ทั้งนี้ สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 ข้อคำถามมีลักษณะปลายปิด ใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ตามหลักของ Likert Scale สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความความคิดเห็นน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

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

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย โดยทำการทดสอบเครื่องมือ 2 ส่วน คือ การตรวจสอบความตรง (Validity) ประกอบด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ดังต่อไปนี้

การตรวจสอบความตรง (Validity)

การตรวจสอบความตรง เป็นการวัดคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้นกับองค์ประกอบ ที่ต้องการวัดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเครื่องมือแต่ละชนิดมีจุดมุ่งหมายเฉพาะตัว ดังนั้นเครื่องมือที่มีความตรงในจุดมุ่งหมายหนึ่งได้ โดยไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมจุดมุ่งหมายทั้งหมด (Wainer & Braun, 1988) โดยการตรวจสอบนั้น จะพิจารณาทีละข้อว่ามีลักษณะข้อความเป็นอย่างไร และทุกข้อมีคุณภาพตามเกณฑ์ในแต่ละแบบการประเมินนั้น ๆ หรือไม่สำหรับการศึกษาคั้งนี้เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ความตรงเชิงเนื้อหา หมายถึง คุณภาพของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นมีความถูกต้องตรงตามเนื้อเรื่องที่ต้องการวัดหรือวัดได้ครอบคลุมเนื้อเรื่องทั้งหมด (วัลลภ ลำพาย, 2547) เป็นความตรงที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ตรวจสอบเนื้อหาของเครื่องมือว่าเนื้อหาของข้อคำถามวัดได้ตรงตามเนื้อหาของตัวแปรที่ต้องการวัดหรือไม่ โดยการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้นๆพิจารณาว่าเครื่องมือที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องตามนิยามเชิงปฏิบัติการในกรอบขอบเขตที่ต้องการวัดหรือไม่

(Gable, 1986) ซึ่งจำนวนผู้เชี่ยวชาญควรมีตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป เพื่อหลีกเลี่ยงความคิดเห็นที่แบ่งเป็น 2 ขั้ว (สุวิมล ตีรกานันท์, 2546)

ดังนั้น ในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการนำ นิยามศัพท์ โครงสร้างการสร้างข้อคำถาม และร่างแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความ สอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ด้วยคะแนน 3 ระดับคือ

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น สอดคล้อง กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้น สอดคล้อง กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้อง กับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

หลังจากนั้นนำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกัน เพื่อคำนวณค่าดัชนี ความสอดคล้องฯ ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

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

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R = คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับนิยามการวัดตัวแปรที่กำหนด (สุวิมล ตีรกานันท์, 2548)

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ ในการทดสอบก่อนการใช้งานได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไข

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทำการ ทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ครั้งนี้ หลังจากได้ผลแล้ว จึงนำมารวบรวมเพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้วัดค่าความเชื่อมั่นที่ กว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาฯควรมีค่าใน ระดับ 0.70 ขึ้นไป และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 (Hair , Black , Babin , Anderson , & Tatham, 2006)

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัยและนำมาใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวิธีการและขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. จัดเตรียมหนังสือจากคณบดีคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม เป็นหนังสือนำเพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม พร้อมกับหนังสือแนะนำตัวของผู้วิจัย และแบบสอบถาม พร้อมคำอธิบายเกี่ยวกับการกรอกแบบสอบถาม ของจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงผู้วิจัย พร้อมติดตราไปรษณีย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการจัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการ โดยแบบสอบถามดังกล่าว ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำเลขรหัส เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบและติดตามแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด

3. รวบรวมแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ไปดำเนินการประมวลผลข้อมูล ดังต่อไปนี้

- 4.1 การลงรหัสโดยนำแบบสอบถามมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

- 4.2 การประมวลผลของข้อมูลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการประมวลผลข้อมูล

- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานครเมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อมูลทางสถิติเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานครทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

การศึกษาคั้งนี้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยรายงานผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inference Statistics) การศึกษาในบทนี้แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
3. ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. การทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายดังต่อไปนี้

N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบความมีนัยสำคัญค่าคงที่และสัมประสิทธิ์จากการแจกแจงแบบt-Distribution
P-value	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
*	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
CON-EN	หมายถึง	การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม
RISK-ASS	หมายถึง	การควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง
CON-ACT	หมายถึง	การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม
INFOR-COMMU	หมายถึง	การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร
MONIT	หมายถึง	การควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผล

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ สามารถสรุปผลได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร/ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	166	49.40
หญิง	170	50.60
รวม	336	100.00
2. อายุ		
20-30 ปี	123	36.60
31-40 ปี	91	27.10
41-50 ปี	88	26.20
มากกว่า50 ปีขึ้นไป	34	10.10
รวม	336	100.00
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	156	46.40
สมรส	155	46.10
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	25	7.50
รวม	336	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	50	14.90
ปริญญาตรี	180	53.60
ปริญญาโท	97	28.90
ปริญญาเอก	9	2.80
รวม	336	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร/ตัวชี้วัด	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	98	29.20
5-10 ปี	74	22.00
11-15 ปี	91	27.10
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	73	21.70
รวม	336	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	49	14.60
15,000-30,000 บาท	144	42.90
30,001-45,000 บาท	109	32.40
45,000 บาทขึ้นไป	34	10.10
รวม	336	100.00

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาจากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 และที่เหลือจำนวน 166 คน เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 49.40

ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 และน้อยที่สุด คือ มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10 และน้อยที่สุดคือมีสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่/หม้าย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40

ด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท

จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 บาท และน้อยที่สุด คือ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70

ด้านประสบการณ์การทำงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และน้อยที่สุด คือ มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-45,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาทขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายใน จำแนกรายด้านของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 336)

ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน	Mean	SD	แปลความหมาย
1. การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	3.33	0.79	ระดับปานกลาง
2. การควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง	3.26	0.80	ระดับปานกลาง
3. การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม	3.32	0.83	ระดับปานกลาง
4. การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.31	0.81	ระดับปานกลาง
5. การควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผล	3.31	0.81	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.31	0.81	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในจำแนกรายด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยการควบคุมภายในอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระดับรายด้าน พบว่า 1.บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 3.33 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2.บุคลากร

ของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3.บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4.บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยการควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 5.น้อยที่สุด คือ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัจจัยการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 336)

การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	Mean	SD	แปลความหมาย
1. มีการกำหนดนโยบายโครงสร้างขององค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	3.54	0.748	ระดับมาก
2. มีการกำหนดนโยบายของการควบคุมภายในที่ชัดเจน	3.39	0.769	ระดับปานกลาง
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอ	3.33	0.814	ระดับปานกลาง
4. มีการสร้างทัศนคติให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.25	0.783	ระดับปานกลาง
5. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอยู่เสมอ	3.28	0.817	ระดับปานกลาง
6. มีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน	3.19	0.791	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.33	0.79	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม จำแนกรายข้อคำถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการควบคุมภายใน

ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระดับรายข้อคำถาม พบว่า 1.บุคลากรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายโครงสร้างขององค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.54 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก 2.บุคลากรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายของการควบคุมภายในที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3.บุคลากรให้ความสำคัญกับพนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4.บุคลากรให้ความสำคัญกับการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 5.บุคลากรให้ความสำคัญกับการสร้างทัศนคติให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 6.น้อยที่สุด คือ บุคลากรให้ความสำคัญกับมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 336)

การควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง	Mean	SD	แปลความหมาย
1. มีแนวทางในการบริหารและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นที่ชัดเจน	3.32	0.750	ระดับปานกลาง
2. พนักงานทุกคนรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงาน	3.22	0.841	ระดับปานกลาง
3. การจัดสรรทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดมีความเหมาะสม	3.24	0.818	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.26	0.80	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง จำแนกรายข้อคำถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยงโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระดับรายข้อคำถาม พบว่า 1.บุคลากรให้ความสำคัญกับการมีแนวทางในการบริหารและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นที่ชัดเจน

ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.32 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2.บุคลากรให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 3.น้อยที่สุด คือ บุคลากรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 336)

การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม	Mean	SD	แปลความหมาย
1. มีการแบ่งแยกหน้าที่งานอย่างชัดเจน	3.49	0.788	ระดับปานกลาง
2. มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.31	0.845	ระดับปานกลาง
3. มีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติจากผู้บริหารเป็นระยะเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์	3.28	0.856	ระดับปานกลาง
4. มีการกำหนดอำนาจในการอนุมัติในแต่ละระดับเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน	3.26	0.859	ระดับปานกลาง
5. มีการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา	3.25	0.820	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.32	0.83	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม จำแนกรายข้อคำถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระบับรายข้อคำถาม พบว่า 1.บุคลากรให้ความสำคัญกับการแบ่งแยกหน้าที่งานอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.49 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2.บุคลากรให้ความสำคัญกับการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3.บุคลากรให้ความสำคัญกับการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติจากผู้บริหารเป็นระยะ

เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4.บุคลากรให้ความสำคัญกับการกำหนดอำนาจในการอนุมัติในแต่ละระดับเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 5.น้อยที่สุด คือบุคลากรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 336)

การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	Mean	SD	แปลความหมาย
1. การจัดระบบสารสนเทศในหน่วยงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้	3.41	0.706	ระดับปานกลาง
2. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประสิทธิภาพ	3.31	0.842	ระดับปานกลาง
3. มีการ Update ข้อมูลในระบบอย่างสม่ำเสมอ	3.31	0.842	ระดับปานกลาง
4. มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ	3.28	0.853	ระดับปานกลาง
5. มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้พนักงานรายงานเหตุการณ์หรือปัญหา	3.23	0.805	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.31	0.81	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกรายข้อคำถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระดับรายข้อคำถาม พบว่า 1.บุคลากรให้ความสำคัญกับการจัดระบบสารสนเทศในหน่วยงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.41 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2.บุคลากรให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศที่ใช้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3.บุคลากรให้ความสำคัญกับการ Update ข้อมูลในระบบอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4.บุคลากรให้ความสำคัญกับการทบทวน

นโยบายและระเบียบปฏิบัติจากผู้บริหารเป็นระยะเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 5.น้อยที่สุด คือ บุคลากรให้ความสำคัญกับการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้พนักงานรายงานเหตุการณ์หรือปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 336)

การควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผล	Mean	SD	แปลความหมาย
1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	3.45	0.731	ระดับปานกลาง
2. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	3.36	0.741	ระดับปานกลาง
3. มีการรายงานการติดตามผลการปฏิบัติงานเสนอให้ผู้บริหารทราบ	3.31	0.877	ระดับปานกลาง
4. มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน	3.24	0.857	ระดับปานกลาง
5. กระบวนการหรือวิธีการติดตามผลปฏิบัติงานมีการกำหนดแนวทางอย่างเป็นระบบ	3.21	0.819	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.31	0.81	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล จำแนกรายข้อคำถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระดับรายข้อคำถาม พบว่า 1.บุคลากรให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.45 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2.บุคลากรให้ความสำคัญกับการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3.บุคลากรให้ความสำคัญกับการรายงานการติดตามผลการปฏิบัติงานเสนอให้ผู้บริหารทราบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4.บุคลากรให้

ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 5.น้อยที่สุด คือ บุคลากรให้ความสำคัญกับกระบวนการหรือวิธีการติดตามผลปฏิบัติงานมีการกำหนดแนวทางอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
 จำแนกรายด้าน ของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขต
 กรุงเทพมหานคร (n = 336)

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน	Mean	SD	แปลความหมาย
1. ด้านการวางแผน	3.25	0.88	ระดับปานกลาง
2. ด้านการดำเนินงาน	3.43	0.77	ระดับปานกลาง
3. ด้านการติดตามประเมินผล	3.29	0.79	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.32	0.81	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในจำแนกรายด้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการควบคุมภายใน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระดับรายด้าน พบว่า 1.บุคลากรมีประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 3.43 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2.บุคลากรมีประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3.บุคลากรมีประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 336)

ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน	Mean	SD	แปลความหมาย
1. มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะทำการปฏิบัติงานจริง	3.36	0.820	ระดับปานกลาง
2. มีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจน	3.24	0.904	ระดับปานกลาง
3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน	3.22	0.843	ระดับปานกลาง
4. มีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร	3.16	0.949	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.25	0.88	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน จำแนกรายข้อคำถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระดับรายข้อคำถาม พบว่า 1.บุคลากรสามารถกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะทำการปฏิบัติงานจริงซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.36 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2.บุคลากรสามารถกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3.บุคลากรสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของงานก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.22 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ 4.น้อยที่สุด คือ บุคลากรสามารถวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 336)

ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน	Mean	SD	แปลความหมาย
1. มุ่งเน้นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์	3.51	0.757	ระดับมาก
2. ปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด	3.40	0.781	ระดับปานกลาง
3. มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนอย่างชัดเจน	3.39	0.780	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.43	0.77	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน จำแนกรายข้อคำถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระดับรายข้อคำถามพบว่า 1.บุคลากรมุ่งเน้นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.51 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับมาก 2.บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3.น้อยที่สุด คือ บุคลากรมีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล จำแนกรายข้อคำถามของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร (n = 336)

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ด้านการติดตามประเมินผล	Mean	SD	แปลความหมาย
1. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.29	0.749	ระดับปานกลาง
2. มีการควบคุมติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.29	0.791	ระดับปานกลาง
3. มีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.32	0.806	ระดับปานกลาง
4. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงวางแผนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	3.27	0.814	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.29	0.79	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล จำแนกรายข้อคำถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 แปลความหมายว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในระดับรายข้อคำถาม พบว่า 1.บุคลากรมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 3.32 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2.บุคลากรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3.บุคลากรมีการควบคุมติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง 4.น้อยที่สุด คือ บุคลากรมีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงวางแผนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 แปลความหมายว่าอยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองที่สร้างจากกรอบแนวคิดของงานวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบได้ค่าระดับนัยสำคัญที่คำนวณได้ (Sig) น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด แสดงว่า ปฏิเสธ H_0 และยอมรับสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองการทดสอบสมมติฐานซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกรณีที่มีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร และตัวแปรตาม 1 ตัวแปร (Hair et al, 1998, p. 14)

โดยผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานและแสดงผลการทดสอบดังต่อไปนี้

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน

ตัวแปร	B	SE _b	Standardized Coefficients	t	p-value
CONSTANT	-0.270	0.139		-1.948	0.052
CON-EN	0.442	0.065	0.365	6.769	0.000*
RISK-ASS	0.068	0.058	0.062	1.170	0.243
CON-ACT	0.166	0.065	0.151	2.565	0.011*
INFOR-COMMU	0.257	0.061	0.226	4.192	0.000*
MONIT	0.127	0.062	0.113	2.062	0.040*

หมายเหตุ SE_{est} = .43137 , n = 336 , R² = .669 , F = 133.512 , Sig = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผลการวิเคราะห์ เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมด พบว่าตัวแปรทั้งหมดสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอำนาจพยากรณ์ประมาณร้อยละ 66.90 นั่นคือ สมมติฐานที่ 1 ได้รับการสนับสนุน

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม (Beta = 0.365) ด้านกิจกรรมการควบคุม (Beta = 0.151) ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Beta = 0.226) และด้านการติดตามและประเมินผล (Beta = 0.113) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ด้านการวางแผนได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง (Beta = 0.062) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผนได้ และพบว่าการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน และการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยงไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t	p-value
CONSTANT	0.932	0.154		6.062	0.000
CON-EN	0.292	0.072	0.279	4.032	0.000*
RISK-ASS	0.132	0.065	0.137	2.030	0.043*
CON-ACT	0.135	0.072	0.142	1.876	0.062
INFOR-COMMU	0.075	0.068	0.076	1.100	0.272
MONIT	0.121	0.069	0.124	1.773	0.077

หมายเหตุ SE_{est} = .47847 , n = 336 , R² = .455 , F = 55.082 , Sig = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมด พบว่าตัวแปรทั้งหมดสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอำนาจพยากรณ์ประมาณร้อยละ 45.50 นั่นคือ สมมติฐานที่ 2 ได้รับการสนับสนุน

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม (Beta = 0.279) ด้านการประเมินความเสี่ยง (Beta = 0.137) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม (Beta = 0.142) ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Beta = 0.076) และด้านการติดตามและประเมินผล (Beta = 0.124) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานได้ และพบว่าการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความ

เสี่ยงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานและการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผลไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล

ตัวแปร	b	SE _b	Standardized Coefficients	t	p-value
CONSTANT	0.270	0.122		2.211	0.028
CON-EN	0.384	0.058	0.363	6.669	0.000*
RISK-ASS	0.093	0.052	0.096	1.799	0.073
CON-ACT	0.238	0.057	0.247	4.161	0.000*
INFOR-COMMU	0.091	0.054	0.092	1.686	0.093
MONIT	0.107	0.054	0.109	1.972	0.049*

หมายเหตุ SE_{est} = .38022 , n = 336 , R² = .662 , F = 129.063 , Sig = .000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้งหมด พบว่าตัวแปรทั้งหมดสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีอำนาจพยากรณ์ประมาณร้อยละ 45.50 นั่นคือ สมมติฐานที่ 3 ได้รับการสนับสนุน

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม (Beta = 0.363) ด้านการกิจกรรมการควบคุม (Beta = 0.247) และด้านการติดตามและประเมินผล (Beta = 0.109) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง (Beta = 0.096) และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Beta = 0.092) ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผลได้ และพบว่าการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล และการควบคุมภายในด้านการ

ประเมินความเสี่ยง และด้านสารสนเทศและการสื่อสารไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในโดยรวมของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P-value
ด้านการวางแผน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.735	1.578	2.897	0.035*
	ภายในกลุ่ม	332	180.887	0.545		
	รวม	335	185.622			
ด้านการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.568	1.189	2.924	0.034*
	ภายในกลุ่ม	332	135.034	0.407		
	รวม	335	138.602			
ด้านการติดตามประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	3	7.976	2.659	6.636	0.000*
	ภายในกลุ่ม	332	133.020	0.401		
	รวม	335	140.995			

จากตารางที่ 15 เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ล้วนแล้วแต่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในทั้งสิ้น ทั้งในด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามประเมินผล จากนั้นทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้วย LSD เพื่อดูความแตกต่างของแต่ละคู่ตัวแปรของประสบการณ์การทำงาน โดยจะนำเสนอ เฉพาะตารางของคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน ดังตารางที่ 4.16-4.18

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผนของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	-	0.08205	0.28846*	0.22847*
5-10 ปี		-	0.20642	0.14643
11-15 ปี			-	-0.05999
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 เมื่อวิเคราะห์แยกหัวข้อย่อยของประสบการณ์การทำงานในส่วนของการวางแผน จะพบว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	-	0.00359	0.23025*	0.16988
5-10 ปี		-	0.22666*	0.16630
11-15 ปี			-	-0.06036
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 เมื่อวิเคราะห์แยกหัวข้อย่อยของประสบการณ์การทำงานในส่วนของการดำเนินงานจะพบว่า

- กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผลของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	-	0.03351	0.33830*	0.29822*
5-10 ปี		-	0.30480*	0.26472*
11-15 ปี			-	-0.04008
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 เมื่อวิเคราะห์แยกหัวข้อย่อยของประสบการณ์การทำงานในส่วนของด้านการติดตามประเมินผลจะพบว่า

- กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ทำให้สามารถตอบสมมติฐานได้ดังตาราง ต่อไปนี้
 ตารางที่ 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
H1	ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุม ภายในด้านการวางแผน	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H2	ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุม ภายในด้านการดำเนินงาน	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H3	ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุม ภายในด้านการติดตามประเมินผล	ได้รับการสนับสนุน (supported)
H4	บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การควบคุมภายในแตกต่างกัน	ได้รับการสนับสนุน (supported)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลที่ได้จากการวิเคราะห์ รวมทั้งนำเสนอข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ซึ่งมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 336 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 มีสถานภาพโสด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

2. ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร

มีการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการประเมินความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกิจกรรมการควบคุม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลางด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางและด้านการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 2 การสรุปผลตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประกอบด้วย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทการทำงานที่แตกต่างกัน

สามารถสรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการวางแผน ได้รับการสนับสนุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม

ด้านการประเมินความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการดำเนินงาน ได้รับความสนับสนุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3. สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล ได้รับความสนับสนุนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน

1. สมมติฐานที่ 4 บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ ANOVA พบว่า บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันล้วนแล้วแต่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในทั้งสิ้น ทั้งในด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามและประเมินผล จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้วย LSD เพื่อดูความแตกต่างของแต่ละคู่ตัวแปรของประสบการณ์การทำงาน ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้านการวางแผน พบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการดำเนินงาน พบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการติดตามและประเมินผล พบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยผลการวิจัยทั้งหมด ผู้วิจัยได้สรุปไว้ในตาราง 4.19 ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม

จากผลการวิเคราะห์ของหน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน เช่น มีการกำหนดนโยบายโครงสร้างขององค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน มีการกำหนดนโยบายของการควบคุมภายในที่ชัดเจน พนักงานมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ มีการสร้างทัศนคติให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอยู่เสมอ และมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภชัย ลีลิขิตธรรม (2550) ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO มาใช้กับการบริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1. ความเป็นไปได้ในการนำระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO มาใช้กับการบริหารของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย 3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ของพนักงานกับความเป็นไปได้ในการนำระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO มาใช้กับการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำมาก 4. ปัจจัยด้านการบริหารกับความเป็นไปได้ในการนำระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO มาใช้กับการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงมาก

2. การประเมินความเสี่ยง

จากผลการวิเคราะห์ของหน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน เช่น มีแนวทางในการบริหารและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นที่ชัดเจน พนักงานทุกคนรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงาน การจัดสรรทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุสำเร็จตามที่กำหนดมีความเหมาะสมการกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวบ่งชี้ไว้ในแต่ละกิจกรรมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และบุคลากรทุกระดับรับทราบและเข้าใจตรงกัน รวมถึงการกำหนดกระบวนการประเมินความเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยงและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของแต่ละกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับฉันทริ์ ชำนาญคุณ (2548 , บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารการควบคุมภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า มีการเปิดโอกาสให้ทุกส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินการควบคุมภายในทุกขั้นตอน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการประเมินความเสี่ยงภายในหน่วยงานนั้นจะต้องมีการกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์ร่วมกันทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ เพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และมุ่งสร้างประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน หรืออาจกล่าวได้ว่า การทำงานทุกงานต้องมี PDCA ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการดำเนินงาน ที่ต้องครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ การดำเนินงานตามแผน เป็นต้น จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. กิจกรรมการควบคุม

จากผลการวิเคราะห์ของหน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน เช่น มีการแบ่งแยกหน้าที่งานอย่างชัดเจน มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติจากผู้บริหารเป็นระยะ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีการกำหนดอำนาจในการอนุมัติในแต่ละระดับเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน และมีการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ทันเวลา ซึ่งการปฏิบัติตามกิจกรรมการควบคุมที่องค์กรหรือหน่วยงานได้กำหนดไว้ และทบทวนความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จึงควรมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรและครอบคลุมทุกระบวนการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคำสั่งมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติอย่างชัดเจน ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับสำนักบัญชีและตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลาง ได้กำหนดให้ฝ่ายบริหารจัดการให้มีกิจกรรมการควบคุมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

4. สารสนเทศและการสื่อสาร

จากผลการวิเคราะห์ของหน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน เช่น การจัดระบบสารสนเทศในหน่วยงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประสิทธิภาพ มีการ Update ข้อมูลในระบบอย่างสม่ำเสมอ มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้พนักงานรายงานเหตุการณ์หรือปัญหา และได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนอย่างชัดเจน ทั้งจากภายในหรือภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดกับหน่วยงาน กำหนดภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงานให้ชัดเจนเข้าใจถึงบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนและของผู้อื่น รวมทั้งให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามระบบการควบคุมที่กำหนดไว้ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่ดีระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สามารถทำความเข้าใจและประสานงานกันได้อย่างดี ดังนั้น องค์กรควรจัดให้มีระบบสารสนเทศที่สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลอย่างเพียงพอและเหมาะสมทันต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเหตุการณ์ สะดวกต่อการเข้าใจ และปลอดภัย รวมทั้งมีการจัดลำดับความสำคัญและมีระบบการสื่อสารที่ดี จะส่งผลถึงการบริหารงานของผู้บริหารโดยเฉพาะข่าวสารที่เป็นสัญญาณบอกเหตุอันจะทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันกาลและบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรจัดกิจกรรมเพื่อให้บุคลากรสามารถเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน และนำข้อมูลที่รวบรวมมาใช้ในการวางแผนการตัดสินใจและการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ อีกทั้งควรมีการทบทวนปรับเปลี่ยนข้อมูลที่รวบรวมได้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยเฉพาะข่าวสารที่เป็นสัญญาณบอกเหตุอันจะทำให้

ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาค้นหาได้ทันกาลและบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (สำนักบัญชีและตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลาง, 2544 , 76)

5. การติดตามและประเมินผล

จากผลการวิเคราะห์ของหน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าปัจจัยการควบคุมภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยการควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผล เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน เช่น มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีการรายงานการติดตามผลการปฏิบัติงานเสนอให้ผู้บริหารทราบ มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน และกระบวนการหรือวิธีการติดตามผลปฏิบัติงานมีการกำหนดแนวทางอย่างเป็นระบบ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับหลักการ QCC คือการนำกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ โดยให้บุคลากรขององค์กรมีความสำนึก 4 ประการ คือการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีระบบ การรู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง และการรู้จักปรับปรุงด้วยตนเอง ซึ่งหลักการบริการของวงจร PDCA กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานจะต้องมีการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในอนาคต และทำการแก้ไขในส่วนที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แล้วจัดทำเป็นรายงานเพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรทราบ เพื่อหาแนวทางแก้ไขให้เป็นไปตามเป้าหมายต่อไป

ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

จากผลการวิเคราะห์ของหน่วยวิเคราะห์ทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่าประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงานล้วนแล้วแต่มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในทั้งสิ้น ทั้งในด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ พุฒชาติ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการควบคุมภายใน โดยการประเมินตนเอง (Control Self - Assessment , CSA) ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO แตกต่างกันในด้านการประเมินความเสี่ยง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ

ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานต่างกัน โดยอายุ และประสบการณ์การทำงาน ต่างกันในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา วิธีการ และค่าใช้จ่าย ส่วนระดับการศึกษาต่างกัน ในด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ภิญญาพัชญ์ พูลสวัสดิ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า อายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญต่อการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผลเพื่อส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

1.2 บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญในการวางแผน ด้านการดำเนินงาน และด้านการติดตามและประเมินผล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายในให้มากยิ่งขึ้น และส่งผลให้การควบคุมภายในขององค์กรมีประสิทธิภาพในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ในภาพรวมของหน่วยงาน ไม่ได้ทำการวิเคราะห์ในระดับส่วนงาน ดังนั้นการศึกษากครั้งต่อไป ควรจะทำการศึกษาในระดับส่วนงานด้วย เช่น ส่วนแนะนำและตรวจสอบภาษีอากร ส่วนวางแผนและประเมินผล ส่วนบริหารงานทั่วไป ส่วนกรรมวิธีและค่านาฬิกา และส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีฯ เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพการควบคุมภายในในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามส่วนงานของสำนักงานต่อไป

2.2 ในการศึกษากครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางและแบบอย่างของการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริงของการปฏิบัติงานตาม

แนวคิดการควบคุมภายใน เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในลักษณะเดียวกัน กับหน่วยงานอื่น เช่น หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในครอบคลุมทุกด้านตามมาตรฐานที่กำหนด

บรรณานุกรม

- กัลยา ชนกรอังกฤษ. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป). เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2549). ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร: แอร์บอร์นพริ้นต์.
- กรมบัญชีกลาง. (2546). แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมบัญชีกลาง.
- กรมสรรพากร. (2562). อัตราค่าส่ง. สืบค้น 6 มิถุนายน 2562, จาก <http://www.rd.go.th>
- กรมบัญชีกลาง. (2562). มาตรฐานการควบคุมภายใน. สืบค้น 20 มิถุนายน 2562, จาก <http://www2.cgd.go.th>
- กมลวรรณ พุฒชาติ. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการควบคุมภายในโดยการประเมินตนเอง (Control self-assessment CSA) ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- กุสุมาโลโซเชียว. (2549). ผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมธุรกิจที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงิน (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี). มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- กฤษณ์ อุทัยรัตน์. (2545). ชี้ถูก ชี้ผิด...แ่งคิดบริหารคน. กรุงเทพมหานคร: บุ๊คแบงก์.
- เกษม แก้วยาศรี. (2547). การใช้เวลาในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา). เลย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- เจริญ เจริญวัลย์. (2546). การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พอดี.
- จันทนา สาขากร. (2550). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: ทีพีเอ็น เพรส.
- จิราวรรณ รินทะรีก. (2552). ผลกระทบของการคิดเชิงระบบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานบุคลากร สำนักงานประกันสังคมในกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์). มหาสารคาม. มหาวิทยาลัย

- มหาสารคาม.สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- จีวิน วีระวิภาค. (2545). **ปัจจัยเสริมการควบคุมภายใน** (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ). ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูป กาญจนประกร. (2526). **หลักรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฐานิตย์ เกสร. (2551). **ผลกระทบของการทำงานเป็นทีมและการบริหารความขัดแย้งที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์** (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ทิฆัมพร ปัสสาโก. (2555). **ผลกระทบของประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม** (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ). มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ณรินทร์ ชำนาญดู. (2548). **การบริหารการควบคุมภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มหาวิทยาลัยศิลปากร** (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศิลปากร.สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ณัฐพร พันธุ์อุดม , และคณะ. (2549). **แนวทางการควบคุมภายในที่ดี**. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- ณภาพัช อัดตสุริยานันท์. (2549). **ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง** (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาบัญชี). มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2545). **ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ**. กรุงเทพมหานคร: ส.เอเชียเพรส.
- ดีใหม่ อินทรพาณิชย์. (2551). **สภาพและปัญหาการดำเนินการควบคุมภายในของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศกนคร เขต 2** (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา). สกนคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกนคร.สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ดลพร บุญพารอด. (2546). **การวางแผนการศึกษาระดับสถานบันการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แสงสุทธิ.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2540). **แนวทางการจัดระบบการควบคุมภายใน**.

กรุงเทพมหานคร: บุญศิริการพิมพ์.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2548).

แนวทางการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: คูมายเบส.

ตะวัน สาดแสง. (2548). **สร้างคน สร้างองค์กร : คัมภีร์เพิ่มทักษะการบริหาร** (พิมพ์ครั้งที่ 2).

ปทุมธานี: ส.เอเชียเพรส.

ตุลา มหาพสุชานนท์. (2545). **หลักการจัดการ หลักการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
พ.ศ.พัฒนา.

ธงชัย สันติวงษ์. (2531). **การวางแผน** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

นารินทร์ จันทร์สุวรรณ. (2551). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ**

ปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัด

อ่างทอง (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>

นิถาวรณ สุวิมลธีระบุตร. (2541). **ทัศนคติของพนักงานบัญชีที่มีต่อความสำคัญของระบบการ**

ควบคุมภายในทางการบัญชีของสหกรณ์ร้านค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>

เบญจวรรณ ชาติจ้อหอ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความเชื่อมั่นต่องบ**

การเงินและภาพลักษณ์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

(วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี). มหาสารคาม. มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.

ประเสริฐ ภายไชย. (2551). **การควบคุมภายในของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านไปંગอิ่ง หมู่ 2**

และหมู่ 17 ตำบลห้วยสัก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการทั่วไป). เชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. สืบค้นจาก

<https://tdc.thailis.or.th/tdc/>

ประมวล พระดลัป. (2551). **ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อ**

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

เทคโนโลยีและพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์). มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นจาก

<https://tdc.thailis.or.th/tdc/>

- พะยอม ลิงห์สนั่น. (2544). การสอบบัญชี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- พริ้มเพรา ชงไชย. (2549). การศึกษาสภาพการดำเนินงานการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). ภูเก็ต. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc>
- พรพิมล นิลทจันทร์. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ของนักวิชาชีพตรวจสอบภายในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc>
- ไพลิน นาพันธุ์. (2550). ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปกครองตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปกครอง และผู้บังคับบัญชาในจังหวัดอุดรดิษฐ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองชนบท). อุดรดิษฐ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- พรรัตน์ วงศ์ธีระธร. (2553). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- ภรณ์ กิรีดิบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กัญญาพัชญ์ พูลสวัสดิ์. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางป้อ จังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- เมตตา ศรีโพธิ์ชัย. (2547). การสอบบัญชี. กรุงเทพมหานคร: ทีพีเอ็นเพรส.
- เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันทพร. (2543). ทฤษฎีการบัญชี (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: เท็กซ์แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วิดา ปานาลาด. (2548). การบริหารการควบคุมภายในของกระทรวงมหาดไทย จังหวัดนครราชสีมา (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ).

- มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- วัชรพรรณ เรืองรอง. (2549). การประเมินผลการดำเนินงานตามระบบการควบคุมภายใน (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2533). การบริหารเวลา. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.
- ศรียรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). ทฤษฎีองค์การ : ฉบับมาตรฐาน (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ชรรรมสาร.
- ศุภชัย ลีเลิศธรรม. (2550). ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO มาใช้กับการบริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน). เพชรบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>
- สมลกร บุญบัน. (2550). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในขององค์กรรัฐที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้า. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิมล ตรีภานันท์. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมหมาย ปฐมวิชัยวัฒน์. (2539). การควบคุมภายในเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: วารสารสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2530). คุณภาพและคุณธรรมในการพัฒนาประเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: เจ้าพระยาการพิมพ์.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2544). ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2554). แนวทาง : การจัดวางระบบการควบคุมภายใน และการประเมินผลการควบคุมภายใน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอสดีเอ็มพี กราฟฟิกส์ จำกัด.
- สำนักบัญชีและตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลาง. (2562). ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน. สืบค้น 19 พฤษภาคม 2562, จาก

<http://oia.rmutr.ac.th/>

อัจฉรารัตน์ สิทธิ. (2553). **ทัศนคติของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบในมุมมองของผู้รับตรวจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิตรัฐศาสตร์ สาขาบัญชี). ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนงเยาว์ พูลเพิ่ม. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์แพคเกจจิ้ง จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>**

อำนาจ ชีระวนิช. (2547). **การจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซี.วี.แอล.การพิมพ์.

อนุสอน เทพสุวรรณ. (2551). **ปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิตรัฐศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>**

อมรลักษณ์ ศิริทองสุข. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิตรัฐศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สืบค้นจาก <https://tdc.thailis.or.th/tdc/>**

Gable, Robert K. (1986). **Instrument development in the affective domain**. Boston, MA: Kluwer-Nijhoff.

Hair, J. F. Jr. Black, W. C., Babin, B. J. Anderson, R. E. and Tatham, R. L. (2006).

Multivariate data analysis. (6th ed). New Jersey: Prentice Hall.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). **On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity**. Dutch Journal of Educational Research, 2(2), 49-60

Steers, R.M. (1977). **Organization Effectiveness**. California: Goodyear Publishers Inc.

Simon, Herbert A. (1960). **Administrative Behavior**. New York: The McMillen Company.

Taro Yamane. (1967). **Work and Motivation**. New York: John Wiley and Sons.

Wainer, H., & Braun, H. I. (Eds.). (1988). **Test validity**. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
ของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงแบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 24 ข้อ
- ส่วนที่ 3 แบบประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 11 ข้อ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ทุกส่วน เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 098-257-7998 และ E-mail : Manow2703@hotmail.com

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลและขอความกรุณาส่งแบบสอบถามภายใน 15 วัน ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

อมรรัตน์ โคบุตร

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 20-30 ปี

2) 31-40 ปี

3) 41-50 ปี

4) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4) ปริญญาเอก

5. ประสบการณ์การทำงาน

1) น้อยกว่า 5 ปี

2) 5-10 ปี

3) 11-15 ปี

4) มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1) ต่ำกว่า 15,000 บาท

2) 15,000-30,000 บาท

3) 30,001-45,000 บาท

4) 45,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน
คำชี้แจง ส่วนที่ 2-3 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคะแนน ที่ตรงกับความเป็นจริงของ
ท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดย 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยการควบคุมภายใน	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมการควบคุม					
1. มีการกำหนดนโยบาย โครงสร้างขององค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน					
2. มีการกำหนดนโยบายของการควบคุมภายในที่ชัดเจน					
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอ					
4. มีการสร้างทัศนคติให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
5. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอยู่เสมอ					
6. มีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน					
การประเมินความเสี่ยง					
7. มีแนวทางในการบริหารและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นที่ชัดเจน					
8. พนักงานทุกคนรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในทิศทางเดียวกัน					
9. การจัดสรรทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดมีความเหมาะสม					
กิจกรรมการควบคุม					
10. มีการแบ่งแยกหน้าที่งานอย่างชัดเจน					
11. มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
12. มีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติจากผู้บริหาร					

ปัจจัยการควบคุมภายใน	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
เป็นระยะเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
13. มีการกำหนดอำนาจในการอนุมัติในแต่ละระดับเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน					
14. มีการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา					
สารสนเทศและการสื่อสาร					
15. การจัดระบบสารสนเทศในหน่วยงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม					
16. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประสิทธิภาพ					
17. มีการ Update ข้อมูลในระบบอย่างสม่ำเสมอ					
18. มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ					
19. มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้พนักงานรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาเพื่อใช้ในการปรับปรุงได้ตลอดเวลา					
การติดตามและประเมินผล					
20. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง					
21. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง					
22. มีการรายงานการติดตามผลการปฏิบัติงานเสนอให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ					
23. มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน					
24. กระบวนการหรือวิธีการติดตามผลปฏิบัติงานมีการกำหนดแนวทางอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผน					
1. มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะทำการปฏิบัติงานจริง					
2. มีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจน					
3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน					
4. มีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้ในการป้องกันความผิดพลาดที่จะก่อให้เกิดปัญหาภายหลัง					
ด้านการดำเนินงาน					
5. มุ่งเน้นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์					
6. ปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด					
7. มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนอย่างชัดเจน					
ด้านการติดตามประเมินผล					
8. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
9. มีการควบคุมติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
10. มีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
11. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และปรับปรุงวางแผนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น					

ภาคผนวก ข

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

ผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
1. เพศ						
<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. อายุ						
<input type="checkbox"/> 20-30 ปี <input type="checkbox"/> 31-40 ปี <input type="checkbox"/> 41-50 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. สถานภาพการสมรส						
<input type="checkbox"/> โสด <input type="checkbox"/> สมรส <input type="checkbox"/> หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	1	1	1	3	1	ผ่าน
4. ระดับการศึกษา						
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	1	1	1	3	1	ผ่าน
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน						
<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5 ปี <input type="checkbox"/> 5-10 ปี <input type="checkbox"/> 11-15 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน						
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000						
<input type="checkbox"/> 15,000-30,000	1	1	1	3	1	ผ่าน
<input type="checkbox"/> 30,001-45,000						
<input type="checkbox"/> 45,000 บาทขึ้นไป						

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
สภาพแวดล้อมการควบคุม						
1. มีการกำหนดนโยบาย โครงสร้างขององค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. มีการกำหนดนโยบายของการควบคุมภายในที่ชัดเจน	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
4. มีการสร้างทัศนคติให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของหน้าที่ที่รับผิดชอบ	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
5. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
6. มีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
การประเมินความเสี่ยง						
7. มีแนวทางในการบริหารและควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้นที่ชัดเจน	1	1	1	3	1	ผ่าน
8. พนักงานทุกคนรับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในทิศทางเดียวกัน	1	1	1	3	1	ผ่าน
9. การจัดสรรทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	ผ่าน
กิจกรรมการควบคุม						
10. มีการแบ่งแยกหน้าที่งานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ผ่าน
11. มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนและเหมาะสม	1	1	1	3	1	ผ่าน
12. มีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติจากผู้บริหารเป็นระยะเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	1	0	1	2	0.67	ผ่าน
13. มีการกำหนดอำนาจในการอนุมัติในแต่ละระดับเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ผ่าน
14. มีการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
สารสนเทศและการสื่อสาร						
15. การจัดระบบสารสนเทศในหน่วยงานตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ อย่างเพียงพอและเหมาะสม	1	0	1	2	0.67	ผ่าน
16. ระบบสารสนเทศที่ใช้มีประสิทธิภาพ	1	1	1	3	1	ผ่าน
17. มีการ Update ข้อมูลในระบบอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
18. มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
19. มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้พนักงานรายงานเหตุการณ์หรือปัญหาเพื่อใช้ในการปรับปรุงได้ตลอดเวลา	1	1	1	3	1	ผ่าน
การติดตามและประเมินผล						
20. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ผ่าน
21. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ผ่าน
22. มีการรายงานการติดตามผลการปฏิบัติงานเสนอให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
23. มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่าน ที่ 3	Total	IOC	Result
24. กระบวนการหรือวิธีการติดตามผลปฏิบัติงานมีการกำหนดแนวทางอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	Total	IOC	Result
ด้านการวางแผน						
1. มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะทำการปฏิบัติงานจริง	1	1	1	3	1	ผ่าน
2. มีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ผ่าน
3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ผ่าน
4. มีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการป้องกันความผิดพลาดที่จะก่อให้เกิดปัญหาภายหลัง	0	1	1	2	0.67	ผ่าน
ด้านการดำเนินงาน						
5. มุ่งเน้นที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบให้บรรลุตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์	1	1	1	3	1	ผ่าน

ส่วนที่ 3 (ต่อ) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

ข้อคำถาม	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่	Total	IOC	Result
	1	2	3			
6. ปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ อย่างเคร่งครัด	1	1	1	3	1	ผ่าน
7. มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามแผนอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ผ่าน
ด้านการติดตามประเมินผล						
8. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าง ต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ผ่าน
9. มีการควบคุมติดตามการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ผ่าน
10. มีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ผ่าน
11. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ และปรับปรุงวางแผนการปฏิบัติงานให้ ดียิ่งขึ้น	1	1	1	3	1	ผ่าน

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ที่ คบช.0105/023

3 เมษายน 2563

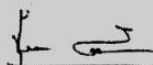
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณพรทิพย์ ไม้หอม

ด้วยนักศึกษา นางสาวอมรรัตน์ โคบุตร รหัสนักศึกษา 60501260 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทร์งาม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณพรทิพย์ ไม้หอม นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12 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

ที่ คบช.0105/023

3 เมษายน 2563

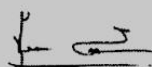
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณวินัย ปณิธานรักษชัย

ด้วยนักศึกษา นางสาวมรรรัตน์ โคบุตร รหัสนักศึกษา 60501260 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทร์งาม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณวินัย ปณิธานรักษชัย นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุล่วงวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะ

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

ที่ คบช.0105/023

3 เมษายน 2563

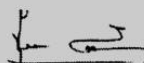
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสปรังญ์ ศิริบุญย์

ด้วยนักศึกษา นางสาวอมรรัตน์ โคบุตร รหัสนักศึกษา 60501260 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของสำนักงานสรรพากรภาค 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรพงษ์ จันทร์งาม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก คุณสปรังญ์ ศิริบุญย์ นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 12 เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุดุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

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

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ -นามสกุล	นางสาวอมรรรัตน์ โคนบุตร
วัน เดือน ปีเกิด	วันจันทร์ที่ 27 มีนาคม 2538
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลศรีสะเกษ
ที่อยู่ตามภูมิลำเนา	469 หมู่ที่ 6 ตำบลโพนข่า อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ 33000
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาบัญชีบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	นักตรวจสอบภาษีปฏิบัติการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 12
เบอร์โทรติดต่อ	098-257-7998