

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน
กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFECTIVENESS OF
INTERNAL CONTROLS AND PERFORMANCE OF
THE COMPANIES REGISTERED IN THE STOCK
EXCHANGE OF THAILAND**

สุกัญญา นาคศรีม่วง

SUKANYA NAKSRIMUANG

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFECTIVENESS OF
INTERNAL CONTROLS AND PERFORMANCE OF
THE COMPANIES REGISTERED IN THE STOCK
EXCHANGE OF THAILAND**

SUKANYA NAKSRIMUANG

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

2017

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFECTIVENESS OF INTERNAL CONTROLS AND PERFORMANCE OF THE COMPANIES REGISTERED IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND

นักศึกษา

สุกัญญา นาคศรีม่วง รหัสนักศึกษา 58501190

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ์)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คำสำคัญ	ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
นักศึกษา	สุกัญญา นาคศรีม่วง รหัสนักศึกษา 58501190
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2560

บทคัดย่อ

ปัจจุบันสถานการณ์ของการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันมาก องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการควบคุมการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการและผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 238 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : Anova) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple correlation analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน ส่วนประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง และ ด้านกระบวนการทำงาน และในส่วนของผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และ

พัฒนา และ ด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง ด้านกระบวนการทำงาน และ ด้านความเป็นอิสระ

โดยสรุป ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถดำเนินธุรกิจบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมการพัฒนาทักษะพนักงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานและการติดตามและประเมินผล รวมไปถึงการให้บริการที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและผลการดำเนินงานที่ดีมากขึ้น ตลอดจนการดำเนินธุรกิจให้อยู่ได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง

THESIS TITLE	THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EFFECTIVENESS OF INTERNAL CONTROLS AND PERFORMANCE OF THE COMPANIES REGISTERED IN THE STOCK EXCHANGE OF THAILAND
KEYWORDS	THE EFFECTIVENESS OF INTERNAL CONTROLS, PERFORMANCE, OPERATIONAL EFFECTIVENESS
STUDENT	SUKANYA NAKSRIMUANG ID 58501190
ADVISOR	DR. KANOKSAK SUKWATTANASINITT
LEVEL OF STUDY	MASTER OF ACCOUNTANCY
FACULTY	ACCOUNTANCY SRIPATUM UNIVERSITY
YEAR	2017

ABSTRACT

The business situation is currently highly competitive. Organizations are required to change their business strategy for achieving the set objectives and goals. Thus, the researcher paid attention to study the relationship between the internal control system effectiveness with the performance of the companies listed on the Stock Exchange of Thailand. The data were collected from 238 managers and executives of companies listed in the Stock Exchange of Thailand. Questionnaire was used a research instrument. The statistics used for data analysis were analysis of variance (Anova), multiple correlation analysis, simple regression analysis, and multiple regression analysis.

From the analysis of the relationship between the effectiveness of the internal control system and the performance of companies listed on the Stock Exchange of Thailand, it was found that the effectiveness of the internal control system, risk assessment, control activities, and monitoring and evaluation were positively related to the performance in the aspects of customer, internal processes, learning and development, and finance. The effectiveness of the internal control system in the aspects of risk assessment, control activities, and monitoring and evaluation were positively related to the performance efficiency in the aspects of reliability, caution, and the work process. The performance in the aspects of customer, internal processes, learning and

development and finance were positively related to the operating effectiveness in the aspects of reliability, caution, work process, and independence.

In conclusion, the effectiveness of internal control system was related to the performance of listed companies in the Stock Exchange of Thailand. The business was able to effectively achieve its goals. Therefore, the executives should give importance to and promote the development of employees' skills in order to achieve continuous learning and development. Additionally, attention should be paid to the operating environment, monitoring and evaluation, and good service provision. This will lead to better customer satisfaction and better performance along with the sustainable and stable business.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สีนจรรณศักดิ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ซึ่งเป็นแนวทางที่มีประโยชน์ในการจัดทำ และปรับแก้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ รวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสารบทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในวิทยานิพนธ์นี้

ขอขอบพระคุณทุกๆ ท่าน ไม่ว่าจะเป็นอาจารย์ บุคลากร คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม รุ่นพี่และเพื่อนๆ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและคอยเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์นี้เสมอมา คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

หากมีส่วนใดที่ผิดพลาด และข้อบกพร่องประการใดๆ ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สุกัญญา นาคศรีม่วง

สิงหาคม 2560

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
	สมมติฐานของการวิจัย.....	5
	ขอบเขตของการวิจัย.....	6
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
	นิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัย.....	7
2	แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.....	10
	แนวคิดเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน.....	17
	แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ.....	26
	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน.....	39
	การกำกับดูแลกิจการ.....	41
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย..... 55 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 55 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย..... 56 เครื่องมือการวิจัย..... 57 การรวบรวมข้อมูล..... 58 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 58
4	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 62
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 130 สรุปผลการวิจัย..... 130 อภิปรายผล..... 136 ข้อเสนอแนะ..... 141
	บรรณานุกรม..... 143 ภาคผนวก..... 146 ประวัติผู้วิจัย..... 157

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปและลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
4-2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	66
4-3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม เป็นรายข้อ..	67
4-4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง เป็นรายข้อ.....	68
4-5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม เป็นรายข้อ.....	69
4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นรายข้อ.....	70
4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผล เป็นรายข้อ..	71
4-8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	72
4-9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า เป็นรายข้อ.....	73
4-10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน เป็นรายข้อ.....	74
4-11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นรายข้อ.....	75
4-12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน เป็นรายข้อ.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	77
4-14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นรายชื่อ.....	77
4-15	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง เป็นรายชื่อ.....	78
4-16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านกระบวนการทำงาน เป็นรายชื่อ.....	79
4-17	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ เป็นรายชื่อ.....	80
4-18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้านที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน.....	81
4-19	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้านที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	82
4-20	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้านที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน.....	83
4-21	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้านที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	84
4-22	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน.....	85
4-23	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	86
4-24	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน.....	87
4-25	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-26	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....	88
4-27	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ที่มีระยะเวลา ในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....	89
4-28	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีจำนวน พนักงานแตกต่างกัน.....	90
4-29	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน.....	91
4-30	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	92
4-31	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความ เป็นอิสระ ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....	92
4-32	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน.....	93
4-33	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความ น่าเชื่อถือ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....	94
4-34	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความ ระมัดระวัง ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....	94
4-35	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	95
4-36	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความ เป็นอิสระ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่.....	96
4-37	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับผลการ ดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม....	98
4-38	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-39	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม.....	99
4-40	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านลูกค้า.	100
4-41	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม.....	100
4-42	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการภายใน.....	101
4-43	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง.....	101
4-44	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม.....	102
4-45	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านการเรียนรู้และพัฒนา.....	103
4-46	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง.....	103
4-47	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม.....	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-48	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านการเงิน..... 105
4-49	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง..... 105
4-50	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม..... 106
4-51	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล..... 106
4-52	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม..... 107
4-53	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง..... 107
4-54	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม..... 108
4-55	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ..... 109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-56 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง.....	109
4-57 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม.....	110
4-58 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล.....	110
4-59 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง.....	111
4-60 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง.....	112
4-61 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม.....	112
4-62 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน.....	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-63 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง.....	113
4-64 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม.....	114
4-65 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล.....	115
4-66 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน กับ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความเป็นอิสระ.....	115
4-67 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานกับประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม.....	116
4-68 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า.....	116
4-69 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน.....	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4-70	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา.....	117
4-71	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน.....	118
4-72	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงาน กับ ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ.....	119
4-73	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า.....	119
4-74	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน.....	120
4-75	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา.....	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-76 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน.....	121
4-77 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงาน กับ ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง.....	122
4-78 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า.....	122
4-79 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน.....	123
4-80 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา.....	123
4-81 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน.....	124
4-82 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงาน กับ ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน.....	125

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-83	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการทำงาน กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน.....	125
4-84	การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงาน กับ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความเป็นอิสระ.....	126
4-85	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า.....	126
4-86	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน.....	127
4-87	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา.....	128

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ธุรกิจมีการแข่งขันกันมากขึ้น เศรษฐกิจของไทยต้องประสบกับภาวะทางการเงิน การเมือง และสภาพทางเศรษฐกิจที่ส่งผลให้ธุรกิจหลายๆ แห่งต้องปิดตัวลง และยังทำให้ธุรกิจมีความเสี่ยงเกิดขึ้น ซึ่งเห็นได้จากสถานะเศรษฐกิจไทยที่ค่อนข้างอ่อนแอในช่วงครึ่งปีแรกของ พ.ศ. 2558 จากการเผชิญกับปัญหาที่รุมล้อมรอบด้านและการฟื้นตัวที่ล่าช้ากว่าที่ประมาณการเอาไว้ เพราะการส่งออกที่มีมูลค่าลดลง ในขณะที่ประเทศคู่ค้าก็มีการชะลอตัวของเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นผลให้การส่งออกของไทยชะลอตัวลง รวมไปถึงพนักงานแทบทุกสายงานต้องตกงาน อัตราคนว่างงานสูงขึ้นและยังทำให้ธุรกิจมีความเสี่ยงเกิดขึ้นมากมาย ส่วนการลงทุนจากภาครัฐที่ยังมีความล่าช้าในหลายโครงการ เมื่อเข้าสู่ครึ่งปีหลังในไตรมาสที่ 3 และ 4 ของปี พ.ศ. 2558 สถานะเศรษฐกิจไทยเริ่มปรับตัวดีขึ้น เพราะการลงทุนจากภาครัฐหลายโครงการเริ่มมีความชัดเจนมากขึ้นบวกกับมาตรการกระตุ้นทางเศรษฐกิจหลายอย่างที่ช่วยส่งเสริมให้กับภาคธุรกิจในด้านที่ดี ทำให้ธุรกิจหลายๆ แห่งให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงกันมากขึ้น เพื่อให้ธุรกิจของตนนั้นอยู่รอดในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน ให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือของนักลงทุนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท รวมไปถึงบุคคลภายนอกในสังคม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในเรื่องของภาพลักษณ์ของธุรกิจในปัจจุบัน และจากการเกิดสถานะเศรษฐกิจหลายๆ ครั้งในอดีต ทำให้หลายๆ องค์กรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการควบคุมภายในกันมากขึ้น

ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจต่างก็มีความมุ่งหวังที่จะให้ธุรกิจของตนนั้นบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ความเสี่ยงก็สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารย่อมที่จะต้องการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงหรือลดระดับความเสี่ยงให้น้อยลงที่สุด หรืออยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ดังนั้น การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารที่จะนำมาใช้บริหาร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จและดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

การควบคุมภายใน เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่จัดให้มีขึ้นในองค์กรเพื่อให้บรรลุภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การควบคุมภายในไม่ใช่ระบบหนึ่งระบบใดโดยเฉพาะหรือ

เป็นระบบซึ่งแยกออกจากระบบงานประจำขององค์กร แต่การควบคุมภายในควรถือเสมือนเป็นส่วนเดียวกันกับระบบงานที่ฝ่ายบริหารใช้ปฏิบัติงาน การจัดให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลและสอดคล้องกับมาตรฐานการควบคุมภายใน ที่กำหนดโดยคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินจะเกี่ยวข้องกับการประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กร เงื่อนไขแรกของการประเมินความเสี่ยงคือการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือความมุ่งหมายที่หน่วยงานต้องการบรรลุผลสำเร็จ การประเมินความเสี่ยง คือการระบุและการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว แล้วจึงกำหนดกิจกรรมการควบคุมหรือกำหนดระบบการควบคุมภายใน ซึ่งขึ้นกับระดับความเสี่ยงและผลการประเมินความเสี่ยงและความคุ้มค่า ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ควรได้รับการออกแบบให้มีขึ้นและให้มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายนอกจากนี้ ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ควรสื่อสารไปยังผู้บริหารและส่วนงานอื่นๆ ภายในองค์กร ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลนั้นๆ ภายในกำหนดเวลาที่สามารถทำให้ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ สำเร็จลุล่วงไปได้และควรมีการติดตามประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อประเมินคุณภาพการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพื่อความมั่นใจว่าข้อตรวจพบจากการตรวจสอบและการสอบทานอื่น ได้รับการแก้ไขอย่างทันทั่วถึง

การควบคุมภายในที่ดีจึงควรมีแผนการจัดแบ่งส่วนงาน โครงสร้างทางบัญชีและหน่วยตรวจสอบภายใน ในการควบคุมภายในต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการควบคุมงานแต่ละงานให้ชัดเจนมีการประเมินประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปฏิบัติการแก้ไข และติดตามผล ซึ่งการควบคุมภายในอาจไม่บรรลุผลสำเร็จเนื่องจากความเคยชิน การไม่ติดตามงาน วัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน ไม่มีการเปรียบเทียบผลงานจริงกับแผนที่วางไว้ ไม่นำระบบการปฐนบำหนึ่งและบทลงโทษเข้ามาใช้

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมุ่งศึกษาว่า ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการเสริมสร้างและพัฒนาแนวคิดด้านการควบคุมภายในรวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน
5. เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน โดยประยุกต์จากแนวคิดการควบคุมภายในของ COSO ประกอบด้วย
 - ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)
 - ด้านการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
 - ด้านกิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
 - ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)

- ด้านการติดตามและประเมินผล (Monitoring)

2. ผลการดำเนินงาน โดยประยุกต์จากการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard BSC) ประกอบด้วย

- ด้านลูกค้า (Customer Perspective)

- ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

- ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

- ด้านการเงิน (Financial Perspective)

3. ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน โดยประยุกต์แนวคิดของ ฌนาภิญญ์ อัดตฤทธิ์ ประกอบด้วย

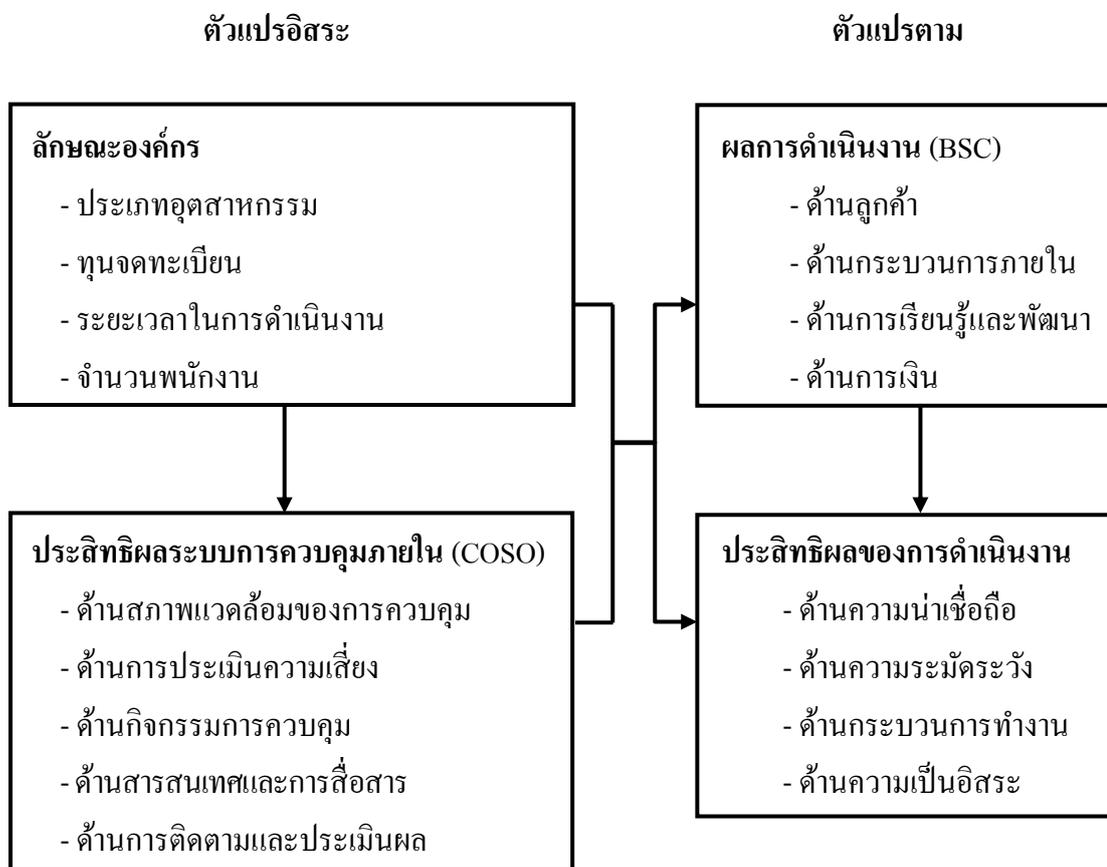
- ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliable Operations)

- ด้านความระมัดระวัง (Careful Operations)

- ด้านกระบวนการทำงาน (Process Operations)

- ด้านความเป็นอิสระ (Independence Operations)

กรอบแนวคิดงานวิจัย



สมมุติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยกำหนดสมมุติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. ผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4. บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในแตกต่างกัน

5. บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

6. บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลของการดำเนินงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยจำนวน 585 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 24 ธันวาคม 2559)
2. พื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2560
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน และตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงาน

กลุ่มที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ผลการดำเนินงานกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผลการดำเนินงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

กลุ่มที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

กลุ่มที่ 4 การเปรียบเทียบประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ผลการดำเนินงาน และประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

แปรอิสระ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ผลการดำเนินงาน และประสิทธิผลของการดำเนินงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประโยชน์ที่ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับ มีดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพช่วยในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. เพื่อเป็นแนวทางในการหามาตรการควบคุมการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการบริหารงาน เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีให้กับองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัย

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายถึง ตลาดทุนประเภทหนึ่ง เป็นแหล่งระดมเงินออมระยะยาวเกิน 1 ปี เป็นแหล่งซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อทำการจัดสรรให้กับผู้ที่ต้องการเงินทุนระยะยาวนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ต่างๆ เช่น การขยายธุรกิจของผู้ประกอบการ หรือการลงทุนในสาธารณูปโภคของภาครัฐบาล เป็นต้น โดยผู้ที่ต้องการระดมเงินทุนจะออกตราสารทางการเงินหรือหลักทรัพย์ในตลาดทุน ซึ่งประกอบด้วย หุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ หุ้นกู้ พันธบัตรธุรกิจ หน่วยลงทุนของกองทุนรวม หรือใบสำคัญแสดงสิทธิ เพื่อขายให้แก่บุคคลภายนอกหรือประชาชนโดยทั่วไป

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Listed Companies in Thailand) หมายถึง บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2517 ซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมการออมและการระดมเงินทุนระยะยาวเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

การควบคุมภายใน หมายถึง แผนการจัดแบ่งส่วนงาน วิธีการปฏิบัติงาน และมาตรการต่างๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร เพื่อดูแลสินทรัพย์ขององค์กร ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้ องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO มี 5 ประการที่สัมพันธ์กันดังนี้

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)
5. การติดตามและประเมินผล (Monitoring)

ทุนจดทะเบียน หมายถึง จำนวนเงินลงทุนเริ่มแรกของกิจการซึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนที่จะนำมาลงทุน อาจเป็นเงินสด หรือสินทรัพย์

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) หมายถึง ระบบการบริหารงานและประเมินผลทั่วทั้งองค์กร และไม่ใช่ว่าจะเป็นระบบการวัดผลเพียงอย่างเดียวและจะเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ แล้วแปลผลลงไปสู่ทุกจุดขององค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงานและแต่ละคน ซึ่งสามารถซึ่งจะมีการวัดและประเมินผลองค์กรออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลูกค้า (Customer)
2. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process)
3. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth)
4. ด้านการเงิน (Financial)

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน (Operational Effectiveness) หมายถึง กระบวนการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร หรือขนาดและความสามารถของการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทตามที่ได้กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliable Operations)
2. ด้านความระมัดระวัง (Careful Operations)
3. ด้านกระบวนการทำงาน (Process Operations)
4. ด้านความเป็นอิสระ (Independence Operations)

สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 1 บทนำ เป็นการกล่าวถึง ความเป็นมาและความสำคัญของ ปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดของการวิจัย สมมุติฐานของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และนิยามศัพท์เฉพาะของการวิจัย ส่วนบทต่อไป กล่าวถึง ประเด็นต่างๆ ดังนี้ บทที่ 2 กล่าวถึง แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 กล่าวถึง ระเบียบวิธีวิจัย ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ บทที่ 4 เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล และบทที่ 5 เป็นการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิด ผลงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการวิจัย โดยแบ่งออกได้ดังนี้

- 2.1 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน
- 2.5 การกำกับดูแลกิจการ
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

1. ประวัติความเป็นมาของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Stock Exchange of Thailand : SET) ก่อตั้งขึ้นตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510 - 2514) ซึ่งในแผนพัฒนาฉบับดังกล่าวนี้ ได้กำหนดให้มีการพัฒนาตลาดทุนให้มีหน้าที่บทบาทมากขึ้นหลังจากที่การจัดตั้งตลาดหุ้นกรุงเทพของไทยในปี พ.ศ. 2505 ไม่ประสบความสำเร็จ โดยในแผนพัฒนาดังกล่าวกำหนดให้ตลาดทุนเป็นแหล่งระดมเงินทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ ดังนั้นการพัฒนารองตลาดทุนของไทยนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ยุคดังนี้คือ

การจัดตั้งตลาดหุ้นกรุงเทพของไทย เริ่มขึ้นในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2505 ในรูปห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยในปีต่อมาได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดและเปลี่ยนชื่อเป็นตลาดหุ้นกรุงเทพ (Bangkok Stock Exchange) แต่ตลาดหุ้นกรุงเทพไม่ได้รับความนิยมมากนัก มีมูลค่าการซื้อขายน้อยเนื่องจากขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ ประกอบกับประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องตลาดทุน

การจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510 - 2514) ได้เสนอแผนการจัดตั้งตลาดทุนขึ้นเป็นครั้งแรก โดยให้มีระบบการบริหารจัดการและมีมาตรการสำหรับการซื้อขายหลักทรัพย์ที่เหมาะสม ในปี พ.ศ. 2512 รัฐบาลได้

ว่าจ้าง ศาสตราจารย์ซิดนีย์ เอ็มรอปบีนส์ ศาสตราจารย์ประจำภาควิชาการเงินจากมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อทำการ ศึกษาและพัฒนาตลาดทุนไทย ในปี พ.ศ. 2515 รัฐบาลได้แก้ไข ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 เกี่ยวกับการควบคุมธุรกิจ การค้าที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยและ ความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งการแก้ไขดังกล่าวส่งผลให้รัฐบาลสามารถกำกับดูแลการดำเนินงาน ของบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ได้มากขึ้นส่งผลให้ตลาดทุนมีระบบมากขึ้นหลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2517 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2517 โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อจะจัดให้มีศูนย์กลางสำหรับการซื้อขายหลักทรัพย์เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์และ การระดมทุนในประเทศ

ในวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2518 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ชื่อภาษาอังกฤษในขณะนั้นคือ The Securities Exchange of Thailand) ได้เปิดทำการซื้อขายอย่างเป็นทางการครั้งแรกและได้ทำการ เปลี่ยนชื่อภาษาอังกฤษเป็น The Stock Exchange of Thailand (SET) เมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2534 และ ใช้มาจนถึงปัจจุบัน

2. หลักเกณฑ์การเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์

ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 กำหนดว่าบริษัทที่มี ความประสงค์เสนอขายหุ้นออกใหม่ให้กับประชาชนทั่วไปต้องเป็นบริษัทมหาชน จำกัด เท่านั้น ดังนั้น บริษัทจำกัดใดที่ต้องการขายหุ้นออกใหม่ให้กับประชาชนจึงต้องแปลงสภาพเป็นบริษัท มหาชนจำกัดก่อน ขั้นตอนการแปรสภาพตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน จำกัด พ.ศ. 2535 พระราช บัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และระเบียบของสำนักงานคณะกรรมการกำกับ หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ดังนี้

ที่ประชุมผู้ถือหุ้นมีมติพิเศษให้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน จำกัด โดยคณะ กรรมการ ต้องจัดให้มีการพิจารณาเรื่องดังต่อไปนี้

1. แก้ไขหนังสือบริคณห์สนธิที่จำเป็นต้องแก้ไข โดยต้องแก้ไขวัตถุประสงค์ให้มีความ ประสงค์ที่จะเสนอขายหุ้นต่อประชาชน
2. เปลี่ยนข้อบังคับของบริษัทให้เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติมหาชนจำกัดกำหนด
3. เลือกตั้งคณะกรรมการ
4. ตั้งผู้สอบบัญชีบริษัท

คณะกรรมการบริษัทเอกชนต้องส่งมอบกิจการ ทรัพย์สิน บัญชี เอกสาร และหลักฐาน ต่างๆ ของบริษัทเอกชนให้แก่คณะกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งใหม่ภายใน 7 วัน นับแต่วันเสร็จสิ้น การประชุม

คณะกรรมการที่ได้รับเลือกตั้งใหม่ต้องขอจดทะเบียนการแปรสภาพบริษัท เอกชน พร้อมกับยื่นรายงานการประชุมหนังสือบริคณห์สนธิและข้อบังคับตามที่ประชุมและได้รับอนุมัติ แล้วต่อนายทะเบียน ณ กรมทะเบียนการค้าภายใน 14 วัน นับแต่วันเสร็จสิ้นการประชุม

เมื่อนายทะเบียนรับจดทะเบียนการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัดแล้วให้บริษัทเอกชนเดิมหมดสภาพจากการเป็นบริษัทจำกัดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และให้นายทะเบียนหมายเหตุไว้ในทะเบียน

หลังจากที่จดทะเบียนการแปรสภาพแล้ว สามารถดำเนินการขออนุญาตเสนอขายหุ้น ออกใหม่ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เมื่อได้รับเงินชำระค่าหุ้นครบตามจำนวนที่กำหนด ให้คณะกรรมการดำเนินการขอจดทะเบียนการเพิ่มทุนต่อกรมทะเบียนการค้าและกระทรวงพาณิชย์ ภายใน 14 วัน (ศุทธิณี ศรีปราชญ์ภูมิ, 2548, หน้า 11)

3. บทบาทของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ตลาดหลักทรัพย์มีบทบาทสำคัญดังนี้

1. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียนและพัฒนาระบบต่างๆ ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการซื้อขายหลักทรัพย์
2. ดำเนินธุรกิจใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ เช่น การทำหน้าที่เป็นสำนักหักบัญชี (Clearing House) ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ นายทะเบียนหลักทรัพย์ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. การดำเนินธุรกิจอื่นๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 ได้มีข้อกำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ขึ้น โดยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลตลาดทุนไทยและกำหนดให้ธนาคารแห่งประเทศไทยรับผิดชอบเกี่ยวกับตลาดเงินของประเทศไทยเพื่อช่วยให้การพัฒนาตลาดทุนและตลาดเงินของประเทศประสบความสำเร็จ โดยคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์จะทำหน้าที่ควบคุมทั้งตลาดแรกและตลาดรอง

สำหรับตลาดแรกนั้นคือการที่บริษัทออกหลักทรัพย์ใหม่หรือเสนอขายหลักทรัพย์อื่น ๆ ต่อประชาชนเป็นครั้งแรก (Initial Public Offering) โดยต้องขออนุมัติจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนตลาดรองเป็นการนำหลักทรัพย์ไปทำการซื้อขายหลังจากเสนอซื้อขายในตลาดแรกแล้ว การจะนำหลักทรัพย์ออกขายในตลาดรองได้นั้นต้องยื่นคำ

ขอและได้รับอนุมัติจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตลาดรองนี้จะประกอบด้วยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและศูนย์ซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียน

4. โครงสร้างการกำกับดูแล

คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยประกอบด้วยกรรมการที่คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แต่งตั้งขึ้นจำนวน 5 คน กรรมการที่บริษัทสมาชิกเลือกตั้ง 5 คน และผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ให้เป็นกรรมการโดยตำแหน่ง 1 คนรวมเป็น 11 คน กรรมการที่มีผู้จัดการให้ดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี และเมื่อครบกำหนดอาจได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งอีกได้ แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ แต่สำหรับผู้จัดการตลาดหลักทรัพย์นั้นให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละไม่เกิน 4 ปี และอาจได้รับการแต่งตั้งได้อีก

คณะกรรมการหลักทรัพย์เป็นผู้กำหนดนโยบายและควบคุมการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ภายในขอบเขตของกฎหมาย รวมทั้งเป็นผู้กำหนดระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆ ที่ทำให้การดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์เป็นไปอย่างมีระเบียบ แต่อย่างไรก็ตามการกำหนดหรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระเบียบต่างๆ ส่วนใหญ่ต้องได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมบริษัทสมาชิกรวมทั้งบางเรื่องอาจต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เสียก่อนจึงจะใช้บังคับได้

5. หลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

หลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปัจจุบันแบ่งได้ดังนี้

1. หลักทรัพย์ธุรกิจ (Corporate Securities) หมายถึง หลักทรัพย์ของธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายในรูปบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด บรรษัทหรือในรูปสถาบันการเงิน สถาบันการลงทุน กองทุน เป็นต้น ประกอบด้วย

หุ้นสามัญ (Common Stock) เป็นตราสารที่แสดงถึงความเป็นเจ้าของกิจการจึงมีสิทธิต่างๆ ในฐานะเจ้าของกิจการ ได้แก่ มีสิทธิในการออกเสียงเพื่อการบริหารการรับเงินปันผลการจองซื้อหุ้นที่ออกใหม่ เป็นต้น ลักษณะสำคัญของหุ้นสามัญสามารถโอนเปลี่ยนมือได้ ไม่มีกำหนดไถ่ถอนคืน รวมทั้งได้รับเงินปันผลมากน้อยตามนโยบายของบริษัท

หุ้นบุริมสิทธิ (Preferred Stock) เป็นตราสารทางการเงินที่มีลักษณะผสมกึ่งเจ้าของและกึ่งเจ้าหนี้ ส่วนมากจะได้รับเงินปันผลในอัตราที่แน่นอนตามที่ระบุไว้ในใบหุ้นไม่มีสิทธิในการออกเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้นรวมทั้งได้รับเงินปันผลส่วนแบ่งคืนทุนในกรณีเลิกกิจการก่อนผู้ถือหุ้นสามัญ

หุ้นกู้หรือพันธบัตร (Corporate Bond) เป็นตราสารทางการเงินที่ผู้ถือหุ้นกู้หรือพันธบัตรมีฐานะเป็นเจ้าของหนี้ ได้รับผลตอบแทนในรูปดอกเบี้ยในอัตราที่ระบุตามระยะเวลาที่กำหนด และในกรณีบริษัทเลิกกิจการหรือล้มละลาย เจ้าหนี้มีสิทธิได้รับชำระคืนจากการขายสินทรัพย์ก่อนผู้ถือหุ้นบุริมสิทธิและผู้ถือหุ้นสามัญ หุ้นกู้ของบางกิจการอาจระบุให้มีการแปลงสภาพเป็นหุ้นสามัญได้ตามระยะเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา

หน่วยลงทุน (Unit Trust) เป็นตราสารการเงินที่แสดงถึงสิทธิของผู้ถือหน่วยลงทุนในสินทรัพย์ของโครงการจัดการลงทุนนั้นๆ ซึ่งแต่ละโครงการลงทุนหรือแต่ละกองทุนก็จะมีลักษณะแตกต่างในด้านโครงสร้างและการบริหาร มีความแตกต่างจากนิติบุคคลโดยทั่วไป ทั้งนี้เพราะการบริหารโครงการจัดการลงทุนหรือการบริหารกองทุนดังกล่าวจัดทำได้เฉพาะบริษัทหลักทรัพย์ที่กระทรวงการคลังอนุญาตให้ประกอบกิจการจัดการลงทุน โดยการออกหลักทรัพย์ที่เรียกกันว่าหน่วยลงทุนจำหน่ายแก่ประชาชนผู้มีเงินออม ผู้บริหารกองทุนจะนำเงินที่ระดมได้ไปจัดสรรการลงทุนในตลาดเงินหรือตลาดทุน โดยการลงทุนซื้อหุ้นของธุรกิจต่างๆ พันธบัตร เป็นต้น โครงการจัดการกองทุนแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

- กองทุนเปิด (Open End Type) เป็นกองทุนที่ผู้ถือหน่วยลงทุนมีสิทธินำหน่วยลงทุนมาขายคืนให้กับบริษัทที่ออกหน่วยลงทุนได้ตลอดเวลาทำการ ราคาซื้อคืนและราคาขายต่อจะถือการคำนวณจากมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของกองทุนเป็นเกณฑ์ กองทุนประเภทนี้ได้แก่ กองทุนบัวหลวง เป็นต้น

- กองทุนปิด (Closed End Type) เป็นกองทุนที่บริษัทผู้บริหารหรือผู้ออกหน่วยลงทุนไม่รับซื้อคืน แต่จะกำหนดให้ไถ่ถอนคืนเมื่อครบกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ของกองทุนหรือโครงการ ถ้าผู้ถือหน่วยลงทุนประเภทนี้ต้องการขายก็อาจจะขายกันเองหรือขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยผ่านระบบของตลาดหลักทรัพย์นั่นเอง เช่น กองทุนสินกัญญา กองทุนทรัพย์ทวี เป็นต้น

- ตราสารอนุพันธ์ (Derivatives) ได้แก่ ตราสารแปลงสภาพ (Convertibles) และตราสารสิทธิซื้อหลักทรัพย์ (Warrants) ที่เรียกกันว่าตราสารอนุพันธ์ก็เพราะมูลค่าของตราสารทางการเงินประเภทนี้จะขึ้นอยู่กับ และสามารถคำนวณได้จากค่าของสิ่งอื่นที่เป็นฐานในการสร้างตราสารอนุพันธ์นั้นๆ เท่าที่มีมา วิศวกรการเงิน (Financial Engineer) ได้สร้างสรรค์ตราสารอนุพันธ์จากสิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในระบบเศรษฐกิจได้แก่ พืชผลทางการเกษตร สินค้าทางการเกษตรและสินค้าอุตสาหกรรม สินค้าพลังงาน โลหะมีค่า เงินตราต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ยรวมทั้งหุ้นตราสารทุนต่างๆ ตัวอย่างของตราสารอนุพันธ์ ได้แก่ สัญญาแสดงสิทธิที่จะซื้อหรือขายหลักทรัพย์ Option หลักทรัพย์แปลงสภาพ (Convertibles) และตราสารสิทธิในการซื้อ (Warrant)

หลักทรัพย์รัฐบาล (Government Securities) และหลักทรัพย์ขององค์กรรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ ได้แก่ พันธบัตรรัฐบาลชนิดต่างๆ ซึ่งมีหลายประเภทที่แตกต่างกันในเรื่องของอัตราดอกเบี้ย วิธีการจ่ายดอกเบี้ย อายุไถ่ถอนคืน เป็นต้น ในการจัดจำหน่าย กระทรวงการคลังจะมอบหมายให้ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการ ส่วนพันธบัตรขององค์กรรัฐและรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ขององค์กรรัฐหรือรัฐวิสาหกิจนั้นๆ จะเป็นผู้จัดจำหน่ายเองในตลาดแรกและเข้าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนซื้อขายในตลาดรองคือ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 5 มิถุนายน 2559)

6. ประโยชน์ของการเป็นบริษัทจดทะเบียน

ประโยชน์ต่อบริษัท

1. แหล่งระดมทุนระยะยาว บริษัทสามารถระดมทุนจากประชาชนเพื่อนำไปใช้เงินลงทุนหมุนเวียนหรือขยายธุรกิจได้โดยง่ายและรวดเร็ว ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ทั้งยังช่วยให้มีโครงสร้างทางการเงินที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน

2. ภาพพจน์ การเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีในฐานะที่บริษัทได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ถือได้ว่าเป็นบริษัทที่มีผลการดำเนินงานที่ดีและมีฐานะมั่นคง รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใสภาพพจน์ที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัท เช่น ความน่าเชื่อถืออำนาจในการต่อรอง สร้างความตระหนักและความนิยมในผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการโดยทางอ้อม การเผยแพร่ข่าวสารและความเคลื่อนไหวของบริษัทผ่านสื่อต่างๆ ของตลาดหลักทรัพย์และภาคธุรกิจเป็นสิ่งที่สามารถเกื้อกูลบริษัทให้เป็นที่รู้จักและยอมรับของสาธารณชน

3. จุดเริ่มต้นในการเชื่อมโยงหรือขยายธุรกิจกับธุรกิจต่างประเทศ ในยุคโลกาภิวัตน์การประกอบธุรกิจกับต่างประเทศมีความสำคัญมากขึ้นการมีแนวร่วมในกิจการต่างประเทศที่สามารถเกื้อกูลกันในด้านการตลาด การผลิต เทคโนโลยี การเงินและบุคลากร ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน การเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เป็นแรงจูงใจให้เกิดความสนใจร่วมลงทุนจากธุรกิจต่างชาติ เกื้อหนุนให้เกิดการขยายตัวทางธุรกิจและเพิ่มความแข็งแกร่งของบริษัทยิ่งขึ้น

4. การสร้างความรับผิดชอบและการบริหารแบบมืออาชีพ เมื่อบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ราคาหุ้นของบริษัทจะเป็นตัวสะท้อนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกิจการ ความสนใจของผู้ลงทุนเป็นเครื่องกระตุ้นให้บริษัทมีความรับผิดชอบสูงขึ้นในเชิงการบริหารและการกำกับดูแลการบริหารกิจการให้เป็นที่พอใจในทิศทางที่ควรเป็น ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและเพิ่มพูนประสิทธิผลในการประกอบธุรกิจเป็นประโยชน์แก่ผู้ถือหุ้นโดยรวม

5. ความภาคภูมิใจของบุคลากรของบริษัท หากบริษัทมีผลประกอบการและภาพพจน์ที่ดี มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย ทำให้บุคลากรของบริษัทเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริษัท หากผู้บริหารให้สิ่งนี้ให้เป็นประโยชน์โดยการสร้างค่านิยมร่วมกัน ให้เกิดขึ้นในลักษณะของการกระตุ้นให้บุคลากรได้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียงของบริษัท จะเกิดประโยชน์ต่อบริษัทในระยะยาว

6. สิทธิประโยชน์ของภาษีเงินปันผล บริษัทจดทะเบียนจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีในกรณีที่บริษัทจดทะเบียนไปถือหุ้นของบริษัทอื่นที่จัดตั้งตามกฎหมายไทยกองทุนรวมหรือบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เงินปันผลที่ได้รับจากบริษัทอื่นดังกล่าวจะได้รับการยกเว้นโดยไม่ต้องนำเงินปันผลที่ได้รับมารวมคำนวณเป็นรายได้ของบริษัทเพื่อเสียภาษี โดยที่เงินดังกล่าวต้องเป็นเงินที่ได้รับจากหุ้นที่ถือไว้ไม่น้อยกว่า 3 เดือนก่อนและหลังวันที่ได้รับเงินได้

ประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น

1. เสริมสร้างสภาพคล่อง การเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ช่วยเสริมสร้างสภาพคล่องให้กับผู้ถือหุ้นของบริษัท เนื่องจากผู้ถือหุ้นสามารถซื้อขายเปลี่ยนมือหรือเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ง่ายและสะดวกในเวลาที่ต้องการ ตลอดจนทราบมูลค่าของหุ้นที่แท้จริงและใช้เป็นหลักประกันการกู้ยืมได้

2. ความคุ้มครองในการลงทุน ผู้ถือหุ้นจะได้รับความคุ้มครองในการลงทุน เนื่องจากตลาดหลักทรัพย์มีกฎระเบียบในการกำกับการซื้อขายหลักทรัพย์และการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้น ตลอดจนให้ผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพียงพอ ทันเวลา และเท่าเทียมกัน

สิทธิประโยชน์ทางภาษี

บุคคลธรรมดาที่เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทจดทะเบียนจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี ดังนี้

1. เงินได้จากการขายหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์ได้รับการยกเว้นไม่ต้องนำมารวมคำนวณเพื่อเสียภาษี

2. ผู้มีเงินได้ซึ่งได้รับเงินปันผลจากบริษัทจดทะเบียนจะถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย 10% โดยผู้มีเงินได้ซึ่งอยู่ในประเทศไทยมีสิทธิที่จะเลือกดำเนินการดังนี้

3. ไม่นำเงินปันผลดังกล่าวมารวมคำนวณภาษีเงินได้เฉพาะผู้มีเงินได้ที่ไม่ขอรับเงินภาษีที่ถูกหักไว้คืนหรือไม่ขอเครดิตภาษีที่ถูกหักไว้ในวันไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือ

4. นำเงินปันผลดังกล่าวมารวมคำนวณเพื่อเสียภาษีเงินได้ โดยจะได้รับการเครดิตภาษี 3 ใน 7 ของเงินปันผลที่ได้รับ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 5 มิถุนายน 2559)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Stock Exchange of Thailand – SET) ถือว่าเป็นตลาดทุนที่นักลงทุนให้ความสนใจมาก ตลาดหลักทรัพย์มีบทบาทโดยเป็นแหล่งกลางในการซื้อขายหลักทรัพย์และการระดมเงินทุนที่สำคัญของประเทศ ก่อให้เกิดการลงทุนต่างๆ ซึ่งเป็นกลไกช่วยผลักดันและส่งเสริมการพัฒนาระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศให้แข็งแกร่งและก้าวสู่สากล ในขณะเดียวกัน อีกบทบาทหนึ่งที่ตลาดหลักทรัพย์ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งก็คือ การพัฒนาระบบการใช้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และทั่วถึงแก่สาธารณชน เพื่อก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในกลุ่มผู้ลงทุน และเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจหลักทรัพย์ในอนาคต

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน

1. ความหมายของการควบคุมภายใน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความของการควบคุมภายในไว้ดังนี้

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมภายในหมายถึง กระบวนการแผนการจัดองค์การ ระบบงาน และ วิธีการ ซึ่งมีอยู่ภายในองค์การรวมถึงการกระทำใดๆ โดยผู้บริหารที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องดังต่อไปนี้ ความเชื่อถือได้ และ ความมีคุณภาพสมบูรณ์ของข้อสนเทศ การปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน วิธีการ กฎหมาย และ ระเบียบข้อบังคับการป้องกันระงับรักษาทรัพย์สิน รวมถึง การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และบรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

วิเชียร พันธุ์ประไพ (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แผนจัดแบ่งส่วนงานวิธีการปฏิบัติงานที่ประสานกัน และมาตรการต่างๆ ที่ถือปฏิบัติในกิจการ เพื่อดูแลรักษาทรัพย์สินตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชี เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายที่ผู้บริหารได้วางไว้

ดลพร บุญรอด (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า วิธีการต่างๆ ที่ฝ่ายบริหารนำมาใช้ภายในกิจการ เพื่อการดำเนินงาน การควบคุมภายในเป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารของทุกกิจการมีลักษณะเป็นการควบคุมนโยบายและการปฏิบัติงานทั้งหมดของกิจการ

ณรงค์ ปริदानันท์ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการซึ่งได้รับการออกแบบไว้โดยคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลใน 3 ประการดังนี้

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน
2. ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
3. การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบต่างๆ

สำนักงานมาตรฐานการสอบบัญชีภาษีอากร (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการที่ผู้บริหารกิจการและพนักงานของกิจการร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจที่สมเหตุสมผลว่ากิจการจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการในเรื่องต่อไปนี้

1. ความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลของการดำเนินงาน
2. ความน่าเชื่อถือของงบการเงิน
3. การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนด

พิศมัย รักษจรรยา (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมทั้งเทคนิคทางการบัญชี ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดและการทุจริต รวมทั้งความสูญเปล่าให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

อำนาจ ชีระวนิช (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหารและบุคลากรของหน่วยรับตรวจจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจจะบรรลุวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงาน
2. ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
3. การปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

พยอม สิงห์แสน (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายและวิธีการที่ได้วางไว้สำหรับปฏิบัติในกิจการเพื่อที่จะให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า กิจการจะสามารถดำเนินการให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

จากความหมายข้างต้น การควบคุมภายใน หมายถึง แผนการจัดแบ่งส่วนงาน วิธีการปฏิบัติงาน และมาตรการต่างๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร เพื่อดูแลสินทรัพย์ขององค์กร ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

จากความหมายของการควบคุมภายในสะท้อนให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ดังนี้ (อำนาจ ชีระวนิช, 2547, หน้า 66)

1. การควบคุมภายในเป็นส่วนประกอบที่แทรกหรือแฝงอยู่ในการปฏิบัติงานตามปกติ การควบคุมภายในมิใช่เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งและมีใช่เหตุผลสุดท้ายของการกระทำแต่เป็น

กระบวนการที่ต่อเนื่องและแทรกอยู่หรือแฝงอยู่ในการปฏิบัติงานตามปกติของหน่วยรับตรวจฝ่ายบริหารจึงควรนำการควบคุมภายในมาใช้โดยรวมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงาน ซึ่งได้แก่ การวางแผน การดำเนินการและการติดตามผล

2. การควบคุมภายในเกิดขึ้นได้โดยบุคลากรของหน่วยรับตรวจ บุคลากรทุกระดับเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการทำให้การควบคุมภายในเกิดขึ้นในหน่วยรับตรวจ ฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ วางกลไกการควบคุมและการกำหนดกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งการติดตามผลการควบคุมภายใน ส่วนบุคลากรอื่นของหน่วยรับตรวจรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่ดี

3. การควบคุมภายในให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ถึงแม้ว่าการควบคุมภายในจะออกแบบไว้ดีเพียงใดก็ตามก็ไม่สามารถให้ความมั่นใจว่าจะทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างสมบูรณ์ เพราะยังมีปัจจัยอื่นซึ่งมีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยรับตรวจ เช่น การใช้ดุลยพินิจผิดพลาดการสมรู้ร่วมคิดกัน การปฏิบัติผิดกฎหมาย ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้การวางระบบการควบคุมภายในจะต้องคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกันว่าผลประโยชน์ที่ได้รับจากการควบคุมภายในจะคุ้มค้ำกับต้นทุนที่เกิดขึ้น

3. ความสำคัญของการควบคุมภายใน

การควบคุมภายในที่ดีมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบรรดากิจการทั้งหลาย ตลอดจนผู้บริหารและผู้สอบบัญชี รวมทั้งผู้ตรวจสอบภายในของธุรกิจนั้น ในด้านการดำเนินงานการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดีก็เพื่อให้ธุรกิจมีความมั่นใจได้ว่า (สมหมาย ปฐมวิชัยวัฒน์, 2539, หน้า 32)

1. กิจการได้มีการบันทึกรายการ เกี่ยวกับรายได้ที่พึงได้รับไว้ในบัญชีครบถ้วนทุกรายการ
2. รายการจ่ายเงินทุกรายการ ได้กระทำอย่างถูกต้อง และได้มีการอนุมัติจากผู้ที่ได้รับมอบอำนาจโดยถูกต้องแท้จริง
3. ได้มีการบันทึกรายการทรัพย์สินต่างๆ ไว้ครบถ้วน และได้มีมาตรการป้องกันการสูญหายหรือเสียหายอย่างรัดกุม
4. ได้มีการบันทึกรายการหนี้สินที่เกิดขึ้นหรือภาระที่ธุรกิจต้องผูกพันอย่างถูกต้อง ครบถ้วน
5. ได้มีการจัดทำและการดำเนินการทางการบัญชีอย่างเหมาะสมถูกต้องและสามารถเสนอข้อมูลที่สมบูรณ์เชื่อถือได้
6. ได้มีการดำเนินการตามแนวทางที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

4. วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหารและบุคลากรของหน่วยรับตรวจต้องให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ (อำนาจ ชีระวนิช, 2547, หน้า 66)

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน (Operation Objective) ได้แก่ การปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรของหน่วยรับตรวจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งรวมถึงการดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาดความเสียหาย การรั่วไหล การสิ้นเปลือง หรือการทุจริตในหน่วยรับตรวจ

2. เพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ของการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting Objective) ได้แก่ การจัดทำรายงานทางการเงินที่ใช้ภายในและภายนอกหน่วยรับตรวจให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลา

3. เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance Objective) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ รวมทั้งการปฏิบัติตามนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานที่หน่วยรับตรวจได้กำหนดขึ้น

5. ประโยชน์ของการควบคุมภายใน

ประโยชน์ของการควบคุมภายในอาจพิจารณาได้ 3 แนวทาง คือ

1. ประโยชน์สำหรับฝ่ายบริหาร ระบบการควบคุมภายในที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารมีความมั่นใจว่าพนักงานและลูกจ้างได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง รายงานต่างๆ ที่จัดทำขึ้นถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลาที่กำหนด ตลอดจนมีการป้องกันความผิดพลาดและการทุจริตหรือการสูญหายของทรัพย์สินไว้อย่างรัดกุม

2. ประโยชน์สำหรับพนักงานและลูกจ้าง ระบบการควบคุมภายในจะเป็นเครื่องชี้แนะแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดผู้บริหารวางไว้ เป็นเครื่องช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ประโยชน์สำหรับผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายใน ผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายใน จะใช้ประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน กิจกรรมที่มีการควบคุมภายในที่ดีจะช่วยให้การทำงานของผู้สอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายในรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (จันทนา สาขากรและคณะ, 2548, หน้า 2)

6. องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน

องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO มี 5 ประการที่สัมพันธ์กันดังนี้ (จันทนา สาขากรและคณะ, 2548, หน้า 5)

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุมภายใน เป็นองค์ประกอบแรกที่สุดที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งเป็นเสมือนรากฐานให้องค์ประกอบอื่นเกิดขึ้นหรือดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิผลตามไปด้วย สภาพแวดล้อมของการควบคุมภายใน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ เช่น นโยบาย วิธีการ และวิธีปฏิบัติที่แสดงให้เห็นถึงทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการควบคุมภายในของกิจการ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งคือ คนภายในองค์กรสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในประกอบด้วย

1.1 ความซื่อสัตย์และจริยธรรม (Integrity and Ethical Values) ผู้บริหารควรทำตนเป็นตัวอย่าง โดยกำหนดนโยบาย ข้อบังคับ และการปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอ

1.2 ความรู้ความสามารถของบุคลากร ต้องกำหนดระดับความรู้ทักษะและประสบการณ์ที่ต้องการอย่างชัดเจน และเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละระดับงาน

1.3 การมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการตรวจสอบ เนื่องจากเป็นบุคคลสำคัญในการวางนโยบายและส่งเสริมบรรยากาศของการควบคุม

1.4 ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้และระบบการทำงาน ดังนั้น มาตรการและวิธีปฏิบัติจึงแตกต่างกันไปตามแนวคิดและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร

1.5 โครงสร้างการจัดองค์กร ต้องเหมาะสมกับลักษณะและขนาดขององค์กรและกำหนดไว้อย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน

1.6 การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นไปอย่างเหมาะสมและชัดเจน

1.7 นโยบายการจัดการด้านบุคลากร เกี่ยวกับการสรรหา การพัฒนาการประเมินผลงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และการประกันความเสียหายของบุคลากรในองค์กรทุกระดับอย่างเหมาะสม เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวขององค์กร COSO ถือว่า จิตสำนึกและคุณภาพของคนในองค์กรเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการก่อให้เกิดบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี

2. การประเมินความเสี่ยง กิจการต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายใน เช่น ระบบการทำงานไม่เหมาะสม พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ หรือการทุจริตในองค์กร และปัจจัยภายนอกที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น สถานะเศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย คู่แข่งขัน เป็นต้น ผู้บริหารจึงต้องหามาตรการเพื่อจัดการความเสี่ยงดังกล่าว โดยการระบุถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง หลังจากนั้นจึงพัฒนาวิธีการเพื่อลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ เช่น ระบบการควบคุมภายในที่ผู้บริหารกำหนดขึ้นอาจช่วยป้องกันความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพข้อผิดพลาดหรือการทุจริตในองค์กร

การประเมินความเสี่ยง เป็นการประเมินเพื่อให้ทราบว่าองค์กรมีความเสี่ยงอย่างไร เป็นความเสี่ยงในเรื่องหรือขั้นตอนใด มีระดับความสำคัญและโอกาสที่จะเกิดมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาพิจารณาควรมีการบริหารจัดการอย่างไร ให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าความผิดพลาดหรือความเสียหายจากความเสี่ยงนั้นจะไม่เกิดขึ้น หรือ หากเกิดขึ้นก็จะอยู่ในระดับที่ไม่เป็นอันตรายหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ขั้นตอนของการประเมินความเสี่ยงประกอบด้วย

- การระบุปัจจัยเสี่ยง เป็นการหาสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงดังกล่าว นอกเหนือจากการที่ทราบว่า มีความเสี่ยงหรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง กิจกรรมควรรู้สาเหตุการเกิดว่าเนื่องจากจากปัจจัยภายนอกหรือภายในองค์กรเอง ผลกระทบของแต่ละปัจจัยจะไม่เท่าเทียมกัน บางปัจจัยมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ระดับกิจกรรม (Activity Level) บางปัจจัยมีผลกระทบในระดับกิจการ (Entity Level) ปัจจัยบางอย่างอาจมีผลกระทบทั้ง 2 ระดับ นอกจากนี้ระยะเวลาของผลกระทบยังสามารถแยกออกเป็นระยะสั้น ระยะปานกลางและระยะยาวดังนั้น กิจกรรมจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาให้ทราบปัจจัยดังกล่าวในแต่ละสถานการณ์ด้วย

- การวิเคราะห์ความเสี่ยง เป็นการนำปัจจัยความเสี่ยงข้างต้นมาวิเคราะห์และประเมินระดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยพิจารณาจากความเสียหายและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงดังกล่าว ตลอดจนการกำหนดระดับความสำคัญของความเสียหาย เพื่อนำมาพิจารณาหาวิธีที่จะรับมือกับความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญหรือมีโอกาสที่จะเกิดสูง เทคนิคในการวิเคราะห์ ความเสี่ยงมีหลายวิธีผู้ตรวจสอบภายในต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม และในกรณีที่ไม่วางตัวเป็นตัวเลขได้ การวิเคราะห์อาจใช้การประเมินเป็นระดับ เช่น สูงมาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยมาก

- การบริหารความเสี่ยง เป็นการกำหนดแนวทางที่จะจัดการกับความเสี่ยงที่มีสาระสำคัญ ซึ่งมีโอกาสเกิดสูงอย่างเหมาะสม โดยทั่วไปกรณีที่เป็นความเสี่ยงจากปัจจัยภายในจะใช้วิธีบริหารด้วยการจัดระบบการควบคุมภายในและถ้าเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดจากปัจจัยภายนอกจะใช้วิธีการบริหารความเสี่ยง

3. กิจกรรมการควบคุม กิจกรรมการควบคุม หมายถึง นโยบายและวิธีการต่างๆ ที่จะสนับสนุนมาตรการที่จะเป็นการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ การกำหนดนโยบายและแผนงาน การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเหมาะสม การอนุมัติรายการบัญชีและการปฏิบัติงานเป็นต้น

4. สารสนเทศและการสื่อสาร ข้อมูลสารสนเทศ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคที่ผู้สามารถได้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและถูกต้อง จะสามารถช่วงชิงโอกาสได้ก่อนผู้อื่น ข้อมูลสารสนเทศหมายความรวมถึงทั้งข้อมูลข่าวสารทางการเงิน และ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอื่นๆ ที่มาจากทั้งแหล่งข้อมูลภายในและแหล่งข้อมูล

ภายนอกองค์กร ข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ ผู้บริหารใช้ข้อมูลสารสนเทศในการพิจารณาสั่งการและการวางแผน ส่วนผู้ปฏิบัติงานใช้เพื่อเป็นเครื่องชี้แนะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ การสื่อสารหมายความรวมทั้งการสื่อสารกับบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลสารสนเทศจะมีประโยชน์เมื่อองค์กรมีระบบสื่อสารที่สามารถส่งถึงผู้สมควรได้รับและสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์ได้ การสื่อสารที่ดีต้องเป็นการสื่อสารสองทาง คือ มีการรับและส่งข้อมูลแบบโต้ตอบกันได้ การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรควรมีการประเมินเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการสื่อสารที่องค์กรใช้อยู่

5. การติดตามและประเมินผล การติดตามและประเมินผลระบบการควบคุมภายในช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่า นโยบายและวิธีการต่างๆ ที่กำหนดไว้มีการปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามและประเมินผลดังกล่าวอาจทำได้โดยการจัดให้มีระบบการรายงานผลการปฏิบัติงานและติดตามผลและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

ไม่มีการควบคุมภายในขององค์กรใดองค์กรหนึ่งจะมีความสมบูรณ์และเหมาะสมตลอดกาลเนื่องจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กรเองและสภาวะแวดล้อมภายนอก แม้แต่การควบคุมภายในที่เพิ่งกำหนดขึ้นและใช้ถือปฏิบัติก็ตาม จึงจำเป็นต้องมีระบบการติดตามและประเมินผลเพื่อช่วยให้ผู้บริหารมีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลอยู่ตลอดเวลาว่า การควบคุมภายในยังมีประสิทธิภาพอยู่

การติดตามจะใช้สำหรับมาตรการหรือระบบการควบคุมที่อยู่ระหว่างการออกแบบหรืออยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน (Ongoing Monitoring)

การประเมินผล (Evaluation) จะใช้สำหรับมาตรการหรือระบบการควบคุมที่ใช้ไปแล้วเป็นระยะหนึ่งซึ่งสมควรที่จะได้รับการประเมินว่ายังมีความเหมาะสมหรือไม่เพียงใด

7. ลักษณะของระบบการควบคุมภายในที่ดี

การควบคุมภายในของธุรกิจมักจะแตกต่างกันไปตามประเภทของการดำเนินธุรกิจแต่โดยทั่วไปแล้วการควบคุมภายในที่ดีจะมีลักษณะที่เหมือนกัน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2549, หน้า 56) ดังนี้

1. มีแผนจัดแบ่งส่วนงาน ซึ่งกำหนดความรับผิดชอบของงานด้านต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน โดยมีหลักสำคัญคือการไม่ให้พนักงานคนใดคนหนึ่งคุมงานหรือปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพียงคนเดียวตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด เพราะจะเป็นการเปิดโอกาสให้มีการทุจริตได้ง่ายหรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นก็ไม่มีใครทราบหรือแก้ไขได้ทันการณ์ ดังนั้น แผนจัดแบ่งส่วนงานจึงต้องแยกงาน

ด้านปฏิบัติการการดูแลรักษาทรัพย์สินการบัญชีและการตรวจสอบภายใน ให้เป็นอิสระจากกัน เพื่อให้มีการควบคุมสอบทานกันได้ แต่ในขณะที่เดียวกันก็ให้มีการประสานที่ดีด้วย

2. มีระบบการควบคุมทางบัญชีที่ดี คือ มีการอนุมัติรายการบัญชี คู่มือการบัญชี มีการควบคุมโดยงบประมาณ และ ระบบต้นทุนที่เหมาะสม เพื่อให้การรวบรวมข้อมูลทางบัญชีเป็นไปอย่างถูกต้องเรียบร้อยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีการใช้งบประมาณเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานสำหรับเอกสารประกอบรายการบัญชีและแบบพิมพ์ต่างๆ เกี่ยวข้องควรมีหมายเลขกำกับเพื่อให้สามารถควบคุมได้ และใช้เป็นหลักในการประมวลผลข้อมูลทางการบัญชี

3. มีแนวทางปฏิบัติงานที่ดี โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่งไว้อย่างครบถ้วนเป็นลายลักษณ์อักษร ตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน การมอบหมายหน้าที่และการกำหนดนโยบายต่างๆ เพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน การโต้แย้งหรือปิดความรับผิดชอบของพนักงาน

4. ใช้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับความรับผิดชอบ การใช้เจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมนี้จะเริ่มตั้งแต่การรับสมัครบุคคลเข้าทำงาน การเลื่อนตำแหน่งและการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ที่เหมาะสมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของผลสำเร็จของงาน เพราะกิจการอาจได้รับความเสียหายหากใช้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติไม่ตรงกับงานที่มอบหมาย หรือหากใช้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติสูงกว่างานที่ทำก็จะเป็นการสูญเปล่าและไม่ประหยัด

8. ข้อจำกัดของการควบคุมภายใน (Inherent Limitations)

การควบคุมภายในไม่ว่าจะมีการกำหนดและออกแบบไว้ดีเพียงไร ก็ไม่อาจเป็นหลักประกันอย่างสมบูรณ์ (Absolute Assurance) เกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่ให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล (Reasonable Assurance) เท่านั้น ข้อจำกัดของการควบคุมภายในมีดังนี้ (อุษณา ภัทรมนตรี, 2545, หน้า 4)

1. การตัดสินใจใช้ดุลยพินิจของฝ่ายบริหารแทนระบบ (Judgment)
2. การละเว้นการปฏิบัติตามวิธีการควบคุมภายใน (Breakdown) เนื่องจากสภาพการณ์ได้เปลี่ยนแปลงไป และมีขั้นตอนที่กำหนดไว้ไม่เหมาะสม หรือความไว้วางใจความประมาท
3. การควบคุมส่วนใหญ่มีไว้สำหรับรายการที่คาดได้ว่าจะเกิดขึ้นตามปกติ (Normal Course) ไม่คาดไว้สำหรับเหตุการณ์พิเศษ
4. ผู้ทุจริตอาจร่วมมือกับบุคคลภายนอกหรือภายในกระทำการหลีกเลี่ยงการควบคุมที่มีอยู่ (Collusion)
5. การก้าวท้าวของฝ่ายบริหาร (Management Override)

6. ค่าใช้จ่ายในการควบคุมต้องไม่สูงกว่าค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้นหรือประโยชน์ที่จะได้รับ (Cost-Effective)

9. ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

การควบคุมภายในที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมาก ทั้งนี้ ประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน จะสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนแก่องค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (เจริญ เจษฎาวัลย์, 2546, หน้า 35)

1. ประหยัด (Economy) หมายถึง ความสามารถในการใช้จ่าย หรือการบริหารทรัพยากรทางธุรกิจที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุด

2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การจัดให้มีการควบคุมภายในครบตามองค์ประกอบของการควบคุมภายในคือ การจัดสภาพแวดล้อม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมควบคุมสารสนเทศการสื่อสาร การติดตามและประเมิน และได้มีการปฏิบัติตามการควบคุมภายในที่วางไว้

3. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้

4. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนในองค์กรเพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน ที่เป็นเหตุเป็นผลที่นำมาใช้ในการบ่งชี้ วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ ติดตาม และ สื่อสารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม เพื่อช่วยให้องค์กรลดความสูญเสียให้เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสให้แก่ธุรกิจมากที่สุด

5. การบริหารคุณภาพ (Managing Quality) หมายถึง หลักการบริหารจัดการให้การดำเนินงานทุกขั้นตอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

6. ความสามารถในการเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างมูลค่าของสินค้าและบริการที่ผลิตต่อมูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

7. ความสามารถในการทำกำไร (Profitability) หมายถึง ธุรกิจลงทุนในสินทรัพย์หมุนเวียนและสินทรัพย์ถาวร เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือบริการและขายได้ ก่อให้เกิดกำไรกลับคืนสู่ธุรกิจเพื่อการเจริญเติบโตในอนาคตของธุรกิจ และสามารถปันผลคืนกำไรให้ผู้ลงทุนหรือผู้ถือหุ้นได้

การควบคุมภายในที่ดีควรมีแผนการจัดแบ่งส่วนงาน โครงสร้างทางบัญชีและหน่วยตรวจสอบภายใน ในการควบคุมภายในต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการควบคุมงานแต่ละงานให้ชัดเจนมีการประเมินประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปฏิบัติการแก้ไข และติดตามผล ซึ่งการควบคุมภายในอาจไม่บรรลุผลสำเร็จเนื่องจากความเคยชิน การไม่ติดตามงาน วัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน ไม่มีการเปรียบเทียบงานจริงกับแผนที่วางไว้ ไม่นำระบบการป้อนบำเหน็จและ

บทลงโทษเข้ามาใช้ นอกจากนั้น ยังเป็นกระบวนการซึ่งร่วมกันทำให้บังเกิดผลโดยคณะกรรมการ ผู้บริการและบุคคลอื่นๆ ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลเพื่อให้บรรลุ ถึงความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานเป็นการตรวจสอบโดยใช้ตัวแบบการประเมินองค์กร (Performance appraisal systems) ในด้านต่างๆ ที่วางแผนไว้ การวัดผลไม่เพียงแต่วัดผลด้านการเงิน ซึ่งเป็นข้อมูลในอดีตเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงมิติที่หลากหลาย (Multi-dimension) ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งอดีตปัจจุบัน และอนาคต โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย บนพื้นฐานวัฒนธรรมองค์กรอันเป็นระบบที่ยอมรับของบุคลากรทุกฝ่ายว่าสามารถเป็นข้อมูลย้อนกลับในการพัฒนาตนเอง และผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นอันเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ที่ผู้บริหารสนับสนุนอย่างเหมาะสม หรือเป็นระบบการบริหารที่ใช้ระบบการจัดการที่ใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐาน (Performance Based Management System : PBMS) การวัดผลเชิงดุลยภาพเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการวัดผลในทุกมิติอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) ที่สมเหตุสมผล ดังนั้นในบทนี้จึงกล่าวถึง ลักษณะการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดความสำเร็จ และการวัดผลเชิงดุลยภาพ ดังนี้

1. ลักษณะการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการในปัจจุบันเป็นลักษณะของการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็น การบริหารงานอย่างเป็นระบบประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการดำเนินการซึ่งการวางแผนนั้นเป็นการกำหนดทิศทางของธุรกิจเพื่อนำไปกำหนดวิธีการและ เลือกลูกยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม จากนั้นเมื่อนำแผนไปปฏิบัติแล้วจึงมีการติดตามควบคุมตรวจสอบ และ ดำเนินการซึ่งเป็นการค้นหาวิธีการที่จะปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยในแต่ละขั้นตอน จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือต่างๆ เข้ามาช่วยอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. การวางแผน (Planning)

การวางแผนนั้น เป็นกระบวนการในการตอบคำถามว่ากิจการจะไปในทิศทางใด และอย่างไรซึ่งต้องเข้าใจสภาพปัจจุบันของธุรกิจ เพื่อนำมากำหนดทิศทางและวิธีการที่ต้องทำ เพื่อให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดโดย

- วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของธุรกิจ (The Business analysis) โดยการประเมินสภาวะแวดล้อมภายนอกอย่างรอบด้าน ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย การเมือง เทคโนโลยีเพื่อคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และการวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของธุรกิจ โดยพิจารณาคู่แข่งปัจจุบัน คู่แข่งขันรายใหม่ อำนาจต่อรองของลูกค้าและผู้จำหน่ายสินค้ารวมถึงสินค้าทดแทนเพื่อให้ทราบถึงโอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Treats) ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ และการประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ของธุรกิจด้วยเครื่องมือด้านการบริหารจัดการที่เหมาะสม

- กำหนดอนาคตที่ต้องการ (The Future positioning) เป็นการกำหนดทิศทางที่ต้องการจะเป็นอย่างเป็นระบบ ดังนี้

จุดมุ่งหมายสูงสุด (Purpose) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรดำรงอยู่เพื่ออะไร เช่น บริษัทผลิตยา กำหนดจุดมุ่งหมายสูงสุด คือ ดำรงอยู่เพื่อคิดค้นวิจัยยาเพื่อช่วยเหลือชีวิตมนุษย์ เป็นต้น

วิสัยทัศน์ (Vision) หรือความคาดหวังในอนาคตของธุรกิจที่ต้องการ เช่น บริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าต้องการที่จะเป็นผู้นำในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าประสิทธิภาพสูงและประหยัดพลังงานซึ่งเป็นการคาดการณ์ สถานการณ์ในอนาคตและเห็นว่าวิกฤติด้านพลังงานกำลังเกิดขึ้นอย่างรุนแรง เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพสูงและใช้พลังงานน้อยเท่านั้นจึงจะยังคงอยู่รอด (Survive) และเติบโต (Growth) ได้อย่างยั่งยืน เป็นต้น

พันธกิจ (Mission) แผนการหลักหรือแนวทางการดำเนินงานหลัก เป็นสิ่งที่บอกถึงพันธะอย่างเป็นทางการขององค์กรที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) โดยพันธกิจนี้หากดำเนินการสำเร็จจะส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ในธุรกิจอาจมีพันธกิจหลายด้านประกอบกันซึ่งพันธกิจดังกล่าวต้องสอดคล้องกับค่านิยมหลัก (Core value) หรือวัฒนธรรมหลัก (Core culture) ขององค์กร

เป้าหมาย (Goals) คือสิ่งที่องค์กรต้องการให้บรรลุในระยะยาว โดยไม่ระบุสิ่งที่ต้องการในปริมาณที่ชัดเจน รวมทั้งไม่มีเกณฑ์กำหนดเวลาว่าจะให้สำเร็จเมื่อใดด้วย เช่น กำหนดเป้าหมายเพื่อเพิ่มความสามารถทางการทำกำไรให้สูงขึ้น เป้าหมายเพื่อเป็นผู้นำทางการตลาด เป็นต้น

วัตถุประสงค์ (Objectives) คือเป้าหมายปลายทางซึ่งองค์กรต้องการให้บรรลุ เป็นตัวชี้ว่าองค์กรต้องการให้ประสบผลสำเร็จอะไรและเมื่อใดซึ่งจะระบุเป็นปริมาณหรือตัวเลขชัดเจนที่สามารถวัดได้เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทุกข้อจะสนับสนุนให้สำเร็จตามเป้าหมาย และพันธกิจที่กำหนดไว้

- กำหนดวิธีการและกลยุทธ์ที่เหมาะสม (The Method and Strategy setting) เป็นการกำหนดรายละเอียดของวิธีการในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด โดยทำการวางแผนกลยุทธ์ในระดับต่างๆและจัดทำงบประมาณเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินตามแผนกลยุทธ์นั้น พร้อมทั้งกำหนดวิธีการในการประเมินกลยุทธ์อย่างชัดเจน กลยุทธ์จำแนกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate strategy) หมายถึงทิศทางโดยรวมของธุรกิจซึ่งเป็นทิศทางที่ใช้ทรัพยากรแนวทางการร่วมกันในการพัฒนาธุรกิจบนพื้นฐานความหลากหลายของสายผลิตภัณฑ์และอุตสาหกรรม หรือเป็นการกำหนดทิศทางที่เป็นเอกภาพของธุรกิจโดยรวมเป็นการกำหนดว่าองค์กรจะมีการแข่งขันที่ดำเนินไปในทิศทางใด เป็นวิสัยทัศน์ที่ผู้บริหารใช้ในการกำหนดทิศทางขององค์กร โดยอาจมีการกำหนดบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นทางการหรือไม่ก็ได้ แต่สามารถสื่อวิสัยทัศน์และแนวทางขององค์กรให้บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกสามารถรับรู้ได้สามารถแยกได้เป็น 4 แนวทางตามลักษณะของการดำเนินธุรกิจ

กลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth strategies) โดยทั่วไปทุกองค์กรนิยมที่จะเลือกกลยุทธ์นี้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อที่จะให้ธุรกิจมีการขยายตัวหรือมีส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น อาจเป็นการหาตลาดใหม่หรือกลุ่มเป้าหมายที่วางไว้

กลยุทธ์คงตัว (Stability strategies) เป็นกลยุทธ์ที่ตลาดและสินค้าไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ไม่มีการลงทุนเพิ่มเติม และยังคงโครงสร้างบริหารไว้ดั้งเดิม

กลยุทธ์หดตัว (Retrenchment strategies) เป็นกลยุทธ์การหดตัวที่เกิดจากแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่นเทคโนโลยีที่ล้ำสมัยแล้วย่อมจะต้องมีความต้องการในตลาดลดลง ดังนั้นควรพิจารณาว่าควรดำเนินงานต่อไปลดการดำเนินงานหรือหยุดการดำเนินงาน

กลยุทธ์แบบผสมผสาน (Combination strategies) เป็นการผสมผสานกลยุทธ์ตามแนวทางทั้งสามข้างต้น มีการใช้กลยุทธ์ที่คู่ขนานกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย

2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business strategy) หมายถึง แนวทางหรือกลยุทธ์ที่ใช้ในการบรรลุแผนทิศทางรวมซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่องค์กรใช้ในการแข่งขันในแต่ละอุตสาหกรรม กลยุทธ์ที่ใช้ อาจหมายถึงกลยุทธ์ในการขยายการตลาด (Market expansion) กลยุทธ์ในการขยายส่วนแบ่งทางการตลาด (Market penetration) กลยุทธ์ในการพัฒนาการตลาด (Market development) กลยุทธ์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product development) และกลยุทธ์ในการขยายไปสู่ธุรกิจอื่น (Diversification)

การคัดเลือกกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสมจะแสดงถึงแนวทางและขอบเขตการดำเนินงานซึ่งจะถือว่าเป็นพันธกิจที่สำคัญขององค์กรแยกพิจารณาได้ 3 แนวทาง

กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost leadership strategies) เป็นการใช้ราคาที่ต่ำกว่าของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ในระดับเดียวกันเพื่อสร้างปริมาณการขายและขยายกลุ่มผู้บริโภคให้มากที่สุด

กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation strategies) เป็นการใช้ความแตกต่างของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน โดยสามารถสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้ในรูปแบบที่คู่แข่งไม่สามารถทำได้

กลยุทธ์การมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus strategy) เป็นการมุ่งตอบสนองลูกค้าเฉพาะกลุ่มในจำนวนจำกัด กลยุทธ์นี้สามารถตอบสนองลูกค้าในกลุ่มได้ดีกว่าผู้อื่นโดยอาจมุ่งเน้นที่ต้นทุน (Cost focus) โดยมุ่งเน้นการทำต้นทุนต่ำแต่มุ่งเจาะกลุ่มลูกค้าเฉพาะโดยไม่สนลูกค้ากลุ่มอื่นเลย หรือมุ่งเน้นสินค้าเฉพาะอย่าง (Differentiation focus) เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มหรือสินค้าเฉพาะอย่าง และมีการเสนอสินค้าหรือบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง

3. กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ (Operation strategy) หมายถึง แนว นโยบายตามสายการแบ่งงาน เป็นการนำกลยุทธ์มาใช้ในระดับปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่สามารถประเมินค่าออกมาได้อย่างชัดเจน ซึ่งกลยุทธ์ต้องครอบคลุมทุกหน่วยงานภายในองค์กรให้มีการสอดคล้องกันเพื่อความสำเร็จของกลยุทธ์ระดับธุรกิจและระดับองค์กรโดยมุ่งเน้นไปที่หน่วยปฏิบัติงาน เช่น ด้านการผลิต การตลาด การเงินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การวิจัยและการพัฒนา เป็นต้น

2. การนำแผนไปปฏิบัติ (Doing)

การนำแผนไปสู่การปฏิบัตินั้นเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กรทุกระดับ โดยมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานรับผิดชอบในพันธกิจหรือภารกิจที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จคือการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับทิศทางที่องค์กรกำลังจะมุ่งไปและใช้ทรัพยากรในการบริหารที่เหมาะสมกับแผนที่ได้จัดทำไว้โดยอาศัยความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ของนักบริหารระดับสูงในการทำให้แผนปรากฏผลเป็นรูปธรรม ซึ่งปัญหาที่คาดไม่ถึงมักเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การดำเนินการตามแผนเป็นไปอย่างล่าช้ากว่าที่คาดการณ์ไว้ ดังนี้

- ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร การบริหารบุคลากรเป็นหัวใจสำคัญสู่ความสำเร็จ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนอาจไม่สามารถควบคุมได้ทั้งหมด ตั้งแต่การกำหนดหน้าที่งาน การคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมพัฒนา การปฏิบัติงาน การประเมินผล จนกระทั่งการออกจากงาน ในการบริหารงาน

บุคคลมักเกิดปัญหาขึ้นตลอดเวลา เช่นการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน การขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นต้นปัญหาเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้

- ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ ในการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ให้ตรงตามงบประมาณนั้นเป็นเรื่องยากเนื่องจากเมื่อดำเนินงานจริงมีปัจจัยอื่นนอกเหนือจากแผนที่กำหนดไว้เกิดขึ้นส่งผลให้สถานการณ์จริงแตกต่างจากงบประมาณที่กำหนดไว้ตามแผน

3. การตรวจสอบ (Checking)

เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเป็นระยะเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผนหรือมีปัญหาก่อขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ขั้นตอนนี้มีความสำคัญเนื่องจากการดำเนินงานใดๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงานการติดตามการตรวจสอบและการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อนำไปดำเนินการปรับแผนไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงการตรวจสอบเหล่านี้โดยปกติจะแสดงในรูปของรายงานตามความรับผิดชอบ

4. การดำเนินการ (Action)

เป็นการประเมินผลขั้นสุดท้ายเพื่อวัดความสำเร็จของการบริหารจัดการในภาพรวมและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาแผนงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการประเมินผลนี้จะพิจารณาตัวชี้วัดความสำเร็จ ตามหลักการบริหารโดยข้อยกเว้น (Management by Exception) ซึ่งจะเป็นการค้นหาสาเหตุของความแตกต่างระหว่างแผนงานและผลการดำเนินการจริงที่เกิดขึ้น หากพบความแตกต่างทั้งในทางที่น่าพอใจ หรือไม่น่าพอใจจะทำการวิเคราะห์และสรุปพร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการพัฒนาร่วมกันของบุคลากรทุกฝ่ายอย่างชัดเจน

2. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

การประเมินผลการดำเนินงานเป็นการประเมินผลตามแผนงานที่จัดทำขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator : KPIs) โดยตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีคุณภาพสำหรับแต่ละองค์กรแตกต่างกันไปตามลักษณะองค์กรและแนวทางในการบริหารจัดการ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน ได้แก่

1. ความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อบรรลุความสำเร็จ

2. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าน้อยแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้า ซึ่งหมายถึงการดำเนินกิจกรรมหรือองค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3. ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ว่าได้ก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

ตัวชี้วัดผลงานตามแนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญดังต่อไปนี้

- ตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input indicators) ได้แก่ จำนวนทรัพยากรโดยรวมที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมหรือบริการเพื่อก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ เช่น จำนวนเงินที่ใช้ จำนวนบุคลากรที่จำเป็นในการให้บริการจำนวนวัตถุดิบและอุปกรณ์การผลิต เป็นต้น

- ตัวชี้วัดผลผลิต (Output indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงปริมาณ จำนวนสิ่งของที่ผลิตได้จากการดำเนินกิจกรรมเช่น จำนวนผู้เข้ารับอบรมการพัฒนาอาชีพ จำนวนนักเรียนที่รับเข้าเรียน จำนวนบัณฑิตที่จบการศึกษา เป็นต้น

- ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome indicators) หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรม เช่น จำนวนผู้จบการศึกษาที่มีงานทำ จำนวนกิโลเมตรของทางด่วนที่มีสภาพอยู่ในเกณฑ์ดี และยังรวมถึงตัวชี้วัดผลลัพธ์คุณภาพของการบริการ (Quality indicators) เช่น จำนวนสินค้าที่บกพร่อง จำนวนใบแจ้งหนี้ที่ผิดพลาด จำนวนหนี้ค้างชำระ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กร เป็นต้น

- ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Efficiency indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้วัดผลงานที่แสดงค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของผลผลิต หรือระยะเวลาในการให้บริการต่อรายการ เช่น ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักเรียนสำเร็จการศึกษา เวลาการทำงานในการปรับสภาพพื้นผิวถนน 1 กิโลเมตร เป็นต้น

- ตัวชี้วัดความคุ้มค่า (Cost-Effectiveness) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงค่าใช้จ่ายของผลลัพธ์ที่แสดงถึงความคุ้มค่า (Value for money) ที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรม เช่น ต้นทุนเฉลี่ยในการช่วยให้ผู้ว่างงานได้งานภายหลังการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการซ่อมบำรุงรถยนต์ให้พร้อมใช้งาน เป็นต้น

- ตัวชี้วัดปริมาณงาน (Workload indicators) หมายถึง ข้อมูลที่แสดงถึงความต้องการในการให้บริการหรือภาระงานในหน้าที่ของบุคลากร เช่น จำนวนแพทย์ต่อประชากร จำนวนพยาบาลต่อคนไข้ใน จำนวนใบสมัครงานที่ได้รับในแต่ละวัน เป็นต้น

- ตัวชี้วัดสารสนเทศเชิงอธิบาย (Explanatory information) หมายถึง ข้อมูลที่อธิบายถึงองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งอาจจะอยู่ภายใต้หรืออยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กรก็ได้ เช่น อัตราส่วนของนักเรียนต่อครู อายุการใช้งานของอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมถนน ร้อยละของนักเรียนที่นับถือศาสนาพุทธ เป็นต้น

ในกระบวนการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การวัดผลการปฏิบัติงานจะมีวัตถุประสงค์หลักอยู่ที่การทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานที่ดีจึงควรเป็นระบบที่สามารถผลิตข้อมูลสารสนเทศที่แสดงถึงความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานที่มีความครอบคลุม ครบถ้วนสมบูรณ์และทันต่อเวลาการใช้งาน

กระบวนการวัดผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับบริบททางบริหารมากขึ้น โดยเปลี่ยนมาใช้แนวทางในการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงกลยุทธ์ (Strategic performance approach) ที่เน้นการวัดผลการปฏิบัติงานแบบองค์รวม ซึ่งพิจารณาผลสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรในสัดส่วนที่ทัดเทียมกันและให้ความสำคัญกับความเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างองค์กรและพันธกิจในการทำงานแต่ละระดับขององค์กร รวมทั้งให้ความสนใจในด้านการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกๆฝ่าย จึงมีผลทำให้ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรมีหลายมิติ

การพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จมักใช้รายงานข้อมูลที่จัดเก็บในระบบสารสนเทศเพื่อกำหนดเกณฑ์วัดความสำเร็จ ดังนั้นการจัดทำตัวชี้วัดความสำเร็จนอกจากถูกใช้เป็นเครื่องมือบริหารทรัพยากรที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจแล้วยังถูกใช้สื่อสารกลยุทธ์ระดับองค์กรเพื่อให้ทุกคนได้รับทราบถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ (Corporate goals and Objectives) ก่อนเริ่มจัดทำตัวชี้วัดความสำเร็จต้องศึกษาความสำคัญของตัวชี้วัด โดยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) ซึ่งปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันได้ครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ เช่น การเพิ่มผลิตภาพ การพัฒนาทักษะแรงงาน การลดปัจจัยความเสี่ยง การให้บริการและความสามารถหลักขององค์กร (Core competencies) ที่ยากต่อการลอกเลียนแบบ (Hard to Duplicate) สำหรับการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อรายงานผลสามารถจำแนกได้เป็น

- ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key performance indicator) เป็นมาตรวัดสำหรับติดตามจำแนกขอบเขตปัญหาและระดับความสำเร็จหรือประสิทธิผลจากการดำเนินงาน

- รายงานตามสายงาน (Functional report) เป็นรายงานผลการปฏิบัติงานตามสายงานประจำวันเพื่อใช้ติดตามความสำเร็จที่ได้ดำเนินงานในแต่ละฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

- รายงานพิเศษ (Exception report) เป็นรายงานติดตามผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎทางธุรกิจ (Business rule)

ส่วนระบบรายงานผลประจำวัน (Routine reporting) ได้แสดงตัวชี้วัดสำคัญและข้อมูลแสดงแนวโน้มการปฏิบัติงานด้วยกราฟ (Visual presentation) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเป้าหมายกับผลลัพธ์ ทำให้หัวหน้าสายงานต่างๆ ประหยัดเวลาสำหรับการวิเคราะห์และสามารถใช้สารสนเทศปรับแผนงานได้อย่างรวดเร็ว ปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานได้มีบทบาทสนับสนุนกลยุทธ์องค์กร โดยเฉพาะการติดตามประสิทธิผลและวิเคราะห์แนวโน้มเพื่อสนับสนุนการกำหนดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยเกณฑ์การวัดที่มีประสิทธิผลจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายระดับองค์กรซึ่งมีการเชื่อมโยงทุกระดับตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับกลยุทธ์องค์กร นอกจากนี้ยังต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลที่มีความแม่นยำและสร้างระบบสารสนเทศสนับสนุนการรายงานผลเพื่อใช้ปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงาน

3. การวัดผลเชิงคุณภาพ

การวัดผลการปฏิบัติงานแบบเดิมเป็นการบริหารเชิงควบคุม (Management by Controls) โดยเชื่อว่าการควบคุมจะทำให้การดำเนินงานเข้มแข็งจนอาจจะเลยความสามารถในการแข่งขัน การบริหารในลักษณะนี้จึงมักหวังผลในระยะสั้น (Short term performance) ซึ่งใช้ตัวเลขทางการเงินเป็นตัววัดผล (Finance measure) เช่น คู่อัตรากาเรตโต ความสามารถในการทำกำไร และความเสียหายที่ผู้ถือหุ้นจะถอนหุ้น ส่งผลให้ละเลยสิ่งที่มีคุณค่าต่อการดำเนินงานระยะยาว (Long term performance) ทั้งในด้านคุณค่าของลูกค้า ผู้ผลิต ผู้ขาย พนักงาน เทคโนโลยี และนวัตกรรม ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในระหว่างการพัฒนาจะมีการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อทำให้ทราบสภาพภาพได้ตลอดเวลาที่สามารถเชื่อมต่อบริการบริหารทั่วทั้งองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

การวัดผลเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard : BSC) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัดและการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมประเด็นครบถ้วน ตัวเลขที่ได้จากการวัดจะทำหน้าที่วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่ครอบคลุมด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร (Kaplan and Norton, 12 June 2016)

มุมมองในการวัดผลเชิงคุณภาพ (Balanced scorecard perspective)

การวัดผลเชิงคุณภาพประกอบไปด้วยมุมมอง 4 ด้านของการวัดผล คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตดังนี้

1. มุมมองทางด้านการเงิน (Financial perspective) เป็นจุดรวมหรือผลสำเร็จในภาพรวมของการวัดผลในมุมมองอื่นๆ จึงยังคงวิเคราะห์ในเชิงควบคุมโดยใช้ตัวเลขทางการเงิน ในการวัดผลเชิงคุณภาพตัวชี้วัดที่นิยมใช้มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเพิ่มรายได้ การลดต้นทุน การเพิ่มผลผลิตการใช้ประโยชน์ทรัพย์สิน และการลดความเสี่ยง

2. มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer perspective) เป็นการตอบคำถามว่าหากต้องการให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ องค์กรควรตอบสนองลูกค้าอย่างไร จึงคำนึงถึงคุณค่าและความแตกต่างหลากหลายของลูกค้าโดยพิจารณาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งจะนำมาซึ่งผลตอบแทนทางการเงินในท้ายที่สุด ในการวัดผลเชิงคุณภาพตัวชี้วัดที่นิยมใช้มักเป็นเรื่องเกี่ยวกับส่วนแบ่งทางการตลาด ความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้า กำไรจากลูกค้า การหาลูกค้าใหม่ ภาพลักษณ์ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ความสัมพันธ์กับลูกค้า และคุณภาพการบริการลูกค้า

3. มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (Internal business process perspective) โดยทั่วไปไม่อาจวัดเป็นตัวเลขได้ แต่สามารถวัดในรูปของความเร็ว ความคล่องตัว ศักยภาพ (Potential) การปรับตัว ทักษะความสามารถ ความเป็นโปร่งใส บรรยากาศการทำงาน เป็นต้น โดยพิจารณาว่าหากต้องการให้องค์กรเป็นที่พึงพอใจของผู้ถือหุ้นและลูกค้า องค์กรควรมีกระบวนการที่เป็นเลิศอะไรบ้าง ในการวัดผลเชิงคุณภาพตัวชี้วัดที่นิยมใช้มักเป็นเรื่องเกี่ยวกับรายได้ของพนักงาน เวลาในการปฏิบัติงาน คุณภาพการผลิตและบริการ ซึ่งเป็นการวัดความสมบูรณ์ของกระบวนการทำงานภายในองค์กรเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าขององค์กร

4. มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth perspective) เป็นรากฐานที่สำคัญในการให้การสนับสนุนต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร สร้างนวัตกรรม เพิ่มอัตราการเติบโต และสร้างมูลค่างานในระยะยาว พร้อมกับเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยพิจารณาว่าหากต้องการรักษาความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่ององค์กรต้องดำเนินการอย่างไร ในการวัดผลเชิงคุณภาพตัวชี้วัดที่นิยมใช้มักเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของพนักงาน ความสามารถของระบบข้อมูลข่าวสาร และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน

ในการวัดผลทั้ง 4 มุมมองจะครอบคลุมการวัดศักยภาพขององค์กรทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต โดยการวัดด้านการเงินเป็นการวัดความสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้ว (Looking back) การวัดผลด้านลูกค้าและประสิทธิภาพ การบริหารงานภายในเป็นการวัดความสำเร็จในปัจจุบัน (Present) ส่วนการวัดด้านลูกค้าเป็นมุมมองจากภายนอกเข้ามาภายในองค์กร (Looking from outside in) และ

การวัดด้านประสิทธิภาพการบริหารงานภายในเป็นการวัดจากภายในออกไปภายนอก (Looking from inside out) ส่วนการวัดด้านการเรียนรู้และการเติบโตเป็นการวัดความสำเร็จ ในอนาคต (Looking ahead)

กระบวนการในการสร้างการวัดผลเชิงดุลยภาพ

การวัดผลเชิงดุลยภาพเป็นการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กรสู่การวัดผลอย่างเป็นทางการเป็นระบบขั้นตอนในการสร้างการวัดผลดุลยภาพจึงประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ธุรกิจทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้ทราบถึงสถานะพื้นฐานขององค์กร โดยใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค (SWOT Analysis) ใช้เครื่องมือ 7S's และรูปแบบของห่วงโซ่อุปทาน (Value Chain Model) เป็นต้น การทราบสถานะพื้นฐานขององค์กรเป็นการเรียนรู้และทำความเข้าใจในองค์กรอย่างเป็นทางการเป็นระบบเพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาองค์กรที่ดี และเหมาะสมสำหรับองค์กร

2. กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และกลยุทธ์ (Strategy) ขององค์กร เพื่อใช้เป็นทิศทางหลักในการดำเนินธุรกิจ โดยเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงร่วมกันกำหนดเป้าหมายองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะ 1) เป้าหมายทางการเงิน โดยการวัดผลปฏิบัติงานจากตัวเงินเหล่านี้ทำให้ทราบถึงกลยุทธ์องค์กรว่ามีส่วนสนับสนุนการสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจหรือไม่อย่างไร 2) เป้าหมายด้านลูกค้าโดยให้ความสำคัญกับปัจจัย เวลา คุณภาพการให้บริการและต้นทุนและ 3) เป้าหมายในการปรับปรุงกระบวนการภายใน โดยผู้บริหารควรกำหนดหลักการประเมินผลการดำเนินงาน สำหรับจุดเด่นของช่วงนี้คือการระดมความคิดสำหรับจัดอุปสรรคต่อ ความสำเร็จของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทำให้เกิดแนวความคิดการปรับปรุงกระบวนการภายใน ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานปัจจุบันให้ดีขึ้นและพัฒนากระบวนการทำงานรูปแบบใหม่

3. การกำหนดมุมมองที่จะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินกิจการ มุมมองของแต่ละกิจการจะแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการดำเนินกิจการ โดยการเชื่อมโยงเป้าหมายกลยุทธ์กับการวัดผลการดำเนินงาน องค์กรควรพยายามแจ้งให้พนักงานทุกระดับได้เข้าใจถึงเป้าหมายกลยุทธ์ระดับองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมและได้รับทราบเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การตั้งเป้าหมายแต่ละส่วนงานเพื่อสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายโดยรวมของธุรกิจพร้อมระบุความเชื่อมโยงของผลตอบแทนที่ประเมินจากผลการดำเนินงานเพื่อใช้จูงใจให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กรโดยกำหนดวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมองและเชื่อมโยงความสำเร็จไปสู่ผลสำเร็จที่เป็นเป้าหมายหลัก แผนที่กลยุทธ์นี้จะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์อย่างมีเหตุและผลของวัตถุประสงค์กลยุทธ์แต่ละมุมมอง ซึ่งจะนำไปสู่วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร โดยปกติทั่วไปมุมมองด้านการเงินมักเป็นเป้าหมายสูงสุดของธุรกิจทั่วไป

ดังนั้น มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโตจึงเป็นฐานในการสร้างเป้าหมายสูงสุด

5. การสร้างความชัดเจนในแนวทางกลยุทธ์ แผนที่กลยุทธ์จะประสบความสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ผู้บริหารระดับสูงต้องเห็นชอบและยืนยันในแผนที่กลยุทธ์ที่จัดทำขึ้น เพื่อให้บุคลากรทุกระดับยึดถือและนำไปใช้ในการกำหนดแผนงานการปฏิบัติที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร

6. การกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายสำหรับแต่ละมุมมอง โดยต้องพิจารณาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมอง ทั้งนี้การกำหนดตัวชี้วัดที่ดี (Characteristics of a Good key performance indicators) ควรจะประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- ตัวชี้วัดที่ดีต้องสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร
- ตัวชี้วัดที่ดีควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญเท่านั้น ซึ่งตัวชี้วัดที่มีความสำคัญนั้นจะมี 2 ลักษณะ ได้แก่ ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร (Performance indicators) และตัวชี้วัดที่ใช้วัดกิจกรรมหรืองานที่มีความสำคัญแต่อาจจะไม่ค่อยผิดพลาด แต่ถ้ากิจกรรมเหล่านี้มีความผิดพลาดเมื่อไรจะก่อให้เกิดปัญหาอย่างใหญ่หลวงแก่องค์กร (Danger indicators) เช่น ในการขับรถยนต์ ตัวชี้วัดที่แสดงถึง ผลการดำเนินงานที่สำคัญของรถยนต์ได้แก่ความเร็ว อัตราเร่ง และอัตราการใช้น้ำมัน เป็นต้น ส่วนตัวชี้วัดที่มีความสำคัญ คือ ระดับความร้อนของเครื่องยนต์ หรือไฟสัญญาณเตือนในเรื่องของน้ำมันเครื่อง เป็นต้น

- ตัวชี้วัดที่ดีต้องเป็นเหตุ (Leading indicators) ของผลสำเร็จ (Lagging indicators) ได้อย่างชัดเจน

- ตัวชี้วัดที่ดีต้องประกอบด้วยมิติหรือมุมมองที่หลากหลาย เช่น ในการให้บริการมิได้วัดผลจากผลการสำรวจกับผู้รับบริการเท่านั้น แต่ควรรวมถึงมุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ และมุมมองด้านการพัฒนาองค์กรที่เกี่ยวข้องด้วย

- ตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบทุกตัวชี้วัดอย่างชัดเจน
- ตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นไม่ควรเป็นตัวชี้วัดที่องค์กรสามารถควบคุมได้อย่างน้อยร้อยละ 80 ของตัวชี้วัดทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากถ้าภายในองค์กรประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ไม่สามารถควบคุมได้มากเกินไป จะทำให้ตัวชี้วัดนั้นไม่สามารถแสดงถึงความสามารถในการดำเนินงานที่แท้จริงขององค์กร

- ตัวชี้วัดที่ดีต้องสามารถวัดได้และเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไป ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ผู้ที่เกี่ยวข้องมีเพียงแต่ผู้จัดทำตัวชี้วัดเท่านั้น

- ตัวชี้วัดที่ดีต้องช่วยให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ดี ในการใช้ตัวชี้วัดให้เกิดประโยชน์นั้นนอกจากใช้ในการประเมินผลแล้วต้องสามารถใช้

ในการติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่สำคัญสำหรับองค์กร ผู้บริหารและบุคลากรสามารถที่จะเข้ามาตรวจสอบตัวชี้วัดแต่ละตัว ทำให้สามารถทราบว่าการดำเนินงานของตนเอง หน่วยงานของตนเองและองค์กรเป็นอย่างไรองค์กรบางแห่งนำผลของตัวชี้วัดใส่ไว้ในระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร และแสดงเป็นรูปกราฟิกที่เข้าใจง่าย เช่นจำแนกเป็นสีที่เข้าใจทั่วไปในระดับสากล ได้แก่ สีเขียวแสดงว่าตัวชี้วัดนั้นบรรลุเป้าหมาย ปลอดภัย สีเหลืองแสดงว่าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดนั้นเริ่มที่จะมีปัญหา และสีแดงแสดงว่าตัวชี้วัดนั้นมีปัญหาเกิดขึ้น เป็นต้น

- ตัวชี้วัดที่ดีจะต้องไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งเป็นข้อที่ควรระวังในการจัดทำตัวชี้วัด เนื่องจากเมื่อมีตัวชี้วัดโดยเฉพาะตัวชี้วัดของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะทำให้แต่ละหน่วยงานเกิดการแย่งชิงทรัพยากรภายในองค์กรเพื่อที่จะทำให้แต่ละฝ่ายบรรลุถึงเป้าหมายของตัวชี้วัดของตนเองและการมีตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงาน ทำให้เกิดการไม่ร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากหน่วยงานทั้งหลายจะไม่ร่วมมือหรือช่วยเหลือกันเพราะการช่วยเหลือหน่วยงานอื่นจะทำให้หน่วยงานของตนเองไม่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

ในการกำหนดตัวชี้วัดอาจทำได้หลายลักษณะ เช่น การเทียบกับผลงานในปีก่อนการเทียบกับผลงานเฉลี่ยในช่วงที่ผ่านมาพิจารณาแนวโน้มที่น่าจะเป็นไปในอนาคตการเทียบกับผลงานที่ดีที่สุดในช่วงเวลาที่ผ่านมาเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันการตั้งเป้าหมายตามนโยบายของผู้บริหาร และการตั้งเป้าหมายร่วมจากผู้ปฏิบัติซึ่งการตั้งเป้าหมายร่วมจากผู้ปฏิบัตินี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจและการยอมรับจากทุกฝ่ายมากที่สุด

7. การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) เมื่อกำหนดตัวชี้วัดและรายละเอียดต่างๆ ได้ อย่างชัดเจนแล้วข้อมูลที่เกิดขึ้นจะถูกนำไปใช้สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการ และกำหนดเป็นงบประมาณทั้งงบประมาณดำเนินการ และงบประมาณการเงิน

ข้อพิจารณาการใช้การวัดผลเชิงคุณภาพ

การวัดผลเชิงคุณภาพเป็นเครื่องมือที่องค์กรต่างๆ ล้วนให้ความสำคัญในการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจเนื่องจากไม่ละเลยวิธีการวัดผลแบบดั้งเดิม (Financial perspective) และให้ความสำคัญกับด้านอื่นที่สำคัญทั้งลูกค้า (Customer orientation) มุ่งการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (Reengineering) โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (Technology) บนพื้นฐานแนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ดังนั้นประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการใช้การวัดผลเชิงคุณภาพจึงประกอบด้วย

1. ช่วยให้เห็นวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ชัดเจน
2. ช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น

3. ได้รับการความเห็นชอบและยอมรับจากผู้บริหารทุกระดับ ทำให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติงานได้สอดคล้องกันตามแผน

4. ใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการทำงานทั่วทั้งองค์กร

5. ช่วยให้มีการจัดแบ่งงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ สำหรับแต่ละกิจกรรมได้อย่างเหมาะสม

6. เป็นการรวมแผนกลยุทธ์ของทุกหน่วยงานเข้ามาไว้ด้วยกัน ด้วยแผนธุรกิจขององค์กร ทำให้แผนกลยุทธ์ทั้งหมดมีความสอดคล้องกัน

7. สามารถวัดผลได้ทั้งลักษณะเป็นทีมและตัวบุคคล

8. ทำให้ทั้งองค์กรมุ่งมั่น และให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร โดยต้องให้เจ้าหน้าที่ทั่วทั้งองค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้น และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

9. ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และวัฒนธรรมขององค์กรโดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน

10. ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจว่างานแต่ละอย่างมีที่มาที่ไป อีกทั้งผลของงานตนเองจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของผู้อื่นและขององค์กรอย่างไร

อย่างไรก็ตามการวัดผลเชิงคุณภาพอาจไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเกิดอุปสรรคสำคัญที่ทำให้กลยุทธ์ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ อุปสรรคสำคัญประกอบด้วย

1. วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นขาดการสื่อสารและการถ่ายทอดไปยังผู้บริหารระดับต่างๆ และพนักงาน
2. ผู้บริหารระดับต่างๆ และพนักงานขาดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามกลยุทธ์
3. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมักไม่ค่อยให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากนัก

ดังนั้นข้อควรระวังและข้อคิดในการใช้การวัดผลเชิงคุณภาพในองค์กรจึงประกอบด้วย

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่
2. ทุกคนภายในองค์กรต้องมีส่วนร่วมรับรู้และให้การสนับสนุนในการนำระบบการประเมินไปใช้ เนื่องจากการนำการวัดผลเชิงคุณภาพไปใช้ต้องเกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร
3. การเริ่มนำระบบการวัดผลเชิงคุณภาพมาใช้ภายในองค์กรต้องระวังว่าเมื่อทำแล้วควรจะมีวิธีทำให้เห็นผลในระดับหนึ่งโดยเร็ว เพราะจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน
4. ต้องระวังอย่าให้ระบบการวัดผลเชิงคุณภาพกลายเป็นเครื่องมือในการจับผิดเจ้าหน้าที่ จะเป็นการใช้การวัดผลเชิงคุณภาพอย่างผิดวัตถุประสงค์

5. ต้องระวังไม่ให้เกิดการจัดทำระบบการวัดผลเชิงคุณภาพเป็นเพียงแค่โครงการที่มีกำหนดระยะเวลา ทั้งนี้เพราะการวัดผลเชิงคุณภาพเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด ต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อให้มีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป
 6. ต้องระวังไม่ให้เกิดการจัดทำตัวชี้วัดและเป้าหมายมีความง่ายหรือยากเกินไป
 7. ในการนำเครื่องมือหรือสิ่งใหม่ๆ มาใช้ภายในองค์กร อาจจะต้องพบการต่อต้านจากผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่บางกลุ่ม
 8. ไม่ควรเร่งรีบนำระบบการวัดผลเชิงคุณภาพไปผูกกับระบบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรตั้งแต่การเริ่มพัฒนาการวัดผลเชิงคุณภาพได้ใหม่ๆ ควรต้องรอให้ระบบทั้งหมดนิ่งก่อน
 9. บางครั้งผู้บริหารชอบที่จะกำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือตัวชี้วัด เพื่อเป็นการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว แต่ต้องระลึกไว้เสมอว่าค่าน้ำหนักความสำคัญนี้เป็นเพียงแค่เครื่องมือที่ช่วยในการสื่อสารให้ทุกคนเห็นความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวเท่านั้น
 10. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำการวัดผลเชิงคุณภาพทุกคนต้องระลึกว่าสิ่งที่กำลังทำเป็นเพียงสมมติฐานเท่านั้น ทุกสิ่งสามารถเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้ตลอดเวลา
- การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard หรือ BSC เป็นเทคนิคการตรวจสอบการควบคุม และการประเมินผล เชิงกลยุทธ์ในการดำเนินงานของธุรกิจที่พัฒนาขึ้นในทศวรรษที่ 1990 เพื่อสร้างความสมบูรณ์ในการประเมินความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับเป้าหมายและความต้องการที่แท้จริงของธุรกิจแทนการพิจารณาผลการดำเนินงานทางการเงินเพียงด้านเดียว ซึ่งได้ขยายขอบเขตมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ให้แก่องค์กร และมีความสำคัญต่อการดำรงอยู่และพัฒนาการอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน

1. ความหมายของประสิทธิผลของการดำเนินงาน

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน (Operational Effectiveness) หมายถึง กระบวนการจัดการระบบงานและวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร หรือขนาดและความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทตามที่ได้กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

- ด้านความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือของรายงานหรืองบการเงิน ไม่ว่าจะป็นรายงานที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กร ต้องมีความเชื่อถือได้ และทันเวลาเพื่อให้เป็นรายงานที่

นำเสนอข้อสนเทศที่มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และการตัดสินใจทางธุรกิจของนักบริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ถือหุ้น และผู้ลงทุนโดยทั่วไป

- ด้านความระมัดระวัง การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง หรือการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้อง หรือเป็นไปตามบทบัญญัติ หรือข้อกำหนดของกฎหมาย นโยบาย ข้อบังคับ ระเบียบ โครงการหรือแผนงาน มติคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร หรือองค์กรบริหารอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลเสียหายใดๆ จากการละเว้นการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบเหล่านั้น

- ด้านกระบวนการทำงาน การควบคุมภายในมุ่งหมายให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่าด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากรทุกประเภทขององค์กร ทั้ง คน เงิน เวลา ทรัพย์สิน วัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประหยัด ได้ผลคุ้มค่า และบรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารขององค์กรกำหนดไว้ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีกำไร หรือสำหรับองค์กรที่มีได้กำไรกำไร ก็ให้มีรายรับเพียงพอกับรายจ่ายที่เกิดขึ้นเท่าที่จำเป็นจริงๆ เท่านั้น อันจะทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ร่วมกัน และการดูแลป้องกันระวังรักษาทรัพยากรทุกประเภทให้อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ และให้ปลอดจากการรั่วไหล สิ้นเปลือง สูญเปล่า หรือการกระทำทุจริตของพนักงาน หรือผู้บริหาร และหากมีความเสียหายเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความสูญเปล่าอย่างหนึ่งอย่างใดหรือโดยการกระทำอันมีเจตนาทุจริตก็ช่วยให้ทราบถึงความเสียหายนั้นได้โดยเร็วที่สุด

- ด้านความเป็นอิสระ ความเป็นอิสระเป็นการแสดงความเห็น หรือรายงานได้อย่างมีเสรีภาพตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ใดๆ ที่เกี่ยวกับทรัพย์สินหรือตำแหน่งหน้าที่และไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดๆ รวมถึงไม่มีสถานการณ์ใดๆ ที่จะมาบีบบังคับให้ไม่สามารถจะแสดงความเห็นได้ตามที่พึงจะเป็น

2. ความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Operational Effectiveness - OE)

เป็นการทำสิ่งที่เป็นกิจกรรมที่คล้ายกันได้ดีกว่าที่คู่แข่งทำ ซึ่งหมายถึงแนวปฏิบัติที่ทำให้บริษัทสามารถใช้ประโยชน์จากปัจจัยนำเข้าของคนได้ดีขึ้น โดยการลดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เร็วกว่าเดิม

การปรับปรุงความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยการเปลี่ยนแปลงวิธีทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อกำจัดสิ่งที่ไม่ดีประสิทธิภาพออกไป เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า และเพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด โดยอาศัยโปรแกรมต่างๆ เช่น TQM การแข่งขันในด้านเวลา และการเทียบเคียงแข่งดี เป็นต้น ได้นำเอาการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การถืออำนาจ การบริหารความเปลี่ยนแปลง และสิ่งที่เรียกว่า “องค์กรแห่งการเรียนรู้” มาใช้ เพื่อให้บริษัททันต่อการเปลี่ยนแปลงทางการแข่งขัน

ความนิยมในการว่าจ้างหน่วยงานที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากภายนอก (Outsourcing) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบริษัทต่างๆ มีการยอมรับกันมากขึ้นๆ และมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานในหลายๆ ด้านไปพร้อมๆ กัน การปรับปรุงความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอคือสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างความสามารถในการทำกำไร และสามารถปรับปรุงปัจจัยนำเข้า ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแบบที่คุณทำได้อย่างรวดเร็ว

3. การวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

การวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน สามารถทำได้โดยพิจารณาจาก (อนันต์ เกตุวงศ์, 2534, หน้า 579)

1. วัตถุประสงค์ของแผนงาน โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามแผนกับความสำเร็จของผู้วางแผนที่คาดว่าจะได้รับ และวัดโดยการนำเอาสถานะ (Status) ที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานลบด้วยสถานะที่เป็นอยู่
2. ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติตามแผน โดยเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนหรือปริมาณของทรัพยากรที่กำหนดไว้ว่าต้องใช้เท่ากับทรัพยากรที่ใช้จริง
3. กิจกรรมที่กำหนดไว้กับกิจกรรมที่ทำจริง เปรียบเทียบผลงานที่ได้กับผลงานที่กำหนดไว้ ซึ่งประสิทธิภาพของการดำเนินงาน (Operational Effectiveness) สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง ด้านกระบวนการทำงาน และ ด้านความเป็นอิสระ

2.5 การกำกับดูแลกิจการ

ในการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งสู่ผลกำไรสูงสุดอย่างมั่นคงและยืนยาวเป็นเรื่องที่องค์กรจะต้องมีแผนกลยุทธ์ที่ถูกต้อง ชัดเจน และรัดกุม แผนกลยุทธ์จึงเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดเป้าหมายระยะยาวที่แน่ชัด มีการวิเคราะห์อนาคตและการแข่งขัน เพื่อให้องค์กรสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดเวลา ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ ก็เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างมั่นคงนั่นเอง

1. สร้างมูลค่าขององค์กรด้วยการกำกับดูแลกิจการ

การสร้างมูลค่าให้แก่กิจการใดกิจการหนึ่ง ต้องประกอบด้วย 3 ส่วนที่สำคัญ คือ การบริหารงานเพื่อสร้างมูลค่า (Value-based Management) การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) และการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)

การสร้างมูลค่าให้แก่กิจการย่อมต้องเกิดจากความสำเร็จจากการบริหารงานก่อน กล่าวคือต้องกำหนดปัจจัยที่จะสร้างมูลค่า แล้วบริหารจัดการปัจจัยเหล่านั้น เช่น ฐานขายขนมเล็กๆ

ในตลาดคิดว่าปัจจัยสำคัญที่จะสร้างมูลค่าให้แก่กิจการได้ คือ ต้องเพิ่มยอดขายเท่านั้น เจ้าของร้านขนมจึงต้องสรรหาวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้สามารถทำขนมที่ดี อร่อย มีคุณภาพมากพอที่จะดึงดูดใจให้ลูกค้ามาซื้อขนมซึ่งเป็นการเพิ่มยอดขายและเพิ่มกำไรให้แก่กิจการของตน

เท่านั้นยังไม่พอ เพราะกิจการต้องเติบโตขึ้น ต้องมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมากขึ้น ไม่ใช่เจ้าของคนเดียวทำเองทุกอย่างเพื่อขายขนมให้ลูกค้า แล้วเอากำไรที่ได้มาผลิตขนมในวันรุ่งขึ้นเพื่อขายต่ออีกแล้ว เจ้าของร้านขนมขายของได้มากขึ้นจนมีลูกค้าต่างประเทศมาทาบตามให้ส่งไปขาย ดังนั้น จึงต้องมีกลไกที่จะมาช่วยทำให้กิจการที่บริหารงานมาอย่างดีในระยะหนึ่งแล้ว สามารถเติบโตและสร้างมูลค่าให้มากขึ้นได้ กลไกดังกล่าวคือ การกำกับดูแลกิจการ

กิจการที่โตขึ้น ต้องการเงินทุนเพิ่มจากภายนอกกิจการ จึงมีเจ้าหนี้และผู้ถือหุ้นอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องนอกเหนือจากเจ้าของเดิม การบริหารกิจการต้องคิดถึงสิทธิของเจ้าของเงินทุนเหล่านั้นด้วย และต้องดูแลอย่างยุติธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ เอาเงินของคนอื่นไปใช้โดยไม่เกิดประโยชน์ อย่างไรก็ตามเมื่อคนนอกไม่มีทางรัฐรายละเอียดของกิจการได้เท่ากับคนใน มาตรการในการกำกับดูแลกิจการประการหนึ่งจึงมีความจำเป็น นั่นคือ การเปิดเผยข้อมูล

การเปิดเผยข้อมูลจะทำให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ว่า กิจการมีการบริหารงานอย่างดีแล้วหรือยัง เงินที่ลงทุนไปนั้น เกิดดอกออกผลหรือไม่ เพียงใด ด้วยการเปิดเผยข้อมูล คนนอกที่มีส่วนได้ส่วนเสียก็จะได้รับข้อมูลมากขึ้น สามารถประเมินได้ว่า กิจการมีมูลค่าที่แท้จริงเป็นอย่างไร และตัดสินใจได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

มาตรการในการกำกับดูแลกิจการอีกประการหนึ่ง คือ การมีคณะกรรมการเข้ามาช่วยกำกับการบริหารงาน มาทำหน้าที่แทนเจ้าของเงินและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ เพื่อให้มีการสร้างมูลค่ากิจการในระดับที่สูงขึ้น จึงเกิดมีความจำเป็นต้องหากรรมการที่เป็นคนนอกและมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่มาช่วยเสริมพลังให้กับคนในที่ทำงานอยู่เดิม และช่วยดูแลให้กิจการดำเนินงานอย่างถูกต้อง เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

นอกจากนั้น กิจการที่โตขึ้น ก็ต้องจ้างพนักงานมากขึ้น เมื่อมีการขยายกิจการ ก็ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนหมู่มากขึ้น ใช้ทรัพยากรธรรมชาติซึ่งคนในสังคมก็ต้องการใช้เหมือนๆ กัน ความจำเป็นที่กิจการต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเข้ามามีบทบาท เพื่อหาวิธีการที่ดีในการสร้างมูลค่าได้อย่างต่อเนื่องหาไม่แล้ว กิจการก็อาจไม่สามารถดำรงอยู่ได้ นั่นหมายถึง การหมดโอกาสสร้างมูลค่าอีกต่อไป

ที่กล่าวมาข้างต้น เป็นเพียงส่วนน้อยที่จะบรรจุอยู่ในหลักสูตร เพราะในแต่ละเรื่องของการสร้างมูลค่าให้แก่กิจการนั้น มีรายละเอียดที่ควรเรียนรู้อย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในต่างประเทศหรือในประเทศนี้ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ ของการสร้างมูลค่า แนวทางปฏิบัติ

กรณีศึกษา ประเด็นที่เป็นปัญหาและอุปสรรคที่รอการแก้ไข ฯลฯ รายละเอียดเหล่านี้ จะบรรจุไว้ในตำราเรียน ที่จะผลิตออกมาในรูปแบบของหนังสือ ซึ่งทุกท่านสามารถติดตามได้ ไม่นานจนเกินรอ

2. รางวัลแห่งการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การริเริ่มให้มีการให้รางวัลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นเจตนาที่เกี่ยวข้องต้องการยกย่องบริษัทที่มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะพัฒนาให้เกิดระบบการกำกับดูแลกิจการที่เป็นไปตามหลักการที่ดี เพราะการพัฒนาบริษัทในเชิงคุณภาพแบบนี้ ต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของทุกคนในบริษัทนับตั้งแต่คณะกรรมการ ลงไปถึงฝ่ายจัดการ และพนักงานทุกระดับเลยทีเดียว นอกจากนี้ บริษัทที่ได้รางวัลก็จะเป็นตัวอย่างที่ดีของบริษัทอื่นๆ ให้ทำตาม ทำให้เกิดบริษัทดีๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อันเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่น่าสนับสนุน

Best Corporate Governance Report เป็นรางวัลที่อยู่ในงาน SET Awards ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รางวัลนี้มอบให้บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านรายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีคือ เปิดเผยข้อมูลเห็นภาพชัดว่าบริษัทปฏิบัติจริงอย่างไร นี่เป็นหนึ่งในหลายๆ รางวัลของ SET Awards ที่จัดกันมาเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปี 46 แต่ในปี 50 นี้คงไปหนึ่งปี

ผู้อ่านอาจสงสัยว่า แล้วข้อมูลที่บริษัทเปิดเผยเชื่อถือได้แค่ไหน ถ้าบริษัทไม่ได้ปฏิบัติจริงใครจะรู้ก็ต้องตั้งเป็นข้อสังเกตว่า คณะกรรมการของบริษัทต้องรับผิดชอบต่อการเปิดเผยข้อมูลของบริษัท การที่บริษัทเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนแล้ว ต้องถือว่าคณะกรรมการได้ดูแลอย่างรอบคอบ ครบถ้วนมาเป็นอย่างดี โอกาสที่จะมีข้อมูลเท็จลงมีน้อย หรือถ้ามีก็มีข้อกำหนดตามกฎหมายที่จะลงโทษได้

นอกจากนั้น ในการพิจารณาให้รางวัล ตลาดหลักทรัพย์ก็ไม่ได้ประเมินจากข้อมูลที่เปิดเผยอย่างเดียวพฤติกรรมของบริษัทเป็นเรื่องสำคัญในการพิจารณาให้รางวัลด้วยเช่นกัน ดังนั้นตลาดหลักทรัพย์จึงต้องตรวจสอบด้วยว่าบริษัทที่จะได้รับรางวัล ไม่ได้ฝ่าฝืนข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการเป็นบริษัทจดทะเบียน หรือไม่ได้ถูกกล่าวโทษจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำหรับ Board of the Year Award เป็นโครงการของสมาคมส่งเสริมกรรมการบริษัทไทยหรือเรียกกันติดปากว่า IOD การให้รางวัลนี้จัดขึ้นเป็นประจำทุก 2 ปี เพื่อประกาศเกียรติคุณให้แก่คณะกรรมการที่ผ่านการคัดเลือกแล้วว่าปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างมีคุณภาพตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งตรงกับภารกิจหลักของ IOD คือ การส่งเสริมให้กรรมการเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน จะได้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีความรับผิดชอบ

รางวัลนี้มีในประเทศไทยเท่านั้น ในต่างประเทศมีเพียงรางวัลสำหรับกรรมการเป็นรายคน หรือใช้ชื่อว่า Director of the Year จึงนับว่าเป็นความพิเศษของบ้านเราที่ยกย่องกรรมการทั้งคณะที่ทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างยอดเยี่ยม

รางวัล Best Corporate Governance Report นั้น ตลาดหลักทรัพย์จะพิจารณาข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทั้งหมด ก่อนคัดเลือกให้เหลือเพียงบริษัทที่โดดเด่น แล้วเสนอให้คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตัดสิน ดังนั้น ไม่ว่าบริษัทจะสมัครใจหรือไม่ ก็จะได้รับการประเมินทุกแห่ง

ส่วน Board of the Year Award นั้น IOD จะคัดเลือกจากบริษัทที่ได้คะแนนจากการสำรวจตามโครงการประเมินผลการกำกับดูแลกิจการของ IOD ก่อนว่าเป็นบริษัทที่ได้คะแนนระดับดีมากขึ้นไป แล้วส่งจดหมายเชิญให้คณะกรรมการบริษัทสมัครเข้าประกวด นอกจากจะดูข้อมูลในเชิงลึกที่ขอให้บริษัทที่สมัครส่งมาให้พิจารณาแล้ว IOD ยังมีขั้นตอนสำคัญของการคัดเลือก คือ จัดทีมกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเข้าไปสัมภาษณ์คณะกรรมการ เพื่อให้รู้ว่าคณะกรรมการบริษัททำงานดีจริงหรือไม่

รางวัลที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี กับบริษัทที่ไม่ได้รางวัล ไม่ได้หมายความว่า จะขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพราะการให้รางวัลมีข้อจำกัดตามจำนวนรางวัลที่ตั้งไว้ บริษัทที่ปฏิบัติดีแต่ไม่ได้รางวัลก็ยังมีอีกมาก ดังนั้นการจะพิจารณาว่าบริษัทปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือไม่ คณะกรรมการทำหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพเพียงใด ผู้ถือหุ้นควรวิเคราะห์สาระสำคัญของการปฏิบัติและความตั้งใจของบริษัทเป็นสำคัญเพิ่มเติมจากการดูว่าบริษัทได้รับรางวัลหรือไม่ด้วย

3. รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านการรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม (Top Corporate Governance Report Awards)

1. กรอบในการคัดเลือก รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านการรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม (Top Corporate Governance Report Awards) เป็นรางวัลที่มอบให้แก่บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นด้านรายงานการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยใช้ข้อมูลของบริษัทจดทะเบียนเปิดเผยไว้ในแบบแสดงข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) รายงานประจำปี และเว็บไซต์ รวมทั้งหนังสือนัดประชุมผู้ถือหุ้น และรายงานการประชุมผู้ถือหุ้น

2. การแบ่งประเภทและจำนวนรางวัล ประเภทรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านการรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม ได้แก่

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 10 รางวัล

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ จำนวน 2 รางวัล

3. ขั้นตอนการพิจารณา

การคัดกรองคุณสมบัติ

- การคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้น เป็นบริษัทจดทะเบียนโดยไม่เป็นบริษัทที่เข้าข่าย อาจถูกเพิกถอนหลักทรัพย์ ไม่เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในปีล่าสุด และปีที่พิจารณาให้รางวัล ยกเว้น บริษัทจดทะเบียนที่มีการปรับโครงสร้างการถือหุ้น โดยตั้งบริษัทซึ่งประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้น (Holding Company) และไม่มี การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ ไม่เป็นบริษัทที่ ตลาดหลักทรัพย์ฯ พิจารณาแล้วเห็นว่ายังมีคุณสมบัติครบถ้วนในการเป็นบริษัทจดทะเบียนในปีที่ พิจารณาให้รางวัลและปีล่าสุด สำหรับกรณีการเข้าจดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยอ้อม (Backdoor Listing) ที่เข้าข่ายต้องยื่นคำขอให้พิจารณารับหลักทรัพย์ใหม่ ไม่เป็นบริษัทที่อยู่ระหว่าง การขอเพิกถอนหลักทรัพย์โดยสมัครใจ ไม่เป็นบริษัทที่มีการกระจายการถือหุ้น โดยมีจำนวนผู้ถือ หุ้นรายชื่อย่อยน้อยกว่า 150 ราย หรือถือหุ้นรวมกันต่ำกว่า 15% ของทุนชำระแล้ว ไม่เป็นบริษัทที่ รายงานผู้สอบบัญชีเป็นแบบไม่แสดงความเห็น หรือผู้สอบบัญชีเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้องหรือ ก.ล.ต. สั่งให้แก้ไขงบการเงินในสาระสำคัญ หรือเป็นบริษัทที่ถูกหยุดพักการซื้อขายหลักทรัพย์ เนื่องจากนำส่งงบการเงินล่าช้ากว่าที่กำหนดในปีล่าสุดและปีที่พิจารณารางวัล

- การคัดกรองคุณสมบัติเพิ่มเติมเฉพาะรางวัล ไม่เป็นบริษัทที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟู กิจการ ไม่เป็นบริษัทที่มีการทำรายการเกี่ยวโยงไม่เป็นไปตามที่เกณฑ์ที่กำหนดไม่เป็นบริษัทที่มี การเปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อราคาหลักทรัพย์และการตัดสินใจของผู้ ลงทุนไม่เป็นไปตามที่เกณฑ์กำหนด ไม่เป็นบริษัทที่เข้าข่ายฝ่าฝืนเรื่องการดำรงสถานะเป็นบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในเรื่องต่อไปนี้ ผู้บริหารและผู้มีอำนาจควบคุมไม่เป็นบุคคลที่มี ลักษณะต้องห้ามตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนว่าด้วยข้อกำหนดเกี่ยวกับกรรมการและ ผู้บริหารของบริษัทที่ออกหลักทรัพย์ หรือไม่เป็นบุคคลที่ฝ่าฝืนข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติคณะกรรมการ ข้อตกลงการจดทะเบียนหลักทรัพย์กับตลาดหลักทรัพย์ ตลอดจนหนังสือเวียนที่ ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนดให้ถือปฏิบัติ ที่อาจมีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อสิทธิประโยชน์ หรือการ ตัดสินใจของผู้ถือหุ้นและผู้ลงทุน หรือการเปลี่ยนแปลงในราคาของหลักทรัพย์ มีกรรมการอิสระ อย่างน้อย 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ไม่น้อยกว่า 3 คน ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กำหนด ในประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุน และมีคณะกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 3 คนซึ่งมี คุณสมบัติและขอบเขตการดำเนินงานตามที่ตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด หากมีคณะกรรมการตรวจสอบ น้อยกว่าที่กำหนด ต้องดำเนินการแต่งตั้งเพิ่มเติมให้ครบจำนวนภายใน 3 เดือน ไม่เป็นบริษัทที่ มีข้อร้องเรียนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแล้วว่ามี ความผิด ไม่เป็นบริษัทที่ถูกกล่าวโทษโดยตลาดหลักทรัพย์ฯ หรือ ก.ล.ต. ในรอบปีที่ใช้สำหรับการ พิจารณาให้รางวัลจนถึงวันประกาศผลรางวัล

การคัดเลือก การประเมินระดับการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน โดยใช้เกณฑ์ตามโครงการ Corporate Governance Report of Thai Listed Companies ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

การพิจารณาตัดสินรางวัล นำบริษัทที่ได้คะแนนประเมินสูงสุดตามจำนวนรางวัลที่กำหนดไว้มาพิจารณา โดยต้องเป็นบริษัทที่ไม่มีการทำผิดกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเป็นบริษัทจดทะเบียน และไม่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับพฤติกรรมที่อาจเข้าข่ายการทำผิดกฎระเบียบต่างๆ หรือผิดจริยธรรมของกรรมการหรือผู้บริหารของบริษัทจนถึงวันตัดสิน รวมทั้งเป็นบริษัทที่ปฏิบัติตามประเด็นสำคัญของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยมีเอกสารหรือข้อมูลอ้างอิงที่ชัดเจนในเรื่องต่อไปนี้

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท
- จรรยาบรรณธุรกิจเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
- ความเห็นของคณะกรรมการเกี่ยวกับความเพียงพอของระบบควบคุมภายในของบริษัท (รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านการรายงานบรรษัทภิบาลสีเขียว, 28 กรกฎาคม 2559)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

สุธา ศิวังกิจ (2538) ได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลทางการบัญชีในการวัดความเสี่ยงของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า กรณีธุรกิจการเงิน ปัจจัยบ่งชี้ความเสี่ยงที่ใช้ข้อมูลทางการบัญชีที่มีนัยสำคัญได้แก่ อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ อัตราการเติบโตของสินทรัพย์ และความแปรปรวนของกำไร กรณีธุรกิจอุตสาหกรรมปัจจัยบ่งชี้ความเสี่ยงที่ใช้ข้อมูลทางการบัญชีที่มีนัยสำคัญ ได้แก่ ขนาดของสินทรัพย์ อัตราส่วนทุนหมุนเวียนและอัตราการเติบโตของสินทรัพย์ จากการวิเคราะห์แบบความสัมพันธ์พบว่า ข้อมูลทางการบัญชีมีคุณค่าในการอธิบายความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบได้ดีกว่าความเสี่ยงที่เป็นระบบสำหรับบริษัททั้งในธุรกิจการเงินและธุรกิจอุตสาหกรรม ในธุรกิจการเงินพบว่าตัวแบบของความเสี่ยงที่ไม่เป็นระบบมีปัจจัยบ่งชี้ ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญประกอบด้วยอัตราส่วนหนี้สินระยะยาวต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์และความแปรปรวนของกำไร สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมพบว่าขนาดของยอดขายและอัตราส่วนทุนหมุนเวียนเป็นปัจจัยบ่งชี้ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญของตัวแบบดังกล่าว ปัจจัยบ่งชี้ความเสี่ยงที่วิเคราะห์ได้จากผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ลงทุน ในการนำไปใช้ประกอบการประเมิน

ความเสี่ยงของหลักทรัพย์ที่จะเลือกลงทุนและตัวแบบปัจจัยบ่งชี้ความเสี่ยงอาจนำไปใช้ในการคำนวณค่าวัดความเสี่ยงเปรียบเทียบระหว่างหลักทรัพย์ของกิจการได้

ศุภรัตน์มงคล ศรีแก้ว (2542) ได้ศึกษาระบบการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี และการพัสดุในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลาง สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การปฏิบัติงานด้านผังการจัดองค์การพบปัญหาคือ มีบุคลากรจำกัดและไม่มีวุฒิทางการศึกษาด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุโดยตรงและมีข้อจำกัดด้านเวลา การปฏิบัติงานด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบคือ มีบุคลากรจำกัด มีความยากลำบากในการสอนงานขาดการจัดระบบการควบคุมภายในการใช้เงินตามแผน การอนุมัติงบประมาณล่าช้า ฝ่ายหมวดงานไม่มีแผนการจัดซื้อล่วงหน้าชัดเจน การปฏิบัติงานด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบคือมาตรฐานของผู้ปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์เนื่องจากไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านการเงินการบัญชีการพัสดุโดยตรง การปฏิบัติงานด้านการจัดบันทึกและรายงาน ปัญหาที่พบคือ การลงบัญชีและทะเบียนไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ถูกต้องไม่เรียบร้อยเนื่องจาก มีบุคลากรน้อยและขาดประสบการณ์ การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ปัญหาที่พบคือ การจัดเตรียมเอกสารส่งตรวจไม่ครบถ้วนหรือมีข้อผิดพลาดเนื่องจากเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ขาดประสบการณ์ การปฏิบัติงานด้านการมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ปัญหาที่พบคือ การพัฒนาบุคลากรขาดความต่อเนื่อง กิจกรรมต่างๆ ไม่น่าสนใจ

นพวรรณ พุติตระกูล (2544) ได้ศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน พบว่า ระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสินมีความคล้ายคลึงกันในแต่ละองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO แต่จะมีความแตกต่างในส่วนของปัจจัยย่อยขององค์ประกอบ ได้แก่ ธนาคารไม่มีวิธีการที่ชัดเจนในการสร้างบรรยากาศในการควบคุม หรือมาตรการสร้างความเข้าใจให้บุคคลมีจิตสำนึกที่ดีในการควบคุมรวมถึงการขาดแคลนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีของสำนักงานสาขา ซึ่งบุคลากรที่มีอยู่ไม่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และความซับซ้อนของกิจกรรมและระบบงานที่เกี่ยวข้องนอกจากนี้ธนาคารไม่มีการกำหนดวิธีการในการประเมินผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้าย รวมถึงการปรับโครงสร้างขององค์กร ในส่วนของกิจกรรมการควบคุมภายในไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ยกเว้นธนาคารยังไม่มีเมื่อนำเอาเครื่องมือในการประเมินผลสมัยใหม่มาใช้ทางด้านสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ธนาคารมีการนำเอาระบบเครือข่ายสื่อสารภายในองค์กรมาใช้เพื่อให้เกิดระบบการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร ทั้งจากล่างสู่บน และจากบนลงสู่ล่าง ทำให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไปยังผู้บริหาร

ได้โดยตรง มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่รับเรื่องราวเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่สุจริตโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นและในส่วนของ การติดตามและประเมินผล พบว่า แนวทางปฏิบัติของธนาคารมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ COSO แต่วิธีปฏิบัติงานตรวจสอบในแต่ละครั้งมีผลกระทบกับการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงาน

นัยนา เหลี่ยมวานิช (2544) ได้ศึกษาการออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติ งานเชิงคุณภาพของ ธนาคารออมสินสาขาเวียงสา พบว่า มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติ งานเชิงคุณ ภาพ เพื่อให้สามารถนำกลยุทธ์ที่กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลการ ดำเนินงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ 1) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพด้านมุมมองของลูกค้า คือ อัตราการเพิ่มขึ้นของ ยอดเงินฝาก สินเชื่อ และค่าธรรมเนียม คุณภาพของการให้บริการ ความผิดพลาดจากการทำงาน ความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการ 2) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการ ปฏิบัติงานภายในองค์กรคือ เวลาให้บริการลูกค้า ความผิดพลาดจากการทำงาน ยอดขายและการ ให้บริการที่เพิ่มขึ้นจากการนำธุรกิจใหม่ออกสู่ตลาด อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก สินเชื่อ และ ค่าธรรมเนียม 3) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ คือ ทักษะคติของพนักงานต่องานที่ปฏิบัติ คุณภาพและความสามารถของพนักงาน และเทคโนโลยีที่ นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน 4) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเงิน คือ ความ สามารถในการทำกำไร ความสามารถในการควบคุมรายจ่ายตามงบประมาณ อัตราการเพิ่มขึ้นของ ยอดเงินฝาก สินเชื่อ และค่าธรรมเนียม และความสามารถในการบริหารเงิน

วลัยรัตน์ ชื่นธีระวงศ์ (2544) ได้ศึกษาปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดเชียงราย พบว่า การควบคุมภายในทางการบัญชีเป็นเพียงแนวทางและมาตรการ ในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร แต่ในทางปฏิบัติพบว่า โรงแรมบางแห่ง ไม่ อาจจัดให้มีการควบคุมภายในทางการบัญชีอย่างเพียงพอ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดต่างๆ ของการ ควบคุมภายใน เช่น ฝ่ายบริหารต้องการให้มีการควบคุมที่คุ้มค่าใช้จ่าย พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความ ประมาทเลินเล่อ การร่วมมือกันทำการทุจริตหรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามระบบการ ควบคุมภายในที่กิจการได้วางไว้ หรือพนักงานไม่เห็นความสำคัญของระบบการควบคุมภายในที่มี ไม่มีการตรวจสอบว่าพนักงานมีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในไม่มีมาตรการที่เข้มงวดใน การลงโทษพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตาม ซึ่งแนวทางในการลดปัญหาการควบคุมภายใน มีดังนี้ 1) ใน การปฏิบัติหน้าที่ควรมีการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างกันระหว่าง การสำรองห้องพักและการต้อนรับ

การให้บริการผู้พักและการรับชำระหนี้ 2) การตกลงเรื่องราคาค่าห้องพักและอาหารต้องเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ 3) จัดให้มีการควบคุมแบบฟอร์มเอกสารเบื้องต้นที่สำคัญ ได้แก่ บัญชีผู้เข้าพัก ใบสำคัญคดหนี้ และใบสำคัญต่างๆ ที่ใช้ในการบันทึกบัญชีผู้เข้าพัก 4) มีระบบการตรวจสอบว่าพนักงานมีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่หรือไม่ 5) มีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในแล้ว มีผลทำให้เกิดความเสียหายต่อโรงแรม

ศิริรัตน์ ศรีจักรวาลวงษ์ (2545) ได้ศึกษากระบวนการบัญชีและการควบคุมทางการเงินของแม่เกาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า แม่เกาะแม่เกาะมีการปฏิบัติทางด้านบัญชีเป็นไปตามทฤษฎีของระบบบัญชีและการควบคุมทางการเงิน รวมทั้งมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักการควบคุมภายในที่ดี ทั้งทางด้านที่เกี่ยวกับบุคลากร การปฏิบัติงาน และการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน ในส่วนของการบันทึกบัญชี การจัดเก็บข้อมูล และระบบทางเดินเอกสาร มีการบันทึกบัญชีที่ครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และทันเวลา มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่แสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน รวมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในงานนั้นๆ ส่วนทางด้านแบบฟอร์มทางการเงิน มีการกำหนดแบบฟอร์มเพื่อใช้งานไว้อย่างครบถ้วนและครอบคลุมทุกๆ เรื่อง ระบบรายงานทางการเงิน ปัจจุบันมีการจัดทำรายงานทางการเงินโดยอาศัยโปรแกรมเข้าช่วยในการจัดทำรายงานทั้งนี้ เป็นผลมาจากระบบงานทางการเงินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอยู่ระหว่างการพัฒนาระบบร่วมกันระหว่างนักบัญชีและนักคอมพิวเตอร์

อัจฉราวรรณ รัตนพันธ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ขององค์กรกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ผู้ประกอบ การจำนวนพนักงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจ การประกันชีวิตให้ความสำคัญกับการเสนอการบริการที่หลากหลายเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า มีความชัดเจนในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเหมาะสม ให้การตอบสนองความต้องการของลูกค้าในผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นการแนะนำ อำนวยความสะดวกในการติดต่อ และแจ้งสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจนมีบุคลากรที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและมีเทคนิคการ ให้บริการที่ให้กับลูกค้าเกิดความประทับใจสร้างความพึงพอใจในการบริการลูกค้าและเป็นที่ยอมรับของลูกค้าผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ชุตีกาญจน์ ไชยเมืองดี (2548) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบการควบคุมภายในด้านการเงิน และบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปว่า ระบบการควบคุมภายในของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้มีความสัมพันธ์กับกระบวนการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO 5 องค์ประกอบ และจากการเปรียบเทียบกับทั้ง 5 องค์ประกอบพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของการ ควบคุมผู้ปฏิบัติงานยังไม่เข้าใจและตระหนักถึงจริยธรรมจรรยา รวมทั้งการปฏิบัติงานตาม มาตรฐานและการประเมินตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบ ด้านการประเมินความเสี่ยงมีการ ประเมิน ระบุ วิเคราะห์ และกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง ยกเว้นการมีส่วนร่วมใน การระบุปัจจัยเสี่ยงของบุคลากรทั้งที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอก ด้านกิจกรรมการ ควบคุม ในด้านการเงินและบัญชี มีการจัดทำเป็นคู่มือ ระเบียบ ข้อบังคับ และสอบทานเอกสารที่ เกี่ยวข้อง แต่ยังไม่มีการนำผลการปฏิบัติจริงไปเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เท่านั้น ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการมีระบบสารสนเทศและ การสื่อสารที่ดี แต่ในการประมวลผลข้อมูลและให้สารสนเทศในบางเรื่องยังไม่ทันกาล ซึ่งอาจ ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

ทิพย์วรรณ นามพรม (2548) ได้ศึกษาการบริหารระบบการควบคุมภายในของธนาคาร พาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นตามแนวคิดการควบคุมภายในของ COSO พบว่า ผู้จัดการธนาคารมี ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้าน การติดตามการประเมินผล โดยธนาคารมีการกำหนดให้ผู้บริหารต้องรายงานต่อผู้กำกับดูแลทันที ในกรณีมีการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน ด้าน สภาพแวดล้อมการควบคุม โดยธนาคารมีการประเมินผลงานและการพิจารณาความดีความชอบ ของพนักงานโดยพิจารณาจากผลสำเร็จของงาน ด้านการประเมินความเสี่ยง ธนาคารมีการชี้แจง และเผยแพร่วัตถุประสงค์ของกิจการให้พนักงานทุกคนทราบและเข้าใจตรงกัน ด้านกิจกรรมการ ควบคุมมีการสอบทานติดตามผลสำเร็จที่บรรลุตามแผน ด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีการ สื่อสารให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนถึงพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับและไม่ยอมรับและมีการลงโทษ การควบคุมภายในที่ดีเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้ง ทางด้านการดำเนินงานและการใช้ทรัพยากรและเป็นองค์ประกอบของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

วิดา ปานาลาด (2548) ได้ศึกษาการบริหารการควบคุมภายในกระทรวงมหาดไทย จังหวัด นครราชสีมา พบว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารการควบคุมภายในด้านการติดตาม

ประเมินผลอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดให้ผู้บริหารได้รายงานผลต่อผู้กำกับดูแลโดยเร็ว หากพบว่าทุจริตหรือสงสัยว่าทุจริตมีการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับหรือมติรัฐมนตรี กรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่ได้กำหนดให้มีการแก้ไขอย่างทันกาล การกำหนดให้มีการรายงานผลเกี่ยวกับการบริหารการควบคุมภายในของหน่วยงานโดยตรงกับผู้กำกับดูแล ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าการบริหารงานของหน่วยงานราชการจะต้องมีสายงานการบังคับบัญชาผู้กำกับดูแล ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจนการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทำให้ผู้บริหารให้ความสำคัญการติดตามผลและประเมินผลมากยิ่งขึ้น

สิริพันธ์ดี ศิลธรรม (2549) ศึกษาเรื่อง การตลาดธุรกิจอาหารสำหรับผู้ประกอบการใหม่ พบว่า การออกแบบระบบงานบริการที่ดี มีการคัดสรรและพัฒนาพนักงาน มีการยกย่องและการจ่ายค่าตอบแทนกับพนักงานที่ทำงานดี และมีเครื่องมือที่พร้อมจะให้บริการลูกค้า หากบริการภายในดีพนักงานเกิดความพึงพอใจ พนักงานจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและจะไม่เปลี่ยนงาน ส่งผลให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานและกำไรจากผลประกอบการเพิ่มขึ้น สร้างชื่อได้เปรียบให้กับธุรกิจ

เทวดล ประดาพล (2555) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความสามารถหลักที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า และด้านการเงินแตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจที่เปิดดำเนินธุรกิจเป็นระยะเวลานานจะทำให้มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ แล้วนำข้อมูลมาปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเทคนิควิธีการสร้างความสนใจกับลูกค้าได้ดีและเป็นที่น่ายอมรับนับถือในการตัดสินใจซื้อสินค้า มีระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรที่เป็นระบบ สร้างกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลกระทบของความสามารถหลักที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

มาลี พรหมชะอ้อน (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในเขตนิคม อุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในเขตอุตสาหกรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันด้านประเภทของกิจการ ระหว่างกิจการส่งออกสินค้า กับ กิจการซื้อมาขายไป และด้านขนาดของกิจการไม่มีความ

แตกต่างกัน ซึ่งการควบคุมภายใน เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานที่เป็นผลมาจากการออกแบบโดยตรงจากคณะกรรมการผู้บริหาร หรือบุคลากรอื่นๆ ขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจได้อย่างสมเหตุสมผลว่า องค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ประกอบด้วย ความมีประสิทธิภาย และประสิทธิผลของการดำเนินงาน ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน การปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ และนโยบายที่ใช้บังคับในองค์กรนั้นๆ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Changchit, Holsapple และ Madden (2001) ได้ศึกษาระบบสนับสนุนการประเมินการควบคุมภายในของผู้บริหารกรณีศึกษาในระบบผู้เชี่ยวชาญและผลลัพธ์ของการทดลองพบว่า การควบคุมภายในเป็นเรื่องสำคัญในการให้ความเชื่อมั่นในความถูกต้อง เชื่อถือได้และความทันต่อเวลาของรายงานทางการเงินอย่างไรก็ตามความรับผิดชอบในหน้าที่การบริหารอย่างหนึ่งคือการรักษาไว้ซึ่งการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล รายงานครั้งนี้ไม่มีตัวอย่างของระบบที่ออกแบบสำหรับผู้บริหารในการตรวจสอบจุดอ่อนของการควบคุมภายใน ลักษณะของระบบนี้สามารถให้ประโยชน์อย่างมาก อย่างไรก็ตามยังไม่มี ความชัดเจนซึ่งระบบนี้จะให้ผลเชิงบวก เพราะผู้บริหารอาจจะรู้สึกไม่สะดวกสบายในการใช้ระบบนี้ รายงานนี้เป็นการพัฒนาเพิ่มเติมด้วยการทดสอบผลการทดลอง คุณค่าของระบบและการรับรู้ของผู้บริหารในประโยชน์ของระบบ การวิจัยครั้งนี้เพียงจะมีการสำรวจเป็นครั้งแรกในการใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญเป็นเครื่องช่วยผู้บริหารผู้ซึ่งไม่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบจุดอ่อนของการควบคุมภายใน การค้นพบเบื้องต้นของการศึกษานี้คือ ความเป็นไปได้ในการสร้างระบบผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในการทดลองครั้งนี้ได้แสดงความสนใจอย่างมากในการใช้ระบบนี้ การติดตั้งระบบสามารถทำให้องค์กรประหยัดเวลาและเงิน โดยการยอมให้เกิดจุดอ่อนในระบบการควบคุมภายในหรือการตรวจพบและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ระบบชนิดนี้สามารถรักษาไว้ซึ่งความมีประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ดังนั้นจึงทำให้ได้ข้อมูลทางการบัญชีที่เชื่อถือได้มากขึ้นและป้องกันและรักษาทรัพย์สินได้มากขึ้นดังนั้นระบบนี้สามารถก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับธุรกิจตรวจสอบโดยอำนวยความสะดวกในการเชื่อมั่นในการควบคุมภายในกิจการของลูกค้าและทำให้การวางแผนป้องกันความเสี่ยงลดลงด้วย

Davila (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเกิดขึ้นของการควบคุมทางการบริหาร โดยมุ่งไปยังระบบทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจขนาดใหญ่ที่กำลังเติบโต พบว่า การนำเอาระบบการควบคุมทางการบริหารมาเป็นกุญแจสำคัญในการจัดการความตึงเครียดที่แพร่ขยายในธุรกิจใหม่ที่กำลังเติบโต โดยไม่คำนึงถึงความสำคัญขององค์กรอย่างมาก รายงานวิจัยนี้ได้สร้างทฤษฎีการควบคุมทางการ

บริหารที่มีอยู่ โดยมากจะมุ่งถึงการจัดองค์กรและการคาดหมายก่อนหน้าที่ขึ้นอยู่กับการศึกษาภาคสนาม เพื่อค้นหาถึงวิธีที่ระบบที่ใช้กับองค์กรที่กำลังเจริญเติบโต เพื่อเสนอความคิดเห็นต่อทฤษฎีซึ่งจะดึงเอามาจากความเป็นผู้ประกอบการและวงจร ซึ่งแยกออกมาได้ 7 ตัวแปรซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนระบบการจัดการคุณภาพ รวมถึงขนาดของหลักฐานจากฐานข้อมูลของการรับเอาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์

Kopp และ O'Donnell (2005) ได้ศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดองค์กรด้านการควบคุมภายในต่อกระบวนการทางธุรกิจ พบว่า วัตถุประสงค์ถูกกำหนดครอบคลุมการผลิตภูมิความรู้ที่เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น ภายหลังจากการฝึกอบรมผู้เริ่มฝึกอบรมผู้เริ่มฝึกหัดจะต้องประเมินการควบคุมภายในโดยใช้เครื่องมือที่รวบรวมได้จากขั้นตอนการทำงานที่มุ่งเน้นจำแนกประเด็นการควบคุมมากขึ้น ตลอดจนภาระหน้าที่การประเมินการควบคุม การค้นหาข้อแนะนำว่าประเด็นกระบวนการอาจจะเป็นกรอบแนวคิดที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สำหรับหน้าที่การประเมินการควบคุมภายในองค์กรผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาเสนอแนะว่า 1) การใช้วิธีการเฟ้นเลือกกระบวนการเมื่อผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติการ ประเมินค่าการควบคุมตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงการเรียนรู้ถึงกระบวนการ 2) การจัดการข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจขององค์กรโดยการมุ่งพิจารณาจากกระบวนการที่จะคอยช่วยเหลือผู้ริเริ่มควบคุมให้ตัดสินใจขององค์กรโดยการมุ่งพิจารณาจากกระบวนการที่จะคอยช่วยเหลือผู้ริเริ่มควบคุมให้ตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการค้นพบในครั้งนี้แนะนำว่าการใช้วิธีการให้ความสำคัญกับกระบวนการจะช่วยในโครงสร้างการพิจารณาความถูกต้องของผู้เริ่มฝึกหัดและอิทธิพลของการเรียนรู้ที่พวกเขานำมาใช้กับงาน การให้ความสำคัญกับกระบวนการจะช่วยให้ผู้เริ่มต้นจำแนกประเด็นการควบคุมได้ดีกว่าโครงสร้างการมุ่งเน้นวัตถุประสงค์

Peirce และ Sweeney (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมด้านการบริหารในธุรกิจการตรวจสอบ พบว่า มีการรายงานถึงลักษณะด้านคุณภาพของการควบคุมด้านงบประมาณในระดับผู้ฝึกอบรมการตรวจสอบในกิจการตรวจสอบใหญ่ๆ 4 กิจการ ซึ่งหุ้นส่วนในฐานะเจ้าของกิจการและผู้บริหารระดับสูง ในมุมมองทางด้านพฤติกรรมและกระบวนการควบคุมที่ลดศักยภาพของผลที่เกิดขึ้น การสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างของหุ้นส่วนการตรวจสอบ 12 คน จาก 3 ใน 4 บริษัทใหญ่ คำแนะนำของการควบคุมที่ไม่สามารถแยกแยะได้ก่อนหน้าซึ่งหุ้นส่วนได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งด้านศักยภาพต้นทุนกับคุณภาพ ขณะเดียวกันที่ความขัดแย้งระหว่างต้นทุนกับคุณภาพถูกสร้างขึ้นมาโดยระบบการควบคุมงบประมาณที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นซึ่งเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงในวิธีการตรวจสอบและการจัดการ วิธีการ ได้มีการสังเกตเพื่อ

ก่อให้เกิดจุดแข็งของผลการควบคุมและยังรวมไปถึงอิทธิพลของประสบการณ์ของหุ้นส่วนและระหว่างหุ้นส่วนกับพนักงานและการจัดการความสัมพันธ์ภายนอกและภายใน การศึกษาให้ความสำคัญกับการควบคุมในการบรรลุถึงสมดุลระหว่างการสร้างความเชื่อมั่นและการเฝ้าสังเกตติดตามเพิ่มเติม

สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการทบทวนแนวคิด ผลงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย โดยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และประมวลผลด้านวิชาการ อันประกอบด้วย บทความ เอกสารวิชาการ ตำราต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต เพื่อนำมาปรับปรุงกรอบแนวคิดของการศึกษา สมมติฐานการศึกษา เพื่อใช้ในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย
- 3.3 เครื่องมือการวิจัย
- 3.4 การรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ณ ปี 2559 มีทั้งสิ้นจำนวน 585 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 24 ธันวาคม 2559) อุตสาหกรรมที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้จัดประเภทไว้ ประกอบด้วย

1. กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร
2. กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค
3. กลุ่มธุรกิจการเงิน
4. กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม
5. กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และสิ่งก่อสร้าง
6. กลุ่มทรัพยากร
7. กลุ่มธุรกิจบริการ
8. กลุ่มเทคโนโลยี

ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) โดยคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สามารถคำนวณด้วยสูตรทางสถิติดังนี้

สูตรการคำนวณ

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

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดของประชากรทั้งหมด
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

แทนค่าลงในสูตรเพื่อคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{585}{1 + 585(0.05)^2}$$

$$= 238$$

ดังนั้น จากสูตรข้างต้น ประมาณกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 238 บริษัท และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการสุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถาม

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

การดำเนินงานวิจัย เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพ ได้แบ่งเป็นกระบวนการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาวิจัยค้นคว้าเอกสาร โดยค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แนวคิดเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน การกำกับดูแลกิจการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. พัฒนาเครื่องมือทั้งแบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด

- จัดทำแบบสอบถาม ตามกรอบแนวคิดที่กำหนด แบ่งสอบถามเป็น 6 ตอน เพื่อให้รายละเอียดครอบคลุมถึงความมุ่งหมายและสมมติฐานของการวิจัย

- นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยนำมาปรับให้เหมาะสมและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหา และความเหมาะสมของแบบสอบถาม

- ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ในเรื่องของระบบการควบคุมภายในเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นว่ามีเนื้อหาครอบคลุมน่าเชื่อถือในการศึกษาหรือไม่

- ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะ

- ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการทดลอง (Try out) กับกลุ่มประชากร และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

- ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์และจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่อไป

3. วางแผนการจัดเก็บข้อมูล

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อนำมาประมวลผล

5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

6. สรุปผลวิเคราะห์และรายงานผลการวิจัย

3.3 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีข้อความจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะองค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีข้อความจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีข้อความจำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีข้อความจำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

3.4 การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารเพื่อเตรียมนำส่งทางไปรษณีย์
2. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจากคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตามชื่อ ที่อยู่ของบริษัท
4. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้ว นำมาสำรวจความครบถ้วนในเนื้อความที่ตอบแบบสอบถามที่จัดส่งทั้งหมด จำนวน 238 ฉบับ
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การคำนวณหาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม) ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (percentage)
2. การคำนวณหาข้อมูลลักษณะองค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม) ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (percentage)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม) ข้อมูลความคิดเห็น

เกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ส่วนที่ 4 ของแบบสอบถาม) และ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ส่วนที่ 5 ของแบบสอบถาม) ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนด	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนด	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนด	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนด	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนด	1	คะแนน

โดยกำหนดเกณฑ์การตัดสินใจค่าคะแนนเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. การเปรียบเทียบข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ผลการดำเนินงาน และประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงานและจำนวนพนักงาน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance : Anova) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ก็จะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's Method) ต่อไป

5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ผลการดำเนินงาน และประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple correlation

analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในทิศทางใด โดยวัดค่าจากสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 มีเกณฑ์ดังนี้

สัมพันธ์กันสูง	$R > 0.80$ หรือ $R < -0.80$
สัมพันธ์กันปานกลาง	$0.50 < R < 0.80$ หรือ $-0.80 < R < -0.50$
สัมพันธ์กันต่ำ	$-0.50 < R < 0.50$
ไม่สัมพันธ์กัน	$R = 0$

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใด การทดสอบสมมติฐานดังกล่าวพิจารณาจากค่าสถิติทดสอบ P-value ว่ามีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ หากระดับนัยสำคัญในการทดสอบของแต่ละตัวแปรอิสระมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด จะสรุปว่า ตัวแปรอิสระในตัวแบบนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05 ซึ่งการวัดค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระว่ามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามโดยวัดค่าจากสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 ดังนี้

$0 < R^2 < 1$ หมายถึง ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามในทิศทางเดียวกัน และหากมีค่าเข้าใกล้ 1 นั้นแสดงถึงตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้มาก

$-1 < R^2 < 0$ หมายถึง ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามในทิศทางตรงกันข้าม และหากมีค่าเข้าใกล้ -1 นั้นแสดงถึงตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้มากแต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

$R^2 = 0$ หมายถึง ตัวแปรอิสระไม่สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้เลย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และใช้สถิติในวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ หาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการวิจัยในบทต่อไป

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลของการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 9 ขั้นตอนดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

4.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

4.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

4.8 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ที่มีต่อผลการดำเนินงานและประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4.9 การวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสอบถามเปิดเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับต่อไปผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลของการวิจัย โดยเรียงลำดับการนำเสนอ ทั้ง 9 ข้อ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปรากฏผลดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปและลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	40.80
หญิง	141	59.20
รวม	238	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	58	24.40
30 - 40 ปี	105	44.10
41 - 50 ปี	38	16.00
มากกว่า 50 ปี	37	15.50
รวม	238	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	123	51.70
ปริญญาโท	91	38.20
สูงกว่าปริญญาโท	24	10.10
รวม	238	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	55	23.10
10 - 20 ปี	72	30.30
มากกว่า 20 ปี	111	46.60
รวม	238	100.00

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปและลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	20	8.40
กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค	96	40.30
กลุ่มธุรกิจการเงิน	19	8.00
กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม	16	6.70
กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	14	5.90
กลุ่มทรัพยากร	20	8.40
กลุ่มธุรกิจบริการ	19	8.00
กลุ่มเทคโนโลยี	34	14.30
รวม	238	100.00
ทุนจดทะเบียน		
ต่ำกว่า 1,000,000,000 บาท	160	67.20
1,000,000,000 - 10,000,000,000 บาท	68	28.60
มากกว่า 10,000,000,000 บาท	10	4.20
รวม	238	100.00
ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	21	8.80
10 - 20 ปี	100	42.00
มากกว่า 20 ปี	117	49.20
รวม	238	100.00
จำนวนพนักงาน		
น้อยกว่า 500 คน	160	67.20
500 - 1,000 คน	68	28.60
มากกว่า 1,500 คน	10	4.20
รวม	238	100.00

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปและลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

องค์กรเคยได้รับรางวัลการรายงานบริษัทภิบาลสีเขียว	จำนวน	ร้อยละ
เคย	78	32.80
ไม่เคย	160	67.20
รวม	238	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.20 ที่เหลือได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.80 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมา ได้แก่ อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.40 อายุ 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.00 และ อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.70 รองลงมา ได้แก่ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 38.20 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 10.10 ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.60 10 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมา ได้แก่ และน้อยที่สุด น้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.10 ประเภทอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 14.30 กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่มทรัพยากรคิดเป็นร้อยละ 8.40 กลุ่มธุรกิจการเงิน กลุ่มธุรกิจบริการคิดเป็นร้อยละ 8.00 กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 6.70 และกลุ่มอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ ทุนจดทะเบียนของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 1,000,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมา ได้แก่ ทุนจดทะเบียน 1,000,000,000 - 10,000,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.60 และน้อยที่สุด ทุนจดทะเบียน มากกว่า 10,000,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.20 ระยะเวลาในการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลา มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 10 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 และน้อยที่สุด ระยะเวลา ต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.80 พบว่า จำนวนพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ จำนวนพนักงานน้อยกว่า 500 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมา ได้แก่ จำนวนพนักงาน 500 - 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 และน้อยที่สุด จำนวนพนักงานมากกว่า 1,500 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 องค์กรเคยได้รับรางวัลการรายงานบริษัทภิบาลสีเขียวของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 67.20 ที่เหลือได้แก่ เคย คิดเป็นร้อยละ 32.80

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวมและเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	4.16	0.33	มาก
ด้านการประเมินความเสี่ยง	4.18	0.31	มาก
ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.47	0.27	มาก
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	4.32	0.32	มาก
ด้านการติดตามและประเมินผล	4.28	0.32	มาก
โดยรวม	4.28	0.19	มาก

จากตารางที่ 4-2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านการประเมินความเสี่ยงโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านกิจกรรมการควบคุมโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ด้านสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และด้านการติดตามและประเมินผลโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม เป็นรายชื่อ

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. บริษัทมีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานบุคคลโดยเน้นความซื่อสัตย์และจริยธรรม	4.64	0.67	มากที่สุด
11. บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	4.82	0.45	มากที่สุด
12. บริษัทมีการสรรหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.85	0.89	มาก
13. บริษัทมีการอบรมเพื่อสร้างทัศนคติให้พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ และฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน	3.73	0.89	มาก
14. บริษัทมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน	3.77	0.67	มาก
โดยรวม	4.16	0.33	มาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.82$) และ บริษัทมีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานบุคคลโดยเน้นความซื่อสัตย์และจริยธรรม ($\bar{x} = 4.64$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีการสรรหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.85$) บริษัทมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน ($\bar{x} = 3.77$) และ บริษัทมีการอบรมเพื่อสร้างทัศนคติให้พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ และฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ($\bar{x} = 3.73$) ตามลำดับ

4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านการประเมินความเสี่ยง เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง เป็นรายชื่อ

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
15. บริษัทมีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับของธุรกิจ อย่างเหมาะสมและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	4.15	0.81	มาก
16. บริษัทมีการบริหารสินค้าคงเหลือโดยการควบคุม ไม่ให้มีสินค้ามากเกินไป	4.27	0.53	มาก
17. บริษัทมีเครื่องที่ช่วยให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด	4.38	0.53	มาก
18. บริษัทมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่อาจจะ เกิดขึ้น และมีวิธีการประเมินความเสี่ยงอย่างเหมาะสม	4.37	0.50	มาก
19. บริษัทมีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจาก ความเสี่ยงในภาพรวมทั้งองค์กร	3.75	0.89	มาก
โดยรวม	4.19	0.31	มาก

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการควบคุมภายในด้านประเมินความเสี่ยง โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีเครื่องที่ช่วยให้การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด ($\bar{x} = 4.38$) บริษัทมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และมีวิธีการประเมินความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.37$) บริษัทมีการบริหารสินค้าคงเหลือ โดยการควบคุมไม่ให้มีสินค้ามากเกินไป ($\bar{x} = 4.27$) บริษัทมีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับของธุรกิจอย่างเหมาะสมและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.15$) และ บริษัทมีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงในภาพรวมทั้งองค์กร ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ

4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกิจกรรมการควบคุม เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม เป็นรายชื่อ

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
20. บริษัทมีการจัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปีอย่างต่อเนื่อง	4.27	0.51	มาก
21. บริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่และขอบเขตของงานอย่างชัดเจน	4.08	0.54	มาก
22. บริษัทมีการอนุมัติรายการเกี่ยวกับการเงินโดยผู้มีอำนาจลงนามทุกครั้ง	4.72	0.60	มากที่สุด
23. บริษัทมีการใช้หลักฐานเอกสารที่เหมาะสมเพียงพอและเชื่อถือได้	4.26	0.52	มาก
24. บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมการบริหารงานแต่ละระบบอย่างเหมาะสม	4.90	0.31	มากที่สุด
25. บริษัทมีฝ่ายบริหารที่ติดตามสถานการณ์ด้านการบริหารงานและเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	4.61	0.59	มากที่สุด
โดยรวม	4.47	0.27	มาก

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมการบริหารงานแต่ละระบบอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 4.90$) บริษัทมีการอนุมัติรายการเกี่ยวกับการเงินโดยผู้มีอำนาจลงนามทุกครั้ง ($\bar{x} = 4.72$) และ บริษัทมีฝ่ายบริหารที่ติดตามสถานการณ์ด้านการบริหารงานและเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ($\bar{x} = 4.61$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีการจัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปีอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.27$) บริษัทมีการใช้หลักฐานเอกสารที่เหมาะสมเพียงพอและเชื่อถือได้ ($\bar{x} = 4.26$) และ บริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่และขอบเขตของงานอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ

4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทยกจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นรายชื่อ

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
26. บริษัทมีการกำหนดขั้นตอน และระเบียบวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.27	0.53	มาก
27. บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และการใช้ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ	4.01	0.57	มาก
28. บริษัทมีการอัปเดตข้อมูลและข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ	4.74	0.52	มากที่สุด
29. บริษัทมีการสื่อสาร และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที	4.26	0.53	มาก
โดยรวม	4.32	0.32	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริษัทมีการอัปเดตข้อมูลและข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.74$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดขั้นตอน และระเบียบวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.27$) บริษัทมีการสื่อสาร และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที ($\bar{x} = 4.26$) และ บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และการใช้ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.01$) ตามลำดับ

4.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทยกจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านการติดตามและประเมินผล เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผล เป็นรายชื่อ

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
30. บริษัทมีขั้นตอนการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.38	0.52	มาก
31. บริษัทมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการเพื่อติดตามงานและแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ	4.38	0.50	มาก
32. บริษัทได้รับการประเมินและติดตามการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก	4.08	0.58	มาก
โดยรวม	4.28	0.32	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผล โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีขั้นตอนการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.38$) บริษัทมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการเพื่อติดตามงานและแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.38$) และ บริษัทได้รับการประเมินและติดตามการดำเนินงานโดยผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก ($\bar{x} = 4.08$) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวมและเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมและเป็นรายด้าน

ผลการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านลูกค้า	4.66	0.30	มากที่สุด
ด้านกระบวนการภายใน	3.96	0.57	มาก
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.94	0.46	มาก
ด้านการเงิน	3.99	0.55	มาก
โดยรวม	4.14	0.39	มาก

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลูกค้าโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ด้านกระบวนการภายในโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และด้านการเงิน โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านลูกค้า เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า เป็นรายชื่อ

ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
33. บริษัทมีการปรับปรุงสินค้าให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า	4.78	0.53	มากที่สุด
34. บริษัทมีการรักษาฐานข้อมูลลูกค้าเดิมและเพิ่มข้อมูลลูกค้าใหม่ไว้เป็นข้อมูลในการผลิตและปรับปรุงสินค้า	4.92	0.29	มากที่สุด
35. บริษัทมียอดขายสินค้าและบริการ และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี	4.28	0.60	มาก
โดยรวม	4.66	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริษัทมีการรักษาฐานข้อมูลลูกค้าเดิมและเพิ่มข้อมูลลูกค้าใหม่ไว้เป็นข้อมูลในการผลิตและปรับปรุงสินค้า ($\bar{x} = 4.92$) และ บริษัทมีการปรับปรุงสินค้าให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ($\bar{x} = 4.78$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมียอดขายสินค้าและบริการ และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี ($\bar{x} = 4.28$)

4.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการภายใน เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน เป็นรายชื่อ

ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
36. บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน	3.94	0.72	มาก
37. บริษัทมีมาตรการในการส่งมอบสินค้าและบริการแก่ลูกค้าได้ทันเวลาและรวดเร็ว	4.03	0.73	มาก
38. บริษัทมีการพัฒนาระบบ สมรรถนะและความแม่นยำของระบบ เพื่อวางแผนและพัฒนากลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง	3.92	0.76	มาก
โดยรวม	3.96	0.57	มาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีมาตรการในการส่งมอบสินค้าและบริการแก่ลูกค้าได้ทันเวลาและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.03$) บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.94$) และ บริษัทมีการพัฒนาระบบ สมรรถนะและความแม่นยำของระบบ เพื่อวางแผนและพัฒนากลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.92$) ตามลำดับ

4.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นรายชื่อ

ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
39. บริษัทมีการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับให้เหมาะสมสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	4.03	0.72	มาก
40. บริษัทให้ความสำคัญกับการอบรมพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.80	0.66	มาก
41. บริษัทมีการพัฒนาระบบและการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร	3.94	0.73	มาก
42. บริษัทมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงองค์กร	4.02	0.73	มาก
43. บริษัทมีการให้รางวัล ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเป็นประจำทุกปี	3.93	0.73	มาก
โดยรวม	3.94	0.46	มาก

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับให้เหมาะสมสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน ($\bar{x} = 4.03$) บริษัทมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงองค์กร ($\bar{x} = 4.02$) บริษัทมีการพัฒนาระบบและการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร ($\bar{x} = 3.94$) บริษัทมีการให้รางวัล ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเป็นประจำทุกปี ($\bar{x} = 3.93$) และ บริษัทให้ความสำคัญกับการอบรมพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.80$) ตามลำดับ

4.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านการเงิน เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน เป็นรายชื่อ

ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
44. บริษัทสามารถเพิ่มรายได้ จากการหาลูกค้ารายใหม่หรือตลาดใหม่	4.03	0.72	มาก
45. บริษัทมียอดจำหน่ายสินค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.73	มาก
46. บริษัทมีผลการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	4.03	0.73	มาก
47. บริษัทมีมาตรการให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าในการสร้างรายได้หรือกำไรให้กับธุรกิจ	3.92	0.73	มาก
48. บริษัทมีการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า และควบคุมรายจ่ายโดยคำนึงถึงความประหยัดและประโยชน์ที่ได้รับ	4.03	0.73	มาก
โดยรวม	3.99	0.55	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทสามารถเพิ่มรายได้ จากการหาลูกค้ารายใหม่หรือตลาดใหม่ ($\bar{x} = 4.03$) บริษัทมีผลการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ($\bar{x} = 4.03$) บริษัทมีการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า และควบคุมรายจ่ายโดยคำนึงถึงความประหยัดและประโยชน์ที่ได้รับ ($\bar{x} = 4.03$) บริษัทมียอดจำหน่ายสินค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.94$) และ บริษัทมีมาตรการให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าในการสร้างรายได้หรือกำไรให้กับธุรกิจ ($\bar{x} = 3.92$) ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวมและเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.99	0.55	มาก
ด้านความระมัดระวัง	3.96	0.57	มาก
ด้านกระบวนการทำงาน	4.19	0.41	มาก
ด้านความเป็นอิสระ	4.77	0.39	มากที่สุด
โดยรวม	4.23	0.37	มาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ด้านความระมัดระวังโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านกระบวนการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านความเป็นอิสระโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

4.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นรายชื่อ

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความน่าเชื่อถือ			
49. งบการเงินหรือรายงานต่างๆ ที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กร มีการนำเสนอทันเวลา เชื่อถือได้	3.94	0.73	มาก
50. งบการเงินหรือรายงานต่างๆ ที่นำเสนอเป็นข้อสนเทศที่มีคุณภาพเหมาะสม เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า หรือนักลงทุน	4.04	0.73	มาก
โดยรวม	3.99	0.55	มาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งบการเงินหรือรายงานต่างๆ ที่นำเสนอเป็นข้อสนเทศที่มีคุณภาพเหมาะสม เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า หรือนักลงทุน ($\bar{x} = 4.04$) และ งบการเงินหรือรายงานต่างๆ ที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กร มีการนำเสนอทันเวลา เชื่อถือได้ ($\bar{x} = 3.94$)

4.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง เป็นรายข้อ

ตารางที่ 4-15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง เป็นรายข้อ

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความระมัดระวัง			
51. บริษัทมีข้อกำหนดคกฐระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสม	3.94	0.72	มาก
52. บริษัทมีมาตรการป้องกันการทุจริตภายในองค์กร	3.93	0.73	มาก
53. บริษัทแนะนำแนวการปฏิบัติด้วยความระมัดระวังอย่างสม่ำเสมอ	4.01	0.76	มาก
โดยรวม	3.96	0.57	มาก

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทแนะนำแนวการปฏิบัติด้วยความระมัดระวังอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.01$) บริษัทมีข้อกำหนดคกฐระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{x} = 3.94$) และ บริษัทมีมาตรการป้องกันการทุจริตภายในองค์กร ($\bar{x} = 3.93$) ตามลำดับ

4.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน เป็นรายข้อ

ตารางที่ 4-16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านกระบวนการทำงาน เป็นรายชื่อ

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านกระบวนการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
54. บริษัทให้ความสำคัญกับการควบคุมการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.94	0.73	มาก
55. บริษัทมีการดูแลป้องกันรักษาทรัพยากรที่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ	4.03	0.73	มาก
56. บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบการทุจริตจากภายนอกองค์กร	3.99	0.73	มาก
57. บริษัทมีการป้องกันความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง	4.82	0.45	มากที่สุด
โดยรวม	4.19	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านกระบวนการทำงาน โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริษัทมีการป้องกันความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.82$) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีการดูแลป้องกันรักษาทรัพยากรที่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ ($\bar{x} = 4.03$) บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบการทุจริตจากภายนอกองค์กร ($\bar{x} = 3.99$) และ บริษัทให้ความสำคัญกับการควบคุมการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.94$) ตามลำดับ

4.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความเป็นอิสระ เป็นรายชื่อ

ตารางที่ 4-17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ เป็นรายชื่อ

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความเป็นอิสระ			
58. บริษัทมีการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นในทุกสถานการณ์	4.82	0.46	มากที่สุด
59. บริษัทให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิทธิ เสรีภาพของแต่ละบุคคล	4.73	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.77	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริษัทมีการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นในทุกสถานการณ์ ($\bar{x} = 4.82$) และ บริษัทให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิทธิ เสรีภาพของแต่ละบุคคล ($\bar{x} = 4.73$) ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

4.5.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้าน ที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	7	0.516	0.074	0.662	0.704
	ภายในกลุ่ม	230	25.608	0.111		
ด้านการประเมินความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	7	0.888	0.127	1.313	0.245
	ภายในกลุ่ม	230	22.223	0.097		
ด้านกิจกรรมการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	7	1.208	0.173	2.479	0.018*
	ภายในกลุ่ม	230	16.012	0.070		
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	7	1.422	0.203	2.019	0.054*
	ภายในกลุ่ม	230	23.140	0.101		
ด้านการติดตามและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	7	0.646	0.092	0.870	0.531
	ภายในกลุ่ม	230	24.385	0.106		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-18 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม และ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลไม่พบรายคู่ใดที่มีประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้าน ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.570	0.285	2.621	0.075
	ภายในกลุ่ม	235	25.554	0.109		
ด้านการประเมินความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.013	0.006	0.064	0.938
	ภายในกลุ่ม	235	23.099	0.098		
ด้านกิจกรรมการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.403	0.202	2.818	0.062
	ภายในกลุ่ม	235	16.817	0.072		
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.305	0.153	1.478	0.230
	ภายในกลุ่ม	235	24.257	0.103		
ด้านการติดตามและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.132	0.066	0.622	0.538
	ภายในกลุ่ม	235	24.899	0.106		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-19 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-20

ตารางที่ 4-20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้าน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.259	0.130	1.177	0.310
	ภายในกลุ่ม	235	25.865	0.110		
ด้านการประเมินความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.094	0.047	0.481	0.619
	ภายในกลุ่ม	235	23.017	0.098		
ด้านกิจกรรมการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.225	0.113	1.556	0.213
	ภายในกลุ่ม	235	16.995	0.072		
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.537	0.268	2.625	0.075
	ภายในกลุ่ม	235	24.026	0.102		
ด้านการติดตามและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.368	0.184	1.754	0.175
	ภายในกลุ่ม	235	24.663	0.105		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-20 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้าน ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.570	0.285	2.621	0.075
	ภายในกลุ่ม	235	25.554	0.109		
ด้านการประเมินความเสี่ยง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.013	0.006	0.064	0.938
	ภายในกลุ่ม	235	23.099	0.098		
ด้านกิจกรรมการควบคุม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.403	0.202	2.818	0.062
	ภายในกลุ่ม	235	16.817	0.072		
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.305	0.153	1.478	0.230
	ภายในกลุ่ม	235	24.257	0.103		
ด้านการติดตามและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.132	0.066	0.622	0.538
	ภายในกลุ่ม	235	24.899	0.106		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-21 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

4.6.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-22

ตารางที่ 4-22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	7	0.097	0.014	0.149	0.994
	ภายในกลุ่ม	230	21.336	0.093		
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	7	3.044	0.435	1.353	0.226
	ภายในกลุ่ม	230	73.92	0.321		
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	7	3.394	0.485	2.397	0.022*
	ภายในกลุ่ม	230	46.514	0.202		
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	7	4.123	0.589	1.996	0.057
	ภายในกลุ่ม	230	67.860	0.295		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-22 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีผลการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลไม่พบรายคู่ใดที่มีประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-23

ตารางที่ 4-23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.058	0.029	0.320	0.726
	ภายในกลุ่ม	235	21.375	0.091		
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.867	0.434	1.339	0.264
	ภายในกลุ่ม	235	76.100	0.324		
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.731	0.366	1.747	0.176
	ภายในกลุ่ม	235	49.177	0.209		
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.710	0.355	1.171	0.312
	ภายในกลุ่ม	235	71.273	0.303		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-23 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน มีผลการดำเนินงานไม่แตกต่างกันนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.114	0.057	0.629	0.534
	ภายในกลุ่ม	235	21.319	0.091		
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.011	1.505	4.783	0.009*
	ภายในกลุ่ม	235	73.957	0.315		
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.412	0.706	3.421	0.034*
	ภายในกลุ่ม	235	48.496	0.206		
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.583	1.792	6.155	0.002*
	ภายในกลุ่ม	235	71.983	0.291		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-24 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน มีผลการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4-25, 4-26 และ 4-27

ตารางที่ 4-25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10 ปี	10 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		3.60	3.97	4.01
ต่ำกว่า 10 ปี	3.60	-	0.37*	0.41*
10 - 20 ปี	3.97		-	0.04
มากกว่า 20 ปี	4.01			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 - 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี และ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4-26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10 ปี	10 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		3.70	3.94	3.98
ต่ำกว่า 10 ปี	3.70	-	0.24	0.28*
10 - 20 ปี	3.94		-	0.04
มากกว่า 20 ปี	3.98			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4-27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10 ปี	10 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		3.62	3.98	4.06
ต่ำกว่า 10 ปี	3.62	-	0.36*	0.45*
10 - 20 ปี	3.98		-	0.08
มากกว่า 20 ปี	4.06			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 - 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี และ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี

4.6.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-28

ตารางที่ 4-28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.058	0.029	0.320	0.726
	ภายในกลุ่ม	235	21.375	0.091		
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.867	0.434	1.339	0.264
	ภายในกลุ่ม	235	76.100	0.324		
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.731	0.366	1.747	0.176
	ภายในกลุ่ม	235	49.177	0.209		
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.710	0.355	1.171	0.312
	ภายในกลุ่ม	235	71.273	0.303		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-28 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน มีผลการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

4.7.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-29

ตารางที่ 4-29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	7	3.723	0.532	1.806	0.087
	ภายในกลุ่ม	230	67.739	0.295		
ด้านความระมัดระวัง	ระหว่างกลุ่ม	7	3.044	0.435	1.353	0.226
	ภายในกลุ่ม	230	73.923	0.321		
ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	7	1.654	0.236	1.429	0.195
	ภายในกลุ่ม	230	38.046	0.165		
ด้านความเป็นอิสระ	ระหว่างกลุ่ม	7	0.453	0.065	0.421	0.889
	ภายในกลุ่ม	230	35.317	0.154		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-29 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง ด้านกระบวนการทำงาน และ ด้านความเป็นอิสระ มีประสิทธิผลของการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ปรัชญาผลดังตารางที่ 4-30

ตารางที่ 4-30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มี
ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.071	0.536	1.788	0.170
	ภายในกลุ่ม	235	70.391	0.300		
ด้านความระมัดระวัง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.867	0.434	1.339	0.264
	ภายในกลุ่ม	235	76.100	0.324		
ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.609	0.304	1.829	0.163
	ภายในกลุ่ม	235	39.091	0.166		
ด้านความเป็นอิสระ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.219	0.609	4.145	0.017*
	ภายในกลุ่ม	235	34.551	0.147		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-30 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระ มีประสิทธิผลของการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4-31

ตารางที่ 4-31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ทุนจดทะเบียน	\bar{x}	ต่ำกว่า	1,000,000,000 -	มากกว่า
		1,000,000,000	10,000,000,000	10,000,000,000
		บาท	บาท	บาท
		4.76	4.82	4.45
ต่ำกว่า 1,000,000,000 บาท	4.76	-	0.06	0.31*
1,000,000,000 - 10,000,000,000 บาท	4.82		-	0.37*
มากกว่า 10,000,000,000 บาท	4.45			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีทุนจดทะเบียนต่างๆ ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 1,000,000,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ มากกว่า กลุ่มที่มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 10,000,000,000 บาท และ กลุ่มที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,000,000 - 10,000,000,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ มากกว่า กลุ่มที่มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 10,000,000,000 บาท

4.7.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-32

ตารางที่ 4-32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.643	1.322	4.513	0.012*
	ภายในกลุ่ม	235	68.819	0.293		
ด้านความระมัดระวัง	ระหว่างกลุ่ม	2	3.011	1.505	4.783	0.009*
	ภายในกลุ่ม	235	73.957	0.315		
ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.793	0.397	2.396	0.093
	ภายในกลุ่ม	235	38.906	0.166		
ด้านความเป็นอิสระ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.044	0.022	0.146	0.864
	ภายในกลุ่ม	235	35.726	0.152		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-32 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ และ ด้านความระมัดระวัง มีประสิทธิผลของการดำเนินงาน แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4-33 และ 4.34

ตารางที่ 4-33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10 ปี	10 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		3.67	3.98	4.05
ต่ำกว่า 10 ปี	3.67	-	0.31	0.38*
10 - 20 ปี	3.98		-	0.07
มากกว่า 20 ปี	4.05			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-33 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4-34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10 ปี	10 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		3.60	3.97	4.01
ต่ำกว่า 10 ปี	3.60	-	0.37*	0.41*
10 - 20 ปี	3.97		-	0.04
มากกว่า 20 ปี	4.01			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความ

คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 – 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่ำกว่า 10 ปี และ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี

4.7.4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นรายด้าน ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4-35

ตารางที่ 4-35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้านที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.071	0.536	1.788	0.170
	ภายในกลุ่ม	235	70.391	0.300		
ด้านความระมัดระวัง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.867	0.434	1.339	0.264
	ภายในกลุ่ม	235	76.100	0.324		
ด้านกระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.609	0.304	1.829	0.163
	ภายในกลุ่ม	235	39.091	0.166		
ด้านความเป็นอิสระ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.219	0.609	4.145	0.017*
	ภายในกลุ่ม	235	34.551	0.147		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-35 พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระ มีประสิทธิผลของการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4-36

ตารางที่ 4-36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน เป็นรายคู่

จำนวนพนักงาน	\bar{x}			
		น้อยกว่า 500 คน	500 - 1,000 คน	มากกว่า 1,500 คน
		4.76	4.82	4.45
น้อยกว่า 500 คน	4.76	-	0.06	0.31*
500 - 1,000 คน	4.82		-	0.37*
มากกว่า 1,500 คน	4.45			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มที่มีจำนวนพนักงานต่างๆ ที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 500 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ มากกว่า กลุ่มที่มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 1,500 คน และ กลุ่มที่มีจำนวนพนักงาน 500 - 1,000 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ มากกว่า กลุ่มที่มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 1,500 คน

4.8 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ที่มีต่อผลการดำเนินงานและประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ ตามที่ได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H1: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H2: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H3: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H4: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H5: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H6: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H7: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H8: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H9: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H10: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H11: ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H12: ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H13: ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H14: ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์

ตารางที่ 4-37 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.114	1.568	0.118
ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.252	2.714	0.007*
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.476	4.415	0.000*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.122	-1.429	0.154
ด้านการติดตามและประเมินผล	-0.159	-1.699	0.091

หมายเหตุ: $R^2 = 0.122$, $F = 6.444$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-37 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.122 แสดงว่าประสิทธิผลการควบคุมภายในได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง และ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

ด้านการประเมินความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานโดยรวม
ค่าความสัมพันธ์	0.200
Sig.	0.002*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-38 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.200 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ด้านกิจกรรมการควบคุม	ผลการดำเนินงานโดยรวม
ค่าความสัมพันธ์	0.282
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-39 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเท่ากับ 0.282 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-40 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านลูกค้า

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.046	0.800	0.425
ด้านการประเมินความเสี่ยง	-0.103	-1.375	0.170
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.233	2.699	0.007*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.043	-0.636	0.526
ด้านการติดตามและประเมินผล	0.099	1.311	0.191

หมายเหตุ: $R^2 = 0.064$, $F = 3.147$ Sig = 0.009

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-40 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.064 แสดงว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H3 สำหรับ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านลูกค้า
ค่าความสัมพันธ์	0.215
Sig.	0.001*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-41 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเท่ากับ 0.215 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า กับ

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการภายใน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.127	1.156	0.249
ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.349	2.473	0.014*
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.488	2.988	0.003*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.163	-1.261	0.209
ด้านการติดตามและประเมินผล	-0.211	-1.487	0.138

หมายเหตุ: $R^2 = 0.069$, $F = 3.443$ Sig = 0.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-42 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.069 แสดงว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง และ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2 และ H3 สำหรับด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านกระบวนการภายใน
ค่าความสัมพันธ์	0.169
Sig.	0.009*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-43 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.169 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-44 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านกระบวนการภายใน
ค่าความสัมพันธ์	0.189
Sig.	0.004*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-44 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเท่ากับ 0.189 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-45 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.119	1.372	0.171
ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.325	2.910	0.004*
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.458	3.533	0.000*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.111	-1.086	0.278
ด้านการติดตามและประเมินผล	-0.204	-1.809	0.072

หมายเหตุ: $R^2 = 0.097$, $F = 4.982$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-45 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.097 แสดงว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2 และ H3 สำหรับด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-46 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
ค่าความสัมพันธ์	0.204
Sig.	0.002*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-46 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.204 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการ

เรียนรู้และพัฒนา กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-47 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
ค่าความสัมพันธ์	0.228
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-47 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเท่ากับ 0.228 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-48 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านการเงิน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.162	1.589	0.113
ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.439	3.358	0.001*
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.726	4.791	0.000*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.170	-1.420	0.157
ด้านการติดตามและประเมินผล	-0.321	-2.436	0.016*

หมายเหตุ: $R^2 = 0.144$, $F = 7.827$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-48 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.144 แสดงว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H2, H3 และ H5 สำหรับด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม และ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-49 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านการเงิน
ค่าความสัมพันธ์	0.226
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-49 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.226 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับ

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-50 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านการเงิน
ค่าความสัมพันธ์	0.292
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-50 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเท่ากับ 0.292 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-51 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล

ด้านการติดตามและประเมินผล	ด้านการเงิน
ค่าความสัมพันธ์	0.085
Sig.	0.190
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-51 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีค่าเท่ากับ 0.085 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า

ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-52 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.113	1.604	0.110
ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.250	2.779	0.006*
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.410	3.922	0.000*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.135	-1.639	0.103
ด้านการติดตามและประเมินผล	-0.169	-1.864	0.064

หมายเหตุ: $R^2 = 0.103$, $F = 5.319$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-52 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.103 แสดงว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง และ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-53 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

ด้านการประเมินความเสี่ยง	ประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยรวม
ค่าความสัมพันธ์	0.187
Sig.	0.004*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-53 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.187 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-54 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ด้านกิจกรรมการควบคุม	ประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยรวม
ค่าความสัมพันธ์	0.238
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-54 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเท่ากับ 0.238 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-55 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.156	1.505	0.134
ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.450	3.382	0.001*
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.545	3.532	0.000*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.151	-1.239	0.216
ด้านการติดตามและประเมินผล	-0.316	-2.354	0.019*

หมายเหตุ: $R^2 = 0.105$, $F = 5.460$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-55 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.105 แสดงว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H7, H8 และ H10 สำหรับด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม และ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-56 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านความน่าเชื่อถือ
ค่าความสัมพันธ์	0.215
Sig.	0.001*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-56 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.215 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง

ประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-57 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านความน่าเชื่อถือ
ค่าความสัมพันธ์	0.212
Sig.	0.001*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-57 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเท่ากับ 0.212 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-58 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล

ด้านการติดตามและประเมินผล	ด้านความน่าเชื่อถือ
ค่าความสัมพันธ์	0.051
Sig.	0.432
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-58 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีค่าเท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-59 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.127	1.156	0.249
ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.349	2.473	0.014*
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.488	2.988	0.003*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.163	-1.261	0.209
ด้านการติดตามและประเมินผล	-0.211	-1.487	0.138

หมายเหตุ: $R^2 = 0.069$, $F = 3.443$ Sig = 0.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-59 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.069 แสดงว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง และ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H7 และ H8 สำหรับด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามและประเมินผล ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-60 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านความระมัดระวัง
ค่าความสัมพันธ์	0.169
Sig.	0.009*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-60 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.169 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-61 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านความระมัดระวัง
ค่าความสัมพันธ์	0.189
Sig.	0.004*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-61 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเท่ากับ 0.189 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-62 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.086	1.104	0.271
ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.285	2.847	0.005*
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.421	3.634	0.000*
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.094	-1.024	0.307
ด้านการติดตามและประเมินผล	-0.234	-2.323	0.021*

หมายเหตุ: $R^2 = 0.092$, $F = 4.691$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-62 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.092 แสดงว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ได้แก่ ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านกระบวนการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H7, H8 และ H10 สำหรับด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม และ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-63 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

ด้านการประเมินความเสี่ยง	ด้านกระบวนการทำงาน
ค่าความสัมพันธ์	0.182
Sig.	0.005*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-63 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเท่ากับ 0.182 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-64 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ด้านกิจกรรมการควบคุม	ด้านกระบวนการทำงาน
ค่าความสัมพันธ์	0.218
Sig.	0.001*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-64 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเท่ากับ 0.218 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-65 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล

ด้านการติดตามและประเมินผล	ด้านกระบวนการทำงาน
ค่าความสัมพันธ์	0.040
Sig.	0.540
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-65 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีค่าเท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน กับ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-66 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความเป็นอิสระ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	0.081	1.064	0.288
ด้านการประเมินความเสี่ยง	-0.082	-0.837	0.403
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.184	1.621	0.106
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	-0.133	-1.486	0.139
ด้านการติดตามและประเมินผล	0.084	0.852	0.395

หมายเหตุ: $R^2 = 0.033$, $F = 1.583$ Sig = 0.166

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-66 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.033 แสดงว่า ประสิทธิภาพการควบคุมภายในได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรม

การควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และ ด้านการติดตามและประเมินผล ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านความเป็นอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-67 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงานกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านลูกค้า	0.052	2.095	0.037*
ด้านกระบวนการภายใน	0.235	7.422	0.000*
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	0.156	2.846	0.005*
ด้านการเงิน	0.291	7.259	0.000*

หมายเหตุ: $R^2 = 0.909$, $F = 584.158$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-67 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.909 แสดงว่า ผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-68 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	ประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยรวม
ค่าความสัมพันธ์	0.009
Sig.	0.888
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-68 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า มีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1

สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-69 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	ประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยรวม
ค่าความสัมพันธ์	0.916
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-69 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน มีค่าเท่ากับ 0.916 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-70 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยรวม
ค่าความสัมพันธ์	0.924
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-70 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเท่ากับ 0.924 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-71 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยรวม
ค่าความสัมพันธ์	0.929
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-71 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน มีค่าเท่ากับ 0.929 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยรวม กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-72 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงาน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านลูกค้า	-0.078	-5.178	0.000*
ด้านกระบวนการภายใน	0.271	14.010	0.000*
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	0.117	3.496	0.001*
ด้านการเงิน	0.635	25.892	0.000*

หมายเหตุ: $R^2 = 0.984$, $F = 3688.163$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-72 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.984 แสดงว่า ผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H11, H12, H13 และ H14

ตารางที่ 4-73 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	ด้านความน่าเชื่อถือ
ค่าความสัมพันธ์	-0.077
Sig.	0.235
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-73 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า มีค่าเท่ากับ -0.077 ซึ่งมีค่าเป็นลบ สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิผลของการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงข้ามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-74 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	ด้านความน่าเชื่อถือ
ค่าความสัมพันธ์	0.933
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-74 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน มีค่าเท่ากับ 0.933 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-75 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ด้านความน่าเชื่อถือ
ค่าความสัมพันธ์	0.957
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-75 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัท

จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเท่ากับ 0.957 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-76 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ด้านความน่าเชื่อถือ
ค่าความสัมพันธ์	0.980
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-76 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน มีค่าเท่ากับ 0.980 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความน่าเชื่อถือ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-77 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงาน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความระมัดระวัง

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านลูกค้า	0.000	0.000	0.000*
ด้านกระบวนการภายใน	1.000	1.000	0.000*
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	0.000	0.000	0.000*
ด้านการเงิน	0.000	0.000	0.000*

หมายเหตุ: $R^2 = 0.100$, $F = 0.000$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-77 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.100 แสดงว่า ผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H11, H12, H13 และ H14

ตารางที่ 4-78 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	ด้านความระมัดระวัง
ค่าความสัมพันธ์	-0.007
Sig.	0.913
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-78 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า มีค่าเท่ากับ -0.007 ซึ่งมีค่าเป็นลบ สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงข้ามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-79 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	ด้านความระมัดระวัง
ค่าความสัมพันธ์	1.000
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-79 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน มีค่าเท่ากับ 1.000 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-80 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ด้านความระมัดระวัง
ค่าความสัมพันธ์	0.909
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-80 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของ

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเท่ากับ 0.909 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-81 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ด้านความระมัดระวัง
ค่าความสัมพันธ์	0.882
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-81 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน มีค่าเท่ากับ 0.882 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความระมัดระวัง กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-82 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงาน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านกระบวนการทำงาน

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านลูกค้า	-0.048	-1.076	0.283
ด้านกระบวนการภายใน	-0.026	-0.449	0.654
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	-0.094	0.949	0.344
ด้านการเงิน	0.592	8.141	0.000*

หมายเหตุ: $R^2 = 0.754$, $F = 178.411$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-82 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.754 แสดงว่า ผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านการเงิน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านกระบวนการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H14 สำหรับด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-83 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการทำงาน กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ด้านกระบวนการทำงาน
ค่าความสัมพันธ์	0.867
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-83 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการทำงาน กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน มีค่าเท่ากับ 0.867 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการทำงาน กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน

ทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันสูงมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-84 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของผลการดำเนินงาน กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความเป็นอิสระ

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
ด้านลูกค้า	0.332	4.077	0.000*
ด้านกระบวนการภายใน	-0.307	-2.932	0.004*
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	0.412	2.269	0.024*
ด้านการเงิน	-0.065	-0.490	0.624

หมายเหตุ: $R^2 = 0.092$, $F = 5.913$ Sig = 0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-84 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.092 แสดงว่าผลการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H11, H12 และ H13 สำหรับ ด้านการเงิน ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 4-85 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	ด้านความเป็นอิสระ
ค่าความสัมพันธ์	0.233
Sig.	0.000*
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-85 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของ

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า มีค่าเท่ากับ 0.233 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กันสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-86 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	ด้านความเป็นอิสระ
ค่าความสัมพันธ์	-0.092
Sig.	0.159
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-86 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน มีค่าเท่ากับ -0.092 ซึ่งมีค่าเป็นลบ สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงข้ามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4-87 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ด้านความเป็นอิสระ
ค่าความสัมพันธ์	-0.027
Sig.	0.683
จำนวน	238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-87 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเท่ากับ -0.027 ซึ่งมีค่าเป็นลบ สามารถแปลผลได้ว่า ประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านความเป็นอิสระ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงข้ามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.10 การวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสอบถามเปิดเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์เนื้อหา จากแบบสอบถามเปิดเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

1. ควรให้บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบการควบคุมภายในแต่ละส่วนให้เป็นไปตามแผนข้อกำหนดหรือกระบวนการทำงานที่องค์กรกำหนด
2. ควรมีการกำหนดเรื่องที่จะใช้ในการควบคุมอย่างชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนต่อผู้ปฏิบัติงาน
3. ด้านสารสนเทศและการสื่อสารควรมีการออกแบบระบบสารสนเทศให้สอดคล้องเหมาะสมกับกระบวนการทำงานและผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องขององค์กร โดยมีการพัฒนาด้านความเร็วของระบบ และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญของระบบการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และสามารถก้าวทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง

สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลจะแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดการทดสอบสมมติฐาน อันได้แก่ การสรุปลักษณะเบื้องต้นของข้อมูลแต่ละตัวแปร การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยผลการทดสอบสมมติฐานมีทั้งที่ยอมรับและปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปผลและอภิปรายผลในบทต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี

5.1.2 ลักษณะองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในประเภทอุตสาหกรรม กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1,000,000,000 บาท ระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี จำนวนพนักงานน้อยกว่า 500 คน และองค์กรส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับรางวัลการรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม

5.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม เช่น บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน บริษัทมีการกำหนดนโยบายและการบริหาร งานบุคคลโดยเน้นความซื่อสัตย์และจริยธรรม และ บริษัทมีการสรรหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น ด้านการประเมินความเสี่ยง เช่น บริษัทมีเครื่องมือที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด บริษัทมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่

อาจจะเกิดขึ้น และมีวิธีการประเมินความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และบริษัทมีการบริหารสินค้าคงเหลือ โดยการควบคุมไม่ให้มีสินค้ามากเกินไป เป็นต้น ด้านกิจกรรมการควบคุม เช่น บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมการบริหารงานแต่ละระบบอย่างเหมาะสม บริษัทมีการอนุมัติรายการเกี่ยวกับการเงิน โดยผู้มีอำนาจลงนามทุกครั้ง และ บริษัทมีฝ่ายบริหารที่ติดตามสถานการณ์ด้านการบริหารงานและเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่เป็นต้น ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น บริษัทมีการอัปเดตข้อมูลและข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ บริษัทมีการกำหนดขั้นตอนระเบียบวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และมีการประกาศให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง และ บริษัทมีการสื่อสาร และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที เป็นต้น และ ด้านการติดตามและประเมินผล เช่น บริษัทมีขั้นตอนการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการเพื่อติดตามงานและแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ และ บริษัทได้รับการประเมินและติดตามการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก เป็นต้น

5.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด เช่น บริษัทมีการรักษาฐานข้อมูลลูกค้าเดิม และเพิ่มข้อมูลลูกค้าใหม่ไว้เป็นข้อมูลในการผลิตและปรับปรุงสินค้า บริษัทมีการปรับปรุงสินค้าให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า และ บริษัทมียอดขายสินค้าและบริการ และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี เป็นต้น ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก เช่น บริษัทมีมาตรการในการส่งมอบสินค้าและบริการแก่ลูกค้าได้ทันเวลาและรวดเร็ว บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน และ บริษัทมีการพัฒนาระบบการจัดการ สมรรถนะและความแม่นยำ เพื่อวางแผนและพัฒนากลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก เช่น บริษัทมีการปรับปรุงและพัฒนาระเบียบข้อบังคับของให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน บริษัทมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงองค์กร และ บริษัทมีการพัฒนาระบบและการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร เป็นต้น และ ด้านการเงิน อยู่ในระดับมาก เช่น บริษัทสามารถเพิ่มรายได้ จากการหาลูกค้ารายใหม่หรือตลาดใหม่ บริษัทมีผลการดำเนินงานด้านการเงินที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และ บริษัทมีการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า และควบคุมรายจ่าย โดยคำนึงถึงความประหยัดและประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นต้น

5.1.5 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก และรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นอิสระ อยู่ในระดับมากที่สุด เช่น บริษัทมีการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นในทุกสถานการณ์ และ บริษัทให้ความสำคัญ

เกี่ยวกับสิทธิ เสรีภาพของแต่ละบุคคล เป็นต้น ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก เช่น งบการเงิน หรือรายงานต่างๆ ที่นำเสนอเป็นข้อสนเทศที่มีคุณภาพเหมาะสม เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า หรือนักลงทุน และ งบการเงินหรือรายงานต่างๆ ที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กร มีการนำเสนอทันเวลา เชื่อถือได้ เป็นต้น ด้านความระมัดระวัง อยู่ในระดับมาก เช่น บริษัทแนะนำแนวการปฏิบัติด้วยความระมัดระวังอย่างสม่ำเสมอบริษัทมีข้อกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสม และ บริษัทมีมาตรการป้องกันการทุจริตภายในองค์กร เป็นต้น และ ด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับมาก เช่น บริษัทมีการป้องกันความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีการดูแลป้องกันรักษาทรัพยากรให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ และ บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบการทุจริตจากภายนอกองค์กร เป็นต้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทดสอบเป็นรายด้านได้แก่

H1: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H2: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H3: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H4: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H5: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พบว่า ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์ กับ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน อยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H2, H3 และ H5

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทดสอบเป็นรายด้านได้แก่

H6: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H7: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H8: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H9: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H10: ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พบว่า ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์ กับ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง และ ด้านกระบวนการทำงาน อยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H7, H8 และ H10

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทดสอบเป็นรายด้านได้แก่

H11: ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H12: ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H13: ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

H14: ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พบว่า ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน มีความสัมพันธ์ กับ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง ด้านกระบวนการทำงาน ด้านความเป็นอิสระอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ H11, H12, H13 และ H14

สมมติฐานข้อที่ 4 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในแตกต่างกัน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม แยก ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ จำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 - 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 - 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี และ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ จำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลของการดำเนินงานแตกต่างกัน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง ด้านกระบวนการทำงาน และ ด้านความเป็นอิสระ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ กลุ่มที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1,000,000,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ มากกว่า กลุ่มที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 10,000,000,000 บาท และ กลุ่มที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,000,000 – 10,000,000,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ มากกว่า กลุ่มที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 10,000,000,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 10 - 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี และ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 20 ปี มีความคิดเห็น

เกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความระมัดระวัง มากกว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะองค์กร ได้แก่ กลุ่มที่มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 500 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ มากกว่า กลุ่มที่มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 1,500 คน และ กลุ่มที่มีจำนวนพนักงาน 500 – 1,000 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้านความเป็นอิสระ มากกว่า กลุ่มที่มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 1,500 คน

5.2 อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านลูกค้ำ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน เนื่องจากการดำเนินงานของบริษัทต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้บริหารต้องหามาตรการเพื่อจัดการกับความเสี่ยง ซึ่งต้องประเมินความเสี่ยงเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงตามระดับ เช่น มีความเสี่ยงมากควบคุมมาก ซึ่งจะทำให้เกิดความมั่นใจตามสมควรว่า ความเสียหายหรือความผิดพลาดจะไม่เกิดขึ้น หรือหากจะเกิดขึ้นต้องอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ และหากบริษัทมีความเสี่ยงน้อยหรือ ไม่มีความเสี่ยงแล้ว ย่อมเป็นที่น่าเชื่อถือและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้ำในการใช้บริการหรือพิจารณาร่วมลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยนา เหลี่ยมวานิช (2544) พบว่า ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เป็นระบบที่นำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงาน อันเป็นผลมาจากการวางแผนเชิงกลยุทธ์ โดยตัววัดผลการดำเนินงานมี 4 มุมมอง ได้แก่ ด้านลูกค้ำ ด้านการปฏิบัติงานภายใน ด้านนวัตกรรมการเรียนรู้ และ ด้านการเงิน การนำระบบมาใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง จะทำให้การบริหารงานเกิดผลดีและมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิยดา ปานาลาด (2548) พบว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผลและให้ความสำคัญกับการกำหนดให้ผู้บริหารได้รายงานผลต่อผู้กำกับดูแล โดยเร็ว หากพบว่าทุจริตหรือสงสัยว่าทุจริตมีการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ กรณีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่ได้

กำหนดให้มีการแก้ไขอย่างทันกาล การกำหนดให้มีการรายงานผลเกี่ยวกับการบริหารการควบคุมภายในของหน่วยงานโดยตรงกับผู้กำกับดูแล ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าการบริหารงานของหน่วยงานราชการจะต้องมีสายงานการบังคับบัญชาผู้กำกับดูแล ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจนการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ทำให้ผู้บริหารให้ความสำคัญการติดตามผลและประเมินผลมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2 ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง และ ด้านกระบวนการทำงาน เนื่องจากกิจกรรมการควบคุมเป็นวิธีที่จะสนับสนุนมาตรการที่จะป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น กิจกรรมการควบคุมภายในจะต้องมีอยู่ในทุกหน้าที่ และทุกระดับปฏิบัติงาน เพราะการดำเนินงานในแต่ละด้านจะมีผลกระทบต่อการทำงานโดยรวม ซึ่งหมายถึงผลกระทบต่อองค์กร ในการปฏิบัติงานแต่ละส่วนหรือแต่ละด้านจะต้องมีการควบคุมภายในอย่างเหมาะสมและเพียงพอกับระดับความเสี่ยงที่ประเมินได้ อาจจะมีกิจกรรมการควบคุมอยู่แล้ว แต่ยังไม่อาจป้องกันข้อผิดพลาดได้ ผู้บริหารก็ต้องกำหนดกิจกรรมการควบคุมให้รัดกุมมากขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและช่วยลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นภายหลัง แต่สำหรับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานโดยแสวงหากำไร การจัดให้มีกิจกรรมการควบคุมอาจมีต้นทุนสูงแต่ก็คุ้มค่ากับการแข่งขันของกลุ่มค้า เพื่อผลประโยชน์ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kopp และ O'Donnell (2005) พบว่า การประเมินการควบคุมภายในโดยใช้เครื่องมือที่รวบรวมได้จากขั้นตอนการทำงานโดยมุ่งเน้นจำแนกประเด็นการควบคุมให้มากขึ้น ตลอดจนภาระหน้าที่การประเมินการควบคุม ให้ตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น กระบวนการอาจจะเป็นกรอบแนวคิดที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งวิธีการนี้เป็นกิจกรรมการควบคุมที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการช่วยในโครงสร้างการพิจารณาความถูกต้องของผู้เริ่มฝึกหัดและอิทธิพลของการเรียนรู้ที่พวกเขานำมาใช้กับงาน การให้ความสำคัญกับกระบวนการจะช่วยให้ผู้เริ่มต้นจำแนกประเด็นการควบคุมได้ดีกว่าโครงสร้างการมุ่งเน้นวัตถุประสงค์ขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติกาญจน์ ไชยเมื่องดี (2548) พบว่า ระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้มีความสัมพันธ์กับกระบวนการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO 5 องค์ประกอบ และจากการเปรียบเทียบกับทั้ง 5 องค์ประกอบพบว่า ด้านการประเมินความเสี่ยง มีการประเมิน ระบุ วิเคราะห์ และกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อ

ป้องกันความเสี่ยง ยกเว้นการมีส่วนร่วมในการระบุปัจจัยเสี่ยงของบุคลากรทั้งที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอก ด้านกิจกรรมการควบคุม ในด้านการเงินและบัญชี มีการจัดทำเป็นคู่มือระเบียบ ข้อบังคับ และสอบทานเอกสารที่เกี่ยวข้อง แต่ยังไม่มีการนำผลการปฏิบัติจริงไปเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง ด้านกระบวนการทำงาน ด้านความเป็นอิสระ เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักบริหาร หากได้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วถูกต้อง จะสามารถช่วงชิงโอกาสได้ก่อนผู้อื่น และข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารและผู้บริหารในทุกระดับ โดยผู้บริหารใช้ในการพิจารณาสั่งการและวางแผน ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และต้องมีการสื่อสารเพื่อให้เข้าใจ ถูกต้อง ตรงกัน ไม่เพียงแต่ใช้ข้อมูลภายในองค์กรเท่านั้น ต้องมีการใช้แหล่งข้อมูลจากภายนอกองค์กร หรือมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นด้วย เช่น มีการรายงานความเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนให้ลูกค้าทราบ ในการดำเนินงานองค์กรจำเป็นต้องมีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งภายในภายนอก ซึ่งต้องเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง น่าเชื่อถือ ทันเวลา และเป็นข้อมูลที่หน่วยงานต้องการเพื่อช่วยให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ผู้บริหารระดับต่างๆ จำเป็นต้องได้รับข้อมูลทั้งด้านการดำเนินงานและด้านการเงิน เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานประจำปี และบรรลุวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า เช่น เพื่อใช้จัดการทางการเงินรายงานต่อลูกค้าหรือบุคคลภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Changchit, Holsapple และ Madden (2001) พบว่า การควบคุมภายในเป็นเรื่องสำคัญในการให้ความเชื่อมั่นในความถูกต้อง เชื่อถือได้และความทันต่อเวลาของรายงานทางการเงินอย่างไรก็ตามความรับผิดชอบในหน้าที่การบริหารอย่างหนึ่งคือการรักษาไว้ซึ่งการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผล รายงานครั้งนี้ไม่มีตัวอย่างของระบบที่ออกแบบสำหรับผู้บริหารในการตรวจสอบจุดอ่อนของการควบคุมภายใน ลักษณะของระบบนี้สามารถให้ประโยชน์อย่างมาก อย่างไรก็ตามยังไม่มี ความชัดเจนซึ่งระบบนี้จะให้ผลเชิงบวก เพราะผู้บริหารอาจจะรู้สึกไม่สะดวกสบายในการใช้ระบบนี้ รายงานนี้เป็นการพัฒนาระบบเพิ่มเติมด้วยการทดสอบผลการทดลอง คุณค่าของระบบและการรับรู้ของผู้บริหารในประโยชน์ของระบบ การวิจัยครั้งนี้เพิ่งจะมีการสำรวจเป็นครั้งแรกในการใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญเป็น

เครื่องช่วยผู้บริหารผู้ซึ่งไม่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบจุดอ่อนของการควบคุมภายใน การค้นพบเบื้องต้นของการศึกษานี้คือ ความเป็นไปได้ในการสร้างระบบผู้เชี่ยวชาญ ผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในการทดลองครั้งนี้ได้แสดงความสนใจอย่างมากในการใช้ระบบนี้ การติดตั้งระบบสามารถทำให้องค์กรประหยัดเวลาและเงิน โดยการยอมให้เกิดจุดอ่อนในระบบการควบคุมภายในหรือการตรวจพบและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว ระบบชนิดนี้สามารถรักษาไว้ซึ่งความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน ดังนั้นจึงทำให้ได้ข้อมูลทางการบัญชีที่เชื่อถือได้มากขึ้นและป้องกันและรักษาทรัพย์สินได้มากขึ้นดังนั้นระบบนี้สามารถก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับธุรกิจตรวจสอบโดยอำนวยความสะดวกในการเชื่อมั่นในการควบคุมภายในกิจการของลูกค้าและทำให้การวางแผนป้องกันความเสี่ยงลดลงด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยนา เหลี่ยมวานิช (2544) พบว่า มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถนำกลยุทธ์มากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมและสามารถวัดผลการดำเนินงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสามารถออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพทั้ง 4 มุม ได้แก่ 1) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพด้านมุมมองของลูกค้า คือ อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก สินเชื่อ และค่าธรรมเนียม คุณภาพของการให้บริการ ความผิดพลาดจากการทำงาน ความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการ 2) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กรคือ เวลาให้บริการลูกค้า ความผิดพลาดจากการทำงาน ยอดขายและการให้บริการที่เพิ่มขึ้นจากการนำธุรกิจใหม่ออกสู่ตลาด อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก สินเชื่อ และค่าธรรมเนียม 3) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ คือ ทักษะคิดของพนักงานต่องานที่ปฏิบัติ คุณภาพและความสามารถของพนักงาน และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และ 4) ตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเงิน คือ ความสามารถในการทำกำไร ความสามารถในการควบคุมรายจ่ายตามงบประมาณ อัตราการเพิ่มขึ้นของยอดเงินฝาก สินเชื่อ และค่าธรรมเนียม และความสามารถในการบริหารเงิน

สมมติฐานข้อที่ 4 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลี พรหมชะอ้อน (2555) พบว่า การควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในเขตอุตสาหกรรมจังหวัด พระนครศรีอยุธยามีความแตกต่างกันด้านประเภทของกิจการ ระหว่างกิจการส่งออกสินค้า กับ กิจการซื้อมาขายไป และด้านขนาดของกิจการไม่มีความ แตกต่างกัน ซึ่งการ

ควบคุมภายใน เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานที่เป็นผลมาจากการ ออกแบบโดยตรงจาก คณะกรรมการผู้บริหาร หรือบุคลากรอื่นๆ ขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความ มั่นใจได้อย่างสมเหตุสมผล ว่า องค์กรจะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ประกอบด้วย ความมีประ สิทธิภาพและประสิทธิผลของ การดำเนินงาน ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน การปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ และนโยบายที่ใช้ บังคับในองค์กรนั้นๆ

สมมติฐานข้อที่ 5 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภท อุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการ ดำเนินงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มี ประเภทอุตสาหกรรม และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันมีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทวตล ประดาพล (2555) พบว่า ผู้บริหารบริษัทจดทะเบียน ที่มี ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน โดย รวม ด้านลูกค้า และด้านการเงินแตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจที่เปิดดำเนินธุรกิจเป็นระยะเวลานานจะ ทำให้มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และสามารถ วิเคราะห์สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ แล้วนำข้อมูลมาปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจได้อย่างมี ประสิทธิภาพ มีเทคนิควิธีการสร้างความสนใจกับลูกค้าได้ดีและเป็นที่น่ายอมรับนับถือในการ ตัดสินใจซื้อสินค้า มีระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรที่เป็นระบบ สร้างกระบวนการเรียนรู้ และพัฒนาเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลกระทบของ ความสามารถหลักที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 6 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีประเภท อุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผล ของการดำเนินงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อัจฉราวรรณ รัตนพันธ์ (2547) พบว่า ผู้ประกอบการที่มี จำนวนพนักงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการดำเนินงานแตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจการประกันชีวิต ให้ความสำคัญกับการเสนอการบริการที่หลากหลายเพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้า มีความชัดเจนใน การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างเหมาะสม ให้การตอบสนองความต้องการของลูกค้าใน ผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นการแนะนำ อำนวยความสะดวกในการติดต่อและแจ้ง สถานการณ์ที่ให้บริการอย่างชัดเจนมีบุคลากรที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและมีเทคนิคการ ให้บริการที่ให้กับลูกค้าเกิดความประทับใจสร้างความพึงพอใจในการบริการลูกค้าและเป็นที่ยอมรับ ของลูกค้าผ่านกระบวนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริพันธ์ดี

ศีลธรรม (2549) กล่าวว่า การออกแบบระบบงานบริการที่ดี มีการคัดสรรและพัฒนาพนักงาน มีการยกย่องและการจ่ายค่าตอบแทนกับพนักงานที่ทำงานดี และมีเครื่องมือที่พร้อมจะให้บริการลูกค้า หากบริการภายในดีพนักงานเกิดความพึงพอใจ พนักงานจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและจะไม่เปลี่ยนงาน ส่งผลให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานและกำไรจากผลประกอบการเพิ่มขึ้น สร้างข้อได้เปรียบให้กับธุรกิจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1. คณะกรรมการดำเนินการของบริษัทควรมีการส่งเสริมและปลูกฝัง ให้พนักงานคำนึงถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องมากขึ้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะส่งผลต่อระบบการควบคุมภายในองค์กรได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้ลงทุน
2. คณะกรรมการดำเนินการต้องทำความเข้าใจกับพนักงานทุกคนในองค์กรให้ทราบว่า คณะกรรมการดำเนินการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ และถือว่าจรรยาบรรณมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยจัดทำข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณไว้ให้ชัดเจน
3. การจัดให้มีโครงสร้างภายในบริษัทที่ดี และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ย่อมเป็นพื้นฐานที่ช่วยให้คณะกรรมการดำเนินการสามารถวางแผน สั่งการ และควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการวัดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และการวัดประสิทธิผลของการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้วัตถุประสงค์ของผลการดำเนินงานและประสิทธิผลของการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับในทุกๆ ด้าน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
5. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนระบบการควบคุมภายในอย่างจริงจัง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการควบคุมภายใน และเพื่อให้องค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่ดี มีผลการดำเนินงาน และประสิทธิผลของการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับในทุกๆ ด้าน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบประสิทธิผลการควบคุมภายในที่มีต่อผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมประเภทใด ประเภทหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารการจัดการ และการควบคุมภายในให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นที่มีผลต่อการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เช่น นโยบายการบริหารองค์กร สถานการณ์ทางเศรษฐกิจสภาวะการแข่งขันของคู่แข่ง และการช่วยเหลือของรัฐบาล เป็นต้น

3. ควรศึกษาการบริหารความเสี่ยงของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การสร้างระบบการควบคุมภายใน เพื่อป้องกันจุดอ่อนของการควบคุมภายใน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปผลของการศึกษาและอภิปรายผลของการศึกษาเพื่อแสดงให้เห็นว่า การศึกษาเป็นไปตามกรอบแนวคิดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงาน มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านการเงิน ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง ด้านกระบวนการทำงาน และด้านความเป็นอิสระ พบว่า ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญ ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านการเงิน มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง ด้านกระบวนการทำงาน ด้านความเป็นอิสระ และประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความระมัดระวัง และ ด้านกระบวนการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้งาน และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป เป็นการกล่าวถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในอนาคตที่ผู้ที่สนใจสามารถนำไปต่อยอดการศึกษาและนำมาปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา สาขากร และ คณะ. (2548). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็นเพรส.
- เจริญ เจษฎาวัดย์. (2546). *ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน*. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์.
- ชวลีกาญจน์ ไชยเมืองดี. (2548) *การศึกษาระบบการควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. รายงานการค้นคว้าอิสระ. บช.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงค์ ปริดานันท์. (2542). ข้อควรพิจารณาสำหรับอนุกรรมการตรวจสอบในการกำกับดูแลระบบการควบคุมภายในขององค์กร. *วารสารนักบัญชีบริหารธุรกิจ*, 14(82), หน้า 37-53.
- ชลพร บุญรอด. (2546). *เทคนิคการควบคุมภายใน*. สุโขทัยธรรมมาธิราช, 16(1), หน้า 32-41.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://www.set.or.th>. (2559, 20 ตุลาคม).
- _____. *รางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านการรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยม*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.set.or.th/th/news/issuer_activities/setawards/files/2014. (2559, 10 ธันวาคม).
- _____. *รู้เรื่อง CG ผ่านบทความ*. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.set.or.th/sustainable_dev/th/cg/files/doc_seminar. (2559, 10 ธันวาคม).
- ทิพย์วรรณ นามพรม. (2548). *การบริหารระบบการควบคุมภายในของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นตามแนวคิดการควบคุมภายในของ COSO*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทวดี ประดาพล. (2555). *ผลกระทบของความสามารถหลักที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์, บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นพวรรณ พุติตระกูล. (2544). *การศึกษานเปรียบเทียบแนวคิดด้านการควบคุมภายในของ COSO และระบบการควบคุมภายในของธนาคารออมสิน*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. บช.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นัยนา เหลี่ยมวานิช. (2544). *การออกแบบตัววัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพของธนาคารออมสินสาขาเวียงสา*. รายงานการค้นคว้าอิสระ. บช.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พยอม สิงห์เสนห์. (2546). *การสอบบัญชี*. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- พิศมัย รักรรยา. (2543). *การควบคุมภายในอย่างไรให้ทรัพย์สินปลอดภัย*. พัฒนเทคนิคศึกษา, 13(36), หน้า 47-50.
- มาลี พรหมชะอ่อน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์. บข.ม. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วัลย์รัตน์ ชื่นธีระวงศ์. (2544). *ปัญหาของการควบคุมภายในทางการบัญชีของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดเชียงราย*. รายงานการค้นคว้าอิสระ. บข.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิดา ปานาลาด. (2548). *การบริหารการควบคุมภายในของกระทรวงมหาดไทย จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์. บข.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิเชียร พันธุ์ประไพ. (2547). *การสอบบัญชี*. กรุงเทพฯ : พัฒนาวิชาการ.
- ศุทธิณี ศรีปราชญ์ภูมิ. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างจริยธรรมส่วนบุคคลกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์. บข.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภรัตน์มงคล ศรีแก้ว. (2542). *การศึกษาระบบการควบคุมภายในด้านการเงิน การบัญชีและการพัสดุ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลางสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมหมาย ปฐมวิชยวัฒน์. (2539). *การควบคุมภายในเพื่อการจัดการ*. ตรวจเงินแผ่นดิน, 2(8), หน้า 32-34.
- สิริพันธ์ดี ศีลธรรม. (2549). *การตลาดธุรกิจอาหารสำหรับผู้ประกอบการใหม่*. วารสารสถาบันอาหาร.
- สิริรัตน์ ศรีจักรวาลวงษ์. (2545). *ระบบบัญชีและการควบคุมทางการบัญชีของเหมืองแม่เมาะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. รายงานการค้นคว้าอิสระ. บข.ม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธา ดีวงกิจ. (2538). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางการบัญชีในการวัดความเสี่ยงของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย : เปรียบเทียบธุรกิจการเงินกับธุรกิจอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : เนชั่น.
- สำนักงานมาตรฐานการสอบบัญชีอาชีพ. (2547). *การควบคุมภายในก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจ SMEs ได้อย่างไร*. สรรพากรสาส์น, 51(2), หน้า 109-114.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2534). *หลักและเทคนิคการวางแผน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉรวรรณ รัตนพันธ์. (2547). *ความสัมพันธ์ของการเรียนรู้ขององค์กรกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. การศึกษาปัญหาพิเศษ. บข.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อำนาจ ชีระวนิช. (2547). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซี วี แอล การพิมพ์.
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2545). *การตรวจสอบและการควบคุมภายใน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Changchit, Chuleeporn, Clyde W. Holsapple and Donald L. Madden. (2001). *Supporting Managers Internal Control Evaluations : An Expert System and Experimental Results*. Decision Support Systems. pp. 437-449.
- Davila, Tony. (2005). *An Exploratory Study on the Emergence of Management Control System : Formalizing Human Resource in Small Growing Firms*. Accounting Organization and Society. 3(30), pp. 223-248.
- Kaplan and Norton. (1996). *การบัญชีต้นทุนเพื่อการบริหาร*. (Online). Available: <http://home.kku.ac.th/anuton/966232/Chapter16.pdf>. (2015, October 20).
- Kopp, Lori S. and Ed O'Donnell. (2005). *The Influence of A Business-Process Focus on Category Knowledge and Internal Control Evaluation*. Accounting, Organizations and Society, pp. 423-434.
- Peirce, Bernard and Breda Sweeney. (2005). *Management Control in Audit Firm-partner's Perspective*. Management Accounting Research. 3(16), pp. 340-370.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงาน ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัยในหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดให้ข้อเท็จจริง ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

รายละเอียดแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนคำถาม 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 4 ข้อ
ตอนที่ 2	ลักษณะองค์กร	จำนวน 5 ข้อ
ตอนที่ 3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน	จำนวน 23 ข้อ
ตอนที่ 4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน	จำนวน 16 ข้อ
ตอนที่ 5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงาน	จำนวน 11 ข้อ
ตอนที่ 6	ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับบริษัทหรือหน่วยงานของท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับไปตามซองที่ได้แนบมาพร้อมนี้ภายใน 15 วัน

นางสาวสุกัญญา นาคศรีม่วง

โทรศัพท์ 097-1081977

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี

30 - 40 ปี

41 - 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. ประสบการณ์การทำงาน

น้อยกว่า 10 ปี

10 - 20 ปี

มากกว่า 20 ปี

ตอนที่ 2 ลักษณะองค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับข้อมูลองค์กรบริษัทของท่านตามสภาพความเป็นจริง

5. ประเภทอุตสาหกรรม

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> กลุ่มเกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร | <input type="checkbox"/> กลุ่มสินค้าอุปโภคบริโภค |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มธุรกิจการเงิน | <input type="checkbox"/> กลุ่มสินค้าอุตสาหกรรม |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มอสังหาริมทรัพย์และสิ่งก่อสร้าง | <input type="checkbox"/> กลุ่มทรัพยากร |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มธุรกิจบริการ | <input type="checkbox"/> กลุ่มเทคโนโลยี |

6. ทุนจดทะเบียน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1,000,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> 1,000,000,000- 10,000,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 10,000,000,000 บาท | |

7. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10 ปี | <input type="checkbox"/> 10 - 20 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปี | |

8. จำนวนพนักงาน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 500 คน | <input type="checkbox"/> 500 - 1,500 คน |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 1,500 คน | |

9. บริษัทเคยได้รับรางวัลบริษัทจดทะเบียนด้านการรายงานบรรษัทภิบาลดีเยี่ยมหรือไม่

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
|------------------------------|---------------------------------|

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลระบบการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่าน

โดยค่าคะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

โดยค่าคะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

โดยค่าคะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

โดยค่าคะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

โดยค่าคะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม					
10. บริษัทมีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานบุคคลโดยเน้นเรื่องความซื่อสัตย์และจริยธรรม					
11. บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน					
12. บริษัทมีการสรรหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
13. บริษัทมีการอบรมเพื่อสร้างทัศนคติให้พนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ และฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน					
14. บริษัทมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน					
ด้านการประเมินความเสี่ยง					
15. บริษัทมีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับของธุรกิจอย่างเหมาะสมและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด					
16. บริษัทมีการบริหารสินค้าคงเหลือ โดยการควบคุมไม่ให้มีสินค้ามากเกินไป					

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการประเมินความเสี่ยง (ต่อ)					
17. บริษัทมีเครื่องมือที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาด					
18. บริษัทมีแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และมีวิธีการประเมินความเสี่ยงอย่างเหมาะสม					
19. บริษัทมีการวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความเสี่ยงในภาพรวมทั้งองค์กร					
ด้านกิจกรรมการควบคุม					
20. บริษัทมีการจัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปีอย่างต่อเนื่อง					
21. บริษัทมีการแบ่งแยกหน้าที่และขอบเขตของงานอย่างชัดเจน					
22. บริษัทมีการอนุมัติรายการเกี่ยวกับการเงินโดยผู้มีอำนาจลงนามทุกครั้ง					
23. บริษัทมีการใช้หลักฐานเอกสารที่เหมาะสมเพียงพอและเชื่อถือได้					
24. บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมการบริหารงานแต่ละระบบอย่างเหมาะสม					
25. บริษัทมีฝ่ายบริหารที่ติดตามสถานการณ์ด้านการบริหารงานและเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง					
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร					
26. บริษัทมีการกำหนดขั้นตอน ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และมีการประกาศให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง					

ประสิทธิผลระบบการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (ต่อ)					
27. บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่เหมาะสม และการใช้ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ					
28. บริษัทมีการอัปเดตข้อมูลและข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ					
29. บริษัทมีการสื่อสาร และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที					
ด้านการติดตามและประเมินผล					
30. บริษัทมีขั้นตอนการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
31. บริษัทมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินการเพื่อติดตามงานและแก้ไขข้อบกพร่องอยู่เสมอ					
32. บริษัทได้รับการประเมินและติดตามการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่าน

โดยค่าคะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

โดยค่าคะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

โดยค่าคะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

โดยค่าคะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

โดยค่าคะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลูกค้า					
33. บริษัทมีการปรับปรุงสินค้าให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า					
34. บริษัทมีการรักษาฐานข้อมูลลูกค้าเดิมและเพิ่มข้อมูลลูกค้าใหม่ไว้เป็นข้อมูลในการผลิตและปรับปรุงสินค้า					
35. บริษัทมียอดขายสินค้าและบริการ และจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี					
ด้านกระบวนการภายใน					
36. บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีเป้าหมายที่ชัดเจน					
37. บริษัทมีมาตรการในการส่งมอบสินค้าและบริการแก่ลูกค้าได้ทันเวลาและรวดเร็ว					
38. บริษัทมีการพัฒนาระบบการจัดการ สมรรถนะและความแม่นยำ เพื่อวางแผนและพัฒนากลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง					

ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
39. บริษัทมีการปรับปรุงและพัฒนาระเบียบข้อบังคับของให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเหตุการณ์ปัจจุบัน					
40. บริษัทให้ความสำคัญกับการอบรมพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
41. บริษัทมีการพัฒนาระบบและการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กร					
42. บริษัทมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงองค์กร					
43. บริษัทมีการให้รางวัล ค่าตอบแทนแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน					
ด้านการเงิน					
44. บริษัทสามารถเพิ่มรายได้ จากการหาลูกค้ารายใหม่หรือตลาดใหม่					
45. บริษัทมียอดขายสินค้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
46. บริษัทมีผลการดำเนินงานด้านการเงินที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					
47. บริษัทมีมาตรการให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าในการสร้างรายได้หรือกำไรให้กับธุรกิจ					
48. บริษัทมีการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า และควบคุมรายจ่ายโดยคำนึงถึงความประหยัดและประโยชน์ที่จะได้รับ					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่าน

โดยค่าคะแนน 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

โดยค่าคะแนน 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

โดยค่าคะแนน 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

โดยค่าคะแนน 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

โดยค่าคะแนน 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือ					
49. งบการเงินหรือรายงานต่างๆ ที่ใช้ภายในหรือภายนอกองค์กร มีการนำเสนอทันเวลา เชื่อถือได้					
50. งบการเงินหรือรายงานต่างๆ ที่นำเสนอเป็นข้อสนเทศที่มีคุณภาพเหมาะสม เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าหรือนักลงทุน					
ด้านความระมัดระวัง					
51. บริษัทมีข้อกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเหมาะสม					
52. บริษัทมีมาตรการป้องกันการทุจริตภายในองค์กร					
53. บริษัทแนะนำแนวการปฏิบัติด้วยความระมัดระวังอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านกระบวนการทำงาน					
54. บริษัทให้ความสำคัญกับการควบคุมการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
55. บริษัทมีการดูแลป้องกันรักษาทรัพยากรให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเสมอ					

ประสิทธิผลของการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการทำงาน (ต่อ)					
56. บริษัทมีหน่วยงานตรวจสอบการทุจริตจากภายนอกองค์กร					
57. บริษัทมีการป้องกันความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง					
ด้านความเป็นอิสระ					
58. บริษัทมีการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงความคิดเห็นในทุกสถานการณ์					
59. บริษัทให้ความสำคัญเกี่ยวกับสิทธิ เสรีภาพของแต่ละบุคคล					

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวสุกัญญา นาคศรีม่วง
วัน เดือน ปีเกิด	24 กันยายน 2534
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	48 หมู่ 1 ตำบลหรรเทพ อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี 18130
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	นักบัญชี บริษัท ฮานาเซมิกอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ปีการศึกษา 2553 - 2555 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี ปีการศึกษา 2555 - 2557