

ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

ปิยนุช ศักดิ์ดี

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

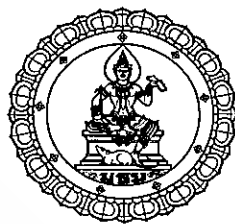
พ.ศ.2562

# **The Relation of Internal Control and Corporate Credibility**

**Piyanuch Sakdee**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Accountancy Program  
College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University**

**2019**



## ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

เสนอโดย ปิยนุช ศักดิ์ดี

สาขาวิชา บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผศ.ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต)

..... กรรมการ

(ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 15 เดือน มี.ย. พ.ศ. 2562

หัวข้อสารนิพนธ์	ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร
ชื่อผู้เขียน	ปิยนุช ศักดิ์ดี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณิ เอื้อชนะจิต
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการควบคุมภายในและความน่าเชื่อถือขององค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร และศึกษาผลกระทบของการควบคุมภายในต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษาคือบุคลากรของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 186 คน และจัดเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบของการควบคุมภายใน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของการควบคุมภายใน ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม และการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความน่าเชื่อถือขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่า องค์ประกอบของการควบคุมภายในทั้ง 3 ด้าน คือ การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม และการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ส่งผลกระทบเชิงบวกกับความน่าเชื่อถือขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Title	The Relation of Internal Control and Corporate Credibility
Author	Piyanuch Sakdee
Advisor	Asst.Prof. Dr.Daranee Uachanachit
Department	Accountancy
Academic Year	2018

### **Abstract**

This research aims 1) to analyze components of internal control and the corporate credibility, 2) to study the relation of internal control and the corporate credibility and 3) to study the effect of the internal control to the corporate credibility. This research was a Quantitative research using questionnaire to collect data. The sample was 186 personnel of Finance Department, Faculty of Medicine, Ramathibodi Hospital. Complete data collection, and analysis of the factor of the internal control, correlation, and multiple regression.

The results found the component of the internal control consists of 3 variables; information and monitoring, control activities, and control environment related to variables of the corporate credibility with statistical significance at 0.01. In addition, it found that 3 internal control components; information and monitoring, control activities, and control environment has positive impact on corporate credibility with statistical significance at 0.01

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างดี ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี เอื้อชนะจิต อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ในการศึกษาด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่นบัญชีมหาบัณฑิต รุ่นที่ 7 ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งผู้บังคับบัญชา ที่ให้ความช่วยเหลือ เป็นกำลังใจตลอดมา จนทำให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ทุกประการ

ปิยนุช สักดิ์ดี



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง.....	๗
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
1.6 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน.....	7
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3. ระเบียบวิธีการศึกษา.....	36
3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์.....	40
4.1 การวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ.....	41
4.2 การวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis).....	52
4.3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis).....	69
4.4 การวิเคราะห์การถดถอย (Mutiple Regresstion Analysis).....	71
5. สรุปผลการศึกษา.....	73
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	73
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	75
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	78
ภาคผนวก.....	82
ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	83
ประวัติผู้เขียน.....	88



## สารบัญตาราง

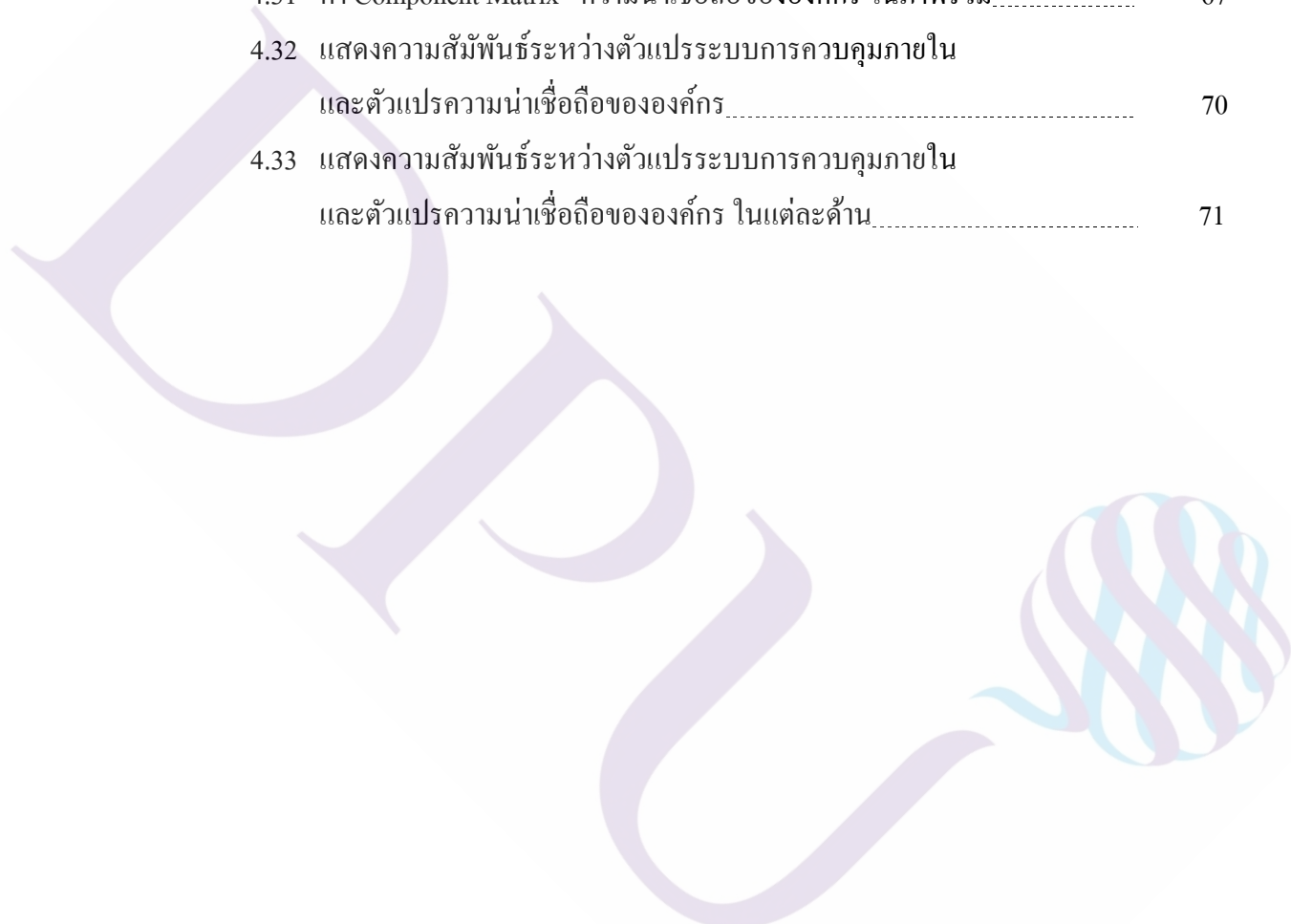
ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน คำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	41
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบ การควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม.....	43
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบ การควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง.....	44
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบ การควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม.....	45
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบ การควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร.....	46
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบ การควบคุมภายใน ด้านการติดตามประเมินผล.....	47
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบ การควบคุมภายใน.....	48
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์องค์กร.....	49
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า.....	50
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร.....	51
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือขององค์กร.....	52
4.12 การวัดค่าความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ทั้งหมดในแบบสอบถาม.....	53
4.13 การวัดความเหมาะสมขององค์ประกอบการควบคุมภายในด้วย KMO and Bartlett's Test.....	53
4.14 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis.....	54
4.15 ค่า Rotate Component Matrix (a) จากการทำ Factor Analysis.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ค่า Factor Loading ขององค์ประกอบด้านสารสนเทศและ การติดตามประเมินผล มี 7 ตัวแปร.....	58
4.17 ค่า Factor Loading ขององค์ประกอบด้านกิจกรรมการควบคุม และการประเมินความเสี่ยง มี 7 ตัวแปร.....	59
4.18 ค่า Factor Loading ขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของ การควบคุม มี 5 ตัวแปร.....	60
4.19 การวัดความน่าเชื่อถือของความน่าเชื่อถือขององค์กรทั้งหมด ในแบบสอบถาม.....	60
4.20 การวัดความเหมาะสมของความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้วย KMO and Bartlett's Test.....	61
4.21 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร.....	61
4.22 ค่า Component Matrix <sup>a</sup> ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร.....	62
4.23 การวัดความเหมาะสมของความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้วย KMO and Bartlett's Test.....	62
4.24 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า.....	63
4.25 ค่า Component Matrix <sup>a</sup> ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า.....	63
4.26 การวัดความเหมาะสมของความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุ เป้าหมายขององค์กร ด้วย KMO and Bartlett's Test.....	64
4.27 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุ เป้าหมายขององค์กร.....	64
4.28 ค่า Component Matrix <sup>a</sup> ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุ เป้าหมายขององค์กร.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29 การวัดความเหมาะสมของความน่าเชื่อถือขององค์กร ในภาพรวม ด้วย KMO and Bartlett's Test.....	65
4.30 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือขององค์กร ในภาพรวม.....	66
4.31 ค่า Component Matrix <sup>a</sup> ความน่าเชื่อถือขององค์กร ในภาพรวม.....	67
4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระบบการควบคุมภายใน และตัวแปรความน่าเชื่อถือขององค์กร.....	70
4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระบบการควบคุมภายใน และตัวแปรความน่าเชื่อถือขององค์กร ในแต่ละด้าน.....	71



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	4



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ต้องมีการปรับตัว และกำหนดกลยุทธ์ วิธีการในการทำงานใหม่ รวมถึงการจัดการเครื่องมือด้านการจัดการเข้ามาช่วยในการบริหารงานให้มากขึ้น ระบบการควบคุมภายในถือเป็นเครื่องมือในด้านการจัดการประเภทหนึ่งที่ถูกนำมาช่วยกำกับ ควบคุมในการบริหารงาน และเป็นกลไกพื้นฐานสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ (เจริญ เกษฎาวัลย์ , 2547) เนื่องจากระบบการควบคุมภายในมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันในปัจจุบัน หากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ไม่มีการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) หรือไม่มีการจัดการที่ดี โอกาสที่อาจเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานของหน่วยงานจะมีมากขึ้นด้วย และสาเหตุสำคัญประการหนึ่ง ก็คือ การขาดระบบการควบคุมภายในที่ดี การขาดการประเมินความเสี่ยง การขาดการจัดกิจกรรมควบคุมความเสี่ยง ตลอดจนการไม่สามารถตรวจพบข้อผิดพลาดได้ ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้ไม่เป็นผลดีต่อหน่วยงาน หากหน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกระดับในหน่วยงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น จะสามารถพัฒนาให้ระบบการควบคุมภายในดังกล่าวทันสมัยอยู่เสมอ

ระบบการควบคุมภายในที่มีการยอมรับอย่างกว้างขวางเป็นเวลากว่า 20 ปี นับตั้งแต่การก่อตั้งสถาบัน The Committee of Sponsoring Organization of the Tread way Commission (COSO) ในปี พ.ศ.2535 กรอบแนวทางการควบคุมภายในตาม COSO ได้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติของการควบคุมภายในที่ดี โดยทั้ง 5 สถาบัน ได้ร่วมกันศึกษาและพัฒนาแนวคิดของการควบคุมภายในนี้ขึ้น ซึ่งได้แก่ สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งสหรัฐอเมริกา (AICPA) สมาคมผู้ตรวจสอบใน (IIA) สมาคมผู้บริหารการเงิน (FEI) สมาคมนักบัญชีแห่งสหรัฐอเมริกา (AAA) และสมาคมนักบัญชีเพื่อการบริหาร (IMA) จนกระทั่งได้มีการปรับปรุงครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2556 ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดการควบคุม ภายในภายใต้ชื่อ COSO 2013 ที่ยังตั้งอยู่บน 5 องค์ประกอบหลักเดิม คือ สภาพแวดล้อม

การควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล โดยเพิ่มเติม 17 หลักการย่อย เพื่อให้ระบบการควบคุมภายในมีความเข้มแข็ง และชัดเจนยิ่งขึ้น (อุษณา ภัทรมนตรี, 2557)

ความน่าเชื่อถือขององค์กร (Organizational Reliability) คือการสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจขององค์กร รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นด้านบวก จากองค์กรเองหรือลูกค้า ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ทำให้องค์กรดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งประกอบด้วย ภาพลักษณ์องค์กร ความพึงพอใจของลูกค้า และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2550) ความน่าเชื่อถือขององค์กรมีความสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถ และการเจริญเติบโต สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน และผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างสูงประกอบกับปัจจัยนอกเหนือการควบคุมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการของธุรกิจต่างๆ เป็นอย่างมากและด้วยยุคโลกาภิวัตน์ ที่เชื่อมโยงกันจนเป็นโลกไร้พรมแดน โดยการสร้างเครือข่ายของความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ผลักดันให้มีการคิดเกี่ยวกับธุรกิจในรอบนิยามใหม่ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลง ในสิ่งแวดล้อม องค์กรประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างซ้ำๆ ต่อเนื่องเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของลูกค้าในที่สุด

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งเป็นส่วนงานหนึ่งภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อกำหนดในการดำเนินการด้านการเงินและงบประมาณอย่างชัดเจน มีระบบการตรวจสอบภายในทั้งโดยศูนย์ตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยฯ และงานตรวจสอบภายในของคณะฯ รวมทั้งมีงานบริหารความเสี่ยงเป็นหน่วยงานที่ผลักดันให้เกิดการบริหารความเสี่ยงทั้งในและระดับคณะฯ ในการรวมระดับหน่วยงานอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ยังมีการจัดโครงสร้างองค์กรและการบริหารที่มีหน่วยงานและผู้บริหารการเงินการคลังอย่างชัดเจน และเน้นให้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานการคลังอย่างต่อเนื่องจนเป็นที่ยอมรับ และเป็นแหล่งเรียนรู้ศึกษาของหน่วยงานของหน่วยราชการ และโรงพยาบาลของรัฐเป็นระยะ

สืบเนื่องจากปี พ.ศ.2559 มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีมติให้คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ออกเป็นส่วนงานที่บริหารรายได้ตนเอง มีผลทำให้การบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงไปฝ่ายการคลัง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชีของคณะฯ รวมทั้งสนับสนุนงานด้านต่างๆ ตามนโยบายของคณะฯ จึงต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน ระบบการ

บริหารจัดการความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายใน ให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และให้สอดคล้องตามประกาศฯ ที่มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ และผลกระทบของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอแนะ และทำให้ระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ และหาเทคนิคการสร้างความน่าเชื่อถือในองค์กร อันจะส่งผลกระทบต่อพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในและความน่าเชื่อถือขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการควบคุมภายใน และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ และผลกระทบของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ข้อมูลที่น่ามาวิจัยจะ ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามจากผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 186 คน
2. ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา วิชาการที่เกี่ยวข้อง

## 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้กรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

องค์ประกอบการควบคุมภายใน

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม
2. การประเมินความเสี่ยง
3. กิจกรรมการควบคุม
4. สารสนเทศและการสื่อสาร
5. การติดตามและประเมินผล



### ตัวแปรตาม

ความน่าเชื่อถือขององค์กร :

- ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร
- ด้านความพึงพอใจของลูกค้า
- ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

### 1.6 สมมติฐานการวิจัย

H1: การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H2: การควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H3: การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H4: การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H5: การควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H6: การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

H7: การควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยงส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

H8: การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร



H9: การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

H10: การควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผลส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**การควบคุมภายใน** หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร กำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และนโยบายของหน่วยงานโดยมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รายงานการเงินมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และหน่วยงานมีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ

**ระบบการควบคุมภายใน** หมายถึง ระบบการควบคุมที่มีองค์ประกอบของการควบคุม ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล

**สภาพแวดล้อมของการควบคุม** หมายถึง ปัจจัยที่ส่งเสริม องค์ประกอบในการควบคุม สภาพแวดล้อมด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรม ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการตรวจสอบ ด้านปรัชญาและ รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ และ ด้านนโยบายและวิธีบริหารงานบุคคล ซึ่งส่งผลให้การควบคุมที่มีอยู่ ได้ผลดีขึ้นหรือในทางตรงกันข้าม สภาพแวดล้อมอาจจะทำให้การควบคุมลดลงได้

**การประเมินความเสี่ยง** หมายถึง กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงประกอบด้วย ระบุปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดการความเสี่ยง ที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมทั้งการกำหนด แนวทางที่จำเป็นต้องใช้ในการควบคุมความเสี่ยง หรือการบริหารความเสี่ยง

**กิจกรรมการควบคุม** หมายถึง นโยบายและมาตรการที่นำมาใช้ในกิจกรรมการควบคุม ได้แก่ นโยบายและแผนงาน การสอบทานโดยผู้บริหารสูงสุด และผู้บริหารระดับกลาง การประมวลข้อมูล การควบคุมทางกายภาพ การแบ่งแยกหน้าที่ การวัดผลการดำเนินงาน การจัดทำเอกสารหลักฐานและการอนุมัติรายการบัญชี และการปฏิบัติงาน

**สารสนเทศและการสื่อสาร** หมายถึง ข้อมูลข่าวสารและข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะต้องมีลักษณะความเหมาะสมกับการใช้ความถูกต้องสมบูรณ์ให้เป็นปัจจุบัน ความทันเวลาและความสะดวกในการเข้าถึง

**การติดตามประเมินผล** หมายถึง กระบวนการ ประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน และ ประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายใน โดยการติดตามผลใน ระหว่างการปฏิบัติงาน (ongoing monitoring) การประเมินผลเป็นรายครั้ง (separate evaluation) ซึ่งแยกเป็นการประเมินการควบคุมตนเอง (control self-assessment) การประเมินการควบคุมโดยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงานและการประเมินการควบคุมอย่างเป็นอิสระ (independent assessment)

**ความน่าเชื่อถือขององค์กร** หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในองค์กร ในด้านการให้บริการ และความเชื่อมั่น การรักษาสัญญาในการให้บริการ รวมถึงการรักษาข้อมูลของลูกค้า ประกอบด้วย

1. ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์ หรือมีความประทับใจตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคล หรือการดำเนินงาน ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานโดยการกระทำหรือพฤติกรรมองค์กร

2. ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การมาใช้บริการของลูกค้าแล้วมีความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่ได้คาดหวังไว้ ทั้งในด้านตัวสินค้า ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านคุณภาพและสถานที่

3. การบรรลุเป้าหมายขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร กรณีศึกษา ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎี

##### 2.1.1 การควบคุมภายใน

##### 2.1.2 ความน่าเชื่อถือขององค์กร

#### 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 2.2.1 การควบคุมภายใน

##### 2.2.2 ความน่าเชื่อถือขององค์กร

### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

#### 2.1.1 การควบคุมภายใน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ผู้วิจัยได้ แสดงความหมายของการควบคุมภายใน แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน วัตถุประสงค์ของการ ควบคุมภายใน และองค์ประกอบของการควบคุมภายใน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมี รายละเอียดดังนี้

##### 2.1.1.1 ความหมายของการควบคุมภายใน

การควบคุมภายในมีผู้ได้ให้ความหมายของการควบคุมภายในไว้หลายท่านโดยมี รายละเอียดดังนี้

จันทนา สาขากรและคณะ (2554) ให้ความหมายของการควบคุมภายใน หมายถึง แผนการจัดหน่วยงาน วิธีปฏิบัติงานที่ประสานสัมพันธ์กันและมาตรการต่าง ๆ ที่กิจการกำหนดขึ้น และถือปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อปกป้องรักษาทรัพย์สินของกิจการรวมทั้งสอบทานความถูกต้องและ เชื่อถือได้ของข้อมูลทางการบัญชี เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และส่งเสริมให้มีการ ดำเนินงานตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้

นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะและศิลปพร ศรีจั่นเพชร (2554) กล่าวว่า ระบบการควบคุมภายใน หมายถึง นโยบาย วิธีการปฏิบัติหรือการกระทำใด ๆ ซึ่งผู้บริหารของกิจการกำหนดขึ้น เพื่อช่วยให้กิจการบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ ซึ่งจะกระทำให้เกิดความมั่นใจเท่าที่จะสามารถทำได้ว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีระเบียบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร การป้องกันรักษาทรัพย์สิน การป้องกันและการตรวจพบการทุจริตและข้อผิดพลาด ความถูกต้องและความครบถ้วนของการบันทึกบัญชี และการ จัดทำข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้อย่างทันเวลา

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2556) กล่าวว่า การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ผู้บริหารและบุคคลอื่น ได้ออกแบบน าไปปฏิบัติและดูแลให้เหมาะสมอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือได้ของการรายงานทางการเงิน ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานและการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

ตีใหม่ อินทรพานิชย์ (2551) ให้ความหมายการควบคุมภายในว่า หมายถึง การดำเนินการซึ่งประกอบด้วยแผนการจัดองค์กร วิธีการและมาตรการต่าง ๆ ที่ฝ่ายจัดการกำหนดขึ้น เพื่อป้องกันทรัพย์สินจากการทุจริต ผิดพลาดและภัยพิบัติทั้งปวง เพื่อให้ข้อมูลทางการบัญชีถูกต้องเชื่อถือได้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้

ประเสริฐ ภายไชย (2551) ให้ความหมายการควบคุมภายในไว้ว่า การบริหารจะครบวงจร หรือสมบูรณ์ที่สุด หากมีการควบคุมดูแลและปฏิบัติตามแผนงานของผู้บริหารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เนื่องจากการควบคุมดูแลเป็นการตรวจสอบ ติดตาม การรายงาน การวัดและประเมินผล ซึ่งจะนำเข้าสู่วงจรของแผนในลักษณะการปรับปรุง

David และ Derek (2014) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายและวิธีการปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารของกิจการกำหนดขึ้นเพื่อช่วยบรรลุวัตถุประสงค์ของที่จะทำให้เกิดความมั่นใจเท่าที่จะสามารถทำได้ว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีระเบียบและมีประสิทธิภาพ การป้องกันรักษาทรัพย์สิน ตรวจพบการทุจริตและข้อผิดพลาด

Nerissa (2014) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แผนการจัดหน่วยงาน วิธีปฏิบัติงานที่ ประสานสัมพันธ์กันและมาตรการต่าง ๆ ที่กิจการกำหนดขึ้น ถือเป็นปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อปกป้องรักษาทรัพย์สินของกิจการและการจัดทำข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้อย่างทันเวลา

สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (AICPA) ให้ความหมายเกี่ยวกับการควบคุมภายในว่า การควบคุมภายใน คือ แผนการจัดแบ่งหน่วยงาน วิธีปฏิบัติงานที่

ประสานสัมพันธ์กัน และมาตรการต่าง ๆ ที่กิจการกำหนดขึ้น และถือปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อปกป้องรักษาทรัพย์สินของกิจการ รวมทั้งสอบทานความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการบัญชี เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้

The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission หรือ COSO ได้ให้ความหมายของการควบคุมภายในว่า การควบคุมภายใน คือ กระบวนการปฏิบัติงานที่ ถูกกำหนดร่วมกันโดยคณะกรรมการผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า วิธีการหรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุม

จากความหมายของการควบคุมภายในข้างต้น กล่าวโดยสรุปและให้ความหมายของการควบคุมภายในที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารกำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และนโยบายของหน่วยงาน โดยมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และหน่วยงานมีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

#### 2.1.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

การควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารนำมาควบคุมการปฏิบัติงานซึ่งกระบวนการนี้เกิดจากทุกส่วนงานขององค์กรช่วยกันดำเนินการจัดวางระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ป้องกันการทุจริต ลดความเสียหาย ลดการสิ้นเปลืองที่อาจเกิดขึ้นโดยให้ห้องคัดสรรวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ จากความสำคัญของการควบคุมภายใน ที่กล่าวมาข้างต้น ได้มีผู้วางแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ดังนี้

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

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

โดย COSO ได้ร่วมกันศึกษารูปแบบการควบคุมภายในให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันและปรับปรุงเกี่ยวกับความหมาย วัตถุประสงค์ องค์กรประกอบการควบคุมภายในที่สมบูรณ์ และการประเมินผลการควบคุมภายใน การศึกษาดังกล่าวเป็นรายงานที่ทุกสถาบันวิชาชีพยอมรับ

และใช้เป็นแนวปฏิบัติ (อุษณา ภัทรมนตรี, 2554) และเมื่อปี 2013 ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน (COSO, 2013) ดังนี้

1. ระบบการควบคุมภายในเป็นระบบการปฏิบัติงานที่มุ่งให้การดำเนินงานของกิจการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในหนึ่งประเภทหรือมากกว่า คือ การดำเนินงาน การรายงานและการปฏิบัติงาน
2. ระบบการควบคุมภายในเป็นระบบที่มีกระบวนการ ประกอบด้วยงานหรือกิจกรรมที่มีความต่อเนื่อง หมายถึง การดำเนินงานที่ไม่ได้สิ้นสุดด้วยงานเพียงงานเดียวหรือกิจกรรมเพียงกิจกรรมเดียว
3. ผลกระทบที่มีต่อระบบการควบคุมภายใน เกิดจากบุคคลและการกระทำ ในทุกระดับภายในองค์กรซึ่งไม่ได้เกิดจากนโยบาย ขั้นตอน ระบบและรูปแบบ
4. ระบบการควบคุมภายใน เป็นเพียงระบบที่ให้เพียงความเชื่อมั่นแต่ไม่ได้เป็นหลักประกันให้กับผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการว่าองค์กรสามารถจะดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
5. ระบบการควบคุมภายใน เป็นระบบที่องค์กรต้องมีการปรับโครงสร้างการบริหารงาน วิธีการปฏิบัติงานให้มีความยืดหยุ่นเพื่อใช้ได้กับทุกกิจกรรมทั้งหมดในองค์กร หรือกิจกรรมบางกิจกรรมในองค์กร

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน คือ จันทนา สาขากรและคณะ (2554) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในองค์กร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเรื่อง ต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร การจัดทำให้มีการวางระบบการควบคุมภายในเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหาร เพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่จะทำให้เกิดความมั่นใจเท่าที่จะสามารถทำได้ว่าการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีระเบียบและมีประสิทธิภาพ
2. ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล ในการจัดทำให้มีระบบการควบคุมภายในย่อมมีต้นทุนเกิดขึ้น ผู้บริหารควรมีความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าต้นทุนของการควบคุมภายในต้องไม่สูงกว่าประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดทำให้มีระบบการควบคุมภายใน
3. ข้อจำกัดสืบเนื่องตามลักษณะของการควบคุมภายใน การควบคุมภายในถึงแม้จะมีการออกแบบไว้อย่างดีแล้วก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถให้ข้อสรุปแก่ผู้บริหาร ว่าระบบการควบคุมภายในได้บรรลุวัตถุประสงค์แล้ว เนื่องจากการควบคุมภายในมีข้อจำกัดสืบเนื่องภายในตัวเอง เช่น โอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดจากบุคลากรเนื่องจากความไม่ระมัดระวัง พลังพลอ การใช้ดุลยพินิจ ผิดพลาดหรือไม่เข้าใจคำสั่ง โอกาสที่จะเกิดการหลีกเลี่ยงขั้นตอนของการควบคุมภายใน โดยผู้บริหารหรือโอกาสที่บุคคลซึ่งรับผิดชอบในการควบคุมภายในใช้อำนาจนั้นในทางที่ผิด

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในข้างต้น จะเห็นได้ว่าการควบคุมภายในเป็นแนวปฏิบัติที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เป็นการป้องกันการทุจริตและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลและเป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องตามแบบแผนของหน่วยงาน

#### 2.1.1.3 วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน

ระบบการควบคุมภายในประกอบด้วย นโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่ากิจการจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ในเรื่องต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ด้านการดำเนินงาน (Operation) โดยมีมุ่งหมายให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุ้มค่า ด้วยการกำกับการใช้ทรัพยากรทุกประเภทให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้ และให้ปลอดจากการกระทำทุจริตของพนักงาน และหากมีความเสียหายเกิดขึ้นก็ช่วยให้ทราบถึงความเสียหายนั้นได้โดยเร็วที่สุด

วัตถุประสงค์ ที่ 2 ด้านการรายงานทางการเงิน (Financial Reporting) พิจารณาได้จาก รายงานทางการเงิน คือ การจัดการข้อมูล รายละเอียด ทางการเงินขององค์กรได้อย่างดี มีความถูกต้อง เพียงพอและมีความน่าเชื่อถือได้ เพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจแก่ผู้บริหาร บุคลากรและบุคคลภายนอก ในการนำข้อมูลต่างๆ นั้นไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 3 ด้านการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎระเบียบ และนโยบาย (Compliance with Application Laws and Regulations) การปฏิบัติตามตามกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ คือ การมุ่งเน้นในส่วนของการควบคุมการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาต่างๆ ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์ที่มีความชัดเจนนั้นเป็นการควบคุมภายในที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

#### 2.1.1.4 องค์ประกอบของการควบคุมภายใน

มาตรฐาน COSO เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในด้านการควบคุมภายในมาตั้งแต่เริ่มออกประกาศใช้เมื่อปี 1992 พัฒนาการที่ผ่านมามีการออกแนวทางด้านการควบคุมภายในเพิ่มเติมหลัก ๆ จำนวน 2 ครั้ง คือ ในปี 2006 เป็นแนวทางด้านการทำรายงานทางการเงิน (Internal Control over Financial Report – Guidance for Small Public Companies) และเมื่อปี 2009 เป็นแนวทางด้านการกำกับติดตาม (Guidance on Monitoring of Internal Control) ซึ่ง ปัจจุบันเป็นครั้งที่ 3 ในปีนี้ 2013 การควบคุมภายในตามแนว COSO 2013 (COSO Internal Control- Integrated 2013 Framework Framework and Appendices) เป็น การปฏิรูประอบแนว ทางการควบคุมภายในเดิม COSO 1992 (COSO Internal Control- Integrated Framework) เพื่อให้การควบคุมภายในมีโครงสร้างที่สอดคล้อง

กับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งยังคงองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ นิยาม ความหมายของการควบคุมภายใน และ วัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน 3 ด้าน แต่ได้เพิ่ม หลักการ 17 หลักการเพื่อสนับสนุน 5 องค์ประกอบหลัก ของการควบคุมภายในให้ชัดเจนขึ้น ดังนี้

#### สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control Environment)

สภาพแวดล้อมของการควบคุม หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งร่วมกันส่งผลให้มีการควบคุมขึ้น ในหน่วยรับตรวจ หรือทำให้การควบคุมที่มีอยู่ได้ผลดีขึ้น ได้แก่ มาตรฐาน กระบวนการ และ โครงสร้างที่เป็นพื้นฐานสำหรับการควบคุมภายในทั้งองค์กร สภาพแวดล้อมการควบคุมเป็น เรื่อง เกี่ยวกับการสร้างความตระหนัก (Control Consciousness) และบรรยากาศของการ ควบคุมใน หน่วยงาน ให้พนักงานในหน่วยงานเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามความ รับผิดชอบโดยเริ่ม จากผู้บริหารระดับสูง (Tone at the top) การควบคุมด้านนี้แบ่งเป็นการ ควบคุมโดยสร้างจิตสำนึกและ คุณภาพ (Soft Controls) ที่มองเห็นไม่ได้ เช่น ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส การมีผู้นำดี ความมี จริยธรรม เป็นต้น และการควบคุมโดยกำหนดโครงสร้าง นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ (Hard Controls) ที่เป็นหลักฐานมองเห็นได้

สิริลักษณ์ เทียงธรรม (2553) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมของการควบคุม ไว้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับกรอบการบริหารความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อ การกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร การกำหนดกิจกรรม การบ่งชี้ ประเมินและการจัดการ ความเสี่ยง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น จริยธรรม ปรัชญาวัฒนธรรม และรวมทั้งวิธีการทำงานของผู้บริหารและบุคลากรในการบริหารความเสี่ยง

เฟื่องฟ้า เทียนประภาสทิษฐ์ (2555) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมของการควบคุมไว้ ว่า หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งส่งเสริมให้องค์ประกอบภายในอื่น ๆ มีประสิทธิผลในหน่วยรับตรวจ หรือทำให้การควบคุมที่มีอยู่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือทำให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการควบคุม มากขึ้น

กล่าวโดยสรุป สภาพแวดล้อมของการควบคุม หมายถึง ปัจจัยที่ส่งเสริมองค์ประกอบใน การควบคุมสภาพแวดล้อมด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรม ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของ บุคลากร ด้านคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการตรวจสอบ ด้านปรัชญาและ รูปแบบการ บริหารของผู้บริหาร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ และ ด้าน นโยบายและวิธีบริหารงานบุคคล ซึ่งส่งผลให้การควบคุมที่มีอยู่ ได้ผลดีขึ้นหรือในทางตรงกันข้าม สภาพแวดล้อมอาจจะทำให้การควบคุมลดลงได้

COSO 2013 ได้แทรกแนวทางหลักการควบคุมในองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของ การควบคุม (Control Environment) จำนวน 5 หลักการในสาระสรุป คือ



หลักการที่ 1 องค์กรแสดงถึงความซื่อสัตย์ในคุณค่าของความซื่อตรง (integrity) และจริยธรรม

หลักการที่ 2 คณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร และทำหน้าที่กำกับดูแล (Oversight) และพัฒนาการดำเนินการด้านการควบคุมภายใน

หลักการที่ 3 ฝ่ายบริการได้จัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน การกำหนดอำนาจในการสั่งการและความรับผิดชอบที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้การกำกับดูแล (Oversight) ของคณะกรรมการ

หลักการที่ 4 องค์กรแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจงใจ พัฒนาและรักษาบุคลากรที่มี ความรู้ความสามารถ

หลักการที่ 5 องค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่ละความรับผิดชอบในการควบคุม ภายใน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

การประเมินความเสี่ยง เป็นเครื่องมือทางการบริหารอีกอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้้องค์กรทราบถึงเหตุการณ์ความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนที่อาจทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของ องค์กรล่วงหน้าได้ เนื่องจากโดยธรรมชาติของทุกธุรกิจนั้นย่อมต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งต้นเหตุของการเปลี่ยนแปลงอาจมีมาจากนโยบายการบริหารของผู้บริหาร หรือสภาพการ แข่งขันต่าง ๆ ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ จึงทำให้จำเป็นต้องมีการประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (Ongoing) เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลความเสี่ยงที่ถูกต้องตรง สภาพที่เป็นจริงและทันเวลา และเพื่อสร้างมาตรการและระบบการควบคุมภายในให้สัมพันธ์กับ ความเสี่ยงที่มีอยู่

ก่อนที่จะประเมินความเสี่ยง จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ณ ระดับต่าง ๆ ของกิจกรรม โดยวัตถุประสงค์เหล่านั้นจะต้องสอดคล้องกันและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ องค์กร

การประเมินความเสี่ยง เป็นการระบุความเสี่ยง วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจทำให้หน่วยงานหรือองค์กรไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ นำไปสู่การกำหนดพื้นฐานการจัดการ ความเสี่ยง เนื่องจากอาจมีปัจจัยการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ เช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง ลักษณะอุตสาหกรรม กฎระเบียบ และสภาพการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ตลอดเวลา จึงทำให้จำเป็นต้องมีกลไกในการจัดการกับความเสี่ยงที่ครอบคลุมและต้องพิจารณาปัจจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่เสมอ

เฟืองฟ้า เทียนประภาสสิทธิ์ (2555) ได้ให้ความหมายของการประเมินความเสี่ยง ว่า หมายถึง กระบวนการที่สำคัญที่ใช้ในการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อ

วัตถุประสงค์ของหน่วยรับตรวจ รวมทั้งการค้นหาและนำเอาวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อหน่วยรับตรวจ

อุษณา ภัทรมนตรี (2555) ได้ให้ความหมายของการประเมินความเสี่ยง หมายถึง การวิเคราะห์ และจัดระดับความเสี่ยงว่ามีผลกระทบต่อกิจการสูงหรือต่ำอย่างไร โดยจะ ประเมินจากสองมิติ คือระดับความน่าจะเป็นเกิดและระดับผลกระทบ เพื่อช่วยให้กิจการทราบระดับ ความเสี่ยงก่อนการ จัดการและหาวิธีจัดการตอบสนองความเสี่ยงเพื่อให้ระดับความเสี่ยงหลังการ จัดการอยู่ในระดับที่ ยอมรับได้ที่เหมาะสม

กล่าวโดยสรุป การประเมินความเสี่ยง (risk assessment) หมายถึง กระบวนการในการ ประเมินความเสี่ยงประกอบด้วย ระบุปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดการความเสี่ยง ที่มี ผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมทั้งการกำหนด แนวทางที่จำเป็นต้องใช้ในการ ควบคุมความเสี่ยงหรือการบริหารความเสี่ยง

COSO 2013 ได้แทรกแนวทางหลักการควบคุมในองค์ประกอบการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) จำนวน 4 หลักการในสาระสรุปคือ

หลักการที่ 6 องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนเพียงพอ เพื่อให้สามารถระบุ และประเมินความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

หลักการที่ 7 องค์กรระบุความเสี่ยงทุกประเภทที่อาจกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ไว้ อย่างครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร และวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อให้ได้ข้อมูลในการกำหนดแนวทางการ จัดการความเสี่ยง

หลักการที่ 8 องค์กรได้พิจารณาถึงการทุจริตที่มีโอกาสเกิดขึ้นในการประเมินความเสี่ยง ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

หลักการที่ 9 องค์กรสามารถระบุและค้นหาความเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อ ระบบการควบคุมภายใน

#### กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)

กิจกรรมการควบคุม หมายถึง การกระทำ (Action) ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไป ตามนโยบายแนวทางวิธีการปฏิบัติงาน คำสั่งต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหาร กำหนด หากมีการปฏิบัติอย่าง ถูกต้องภายในเวลาที่เหมาะสมแล้ว จะทำให้วัตถุประสงค์ของการบริหาร (Management controls) และการควบคุมภายใน (Internal Control) บรรลุผลสำเร็จ

### แนวทางของกิจกรรมการควบคุมประกอบด้วย

1. การควบคุมแบบป้องกัน (Preventive control) เป็นการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง จากความผิดพลาด ความเสียหาย เช่น การแบ่งแยก หน้าที่การทำงาน และการควบคุมการเข้าถึงทรัพย์สิน

2. การควบคุมแบบค้นหา (Detective control) เป็นการควบคุมเพื่อค้นพบความเสียหาย หรือ ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้ว เช่น การสอบทานงาน การสอบการยกยอด และการตรวจนับพัสดุ

3. การควบคุมแบบแก้ไข (Corrective control) เป็นวิธีการควบคุมที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ไข ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ถูกต้อง หรือเพื่อหาวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำอีก ในอนาคต เช่น การมีแผนรองรับ เหตุสุดวิสัย (Disaster Recovery Plan) การมีสถานที่ประมวลผล และระบบคอมพิวเตอร์สำรอง

4. การควบคุมแบบส่งเสริม (Directive control) เป็นวิธีการควบคุมที่ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เช่น การให้รางวัลแก่ผู้มีผลงานดี

สิริลักษณ์ เทียงธรรม (2553) ได้กล่าวถึงกิจกรรมการควบคุม คือ นโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการจัดการความเสี่ยง เนื่องจากองค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และเทคนิคการนำไปปฏิบัติเป็นของเฉพาะขององค์กรและจะมีการควบคุมโดยธรรมชาติ เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานอยู่แล้ว เช่น การอนุมัติ การลงความเห็น การตรวจสอบ การทบทวน ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากร และการแบ่งหน้าที่ของบุคลากร เป็นต้น ทั้งนี้ มีการแบ่งประเภทของการควบคุมไว้ 4 ประการคือ การควบคุมเพื่อป้องกัน การควบคุมเพื่อให้ตรวจสอบ การควบคุมโดยการชี้แนะ และการควบคุมเพื่อแก้ไข โดยสิ่งสำคัญประการหนึ่งต่อกิจกรรมการควบคุม คือ การกำหนดบุคลากรภายในองค์กร เพื่อรับผิดชอบต่อการควบคุมนั้น บุคลากรแต่ละคนที่ได้รับมอบหมาย กิจกรรมการควบคุมควรมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. พิจารณาประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงที่ได้ดำเนินการในปัจจุบัน

2. พิจารณาการปฏิบัติเพิ่มเติมที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยง

อุษณา ภัทรมนตรี (2555) ได้ให้ความหมายของกิจกรรมการควบคุมว่า หมายถึง นโยบาย วิธีการ และการกระทำที่กำหนดขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามวิธีจัดการตอบสนองความเสี่ยง ให้ความเสี่ยงคงเหลือในระดับที่ยอมรับได้อย่างมีประสิทธิภาพและในเวลาที่กำหนด

จันทนา สาขากร (2554) ได้กล่าวถึงกิจกรรมการควบคุมภายใน ไว้ว่า กิจกรรมการควบคุม นโยบาย มาตรการ และวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารนำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ามาตรการต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นสามารถลดหรือควบคุมความเสี่ยงและได้รับการตอบสนอง

และปฏิบัติตามกิจกรรมการควบคุมประกอบด้วย การกำหนดนโยบายและแผนงาน การสอบทาน โดยผู้บริหาร การประมวลผลข้อมูล การควบคุมทางกายภาพ การแบ่งแยกหน้าที่ และดัชนีวัดผลการดำเนินงาน

เพื่อองฟ้า เทียนประภาสิทธิ์ (2553) ได้ให้ความหมายของกิจกรรมการควบคุมไว้ว่า หมายถึง นโยบายและระเบียบ วิธีปฏิบัติ รวมถึงมาตรการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนดขึ้นเพื่อให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อลดหรือควบคุมความเสี่ยงและได้รับการตอบสนองโดยมีการปฏิบัติตามตัวอย่างกิจกรรมควบคุม เช่น การสอบทานงาน การดูแลป้องกันทรัพย์สิน และการแบ่งแยกหน้าที่

กล่าวโดยสรุป กิจกรรมการควบคุม (control activities) หมายถึง นโยบายและมาตรการที่นำมาใช้ในกิจกรรมการควบคุม ได้แก่ นโยบายและแผนงาน การสอบทานโดยผู้บริหารสูงสุด และผู้บริหารระดับกลาง การประมวลผลข้อมูล การควบคุมทางกายภาพ การแบ่งแยกหน้าที่ การวัดผลการดำเนินงาน การจัดทำเอกสารหลักฐานและการอนุมัติรายการบัญชี และการปฏิบัติงาน

COSO 2013 ได้แทรกแนวทางหลักการควบคุมในองค์ประกอบกิจกรรมการควบคุม (Control Activities) 3 หลักการในสาระสรุปคือ

หลักการที่ 10 องค์กรมีวิธีการเลือกสรรและพัฒนามาตรการควบคุมที่ช่วยลดความเสี่ยงขององค์กรให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

หลักการที่ 11 องค์กรมีวิธีการเลือกและพัฒนากิจกรรมการควบคุมทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยี เพื่อช่วยสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์

หลักการที่ 12 องค์กรมีการกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงผิดชอบ การทบทวนสม่ำเสมอ ทันเวลา

#### สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)

ข้อมูลข่าวสารมีความจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งระดับบริหารและผู้ปฏิบัติทุกระดับ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น มีความชัดเจนในการสั่งการ การรายงานผลต่าง ๆ ได้แบ่งพิจารณาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลสารสนเทศ (Information) หมายความว่ารวมถึง สารสนเทศทางการบัญชีและสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานอื่น ๆ ทั้งจากแหล่งภายในและภายนอก ผู้บริหาร จำเป็นต้องให้ความสนใจและใช้ข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะข้อมูลที่มีลักษณะเป็นสิ่งบอกเหตุ (Warning Signals) ประกอบการตัดสินใจ ส่วนผู้ปฏิบัติงานใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ออกมาจาก ฝ่ายบริหารเป็นเครื่องชี้แนะ

ทิศทางการปฏิบัติหน้าที่ ลักษณะสารสนเทศที่ควรมีและใช้ ประกอบการตัดสินใจของหน่วยงาน ได้แก่

1.1 ความเหมาะสมกับการใช้ หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศมีเนื้อหาสาระที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของผู้ใช้

1.2 ความถูกต้องสมบูรณ์ หมายถึง สารสนเทศต้องสะท้อนผลตามความเป็นจริง และมีรายละเอียดที่จำเป็น ครบถ้วน

1.3 ความเป็นปัจจุบัน หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศที่ให้ตัวเลขและข้อมูลจริงล่าสุด หรือใกล้เคียงวันที่ใช้ตัดสินใจที่น่าเชื่อถือมากที่สุด

1.4 ความทันเวลา หมายถึง ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เวลาจัดทำอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ตัดสินใจได้รับทันเวลาที่ต้องการใช้

1.5 ความสะดวกในการเข้าถึง หมายถึง ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และมีระบบรักษาความปลอดภัยมิให้ผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้

การจัดให้มีข้อมูลสารสนเทศที่ดีเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร โดยจะต้องจัดหาบุคลากรที่เหมาะสม จัดให้มีเครื่องใช้เทคโนโลยีและระบบงานที่ดี ซึ่งประกอบด้วยระบบเอกสาร ระบบบัญชี และระบบการประมวลผลข้อมูลเพื่อการบริหารอื่น ๆ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลสารสนเทศ อีกทั้งต้องปฏิบัติงานตามระบบงานที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ

2. การสื่อสาร (Communication) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดระบบการสื่อสารให้ข้อมูลส่งไปถึงผู้ที่ควรได้รับ โดยระบบการสื่อสารที่ดีต้องประกอบด้วยทั้งระบบการสื่อสารกันภายในองค์กรหรือการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเดียวกัน ซึ่งควรจัดให้เป็นรูปแบบการสื่อสาร 2 ทาง และอีกระบบคือการสื่อสารภายนอก ซึ่งเป็นการสื่อสารกับลูกค้า หรือบุคคลอื่น ๆ นอกองค์กร

การสื่อสารประกอบด้วย การสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรนอกจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว ทุกคนในองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับมาตรการควบคุมภายใน ทุกมาตรการที่องค์กรกำหนดไว้

การสื่อสารภายนอก ข้อมูลสารสนเทศภายนอกอาจได้มาจากลูกค้า ผู้ขายสินค้า เจ้าหน้าที่ของรัฐ แหล่งข้อมูลเหล่านี้มีคุณค่ามากต่อองค์กร เพราะอาจทำให้รู้เบาะแสการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ถูกต้องของพนักงานที่ติดต่อกับบุคคลภายนอกเหล่านั้น

สิริลักษณ์ เทียงธรรม (2553) ได้กล่าวว่าสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ องค์กร ในการประเมินและการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับ องค์กรทั้งหมด จากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร องค์กรควรจะมีการจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้ได้ ทันเวลาและตามต้องการ ใช้สารสนเทศของบุคลากรที่เกี่ยวข้องของและสามารถตอบสนอง ต่อ เหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารภายในองค์กรจะต้องมีการสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

เฟื่องฟ้า เทียนประภาสิทธิ์ (2555) ได้กล่าวถึง สารสนเทศและการสื่อสาร ไว้ว่าเป็น ส่วน สนับสนุนที่สำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการกำหนด กลยุทธ์ ประเมินความเสี่ยง และ กิจกรรมการควบคุม ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีสารสนเทศอย่างเพียงพอ เหมาะสม เชื่อถือได้ และ สื่อสาร ให้ฝ่ายบริหารและบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยรับตรวจ ซึ่งจำ เป็นต้องใช้สารสนเทศนั้นในรูปแบบที่เหมาะสมและทันเวลา

กล่าวโดยสรุป สารสนเทศและการสื่อสาร (information and communications) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารและข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะต้องมีลักษณะความเหมาะสมกับการใช้ความ ถูกต้องสมบูรณ์ให้เป็นปัจจุบัน ความทันเวลาและความสะดวกในการเข้าถึง

COSO 2013 ได้แทรกแนวทางหลักการควบคุมในองค์ประกอบข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารในองค์กร (Information and Communication) จำนวน 3 หลักการ ในสาระสรุปคือ หลักการที่ 13 องค์กรข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนให้การควบคุม ภายในสามารถดำเนินไปได้ตามที่กำหนดไว้

หลักการที่ 14 องค์กรมีการสื่อสารสารสนเทศ ข้อมูลภายในองค์กรอย่างเหมาะสม

หลักการที่ 15 องค์กรได้สื่อสารกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่อาจ มีผลกระทบต่อการควบคุมภายใน

#### การติดตามและประเมินผล (Monitoring Activities)

การควบคุมภายในขององค์กรจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผล เพราะเป็น องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่า มาตรการและระบบการควบคุมภายใน มีประสิทธิภาพและได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา วิธีการติดตามมีหลายแบบ ดังนี้

1. การติดตามผลระหว่างการดำเนินงาน (On Going Monitoring) หมายถึง การสังเกต การติดตาม ระบบรายงานความคืบหน้าของงาน รวมทั้งการสอบทานหรือการยืนยัน ผลงานระหว่าง การปฏิบัติงาน

2. การประเมินผลอิสระ (Independent Evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่แล้วแต่จะกำหนด หรือการประเมินอิสระ อาจหมายถึง การประเมินโดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดระบบควบคุมภายใน เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นได้อย่างเป็นอิสระ เช่น การประเมินจากผู้ตรวจสอบภายใน เป็นต้น

3. การประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self-Assessment : CSA) เป็นการจัดประชุมเชิงปฏิบัติร่วมกัน ระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มีความรู้ด้านการควบคุม และผู้อื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกิจกรรมควบคุมและประเมินผลร่วมกัน ในด้านที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินงานนั้น

4. การรายงานผลการประเมินและการสั่งการแก้ไข ต้องจัดทำรายงานผลการประเมินที่สำคัญเสนอผู้บริหารที่รับผิดชอบ เช่น การจัดทำรายงานแสดงผลความคลาดเคลื่อน ของการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ

สิริลักษณ์ เทียงธรรม (2553) ได้กล่าวถึงการติดตามผลว่า เป็นการติดตามผลภายหลังจากได้ดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยงแล้ว เพื่อให้มั่นใจว่า แผนการบริหารความเสี่ยงนั้นมีประสิทธิภาพ ทั้งสาเหตุของความเสี่ยงที่มีผลต่อความสำเร็จ ความรุนแรง ของผลกระทบ มีความเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงโดยมีเป้าหมายในการติดตามผล คือ เป็นการประเมินคุณภาพและความเหมาะสมของวิธีการจัดการความเสี่ยงรวมทั้งติดตามผล การจัดการความเสี่ยงที่ได้มีการดำเนินไปแล้ว ว่าบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง หรือไม่ เป็นการตรวจสอบความคืบหน้าของมาตรการควบคุมที่มีการทำเพิ่มเติมว่าแล้วเสร็จตาม กำหนดหรือไม่ สามารถลดโอกาสหรือผลกระทบของความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือไม่ โดยหน่วยงานต้องสอบถามว่า วิธีการบริหารจัดการความเสี่ยงใดมีประสิทธิภาพดีก็ให้ดำเนินการต่อไป หรือวิธีการบริหารจัดการความเสี่ยงใดควรปรับเปลี่ยนและนำผลการติดตามไปรายงานให้ฝ่ายบริหารทราบ

เฟื่องฟ้า เทียนประภาสิทธิ์ (2554) ได้กล่าวถึง การติดตามและประเมินผล หมายถึง กระบวนการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานและประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายใน ที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้ มีความเพียงพอและเหมาะสม มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในจริง ข้อบกพร่องที่พบได้รับ การแก้ไขอย่างเหมาะสมและทันเวลา

กล่าวโดยสรุป การติดตามประเมินผล (monitoring) หมายถึง กระบวนการ ประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน และประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายใน โดยการติดตามผลในระหว่างการปฏิบัติงาน (ongoing monitoring) การประเมินผลเป็นรายครั้ง (separate evaluation) ซึ่ง

แยกเป็นการประเมินการควบคุมตนเอง (control self-assessment) การประเมินการควบคุมโดยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานภายในส่วนงานและการประเมินการควบคุมอย่างเป็นอิสระ (independent assessment)

COSO 2013 ได้แทรกแนวทางหลักการควบคุมในองค์ประกอบการติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) จำนวน 2 หลักการในสาระสรุปคือ

หลักการที่ 16 องค์การติดตามและประเมินผลการควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการควบคุมภายในยังดำเนินไปอย่างครบถ้วนเหมาะสม

หลักการที่ 17 องค์การประเมินและสื่อสารข้อบกพร่องของการควบคุมภายในอย่างทันเวลาต่อบุคคลที่รับผิดชอบ ซึ่งรวมถึงผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการตามความเหมาะสม

### 2.1.2 ความน่าเชื่อถือขององค์กร

#### 2.1.2.1 ความหมายของความน่าเชื่อถือขององค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของความน่าเชื่อถือขององค์กรไว้ ดังนี้

อำนาจ เกาตระกูล (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความน่าเชื่อถือ หมายถึง กระบวนการทำงานที่ถูกสร้างขึ้นจากการยอมรับในศรัทธภาพ ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในบุคคล และภาพลักษณ์ขององค์กร

สาโรจน์ โอปัททษ์ชีวิน (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่นในผู้อื่นและองค์กรว่าจะกระทำทุกวิถีทางในการปกป้องผลประโยชน์ของเราและจะไม่ทำร้ายหรือเอาใจเอาเปรียบเรา

บรรจง อมรชีวิน (กฤษฎิกา คงสมพงษ์, 2552 ; อ้างอิงมาจาก บรรจง อมรชีวิน, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร หมายถึง การแสดงให้เห็น ถึงความเชื่อมั่นนับถือซึ่งกันและกันอย่างชัดเจน ในการบริหารจัดการอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไปขององค์กร

บรรณวิทย์ มณีเนตร (2552 : เว็บบไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร หมายถึง โอกาสที่องค์กรนั้น ๆ จะทำงานได้ตามหน้าที่ภายในระยะเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด มีการประสานงานกันตลอดเวลา ตลอดจนต้องมีการกำหนดทิศทาง การจัดระเบียบวิธีทำงานและ ติดตามวัดผลสำเร็จของงานที่ทำอยู่เสมอด้วย

จากความหมายของความน่าเชื่อถือขององค์กรข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจขององค์กร มีการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเชิงบวก ทั้งจากองค์กรเองและลูกค้า ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ



### 2.1.2.2 ความสำคัญของความน่าเชื่อถือขององค์กร

ธีรยุต วัฒนาสุภโชค (2550 : เว็บไซต์) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กรในลักษณะของผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาเอาไว้ว่าการที่ผู้บริหาร อยู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ มักจะเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวในแง่ของการจัดการจากผู้ได้บังคับบัญชาในบางครั้งอาจถึงกับ รู้สึกว่าไม่ได้รับความสนใจจากสมาชิกในองค์กรและผู้ได้บังคับบัญชา ถึงแม้ผู้บริหารระดับสูงจะแวดล้อมไปด้วยผู้ได้บังคับบัญชา ที่คอยจะเอาใจใส่ดูแล แต่ความโดดเดี่ยวที่เกิดขึ้นนี้ เป็นความโดดเดี่ยว ทางการบริหารจัดการที่ขาดการได้รับการสนับสนุนในการทำงานหรือนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ อาจทำให้ผู้บริหารหรือองค์กรไม่ได้รับข้อมูลที่แท้จริงเกี่ยวกับปัญหา และจุดบกพร่องในการดำเนินงาน ในกิจการ ทั้งยังอาจมีการปกปิดข้อมูลปัญหาของการทำงานของบุคคลเพราะไม่ต้องการให้ผู้บริหารได้รับรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นนั่นเอง

ดิลก ถือกกล้า (2549 : เว็บไซต์) ความน่าเชื่อถือขององค์กรถือเป็นมาตรฐานการดำรงอยู่ขององค์กร เป็นพื้นฐานของทุก ๆ สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคงอยู่ขององค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กรไม่สามารถซื้อ ขายได้ไม่สามารถร้องขอหรือบังคับจิตใจให้เกิดความเชื่อถือได้ แต่ความน่าเชื่อถือขององค์กรจะถูกสร้างขึ้นจากการยอมรับในศักยภาพ ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในบุคคล การมีค่าแก่ความเชื่อมั่น บุคคลในองค์กรจำเป็นต้องมีเชื่อถือในองค์กร อันจะก่อให้เกิดความชอบพอ เชื่อถือและความเชื่อมั่นในองค์กรต่อสมาชิกในองค์กร รวมทั้งยังส่งเสริมให้เกิดภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดีเกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในองค์กรเพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน จะเห็นได้ว่าความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อองค์กร ยิ่งองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ก็ต้องพยายามดำเนินงานทุกด้านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการบริหารความเสี่ยง เทียงธรรม ทันสมัย เปิดเผยข้อมูล และมีความโปร่งใส นั่นก็เพื่อเป็นการประกันในระดับหนึ่งว่า องค์กรจะมีความน่าเชื่อถือ และได้รับมอบความน่าเชื่อถือในองค์กร ความน่าเชื่อถือขององค์กรจากบุคคลก็ยังส่งผล และมีความสำคัญทั้งต่อ โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร ความน่าเชื่อถือนั้นจำเป็นต้องได้รับการปฏิบัติ ให้เป็นลักษณะทางโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร โดยความสำคัญของความน่าเชื่อถือประกอบด้วย (สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน. 2550)

1) ความสำเร็จขององค์กร (Organizations Success) ผลการดำเนินงานขององค์กร ต้องการความวางใจ เพื่อจะได้มอบอำนาจสิทธิเด็ดขาดให้แก่บุคคลหรือแก่ทีมงาน เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2) ความมีประสิทธิภาพของทีม (Team Effectiveness) ทีมขึ้นอยู่กับกำลังความสามารถของบุคคลที่จะทำงานอย่างพึ่งพากันและกัน เพื่อบรรลุในเป้าหมายเดียวกัน ผลการดำเนินงานของทีมที่เป็นเลิศยากที่จะพบโดยปราศจากระดับความเชื่อมั่น

3) ความร่วมมือซึ่งกันและกัน (One-on-One Collaboration) การทำงานร่วมกับผู้อื่น ต้องการความไว้วางใจซึ่งกันและกันในระดับที่เพียงพอที่จะแลกเปลี่ยนสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เดียวกันพร้อมจะเสี่ยงเมื่อมีความจำเป็นและเตรียมรับมือกับความผันผวนที่จะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ความน่าเชื่อถือส่วนบุคคล (Individual Credibility) ระดับที่ซึ่งบุคคลได้รับความน่าเชื่อถือ เพื่อปฏิบัติงาน ให้ผู้อื่นเกิดความเชื่อมั่น บุคคลมีความโน้มเอียงที่จะสนับสนุน ผู้ที่สมาชิกเห็นว่ามีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจว่ามีคุณค่าแก่ความเชื่อถือ

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2550) ได้กล่าวไว้ว่า เหนือการวัดความสำเร็จ ของความน่าเชื่อถือขององค์กร ได้แก่ ความสำเร็จในการดำเนินงานที่ไม่ใช่ตัวเงิน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือขององค์กร ไม่ใช่แค่เพียงการรับรู้หรือความรู้สึกที่คนภายนอกมีต่อองค์กรเท่านั้น แต่ยังรวมถึง องค์ประกอบทุกอย่างที่มีอยู่ในองค์กรนั้น ประกอบด้วย ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Goal Achievement) ดังนี้

1) ด้านภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์ หรือมีความรู้ความประทับใจตามความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อองค์กร สถาบัน บุคคลและการดำเนินงานตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงาน โดยการกระทำหรือพฤติกรรมองค์กร การบริหารและการประชาสัมพันธ์หรือภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจ แห่งใดแห่งหนึ่ง รวมไปถึงด้านการบริการหรือการจัดการของบริษัท และหมายรวมไปถึงสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการที่บริษัทนั้นจำหน่าย (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2546) ในธุรกิจภาพลักษณ์ องค์กรมีความสำคัญมากเพราะสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้าได้ ซึ่งภาพลักษณ์ขององค์กรมีทั้งเชิงกายภาพ เช่น สถานที่ตั้ง การตกแต่งสถานที่ ความสะอาด ลักษณะของห้องทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน หรือแม้แต่การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น ในด้านจินตภาพ เช่น ตราสัญลักษณ์ โลโก้ รูปแบบเอกสารมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีส่วนในการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อถือให้กับองค์กรได้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2550) โดยพื้นฐานของการทำงานแล้ว การรู้เขา รู้เรา เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยพัฒนาภาพลักษณ์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี การรู้เราก็คือ การรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งหมด เพื่อที่จะได้รู้สภาพปัจจุบันขององค์กร ซึ่งได้จากการสำรวจ สภาพองค์กรส่วนมากการรู้เขานับเป็นจุดที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่จะต้องรู้ให้ได้ว่า บุคคลอื่นหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร มององค์กรอย่างไร เพื่อที่จะได้รับทราบข้อมูลความต้องการ เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการ ดังนั้นการสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดขึ้นในองค์กร สิ่งแรกที่จะต้องพิจารณา คือ ต้องรู้ว่ากลุ่มเป้าหมายคือใคร

ลูกค้ามององค์กรอย่างไร วิธีการที่จะทราบถึงภาพลักษณ์องค์กรในสายตาของกลุ่มเป้าหมายนั้น อาจจะได้จากการสำรวจความคิดเห็นจากหลาย ๆ ฝ่าย ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการที่จะนำมา กำหนดภาพลักษณ์ขององค์กรต่อไป

2) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง การมาใช้บริการของลูกค้าแล้วมีความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่ได้คาดหวังไว้ ทั้งในด้านตัวสินค้า ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านคุณภาพและสถานที่ หรือความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น หรือ ข้อเท็จจริงที่ลูกค้ามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในแง่ความชอบไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ และจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมความพึงพอใจของลูกค้า เกิดจากการสร้างคุณภาพในการบริการ หรือการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า แต่พนักงานคนเดียวก็ไม่สามารถส่งมอบบริการให้ลูกค้าทุกรายเกิดความพึงพอใจเหมือนกันหมดทุกรายได้ เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายมีพฤติกรรมที่ไม่เหมือนกัน สิ่งที่ผู้บริหารต้องทำ คือ พิจารณาภาพรวม เช่น ลูกค้า 10 ราย มีความพึงพอใจตั้งแต่ 7 รายขึ้นไป แสดงว่าพนักงานได้ส่งมอบบริการดีแล้วแต่ต้องปรับปรุงให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2553) สอดคล้อง กับ (ธัญญรัตน์ บุญต่อ, 2552) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ การที่สินค้าหรือบริการ สามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ทำให้เกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดการซื้อ หรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น โดยยังจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ลูกค้ามีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งในแง่ความพอใจหรือไม่พอใจ ความชอบไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ และจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม เพื่อการตอบสนองต่อความพึงพอใจนั้น (ปิยนุช ภัคดียุทธ, 2551) ระดับความรู้สึกของลูกค้า ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติสินค้าหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของบุคคล องค์กรจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณค่า เพิ่มการสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการผลิตและจากการตลาด รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน คุณค่าที่มอบให้กับ ลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ คือ ราคาของสินค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

3) ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Goal Achievement) หมายถึง การที่องค์กรสามารถปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือการพิจารณาผลการดำเนินงานองค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการขายสินค้าให้ได้ปริมาณตามเป้าหมาย การขายและการบริการได้ครบถ้วน หรือความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป้าหมายเป็นส่วนสำคัญที่สุดของความสำเร็จของการบริหาร ทั้งนี้เพราะเป้าหมายเป็นหลัก

ยึดถือและเป็นเครื่องชักนำการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยตรง บุคลากรจะทุ่มเทปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับ เป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนเป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์กร ประกอบด้วย (วรานนท์ ตั้งจักรวรานนท์, 2547)

1.1 การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานต่อเนื่อง หมายถึง การดำเนินงาน เพื่อจะได้ผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ โดยจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซ้ำ ๆ กัน และมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจหรือชีวิตส่วนตัวอย่างสูงยิ่ง

1.2 นวัตกรรมกรรมการดำเนินงาน นวัตกรรมกรรมการดำเนินงาน หมายถึง การพัฒนาสถานะ ปัจจุบันโดยไม่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหา แต่จะเป็นการคิดถึงผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งเป้าหมายดังกล่าว ได้แก่ การดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น ราคาถูกลง ง่ายขึ้น หรือ ปลอดภัยมากกว่าเดิม เช่น การพัฒนาระบบการซื้อขายผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันอยู่แล้ว เพื่อลดจำนวนเวลาที่ต้องใช้ในการคำนวณปริมาณ และราคาสินค้า โปรโมชันให้สำเร็จภายในไตรมาสที่สองของปีหน้า โดยยังคงใช้โปรแกรมการซื้อขายโปรแกรมเดิม เพื่อจำกัดต้นทุนของการพัฒนาให้ต่ำ

1.3 การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การระบุถึงปัญหาในปัจจุบัน หรือ โอกาสที่สามารถก่อให้เกิดสถานะที่ปรารถนา หรือมีความเหมาะสมมาก ยิ่งขึ้นได้ โดยเป้าหมายดังกล่าวจะต้องถึงสถานการณ์ในอนาคตที่มีการแก้ปัญหาเรียบร้อยแล้ว ตลอดจน กิจกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาสถานการณ์ดังกล่าว ทั้งนี้เป้าหมายการแก้ปัญหานี้ถือว่ามี ความสำคัญต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจ แต่อาจจะไม่จำเป็นมากนักสำหรับการดำรงอยู่ต่อไป เช่น ลดจำนวนใบเสร็จรับเงินที่ผิดพลาดจาก 50 เปอร์เซ็นต์ให้เหลือเพียง 20 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนใบเสร็จรับเงิน ทั้งหมดที่ออกในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี โดยไม่มีการเพิ่มจำนวนพนักงานในการออกใบเสร็จองค์ประกอบของการบรรลุเป้าหมาย การบรรลุเป้าหมายมีกฎเกณฑ์ว่าด้วยการตั้งเป้าหมายที่มีประสิทธิผลที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด คือ การเขียนเป้าหมายเป็นลายลักษณ์อักษร ในลักษณะที่มีความชัดเจนตรงไปตรงมา เป็นสิ่งที่เข้าใจได้ง่ายและเน้นการปฏิบัติที่จำเป็นเพื่อบรรลุเป้าหมายจะต้องประกอบด้วย (คม สุวรรณพิมล, 2551)

1. เป้าหมายที่บรรลุผลต้องมีความเฉพาะเจาะจง ในการกำหนดเป้าหมายต้องพยายาม ลงในรายละเอียดให้มาก ระบุชัดเจนไปว่าต้องดำเนินการตามขั้นตอนใดบ้าง เพื่อบรรลุเป้าหมาย

2. เป้าหมายที่บรรลุผลต้องวัดได้ เพื่อให้ประสบผลสำเร็จเป้าหมายที่ต้องบอกได้ว่าอะไร คือ สิ่งที่ต้องการทำให้แล้วเสร็จในลักษณะที่สามารถวัดผลได้ มิฉะนั้นจะรู้ได้อย่างไรว่าไปถึง เป้าหมายเมื่อไร ควรพิจารณาถึงหลักฐานทุกอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการบรรลุเป้าหมายด้วย

3. เป้าหมายที่บรรลุผลต้องเน้นปฏิบัติการและเป็นที่ยอมรับ เป้าหมายที่บรรลุผลจริงจะก่อให้เกิดแรงบันดาลใจเพราะแสดงการเชื่อมโยงกับเป้าหมายไม่เพียงแต่สื่อสารถึงจุดประสงค์แห่งเป้าหมายเท่านั้น แต่ผลักดันพนักงานเดินไปตามเส้นทางที่กำหนด ดังนั้นจึงต้องพิจารณาแสดงการเชื่อมโยงกับเป้าหมายแต่ละอย่างด้วยความรอบคอบ เพื่อให้แน่ใจว่ามันจะกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติอย่างแท้จริง

4. เป้าหมายที่บรรลุผลต้องสอดคล้องกับความเป็นจริง การกำหนดเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ จะต้องคำนึงถึงทรัพยากรที่มีอยู่ อุปสรรคต่าง ๆ สิ่งที่ต้องทำให้ไขว่ไขว ความขัดแย้ง และความจำเป็นอื่น ๆ ที่อาจรบกวนเวลาของพนักงานด้วย นอกจากนี้แล้วเป้าหมายที่เป็นไปได้จริงยังสามารถดึงความทะเยอทะยานตลอดจนทักษะของพนักงานออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อเป้าหมาย

5. เป้าหมายที่บรรลุผลระบุกรอบเวลาชัดเจน การกำหนดเวลาเอาไว้ควรกำหนดเวลาไปตามลำดับเหตุการณ์ที่จำเป็นต้องทำเพื่อการบรรลุเป้าหมายโดยสมบูรณ์ หรือถ้าต้องการความคืบหน้า ควรระบุเส้นตาย หรือกำหนดการของผลสำเร็จระยะกลางที่มีความสำคัญบนเส้นทางที่นำไปสู่เป้าหมาย ที่ต้องการไว้ด้วย

อำนวยการ (2550) มีแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของความน่าเชื่อถือว่าองค์กรจะบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือขององค์กร ซึ่งมีทัศนคติถึงความสำคัญของความน่าเชื่อถือขององค์กร ดังนี้

1) ความน่าเชื่อถือขององค์กรจะช่วยลดความซับซ้อนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน เมื่อมีความเชื่อถือเกิดขึ้นในองค์กรจะทำให้เกิดความเชื่อตรง เปิดเผยซึ่งกันและกัน ทำให้บุคคลอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

2) ความน่าเชื่อถือภายในองค์กร นับเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับการจัดการบริหารความรู้

3) ความน่าเชื่อถือภายในองค์กรจะเป็นกลไกในการลดความเสี่ยงให้น้อยที่สุด การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้จะเกิดขึ้นเมื่อมีความเชื่อใจระหว่างบุคคลก่อน

4) การที่มีความน่าเชื่อถือในองค์กรในระดับสูงจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในลักษณะของความร่วมมือและการแลกเปลี่ยน ส่วนการมีความน่าเชื่อถือในองค์กรในระดับต่ำ จะก่อให้เกิด การชิงดีชิงเด่นและการแข่งขันกันเองของสมาชิกภายในองค์กรไม่เกิดความร่วมมือในการทำงาน

5) ความน่าเชื่อถือขององค์กรจะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมการร่วมมือและการแลกเปลี่ยน ของข้อมูลสารสนเทศและความรู้

6) ความน่าเชื่อถือขององค์กรมีความสำคัญเนื่องจากจะทำให้สามารถพิจารณาถึงสิ่งที บุคคลเลือกที่จะทำในสิ่งที่บุคคลมีสมรรถนะทำได้

บรรจง อมรชีวิน (2547) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความน่าเชื่อถือขององค์กร ไว้ว่าการแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือซึ่งกันและกันอย่างชัดเจน ระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไป

## 2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน ทั้ง 5 ด้าน ตามหลักการควบคุมภายในของ COSO คือ

1) ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม การศึกษาวิจัยในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ได้มีผู้ที่ทำการวิจัย และสรุปผลการวิจัยไว้หลากหลายประเด็น โดยผลการวิจัยของ ศิวพร ขจรเวทย์ (2559) พบว่า การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงาน COSO 2013 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร องค์กรประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมการควบคุม บริษัทมีการจัดคู่มือจริยธรรมธุรกิจ เป็นลายลักษณ์อักษร หากฝ่าฝืนมีการกำหนดบทลงโทษ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการแยกจากฝ่ายบริหาร การกำหนดโครงสร้างองค์กร มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับการพิจารณาการขึ้นเงินเดือน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีแผนการฝึกอบรม มีแผนสืบ தொடำแหน่ง และการสอบทานของกรรมการตรวจสอบเป็นกระบวนการ เชิงบังคับให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อการควบคุม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑิตไชค พันศิริพัฒน์ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาองค์กรประกอบที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในใช้ในองค์กร ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี คือองค์กรควรมีการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดนุชา อาชามาต (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในระบบสารสนเทศ พบว่า ความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในระบบสารสนเทศของการประปานครหลวงอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่สำคัญสำหรับองค์กรประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุม คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการกำหนดนโยบาย และการวางแผนขององค์กร ปัจจัยด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัย นี้ องค์กรควรให้ความสำคัญเพื่อส่งผลดีให้กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร รวมทั้งยังสอดคล้องกับ นุจรี กลันตอน (2553) ได้ศึกษาแนวคิดด้านการควบคุมภายในตามแนวโคโซ่ COSO กับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า สภาพแวดล้อมของการควบคุมมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ ในเรื่องปรัชญาและลักษณะ

การทำงานของผู้บริหาร ความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการบริหารและการปฏิบัติงาน โครงสร้างของหน่วยงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึงนโยบายการบริหารและพัฒนาด้านบุคลากร องค์กรได้มีระเบียบข้อบังคับคำสั่ง แนวปฏิบัติหรือคู่มือการปฏิบัติงานระบุไว้เพื่อให้พนักงานนั้นสามารถปฏิบัติตามได้ ทำให้เห็นว่าองค์กรมีการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี โดยสอดคล้องกับ นูริยะ สันบากอ (2553) ได้ศึกษา ได้ศึกษาองค์ประกอบของมาตรฐานการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุม ภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 พบว่า สถานศึกษามีสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ดีมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน นโยบายการ ดำเนินงาน มาตรฐานด้านจริยธรรม อย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างบรรยากาศภายในหน่วยงานให้บุคลากรได้ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนและพร้อมที่จะยอมรับการควบคุมภายในที่ได้กำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อาร์ริตันน์ รอบคอบ (2552) ได้ศึกษาการดำเนินงานการควบคุมภายในของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 พบว่า สถานศึกษามีการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรไว้ อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อนำมาใช้ ในการปฏิบัติภายในหน่วยงาน และยังมีผลงานวิจัยของ ธนัชชา โยธาทัย (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการควบคุม ภายในกับผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า องค์กร สามารถดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากองค์กร ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะบุคลากรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา นอกจากนี้การให้ความสำคัญกับกระบวนการดำเนินงานและการบริการที่ดี จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและผลการดำเนินงานที่ดี ตลอดจนการดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนขององค์กร

2) ด้านการประเมินความเสี่ยง การศึกษาวิจัยในด้านการประเมินความเสี่ยง ได้มีผู้ที่ทำการวิจัย และสรุปผลการวิจัยไว้หลากหลายประเด็น โดยผลการวิจัยของ ศิวพร ขจรเวทย์ (2559) ศึกษาเรื่อง การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงาน โคโซ่ 2013 ของกลุ่มมธุรกิจ ธนาคารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงาน COSO 2013 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร องค์กรประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยงบริษัท กำหนดให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบตามนโยบายและกำกับดูแล ให้คำแนะนำการบริหารความเสี่ยงให้ทุกคนรับทราบและถือปฏิบัติ รวมทั้งมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดการทุจริตที่อาจเกิดจากทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร สอดคล้องกับ สุวินชา การพัชชี (2555) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุม ภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การประเมินความเสี่ยงที่

หน่วยงานนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานส่งผลให้ผลการดำเนินงานประสบผลสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

การประเมินความเสี่ยงที่ดี จะส่งผลดีในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น งานวิจัยของ นุจรี กลันตอน (2553) ได้ศึกษาแนวคิดด้านการควบคุมภายในตามแนวโคโซ่ COSO กับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินความเสี่ยง องค์กรได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในระดับหน่วยงานและระดับกิจกรรมกระบวนการประเมินความเสี่ยงโดยการระบุปัจจัยความเสี่ยงที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ความเสี่ยง การจัดลำดับความเสี่ยง แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการประเมินความเสี่ยงที่เหมาะสม และงานวิจัยของ ประเสริฐ गयाไชย (2550) ได้ศึกษาการควบคุมภายในของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านโป่งสังข์ หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 17 ตำบลห้วยสัก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า การกำหนดวิธีการบริหาร ความเสี่ยงควรพิจารณาจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก มีการวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดความเสี่ยงขึ้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รายงานการเงินมีความน่าเชื่อถือ พร้อมทั้งมีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎ และข้อบังคับ

3) ด้านกิจกรรมการควบคุม การศึกษาวิจัยในด้านกิจกรรมการควบคุม ได้มีผู้ที่ทำการวิจัย และสรุปผลการวิจัยไว้หลากหลายประเด็น โดยผลงานวิจัยของ ศิวพร ขจรเวทย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงานโคโซ่ 2013 ของกลุ่มธุรกิจ ธนาคารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงาน COSO 2013 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร องค์กรประกอบที่ 3 กิจกรรมควบคุม บริษัทมีนโยบายการควบคุมภายในโดยเปิดเผยไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงจัดให้มีการ แบ่งแยกหน้าที่สำคัญออกจากกัน มีการควบคุมสิทธิการเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลสารสนเทศ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎบัตรและกำหนดวงเงินอำนาจอนุมัติอย่างชัดเจน ในส่วนของการกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อย และบริษัทร่วม กรรมการของบริษัทจะพิจารณาคัดเลือกบุคคลเป็นกรรมการในบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุจรี กลันตอน (2553) ได้ศึกษาแนวคิดด้านการควบคุมภายในตามแนวโคโซ่ COSO กับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพิชัย จังหวัดอุดรดิตถ์ ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรมีกิจกรรมการควบคุม มีนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจความรับผิดชอบและแบ่งแยกหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การสอบทานการดำเนินงาน โดยผู้บริหาร แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีกิจกรรมการควบคุมที่เหมาะสม โดยสอดคล้องกับ ประเสริฐ गयाไชย (2550) ได้ศึกษาการควบคุมภายในของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านโป่งสังข์ หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 17 ตำบลห้วยสัก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า สมาชิกใน



กลุ่มออมทรัพย์ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการควบคุม ที่มีการชี้แจงรายรับ รายจ่าย และแจ้งให้สมาชิกทราบ พร้อมทั้งมีการประกาศให้สมาชิกทราบถึงระเบียบของกลุ่มและมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของกลุ่มออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง การกระทำเช่นนี้จะช่วยให้กลุ่มออมทรัพย์มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และงานวิจัยของ กุสุมา โสเชียว (2549) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมธุรกิจที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการเงินบัญชี พบว่า กระบวนการการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุมที่ผู้บริหารได้กำหนดขึ้น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรนำไปปฏิบัติในทุกหน้าที่และทุกระดับ เป็นการสร้างความมั่นใจว่าองค์กรได้กำหนดกิจกรรมการควบคุมอย่างเหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้

4) ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร การศึกษาวิจัยในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีผู้ที่ทำการวิจัย และสรุปผลการวิจัยไว้หลายประเด็น โดยมีผลงานวิจัยของ ศิวพร ขจรเวทย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงานโคโซ่ 2013 ของกลุ่มมธุรกิจธนาคารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงาน COSO 2013 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร องค์กรประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร บริษัทมีระบบการรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล จัดเก็บ และติดตามผลข้อมูล มีระบบเครือข่ายภายใน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร สำหรับการสื่อสารภายนอกของบริษัทมีเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและมีฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลแก่ผู้ถือหุ้น กำหนดช่องทางการร้องเรียนแจ้ง ข้อบกพร่องและปัญหาสำหรับ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก โดยสามารถร้องเรียนผ่านทาง เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือส่งไปรษณีย์ ซึ่งสอดคล้องกับ สุวินชา การพัคชี่ (2555) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุม ภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวไว้ว่า องค์กรควรมีระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกอย่างเพียงพอ เหมาะสมและทันเวลา มีช่องทางให้บุคลากรได้เสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัย ประภัสสร เดชเรือง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวทางการควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน กรณีศึกษา : ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย พบว่า ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย ได้นำระบบสารสนเทศด้านบัญชีและการเงินมาใช้กับฝ่ายคัดกรองและลูกค้าทั่วไป ในการชำระเงิน ซึ่งระบบสารสนเทศดังกล่าวได้ช่วยในการเปรียบเทียบความถูกต้องของข้อมูลเป็นการลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ และยังสอดคล้องกับ ชุติมา เลิศลบศิริ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระบบควบคุมภายในด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ พบว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ ได้มีการพัฒนาและ

ปรับปรุงระบบการบันทึกบัญชีโดยนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการบันทึกบัญชีให้มีการประมวลผลข้อมูลการเงินและบัญชีที่ให้ข้อมูลที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้ผู้บริหารนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการตัดสินใจได้ทันการ

5) ด้านการติดตามประเมินผล การศึกษาวิจัยในด้านการติดตามประเมินผล ได้มีผู้ทำการวิจัย และสรุปผลการวิจัยไว้หลากหลายประเด็น โดยงานวิจัยของ ศิวพร ขจรเวทย์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงานโคโซ่ 2013 ของกลุ่มธุรกิจ ธนาคารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงาน COSO 2013 ของกลุ่มธุรกิจธนาคาร องค์กรประกอบที่ 5 กิจกรรมติดตามผล บริษัทกำหนดให้คณะกรรมการ ชรรมาภิบาลติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจ บริษัทมีการทำการประเมิน ความเพียงพอและสอบทานความครบถ้วนเพียงพอของการควบคุมภายในเป็นประจำ โดยผู้ตรวจสอบภายในได้ปฏิบัติตามตามมาตรฐานสากล และรายงานการตรวจสอบและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการตรวจสอบ โดยเรื่องที่พบการเปิดเผยมากจะเกี่ยวกับสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง การมีระบบจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล ประมวลผล เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานได้ การมีช่องทางการสื่อสารพิเศษเพื่อให้บุคคลต่าง ๆ แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตในส่วนที่ไม่พบการเปิดเผย คือ การสร้างแรงกดดันในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ ดนุชา อาชามาต (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในระบบสารสนเทศ ได้กล่าวไว้ว่า ระดับความมีประสิทธิภาพของการควบคุมภายในระบบสารสนเทศขององค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลกับด้านการติดตามและประเมินผล คือ ปัจจัยด้านความพร้อมการให้บริการและการติดตามผลด้านสารสนเทศ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนุริยะ สันบากอ (2553) ได้ศึกษาองค์ประกอบของมาตรฐานการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 พบว่า สถานศึกษามีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายในเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับนุจรี กลั่นตอน (2553) ได้ศึกษาแนวคิดด้านการควบคุมภายในตามแนวโคโซ่ COSO กับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรมีการจัดระบบการติดตามผลระหว่างปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชชา โยธาทัย (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระบบ การควบคุมภายในที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น มีการติดตาม

ประเมินผล โดยกำหนดให้พนักงานรายงาน ผลการปฏิบัติงานจัดให้มีการตรวจสอบติดตามผล และผู้บริหารจะใช้ข้อมูลดังกล่าวประเมินระบบ การควบคุมภายในว่ามีความเหมาะสมและเพียงพอ สามารถใช้ได้กับสถานการณ์ปัจจุบันได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่าสหกรณ์มีการบริหารจัดการ ที่ดี มีความโปร่งใส สามารถใช้ทรัพยากร ได้ อย่างประหยัดและคุ้มค่า และยังมีงานวิจัยของ ยุภา วิเศษสร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานระบบการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานด้าน สภาพแวดล้อมองค์กร กิจกรรมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง สารสนเทศและการสื่อสาร การ ติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานระบบการควบคุม ภายใน

สะท้อนถึงงานวิจัยของ กัลยาณี ค่านทองกลาง (2559) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของระบบ การควบคุมภายในต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์ประกอบของระบบ การควบคุมภายในทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผล กระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษางานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในมี ดังนี้

Inaam M Al (2015) ได้ศึกษาบทบาทของการควบคุมภายในในการเสริมสร้างการกำกับ คุดูแลกิจการ : หลักฐานประเทศจอร์แดน พบว่า การควบคุมภายในมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้าง การกำกับดูแลกิจการของบริษัทประกันภัยในจอร์แดนและความสำเร็จของการกำกับดูแลกิจการ ต้องมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบทั้ง 5 ของระบบการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมของ การควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการ ติดตามประเมินผล

Hsing Hwa Hsiung และ Juo Lien Wang (2014) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ประโยชน์ของ การควบคุมภายในภายใต้ระบบ ERP: ประเทศไต้หวัน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ของการ ควบคุมภายในขององค์กรภายใต้ระบบ ERP คือ คุณภาพของระบบและคุณภาพ ของข้อมูล คุณภาพ ของการให้บริการ คุณภาพของระบบการควบคุมภายใน และคุณภาพของการสื่อสารที่ดี โดยที่ การดำเนินงานและการควบคุมภายในขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการควบคุมภายในภายใต้ระบบ ERP ทั้งยังช่วยส่งเสริมให้องค์กรได้รับประโยชน์จากการควบคุมภายในที่กำหนดได้ดียิ่งขึ้น

### 2.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ได้มีผู้ที่ทำการวิจัย และสรุปผลการวิจัยไว้หลากหลายประเด็น โดยงานวิจัยของ อภิญา ฤทธิธรรม (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือขององค์กรกับความจงรักภักดีของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรตระหนักถึงความสำคัญของความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการรักษาสัญญาการให้บริการและการรักษาข้อมูลของลูกค้า ดำเนินงานทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ มีการบริหารความเสี่ยง เที่ยงธรรม และมีความโปร่งใส และนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถป้องกันเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อการบริหารงาน ทำให้สามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ และมีผลการดำเนินงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดต่อไปในอนาคต และงานวิจัยของ นิริณดา อาจเดช (2555) ได้ศึกษาผลกระทบของความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ ตรวจสอบได้ ด้านความเป็นจริงของข้อมูล และด้านความเป็นกลาง อยู่ในระดับมาก และนักบัญชีธุรกิจ ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงทางการเงิน และด้านคุณภาพ การบริหาร อยู่ในระดับมาก

นักบัญชีธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลา ในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงาน และรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านความสามารถตรวจสอบได้ ด้านความเป็นจริงของข้อมูลและด้านความเป็นกลาง ไม่แตกต่างกัน และนักบัญชีธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ที่มีจำนวนพนักงาน มากกว่า 75 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม มากกว่าจำนวนพนักงาน 51 - 75 คน และ 25-50 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์สหพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านความสามารถตรวจสอบได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมและด้านความมั่นคงทางการเงิน และ 2) ความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงานทางการ

บัญชี ด้านความเป็นกลาง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงทางการเงิน และด้านคุณภาพการบริหาร และสอดคล้องกับ วันเพ็ญ อุไรวงศ์ (2553) ได้ศึกษาผลกระทบของภาพลักษณ์องค์กร ที่มีต่อความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชี SMEs ในเขตภาคตะวันออก พบว่า นักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสถาบัน ด้านการบริหาร ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม ด้านจริยธรรมความดีงาม และด้านคุณภาพของพนักงานในองค์กร และนักบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นในงบการเงินโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ด้านความสำเร็จทันเวลา และด้านความเชื่อถือได้นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์ในองค์กร ด้านสถาบัน ด้านการบริหาร และด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมแตกต่างกัน นักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์ในองค์กร ด้านสถาบัน ด้านการบริหาร และด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมแตกต่างกันและนักบัญชีธุรกิจ SMEs ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีภาพลักษณ์องค์กร ด้านสถาบันและด้านการบริหารแตกต่างกัน โดยสรุป ภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs จึงควรนำข้อสังเกตที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ในการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร ทั้งด้านสถาบัน ด้านการบริหาร ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชน และสังคม ด้านจริยธรรมความดีงาม และด้านคุณภาพพนักงานในองค์กร เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนา และภาพลักษณ์ที่ดีส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในงบการเงิน จึงเป็นผลโดยตรงกับการตัดสินใจ ของนักลงทุนและผู้ที่ได้รับประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมราพร ปะบุตร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคมและภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจที่ไ้ได้รับการส่งเสริมการลงทุน พบว่า (1) ความโปร่งใส ด้านโครงสร้างของผู้ถือหุ้นและสิทธิของนักลงทุน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความน่าเชื่อถือและด้านการยอมรับ (2) ความโปร่งใส ด้านการเปิดเผยข้อมูลและการเงิน และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันสูง มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการยอมรับ ด้านความประทับใจ ด้านความศรัทธาและด้านการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ (3) ความโปร่งใส ด้านผู้บริหารและโครงสร้าง การจัดการและกระบวนการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความประทับใจและความยุติธรรม (4) ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการรับรู้เพิ่มขึ้นของ ผู้มีส่วนได้เสีย มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์

องค์การ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความศรัทธา ด้านชื่อเสียงและด้านการบุคลิกภาพ ที่มีคุณภาพ และ (5) ความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความเอาใจใส่และการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมชุมชนสังคม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความศรัทธา และด้านความยุติธรรม และผลงานวิจัยของ เบ็ญจวรรณ ชาติจอหอ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการค้ากับดูแล กิจกรรมที่ดี ความเชื่อมั่นต่องบการเงินและภาพลักษณ์องค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย พบว่า (1) การกำกับดูแลกิจการที่ดีด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ต่องบการเงิน โดยรวม ด้านกระบวนการจัดทำงบการเงิน ด้านรูปแบบการนำเสนอของงบการเงิน และด้านการเปิดเผยข้อมูลของงบการเงิน (2) ความเชื่อมั่นต่องบการเงิน ด้านกระบวนการจัดทำงบการเงินมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม ด้านความเชื่อถือและยอมรับ ด้านความเลื่อมใสและศรัทธา และด้านความคล่องตัวในการบริหารงาน และ (3) การกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้านบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย และด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับภาพลักษณ์องค์กร ด้านความเชื่อถือและยอมรับ และ ด้านความเลื่อมใสและศรัทธา โดยสรุป การกำกับดูแลกิจการที่ดีและความเชื่อมั่นต่องบการเงิน มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง ประเทศไทย ดังนั้น บริษัทจดทะเบียนสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการจัดทำพัฒนา ประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งภาพลักษณ์องค์กรมีความสำคัญ สามารถทำให้สถาบัน หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือศรัทธาจากบุคคลที่เกี่ยวข้องและจะทำให้องค์กรนั้นมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงทั้งทางด้านเทคโนโลยีและ การแข่งขันต่อไป และยังมีผลงานวิจัยต่างประเทศของ Rufus (2007) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ผลกระทบของการช่วยตัดสินใจ และความน่าเชื่อถือของสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับภาษีในด้านการวัดมูลค่า พบว่า การใช้ผู้ช่วยในการตัดสินใจ โดยไม่คำนึงถึงความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีผลทำให้การประเมินภาษีค้างจ่าย ของสมาชิกไม่ประสบผลสำเร็จ โดยวิเคราะห์ได้จากการลดลงของภาษีค้างจ่ายจะเกิดขึ้นถ้ามีเอกสาร มาสนับสนุนครบถ้วน แต่ถ้าเอกสารไม่ครบถ้วนก็จะทำให้ภาษีค้างจ่ายมีจำนวนเพิ่มขึ้นได้ ผู้ช่วยจึง ถือเป็นเครื่องมือในการประเมินภาษีค้างจ่ายที่สำคัญที่สุด โคนขึ้นอยู่กับขนาด ค่าธรรมเนียม ทุนจดทะเบียน ลักษณะโครงสร้างของบริษัท และความเสี่ยงในการประเมิน ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ต้องมีความสอดคล้องกัน โดยไม่ให้ความสำคัญเฉพาะปัจจัยใดอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น และงานวิจัยของ Somanathan และ Rubin (2002) ได้ศึกษาการวิจัยอุปนิสัยของนักบัญชีเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ พบว่า (1) การเป็นผู้ที่มีการวางแผนในกาทำสิ่งต่าง ๆ ล่วงหน้าก่อนที่จะสั่ง ให้ทำ (2) เป็นผู้แสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ ไม่หยุดนิ่ง (3) เป็นผู้ที่มีเป้าหมายอยู่ในใจจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้การ

ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ (4) เป็นผู้ที่มีความคิดว่าชนะหรือ ประสบความสำเร็จตามคาดหวัง โดยการที่ชนะหรือประสบความสำเร็จนั้นไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน (5) เป็นผู้รับฟังเหตุผลของผู้อื่น ตลอดจนแสวงหาข้อมูลเพื่อความเข้าใจอย่างแท้จริงและทำงานร่วมกับ ผู้อื่นได้ (6) เป็นผู้รับฟัง เหตุผลและความคิดเห็นจากผู้อื่น ตลอดจนแสวงหาข้อเท็จจริงแล้วจึงโน้มน้าวให้ผู้อื่นเข้าใจยอมรับ ในความคิดเห็นของตนเอง (7) เป็นผู้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างดี และให้ความสำคัญในการทำงาน เป็นทีมและเป็นผู้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ



### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีการศึกษา

งานวิจัย เรื่อง “ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร“ วิทยาลัย ฝายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี” ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ คือ บุคลากรของฝายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาธิบดี ประกอบด้วย หัวหน้าฝาย จำนวน 1 คน หัวหน้างาน จำนวน 4 คน หัวหน้าหน่วย จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 171 คน รวมทั้งสิ้น 186 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาประชากรที่เป็นบุคลากร ของฝายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 186 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูล และเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม ซึ่งมีคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed ended Question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางการบริหาร ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบให้ (forced choice)



ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน จำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) มีความหมาย ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

### 3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การหาความเที่ยงตรง (Validate Test) ในการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบภายในเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาว่าสามารถวัดได้จริงตรงตามประเด็นที่ต้องการศึกษา และสอดคล้องกับทฤษฎีหรือไม่ อาจารย์จะให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขและเพิ่มเติมบางส่วนของแบบสอบถาม และสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้

2. การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ทำโดยการนำแบบสอบถามที่มีผู้ทำวิจัยในเรื่องใกล้เคียงกันที่เคยทำวิจัยมาแล้ว มาเพิ่มเติมและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพราะข้อมูลเหล่านั้นเป็นข้อมูลที่เคยไปแจกทำการสำรวจแล้ว และนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 25 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และเอกสารต่าง ๆ โดยข้อมูลและแหล่งที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลการวิเคราะห์จากแบบสอบถาม
2. ข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาจากระเบียบ คำสั่ง ข้อกำหนด

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับมาทั้งหมดมาตรวจทานดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อให้ได้มาซึ่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบสมบูรณ์ มาทำการลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผล โดยคอมพิวเตอร์ (Computing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่

3.1 สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ทำได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

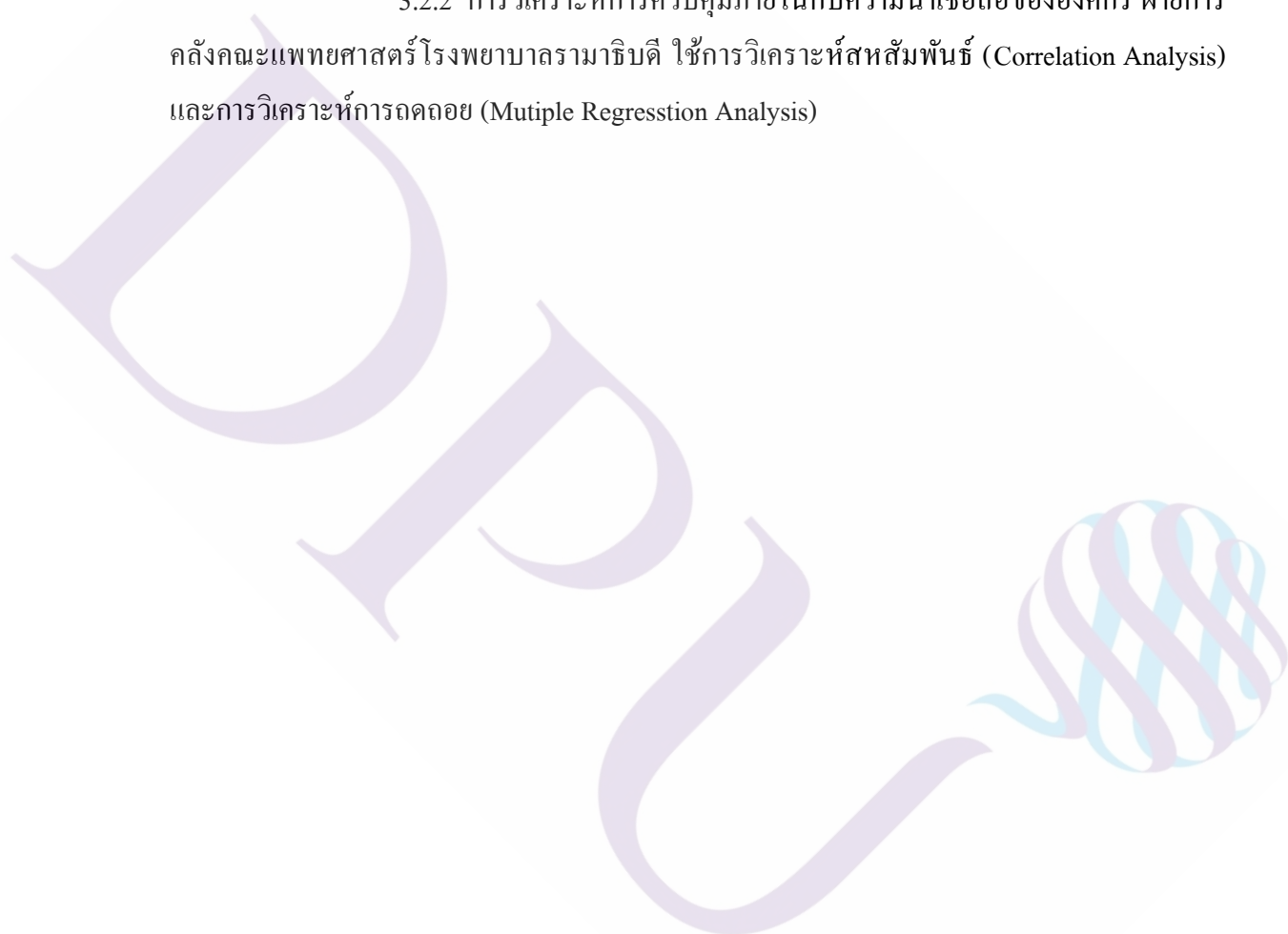
โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย เพื่อแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยยึดเกณฑ์ที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น = 0.80 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับ 3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยระดับ 2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.2 สถิติอนุมาน ได้แก่

3.2.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อสกัดองค์ประกอบและคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยวิธีองค์ประกอบหลัก (Principal component analysis) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ทดสอบเชิงยืนยันชั้นทฤษฎี และค่า Total Eigen value มากกว่า 1 (Principal component analysis) ใช้เกณฑ์สกัดองค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigen value) เท่ากับหรือมากกว่า 1 ขึ้นไป

3.2.2 การวิเคราะห์การควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ฝ่ายการคลังคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

ในการนำเสนอผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร” ภาควิชาการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี”ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 186 ฉบับ จากนั้นได้นำแบบสอบถาม นำมาทดสอบความน่าเชื่อถือโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
- 4.2 การวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)
- 4.3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis)
- 4.4 การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis)

#### 4.1 การวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

##### (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	5	2.70
หญิง	181	97.30
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	6	3.20
25 – 34 ปี	92	49.50
35 – 44 ปี	66	35.50
45 ปี ขึ้นไป	22	11.80
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	61	32.80
ปริญญาตรี	114	61.30
สูงกว่าปริญญาตรี	11	5.90
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>
4. ระดับตำแหน่งทางการบริหาร		
ระดับปฏิบัติการ	171	91.90
ระดับบริหาร	15	8.10
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>
5. ตำแหน่งงาน		
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	119	64.00
นักวิชาการเงินและบัญชี	60	32.30
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	6	3.20
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	0.50
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	4	2.20
1 - 10 ปี	128	68.80
11 - 20 ปี	32	17.20
21 ปี ขึ้นไป	22	11.80
<b>รวม</b>	<b>186</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 97.30 เพศชาย ร้อยละ 2.70 ส่วนใหญ่ อายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมา อายุ 35-44 ปี ร้อยละ 35.50 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 32.80 ระดับตำแหน่งทางการบริหาร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 91.90 ระดับบริหาร ร้อยละ 8.10 มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงานบริหาร คิดเป็นร้อยละ 64 ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 32.30 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 0.50 มีประสบการณ์ทำงาน ส่วนใหญ่ 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมา 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.20

## (2) ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการจัดทำข้อกำหนด/ข้อปฏิบัติ/ ข้อบังคับทางคุณธรรมและจริยธรรม หรือ แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นลาย ลักษณ์อักษร	3.65	.699	มาก
2. หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและวิธี ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ ทุกคนในหน่วยงานทราบ	3.68	.729	มาก
3. หน่วยงานให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้ ระบบการควบคุมภายในเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้	3.72	.712	มาก
4. บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจในอำนาจ หน้าที่ของตน และสามารถรับผิดชอบใน ภาระหน้าที่ของตนที่ได้มอบหมายอย่างเคร่งครัด	3.73	.745	มาก
5. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่าง ตรงไปตรงมา	3.54	.845	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>.605</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-  
โรงพยาบาลรามธิบดี มีความเห็นต่อองค์ประกอบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการ  
ควบคุม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .605 เมื่อ  
พิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อ 4 บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของตน และ  
สามารถรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนที่ได้มอบหมายอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ  
มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .745 รองลงมา ข้อ 3. หน่วยงานให้

ความสำคัญในการสนับสนุนให้ระบบการควบคุมภายในเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .712 ส่วนข้อ 5 บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .845

**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงภายในที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	3.60	.692	มาก
2. หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง	3.61	.736	มาก
3. หน่วยงานมีการควบคุมหรือจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างรัดกุม	3.61	.713	มาก
4. หน่วยงานมีการพิจารณาความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายจากการควบคุมหรือการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	3.60	.759	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.61</b>	<b>.646</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาริบัติ มีความเห็นต่อองค์ประกอบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .646 เมื่อ พิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อ 2 หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและ จัดลำดับความเสี่ยง ข้อ 3 หน่วยงานมีการควบคุมหรือจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างรัดกุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .736,.713 รองลงมา ข้อ 1. หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงภายในที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และข้อ 4. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .692,.759



ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการมอบอำนาจในการอนุมัติให้บุคลากรระดับรองลงมาอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร	3.70	.752	มาก
2. หน่วยงานมีการดูแลรักษาทรัพย์สินจากการสูญหาย และการทุจริตอย่างรัดกุมและเพียงพอ	3.78	.720	มาก
3. หน่วยงานมีการสอบทานการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ	3.74	.756	มาก
4. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม	3.68	.847	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>.672</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาศิริ มีความเห็นต่อองค์ประกอบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .672 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อ 2 หน่วยงานมีการดูแลรักษาทรัพย์สินจากการสูญหาย และการทุจริตอย่างรัดกุมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .720 รองลงมา ข้อ 3. หน่วยงานมีการสอบทานการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .756 ส่วนข้อ 4 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .847

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน	3.55	.771	มาก
2. ผู้บริหารและบุคลากรนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประกอบในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ	3.58	.776	มาก
3. หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างกันและมีการแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานภายนอก	3.49	.793	มาก
รวม	3.54	.709	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาธิบดี มีความเห็นต่อองค์ประกอบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .709 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อ 2 ผู้บริหารและบุคลากรนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประกอบในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .776 รองลงมา ข้อ 1. หน่วยงานมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .771 ส่วนข้อ 3. หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างกันและมีการแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .793

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล

องค์ประกอบที่ 5 การติดตามและประเมินผล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.70	.739	มาก
2. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างถูกต้องร่วมกัน	3.67	.782	มาก
3. หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง	3.75	.787	มาก
รวม	3.71	.701	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาริบัติ มีความเห็นต่อองค์ประกอบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .701 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อ 3. หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .787 รองลงมา ข้อ 1. หน่วยงานมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .739 ส่วนข้อ 2. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างถูกต้องร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .782

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน องค์กรประกอบของระบบการควบคุมภายใน

องค์กรประกอบการควบคุมภายใน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม	3.66	.605	มาก
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.61	.646	มาก
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	3.73	.672	มาก
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	3.54	.709	มาก
5. ด้านการติดตามและประเมินผล	3.71	.701	มาก
รวม	3.69	.568	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามธิบดี มีความเห็นต่อองค์กรประกอบการควบคุมภายใน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .568 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า องค์กรประกอบด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ส่วนองค์กรประกอบด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก

## (3) ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์องค์กร

ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์องค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	3.99	.809	มาก
2. หน่วยงานมีการพัฒนากระบวนการตัดสินใจ ที่มีคุณภาพก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดแก่องค์กร	3.85	.805	มาก
3. หน่วยงานมีการให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจชัดเจน เข้าใจง่าย	3.80	.777	มาก
4. หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	3.78	.764	มาก
รวม	3.86	.711	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามธิบดี มีความเห็นต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์องค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .711 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อ 1. หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 2. หน่วยงานมีการพัฒนากระบวนการตัดสินใจ ที่มีคุณภาพก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดแก่องค์กร ส่วนข้อ 4. หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .782

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานได้นำคำแนะนำดีชมของลูกค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.80	.791	มาก
2. หน่วยงานมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.80	.736	มาก
3. หน่วยงานมีการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ	3.85	.802	มาก
รวม	3.82	.709	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาริบัติ มีความเห็นต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .709 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อ 3. หน่วยงานมีการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 1. หน่วยงานได้นำคำแนะนำดีชมของลูกค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และข้อ 2. หน่วยงานมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .791, .736

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ	3.88	.698	มาก
2. หน่วยงานมีการพัฒนาผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ	3.90	.662	มาก
3. หน่วยงานมีศักยภาพและความสามารถในการรักษาคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ	3.91	.708	มาก
รวม	3.90	.641	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาริบัติ มีความเห็นต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .641 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อ 3. หน่วยงานมีศักยภาพและความสามารถในการรักษาคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนข้อ 1. หน่วยงานมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .698

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

ความน่าเชื่อถือขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์ องค์กร	3.86	.711	มาก
2. ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความพึงพอใจ ของลูกค้า	3.82	.709	มาก
3. ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุ เป้าหมายขององค์กร	3.90	.641	มาก
รวม	3.86	.625	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาริบัติ มีความเห็นต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .625 เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ข้อ 3. ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อ 1. ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์องค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก

#### 4.2 การวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

การศึกษาองค์ประกอบของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร กรณีศึกษาฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบัติ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้ (Factor Analysis) และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเบื้องต้น (Frequencies) การทดสอบความน่าเชื่อถือ และการวัดความเหมาะสมขององค์ประกอบต่าง ๆ ก่อนนำไปวิเคราะห์



ตารางที่ 4.12 ค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือขององค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในทั้งหมด ในแบบสอบถาม

Reliability Statistics	Cronbach's Alpha	N of Items
		.954

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดความน่าเชื่อถือในตารางที่ 4.12 มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ขององค์ประกอบทั้งหมดในแบบสอบถามชุดนี้ เท่ากับ .954 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นที่เหมาะสมหรือยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าเกิน 0.8 ขึ้นไป (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)

ตารางที่ 4.13 การวัดความเหมาะสมขององค์ประกอบของการควบคุมภายใน ด้วย KMO and Bartlett's Test

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.932
Approx. Chi-Square	Bartlett's Test of Sphericity	Df.
		2867.704
	Sig.	.171
		.000

จากตารางที่ 4.13 พบว่าการใช้วิธี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) วัดความเหมาะสมของข้อมูล เพื่อใช้เทคนิค Factor Analysis ในที่นี้ได้เท่ากับ .932 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าใกล้เลข 1 และมากกว่า 0.5 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลขององค์ประกอบมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบ Factor Analysis และค่า Bartlett's Test of Sphericity เป็นค่าที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร จะมีการประมาณการแบบ Chi-Square เท่ากับ 2867.704 ได้ค่า Significance เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.5 หมายความว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน (กัลยา วานิชปัญญา, 2546)

ตารางที่ 4.14 ค่า Total Variance Explained จากการทำ Factor Analysis

Component	Total Variance Explained								
	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	10.536	55.453	55.453	10.536	55.453	55.453	5.404	28.444	28.444
2	1.604	8.442	63.895	1.604	8.442	63.895	4.401	23.165	51.609
3	1.226	6.451	70.346	1.226	6.451	70.346	3.560	18.737	70.346
4	.823	4.330	74.676						
5	.699	3.678	78.354						
6	.650	3.420	81.774						
7	.467	2.459	84.233						
8	.417	2.193	86.425						
9	.361	1.899	88.324						
10	.321	1.689	90.013						
11	.316	1.663	91.675						
12	.281	1.480	93.156						
13	.240	1.265	94.420						
14	.225	1.184	95.604						
15	.200	1.055	96.660						
16	.195	1.025	97.685						
17	.176	.926	98.611						
18	.145	.763	99.373						
19	.119	.627	100.000						

จากตารางที่ 4.14 ผู้วิจัยได้แสดงสถิติสำหรับแต่ละองค์ประกอบ โดยวิธี Principal Component Analysis (PCA) ในการสกัดองค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้

1) องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมของการควบคุมมีความแปรปรวนเดิมหรือมีตัวแปร 19 ตัว จะพบว่า ค่าความแปรปรวน (Communality) เริ่มต้น 1 เสมอ จึงมีความแปรปรวนทั้งหมดเท่ากับ 19 เฉพาะองค์ประกอบสภาพแวดล้อมของการควบคุมจึงมีค่าแปรปรวนเท่ากับ  $((10.536/19)*100)$  55.453% และมีค่าแปรปรวนสะสม (Cumulative) เท่ากับ 55.453

2) องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยงมีความแปรปรวนเดิมหรือมีตัวแปร 19 ตัว จะพบว่า ค่าความแปรปรวน (Communality) เริ่มต้น 1 เสมอ จึงมีความแปรปรวนทั้งหมด เท่ากับ 19 เฉพาะองค์ประกอบการประเมินความเสี่ยงจึงมีค่าแปรปรวนเท่ากับ  $((1.604/19)*100)$  8.442% และมีค่าแปรปรวนสะสม (Cumulative) เท่ากับ  $(55.453+8.442)$  63.895

3) องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุมมีความแปรปรวนเดิมหรือมีตัวแปร 19 ตัว จะพบว่า ค่าความแปรปรวน (Communality) เริ่มต้น 1 เสมอ จึงมีความแปรปรวนทั้งหมด เท่ากับ 19 เฉพาะองค์ประกอบกิจกรรมการควบคุมจึงมีค่าแปรปรวนเท่ากับ  $((1.226/19)*100)$  6.451% และมีค่าแปรปรวนสะสม (Cumulative) เท่ากับ  $(63.895+6.451)$  70.646

ตารางที่ 4.15 ค่า Rotate Component Matrix (a) จากการทำ Factor Analysis \*\*\*\*\*

ตัวแปร	Component		
	1	2	3
บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขและปรับปรุง ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่าง ถูกต้องร่วมกัน	.775		
ผู้บริหารและบุคลากรนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประกอบในการ ตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ	.751		
หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลการ ปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง	.751		
หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างกันและมีการ แลกเปลี่ยนกับหน่วยงานภายนอก	.749		
หน่วยงานมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและ สม่ำเสมอ	.710		
หน่วยงานมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และ เป็นปัจจุบัน	.708		
หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการประมวลผลข้อมูลได้อย่าง เหมาะสม	.701	.506	

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ตัวแปร	Component		
	1	2	3
หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง		.801	
หน่วยงานมีการควบคุมหรือจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างรัดกุม		.769	
หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงภายในที่อาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน		.733	
หน่วยงานมีการพิจารณาความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายจากการควบคุมหรือการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น		.635	
หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการมอบอำนาจในการอนุมัติให้บุคลากรระดับรองลงมาอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร	.528	.602	
หน่วยงานมีการสอบทานการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ	.550	.588	
หน่วยงานมีการดูแลรักษาทรัพย์สินจากการสูญหาย และการทุจริตอย่างรัดกุมและเพียงพอ	.545	.554	
หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ทุกคนในหน่วยงานทราบ			.756
บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา			.731
บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ ของตน และสามารถรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนที่ได้มอบหมายอย่างเคร่งครัด			.726
หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้ระบบการควบคุมภายในเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้			.724
หน่วยงานมีการจัดทำข้อกำหนด/ข้อปฏิบัติ/ข้อบังคับทางคุณธรรมและจริยธรรม หรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร			.668

จากตารางที่ 4.15 Rotate Component Matrix (a) ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 19 ตัวแปร สามารถสรุปค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร โดยจัดกลุ่มตามลักษณะของตัวแปรที่ได้จากการวิเคราะห์ Factor Analysis จะเห็นได้ว่าการวัดค่า Factor Analysis เมื่อมีการหมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธี Varimax ค่า Factor Analysis จะได้องค์ประกอบออกมาทั้งหมด 3 องค์ประกอบ และสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบใหม่ที่เกิดขึ้นได้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล

องค์ประกอบที่ 2 ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

องค์ประกอบที่สกัดได้จากตารางที่ 4.15 Rotate Component Matrix(a) ซึ่งสรุปองค์ประกอบได้เป็น 3 องค์ประกอบ นั้น ผู้วิจัยนำตัวแปรที่ได้มาเข้ากลุ่ม ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.16** ค่า Factor Loading ขององค์ประกอบด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล มี 7 ตัวแปร

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างถูกต้องร่วมกัน	.775
2	ผู้บริหารและบุคลากรนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประกอบในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ	.751
3	หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง	.751
4	หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างกันและมีการแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานภายนอก	.749
5	หน่วยงานมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	.710
6	หน่วยงานมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน	.708
7	หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม	.701

จากตารางที่ 4.16 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis แล้ว องค์ประกอบด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล จะประกอบด้วย 7 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

ตารางที่ 4.17 ค่า Factor Loading ขององค์ประกอบด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง มี 7 ตัวแปร

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง	.801
2	หน่วยงานมีการควบคุมหรือจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างรัดกุม	.769
3	หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงภายในที่อาจส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน	.733
4	หน่วยงานมีการพิจารณาความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายจากการควบคุมหรือการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	.635
5	หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการมอบอำนาจในการอนุมัติให้บุคลากรระดับรองลงมาอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร	.602
6	หน่วยงานมีการสอบทานการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ	.588
7	หน่วยงานมีการดูแลรักษาทรัพย์สินจากการสูญหาย และการทุจริตอย่างรัดกุมและเพียงพอ	.554

จากตารางที่ 4.17 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis แล้ว องค์ประกอบด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง จะประกอบด้วย 7 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง

ตารางที่ 4.18 ค่า Factor Loading ขององค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมมี 5 ตัวแปร

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ทุกคนในหน่วยงานทราบ	.756
2	บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา	.731
3	บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ ของตน และสามารถรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตนที่ได้มอบหมายอย่างเคร่งครัด	.726
4	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้ระบบการควบคุมภายในเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	.724
5	หน่วยงานมีการจัดทำข้อกำหนด/ข้อปฏิบัติ/ข้อบังคับทางคุณธรรมและจริยธรรม หรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร	.668

จากตารางที่ 4.18 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis แล้ว องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม จะประกอบด้วย 5 ตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ทุกคนในหน่วยงานทราบ

ตารางที่ 4.19 ค่าจากการวัดความน่าเชื่อถือของความน่าเชื่อถือขององค์กร ในแบบสอบถาม

Reliability Statistics	Cronbach's Alpha	N of Items
	.950	10

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวัดความน่าเชื่อถือในตารางที่ 4.19 มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ขององค์ประกอบทั้งหมดในแบบสอบถามชุดนี้ เท่ากับ .950 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นที่เหมาะสมหรือยอมรับได้ เนื่องจากมีค่าเกิน 0.8 ขึ้นไป (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)



ตารางที่ 4.20 การวัดความเหมาะสมของความสำเร็จขององค์การ ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ ด้วย KMO and Bartlett's Test

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.839
Approx. Chi-Square	Bartlett's Test of Sphericity	Df.
		576.728
	Sig.	6
		.000

จากตารางที่ 4.20 พบว่าการใช้วิธี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) วัดความเหมาะสมของข้อมูล เพื่อใช้เทคนิค Factor Analysis ในที่นี้ได้เท่ากับ .839 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าใกล้เลข 1 และมากกว่า 0.5 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบ Factor Analysis และค่า Bartlett's Test of Sphericity เป็นค่าที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร จะมีการประมาณการแบบ Chi-Square เท่ากับ 576.728 ได้ค่า Significance เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.5 หมายความว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน (กัลยา วานิชปัญษา, 2546)

ตารางที่ 4.21 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความสำเร็จขององค์การ ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ

Extraction Sums of Squared Loadings		
Eigenvalues	% of Variance	Cumulative %
3.255	81.367	81.367

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ตัวแปรที่ได้จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งอธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูล ด้านภาพลักษณ์ขององค์การ (Cumulative %) ได้ร้อยละ 81.367

ตารางที่ 4.22 Component Matrix<sup>a</sup> ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	หน่วยงานมีการพัฒนากระบวนการตัดสินใจที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดแก่องค์กร	.930
2	หน่วยงานมีการให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ชัดเจน เข้าใจง่าย	.919
3	หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	.891
4	หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการได้ อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	.867

จากตารางที่ 4.22 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วย (Factor Analysis) แล้ว พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ หน่วยงานมีการพัฒนากระบวนการตัดสินใจที่มีคุณภาพก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดแก่องค์กร

ตารางที่ 4.23 การวัดความเหมาะสมของความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้วย KMO and Bartlett's Test

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.751
Approx. Chi-Square Bartlett's Test of Sphericity	340.299
Df.	3
Sig.	.000

จากตารางที่ 4.23 พบว่าการใช้วิธี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) วัดความเหมาะสมของข้อมูล เพื่อใช้เทคนิค Factor Analysis ในที่นี้ได้เท่ากับ .751 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าใกล้เลข 1 และมากกว่า 0.5 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์หองค์ประกอบแบบ Factor Analysis และค่า Bartlett's Test of Sphericity เป็นค่าที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร จะมีการประมาณการแบบ Chi-Square เท่ากับ 340.299 ได้ค่า Significance เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.5 หมายความว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน (กลยา วานิชบัญชา, 2546)

ตารางที่ 4.24 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือขององค์การ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

Extraction Sums of Squared Loadings		
Eigenvalues	% of Variance	Cumulative %
2.498	83.267	83.267

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ตัวแปรที่ได้จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งอธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูล ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Cumulative %) ได้ร้อยละ 83.267

ตารางที่ 4.25 Component Matrix<sup>a</sup> ความน่าเชื่อถือขององค์การ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	หน่วยงานมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	.918
2	หน่วยงานมีการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ที่กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ	.917
3	หน่วยงานได้นำคำแนะนำติชมของลูกค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	.903

จากตารางที่ 4.25 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วย (Factor Analysis) แล้ว พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์การ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ หน่วยงานมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา

ตารางที่ 4.26 การวัดความเหมาะสมของความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรจุเป้าหมายขององค์กร ด้วย KMO and Bartlett's Test

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.757
Approx. Chi-Square	Df.	415.396
	Sig.	3
		.000

จากตารางที่ 4.26 พบว่าการใช้วิธี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) วัดความเหมาะสมของข้อมูล เพื่อใช้เทคนิค Factor Analysis ในที่นี้ได้เท่ากับ .757 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าใกล้เลข 1 และมากกว่า 0.5 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบ Factor Analysis และค่า Bartlett's Test of Sphericity เป็นค่าที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร จะมีการประมาณการแบบ Chi-Square เท่ากับ 415.396 ได้ค่า Significance เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.5 หมายความว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน (กลยา วณิชปัญญา, 2546)

ตารางที่ 4.27 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรจุเป้าหมายขององค์กร

Extraction Sums of Squared Loadings		
Eigenvalues	% of Variance	Cumulative %
2.596	86.520	86.520

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ตัวแปรที่ได้จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งอธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูล ด้านการบรรจุเป้าหมายขององค์กร (Cumulative %) ได้ร้อยละ 83.267

ตารางที่ 4.28 Component Matrix<sup>a</sup> ความน่าเชื่อถือขององค์การ ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	หน่วยงานมีการพัฒนาผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ	.942
2	หน่วยงานมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ	.925
3	หน่วยงานมีศักยภาพและความสามารถในการรักษาคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ	.924

จากตารางที่ 4.28 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วย (Factor Analysis) แล้ว พบว่าความน่าเชื่อถือขององค์การ ด้านด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ หน่วยงานมีการพัฒนาผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ

ตารางที่ 4.29 การวัดความเหมาะสมของความน่าเชื่อถือขององค์การ ในภาพรวม ด้วย KMO and Bartlett's Test

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.920
Approx. Chi-Square Bartlett's Test of Sphericity	Df.	1724.493
	Sig.	.45
		.000

จากตารางที่ 4.29 พบว่าการใช้วิธี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) วัดความเหมาะสมของข้อมูล เพื่อใช้เทคนิค Factor Analysis ในที่นี้ได้เท่ากับ .920 ซึ่งเป็นค่าที่เข้าใกล้เลข 1 และมากกว่า 0.5 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบ Factor Analysis และค่า Bartlett's Test of Sphericity เป็นค่าที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร จะมีการประมาณการแบบ Chi-Square เท่ากับ 1724.493 ได้ค่า Significance เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.5 หมายความว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน (กัลยา วานิชบัญชา, 2546)

ตารางที่ 4.30 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือขององค์กร ในภาพรวม

**Total Variance Explained**

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6.921	69.214	69.214	6.921	69.214	69.214
2	.893	8.932	78.145			
3	.625	6.253	84.399			
4	.365	3.653	88.052			
5	.266	2.664	90.716			
6	.251	2.510	93.226			
7	.204	2.039	95.266			
8	.185	1.848	97.114			
9	.168	1.678	98.792			
10	.121	1.208	100.000			

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ตัวแปรที่ได้จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งอธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูล ความน่าเชื่อถือขององค์กร (Cumulative %) ได้ร้อยละ 69.214

ตารางที่ 4.31 Component Matrix<sup>a</sup> ความน่าเชื่อถือขององค์กร ในภาพรวม

ลำดับที่	ตัวแปร	Factor Loading
1	หน่วยงานมีการพัฒนาผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ	.870
2	หน่วยงานมีศักยภาพและความสามารถในการรักษาคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ	.854
3	หน่วยงานมีการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ที่กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ	.850
4	หน่วยงานมีการพัฒนากระบวนการตัดสินใจที่มีคุณภาพก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดแก่องค์กร	.844
5	หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว	.840
6	หน่วยงานมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	.829
7	หน่วยงานมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ	.828
8	หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	.818
9	หน่วยงานมีการให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ ชัดเจน เข้าใจง่าย	.805
10	หน่วยงานได้นำคำแนะนำติชมของลูกค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	.777

จากตารางที่ 4.31 จะเห็นได้ว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ด้วย (Factor Analysis) แล้ว พบว่าความน่าเชื่อถือขององค์กรในภาพรวม ซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ หน่วยงานมีการพัฒนาผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ ซึ่งอยู่ในความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

- องค์ประกอบการควบคุมภายใน
1. สภาพแวดล้อมการควบคุม
  2. การประเมินความเสี่ยง
  3. กิจกรรมการควบคุม
  4. สารสนเทศและการสื่อสาร
  5. การติดตามและประเมินผล



#### ตัวแปรตาม

- ความน่าเชื่อถือขององค์กร :
- ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร
  - ด้านความพึงพอใจของลูกค้า
  - ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากกรอบคิดในการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการสกัดปัจจัยเพื่อนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้กรอบแนวคิดการวิจัยใหม่ ดังนี้

### กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ

- องค์ประกอบการควบคุมภายใน
1. ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล
  2. ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง
  3. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม



#### ตัวแปรตาม

ความน่าเชื่อถือขององค์กร





และได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดการวิจัยดังนี้

H1: การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H2: การควบคุมภายในกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H3: การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H4: การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

H5: การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง ส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

H6: การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

#### 4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรที่ได้จากการสกัดปัจจัยแล้ว ดังนี้

##### ตัวแปรอิสระ (X)

องค์ประกอบของการควบคุมภายใน

$X_1$  : ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล

$X_2$  : ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง

$X_3$  : ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

##### ตัวแปรตาม (Y)

Y : ความน่าเชื่อถือขององค์กร

ตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระบบการควบคุมภายในและตัวแปรความน่าเชื่อถือขององค์กร

ตัวแปร	ความน่าเชื่อถือขององค์กร (Y)	การควบคุมภายใน		
		ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล (X <sub>1</sub> )	ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง (X <sub>2</sub> )	ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม (X <sub>3</sub> )
ความน่าเชื่อถือขององค์กร (Y)		.535**	.357**	.434**
การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล (X <sub>1</sub> )			.000	.000
ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง (X <sub>2</sub> )				.000
ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม (X <sub>3</sub> )				

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยมีสมมติฐาน H1: การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .535$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H1 แสดงให้เห็นว่าการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผลมีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือขององค์กร จากสมมติฐาน H2: การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .357$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H2 แสดงให้เห็นว่าการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือของ

องค์กร สมมติฐาน H3: การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยมีค่าความสัมพันธ์  $r = .434$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน H3 แสดงให้เห็นว่าการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือขององค์กร

#### 4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regresstion Analysis)

ต่อมาผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอย ของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร ที่ได้จากการสกัดปัจจัยแล้ว ดังนี้

##### ตัวแปรอิสระ (X)

องค์ประกอบของการควบคุมภายใน

$X_1$  : ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล

$X_2$  : ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง

$X_3$  : ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

##### ตัวแปรตาม (Y)

Y : ความน่าเชื่อถือขององค์กร

ตารางที่ 4.33 แสดงผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

ตัวแปรอิสระ การควบคุมภายใน	ตัวแปรตาม ความน่าเชื่อถือขององค์กร
1. ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ( $X_1$ )	.535** (.047)
2. ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง ( $X_2$ )	.357** (.047)
3. ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง ( $X_3$ )	.434** (.047)
$R^2 = .602$	

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ โดยมีสมมติฐานการวิจัย H4: การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H4 แสดงให้เห็นว่า การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร จากสมมติฐาน H5: การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H5 แสดงให้เห็นว่า การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร และจากสมมติฐาน H6: การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H6 แสดงให้เห็นว่า การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในและความน่าเชื่อถือขององค์กร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นบุคลากร ของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี คือ บุคลากรระดับบริหาร จำนวน 15 คน และบุคลากรระดับปฏิบัติการ จำนวน 171 คน รวมทั้งสิ้น 186 คน ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ทั้งประเภทปลายปิด และประเภทปลายเปิด จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบให้ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ตอนที่ 4 เป็นการสอบถามเพื่อตอบแสดงความคิดเห็นแบบอิสระ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนาในรูปแบบของร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สรุปผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา ในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 1-10 ปี

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน โดยภาพรวมมีการควบคุมภายในอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยภาพรวมมีระดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

### 5.1.2 สรุปผลการศึกษาดูด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

5.1.2.1 ผลการศึกษาดูด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ของระบบการควบคุมภายใน เพื่อสกัดปัจจัย และคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) โดยวิธี Principal component analysis (PCA) สามารถสรุปองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด จากทั้งหมด 5 องค์ประกอบ เหลือเพียง 3 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับจากความสำคัญมากที่สุด ดังนี้

- 1) องค์ประกอบด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล
- 2) องค์ประกอบด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง
- 3) องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม

ในส่วนของการสกัดปัจจัย องค์ประกอบของความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า และด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร สามารถสรุปจาก 3 องค์ประกอบ เหลือเพียง 1 องค์ประกอบ คือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร

5.1.3 สรุปผลการศึกษาดูด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสถิติโดยอาศัยการ วิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) พบว่า การควบคุมภายในที่สกัดประกอบได้ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง และด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความน่าเชื่อถือขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.4 สรุปผลการศึกษาดูด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) พบว่า การควบคุมภายในที่สกัดประกอบได้ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง และด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร” สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ความคิดเห็นส่วนใหญ่ ของบุคลากรของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาริบัติ ให้ความสำคัญกับการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มากที่สุด โดยผู้บริหารมุ่งเน้นในเรื่องการกำหนดขอบเขตการมอบอำนาจอนุมัติอย่างชัดเจน การสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ และมีการป้องกันการทุจริตอย่างรัดกุม โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ ศิวพร ขจรเวทย์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า บริษัทมีนโยบายการควบคุมภายในโดยเปิดเผยไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงจัดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่สำคัญออกจากกัน มีการควบคุมสิทธิการเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลสารสนเทศ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎบัตรและกำหนดวงเงินอำนาจอนุมัติอย่างชัดเจน ในส่วนของการกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทย่อย และบริษัทร่วม และยังคงสอดคล้องกับ นุจรี กลั่นตอน (2553) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรมีกิจกรรมการควบคุม มีนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจความรับผิดชอบ และแบ่งแยกหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การสอบทานการดำเนินงาน โดยผู้บริหาร แสดงให้เห็นว่า องค์กรมีกิจกรรมการควบคุมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ กายาไชย (2550) พบว่า สมาชิกในกลุ่มออมทรัพย์ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการควบคุม ที่มีการชี้แจงรายรับ รายจ่าย และแจ้งให้สมาชิกทราบ พร้อมทั้งมีการประกาศให้สมาชิกทราบถึงระเบียบของกลุ่มและมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของกลุ่มออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง การกระทำเช่นนี้จะช่วยให้กลุ่มออมทรัพย์มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2) บุคลากรของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กรโดยรวม ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาริบัติ ได้กำหนดให้มีการพัฒนากระบวนการ การบริหารจัดการที่โปร่งใส การให้บุคลากรมีปรับตัวและเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา รวมถึงมีการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถในการรักษาคุณภาพการให้บริการ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อภิญญา ฤทธิธรรม (2559) พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรตระหนักถึงความสำคัญของความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการ

รักษาสัญญาการให้บริการและการรักษาข้อมูลของลูกค้า ดำเนินงานทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ มีการบริหารความเสี่ยง เทียบธรรม และมีความโปร่งใส และนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถป้องกันเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อการบริหารงาน ทำให้สามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ และมีผลการดำเนินงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดต่อไปในอนาคต

3) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร พบว่า การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง และด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้หากหน่วยงานมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการควบคุมภายใน เช่น การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ในการรับ-จ่ายเงิน จะไม่สามารถบันทึกบัญชีได้ การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงินให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับ ก็จะทำให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เกิดความไว้วางใจในระบบการทำงาน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุภาวิเศษสร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานระบบการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมองค์กร กิจกรรมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานระบบการควบคุมภายใน

4) จากการวิเคราะห์ผลกระทบของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร พบว่า การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง และด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ส่งผลกระทบในเชิงบวกกับความน่าเชื่อถือขององค์กร แสดงว่าการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบหลายๆ ด้าน ซึ่งในบริบทที่แตกต่างกัน ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรที่แตกต่างกันไป สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัลยาณี ค่านทองหลวง (2559) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของระบบการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในด้านการดำเนินงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ด้านรายงานการเงินมีความน่าเชื่อถือ และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ



### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ดังนี้

1) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับการควบคุมภายในเฉพาะบุคลากรของฝ่ายการคลัง ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากลุ่มหน่วยงานในระดับผู้บริหารส่วนกลางขององค์กร เพื่อจะได้เห็นภาพกว้างของการบริหาร และนำผลการศึกษาไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

2) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน หากจะทำการวิจัยในอนาคต เห็นควรศึกษาในเรื่องบริบทอื่น ๆ เช่น การบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน เป็นต้น





**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กุสุมา โสเชียว. (2549). ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมธุรกิจที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กัลณี ด่านทองกลาง. (2560). ผลกระทบของระบบการควบคุมภายในต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์.
- จันทนา สาขากร และคณะ. (2551). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็นเพรส.
- ดีใหม่ อินทรพานิชย์. (2551). สภาพและปัญหาการดำเนินการควบคุมภายในของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศกนนคร เขต 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สกนนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2548). แนวทางการตรวจสอบภายใน. ปทุมธานี: คูมายเบส.
- จิตติโชค พันศิริพัฒน์. (2559). การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในใช้ในองค์กร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชนัชชา โยธาทัช. (2549). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการควบคุมภายในกับผลการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นุจรี กลั่นตอน. (2553). ศึกษาแนวคิดด้านการควบคุมภายในตามแนวโคโซ (COSO) กับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นุริยะ สันบากอ. (2553). ศึกษาองค์ประกอบของมาตรฐานการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์การควบคุมภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปัตตานี เขต 1 (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- เบ็ญจวรรณ ชาติจอหอ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความเชื่อมั่นต่องบการเงินและภาพลักษณ์องค์กรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประเสริฐ ภาขาไชย. (2551). การควบคุมภายในของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้าน ไปงฮิ่ง หมู่ 2 และหมู่ 17 ตำบลห้วยสัก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ประภัสสร เดชเรือง. (2555). ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแนวทางการควบคุมภายในด้านบัญชีและการเงิน กรณีศึกษา : ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- เฟื่องฟ้า เทียนประภาสสิทธิ์. (2555). รายงานการเข้าร่วมอบรม เรื่องการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. ขอนแก่น: สำนักงานตรวจสอบภายใน.
- เมธากุล เกียรติกระจ่าย และศิลปะพร ศรีจันทเพชร. (2547). ทฤษฎีการบัญชี (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ที พี เอ็น เพรส.
- วันเพ็ญ แดงเสน. (2559). การควบคุมภายในที่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณของสถานศึกษาที่สอนเด็ก ที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วันเพ็ญ อุไรวงศ์. (2553). ผลกระทบของภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความเชื่อมั่นในงบการเงินของนักบัญชีธุรกิจ SMEs เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิริลักษณ์ เทียงธรรม และคณะ. (2553). การตรวจสอบภายในภาครัฐ ระดับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวินชา การพัชช. (2555). ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิวพร ขจรเวทย์. (2559). การเปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงาน โคโซ่ 2013 ของกลุ่มธุรกิจธนาคารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ แสงไผ่แก้ว. (2550). การศึกษา การประเมินการควบคุมภายในตามแนว COSO ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา ระบบจัดซื้อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแสน.

อภิญา ฤทธิธรรม. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือขององค์กรกับความจงรักภักดีของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อารีรัตน์ รอบคอบ. (2552). *การดำเนินการควบคุมภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).  
นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

อุษณา ภัทรมนตรี. (2555). *การตรวจสอบภายในสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

### ภาษาต่างประเทศ

David, C. Y., and J. Derek. (2014). *Journal of Business Research, Information & Management*.  
51(2): 121.

Hsing Hwa Hsiung and Juo Lien Wang. (2014). Factors of Affecting Internal Control Benefits under ERP System An Empirical Study in Taiwan. *International Business Reserch*.  
7, 4, 31 - 43.

Inaam M.A1- Zwyalif. (2015). The Role of Internal Control in Enhancing Corporate Governance: Evidence from Jordan. *International Journal of Business and Management*, 10 (7), 57 – 66.

Nerissa, C. B. (2014). The Effect of Internal Control and Risk Management Regulation on Earnings Quality: Evidence from Germany, *Journal of Accounting and Public Policy*, 33(1): 13.



ภาคผนวก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีจำนวน 6 หน้า

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีจำนวน 5 ตอน

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

ตอนที่ 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

ตอนที่ 4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

35 – 44 ปี

25 – 34 ปี

45 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งทางการบริหาร

ระดับปฏิบัติการ

ระดับบริหาร

5. ตำแหน่งงาน

ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

นักวิชาการเงินและบัญชี

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1-10 ปี

11-20 ปี

21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

ข้อ	การควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม</b>						
1.1	หน่วยงานมีการจัดทำข้อกำหนด/ข้อปฏิบัติ/ข้อบังคับทางคุณธรรมและจริยธรรม หรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร					
1.2	หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ทุกคนในหน่วยงานทราบ					
1.3	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้ระบบการควบคุมภายในเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้					
1.4	บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของตน และสามารถรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของตน ที่ได้มอบหมายอย่างเคร่งครัด					
1.5	บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานอย่างตรงไปตรงมา					
<b>ด้านการประเมินความเสี่ยง</b>						
2.1	หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงภายในที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน					
2.2	หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง					
2.3	หน่วยงานมีการควบคุมหรือจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างรัดกุม					



## ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	การควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการประเมินความเสี่ยง (ต่อ)</b>						
2.4	หน่วยงานมีการพิจารณาความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายจากการควบคุมหรือการจัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น					
<b>ด้านกิจกรรมการควบคุม</b>						
3.1	หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการมอบอำนาจในการอนุมัติให้บุคลากรระดับรองลงมาอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร					
3.2	หน่วยงานมีการดูแลรักษาทรัพย์สินจากการสูญหายและการทุจริตอย่างรัดกุมและเพียงพอ					
3.3	หน่วยงานมีการสอบทานการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ					
3.4	หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี มาช่วยในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม					
<b>ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร</b>						
4.1	หน่วยงานมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน					
4.2	ผู้บริหารและบุคลากรนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประกอบในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ					
4.3	หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างกันและมีการแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานภายนอก					

## ตอนที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	การควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการติดตามและประเมินผล</b>						
5.1	หน่วยงานมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
5.2	บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างถูกต้องร่วมกัน					
5.3	หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบทุกครึ่ง					

## ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

ข้อ	ความน่าเชื่อถือขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านภาพลักษณ์องค์กร</b>						
1.	หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้					
2.	หน่วยงานมีการพัฒนากระบวนการตัดสินใจที่มีคุณภาพก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุดแก่องค์กร					
3.	หน่วยงานมีการให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจชัดเจน เข้าใจง่าย					

## ตอนที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	ความน่าเชื่อถือขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความพึงพอใจของลูกค้า</b>						
4.	หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว					
5.	หน่วยงานได้นำคำแนะนำติชมของลูกค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
6.	หน่วยงานมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา					
7.	หน่วยงานมีการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ที่กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ					
<b>ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร</b>						
8.	หน่วยงานมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่เสมอ					
9.	หน่วยงานมีการพัฒนาผลการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ					
10.	หน่วยงานมีศักยภาพและความสามารถในการรักษาคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อยู่เสมอ					

## ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางปิยนุช ศักดิ์ดี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2542 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต

(ศศ.บ.) การจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏพระนคร

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นักวิชาการเงินและบัญชี

ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

