**บทที่ 1**

**บทนำ**

* 1. **ความสำคัญและที่มาของปัญหา**

ระบบการควบคุมภายในขององค์กรในปัจจุบัน ถือว่ามีบทบาทสำคัญในการ

บริหารธุรกิจให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สืบเนื่องจากในอดีตเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจขึ้น มีการล้มละลายของบริษัทใหญ่จำนวนมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งสาเหตุที่ทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจ สาเหตุหนึ่งก็มาจากการขาดระบบการควบคุมภายในองค์กรที่ดีมีมาตรฐานพอ ที่จะทำให้สามารถขจัดความเสี่ยงต่างๆที่มากระทบทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จ ซึ่งปัจจุบันนี้ทุกองค์กรต่างก็ต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำพาองค์กรให้สามารถบริหารธุรกิจได้ประสบผลสำเร็จ โดยในปี พ.ศ. 2535 โคโซ่ ก็ได้มีการกำหนดองค์ประกอบของการควบคุมภายในขึ้นทั้งหมด 5 องค์ประกอบ 17 หลักการ องค์ประกอบทั้ง 5 องค์ประกอบได้แก่ สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและประเมินผล เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในดังกล่าว โดยลักษณะของระบบการควบคุมภายในที่ดี ได้แก่ มีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในหน้าที่งานต่างๆไว้อย่างชัดเจน ว่าบุคคลใดเป็นผู้รับผิดชอบงานดังกล่าว ซึ่งก็จะช่วยให้สามารถหาตัวผู้รับผิดชอบงานนั้นๆได้ง่าย และป้องกันการทุจริตได้ และองค์กรจะต้องมีระบบการควบคุมทางบัญชีที่ดี เพราะงานบัญชีถือว่ามีความสำคัญและมีผลกระทบต่อผู้บริหารและองค์กร ซึ่งรายการต่างๆที่บันทึกบัญชีขึ้นจะต้องผ่านการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ มีการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี และข้อบังคับ กฎหมายของหน่วยงานต่างๆ และสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรก็คือ หน่วยงานนั้นจะต้องมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับหน้าที่งานนั้นโดยเฉพาะ ต้องจัดคนให้ทำงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ อันจะนำไปสู่การบริหารงานที่ประสบผลสำเร็จในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ต่างก็ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งองค์กรธุรกิจต้องดำเนินภายใต้การแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ ผู้บริหารจึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการ และหาเครื่องมือเพื่อช่วยในด้านการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเครื่องมือในด้านการบริหารงานสิ่งหนึ่งนั่นก็คือองค์กรธุรกิจจะต้องมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพด้วยจึงจะทำให้การบริหารงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งกระบวนการควบคุมภายในของแต่ละองค์กรจะต้องถูกกำหนดขึ้นโดยผู้บริหาร เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ การควบคุมภายในที่ดีจะส่งผลให้องค์กรสามารถลดโอกาสการทุจริตลงได้

**1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย**

 1. เพื่อรวบรวมข้อมูลการควบคุมภายในขององค์กร

 2. เพื่อประเมินผลของการบริหารองค์กร

 3.เพื่อพัฒนาการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร

**1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย**

 การวิจัยเรื่อง “บทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ” ผู้วิจัยมีขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัยการวิจัยครั้งนี้อาศัยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก เพื่อให้ได้

ข้อมูลบทบาทของการควบคุม

1. ภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร
2. ประชากรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรที่เป็นองค์กรธุรกิจ เลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่ม

(Sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจและนักบัญชี จำนวน 10 คน

**1.4 ทฤษฎี สมมุติฐาน (ถ้ามี) และกรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย**

**กรอบแนวคิดของการวิจัย**

**ความหมายของการควบคุมภายใน**

คณะกรรมการพิจารณาวิธีการปฏิบัติงานสอบบัญชีของสมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (AICPA) ได้ให้คำจำกัดความของการควบคุมภายใน คือ แผนการจัดหน่วยงาน วิธีปฏิบัติงานที่ประสานสัมพันธ์กันและมาตรการต่างๆ ที่กิจการกำหนดขึ้นและถือปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อปกปักรักษาทรัพย์สินของกิจการ รวมทั้งสอบทานความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการบัญชี เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้

**องค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของโคโซ่**

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

**แนวคิดพื้นฐานของระบบการควบคุมภายใน**

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร
2. ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล
3. ข้อจำกัดสืบเนื่องตามลักษณะของการควบคุมภายใน

**ปัจจัยในการพิจารณาตัดสินใจให้มีระบบการควบคุมภายใน**

1. โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงต่อความเสียหาย
2. ขนาดความรุนแรงของความเสียหาย
3. ค่าใช้จ่ายในการป้องกันหรือลดความเสี่ยง

**เทคนิคการควบคุมภายใน**

1. เทคนิคการควบคุมขั้นพื้นฐาน
2. เทคนิคการควบคุมสนับสนุน
3. เทคนิคการควบคุมอื่นๆ

**สภาวะแวดล้อมของระบบการควบคุมภายใน**

1. ความเป็นระบบ
2. การมีเอกสารหลักฐาน
3. ความสามารถและซื่อสัตย์ของบุคลากร

**ข้อจำกัดของการควบคุมภายใน**

1. ความต้องการของฝ่ายบริหารโดยทั่วไป จะให้มีการควบคุมที่คุ้มค่าใช้จ่าย
2. การควบคุมส่วนใหญ่มีไว้สำหรับรายการ ซึ่งคาดได้ว่าจะเกิดขึ้นตามปกติ
3. ความผิดพลาดอาจเกิดจากความประมาทเลินเล่อ
4. ผู้ทุจริตอาจร่วมมือกับบุคคลภายนอกหรือบุคคลภายใน
5. ผู้รับผิดชอบอาจไม่ปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน
6. วิธีการควบคุมภายในที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอ

กรอบงานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบ

ภายในที่สถาบันผู้ตรวจสอบภายในได้จัดทำขึ้นและประกาศใช้ในปีค.ศ.2009 แบ่งเป็น 2 ภาค คือภาคบังคับและภาคแนะนำให้ปฏิบัติ

ประมวลจรรยาบรรณการปฏิบัติงานวิชาชีพ มีหลักการประกอบด้วย 4 หลักการ ได้แก่ ความซื่อตรง ความเที่ยงธรรม การรักษาความลับ และความสามารถ มาตรฐานการตรวจสอบภายในประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ประเภท ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณลักษณะ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงานและ มาตรฐานการนำไปใช้

มาตรฐานด้านคุณลักษณะ แบ่งเป็น 4 มาตรฐานย่อย ได้แก่มาตรฐานรหัส 1000-1300

1000 วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

1100 ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม

1111 การติดต่อโดยตรงกับคณะกรรมการองค์การ

1120 ความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

1130 ความเสื่อมเสียความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

1200 ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

1210 ความเชี่ยวชาญ

1220 ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

1230 การพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

1300 แผนความเชื่อมั่นและการปรับปรุงด้านคุณภาพ

1310 ข้อกำหนดของแผนความเชื่อมั่นและการปรับปรุงด้านคุณภาพ

1311 การประเมินภายใน

1312 การประเมินจากภายนอก

1320การรายงานเกี่ยวกับแผนความเชื่อมั่นและการปรับปรุงด้านคุณภาพ

1321 การใช้”ความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน”

1322 การเปิดเผยสิ่งที่ไม่สอดคล้อง

มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

2000 การบริหารกิจกรรมตรวจสอบภายใน

2010 การวางแผน

2020 การสื่อสารและการอนุมัติ

2030 การบริหารทรัพยากร

2040 นโยบายและวิธีปฏิบัติงาน

2050 การประสานงาน

2060 การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการองค์การ

2070 ผู้ให้บริการหรือองค์การที่รับผิดชอบการตรวจสอบจากภายนอก

2100 ลักษณะของงาน

2110 การกำกับดูแล

2120 การบริหารความเสี่ยง

2130 การควบคุม

2200 การวางแผนภารกิจ

2201 การพิจารณาในการวางแผนภารกิจ

2210 วัตถุประสงค์ของภารกิจ

2220 ขอบเขตภารกิจ

2230 การจัดสรรทรัพยากรสำหรับภารกิจ

2240 แผนปฏิบัติงานภารกิจ/โปรแกรมปฏิบัติงานภารกิจ

2300 การปฏิบัติภารกิจ

2310 การระบุสารสนเทศ

2320 การวิเคราะห์และประเมินผล

2330 การบันทึกสารสนเทศ

2340 การกำกับควบคุมภารกิจ

2400 การสื่อสารผล

2410 เกณฑ์การสื่อสาร

2420 คุณภาพของการสื่อสาร

2421 ข้อผิดพลาดและสิ่งที่ถูกละเลย

2430 การใช้ “การปฏิบัติโดยสอดคล้องกับมาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน”

2431 การเปิดเผยความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติภารกิจ

2440 การเผยแพร่ผล

2450 ความเห็นในภาพรวม

2500 การติดตามผลความก้าวหน้า

2600 ข้อยุติการยอมรับความเสี่ยงของผู้บริหารระดับสูง

**การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ (information) ที่เกี่ยวข้อง**

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในทหารบก” ของ ร้อยโทหญิงสายฝน ด้วงกูล “เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในทหารบก โดยรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการสัญญาบัตร และนายทหารสัญญาบัตร ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายในกองทัพบกจำนวน 93 คน ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 54.80 เป็นเพศชาย 51 คน ซึ่งมีอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.20 จำนวน 29 คน และมีบุคลากรที่มีชั้นยศร้อยเอก คิดเป็นร้อยละ 36.60 จำนวน 34 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.10 จำนวน 68 คน บุคลากรที่จบสาขาบัญชีคิดเป็นร้อยละ 50.50 จำนวน 47 คน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 3/7 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.10 จำนวน 28 คน โดยภาพรวมแล้ว ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายในทหารบกส่วนใหญ่คิดว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของผู้ตรวจสอบภายในทหารบกด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนสาเหตุที่ต้องการพัฒนามากที่สุด คือ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับงานที่ต้องปฏิบัติ ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในทหารบก ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายในได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสาขาวิชา และด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกัน ชั้นยศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน แตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบแตกต่างกัน”

งานวิจัยเรื่อง”ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมือง” ของนางสาวธาริณี เณรวงค์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการควบคุมของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมืองต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระหว่างประเภทหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมืองที่แตกต่างกัน ต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมการควบคุม และระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ปฏิบัติงานกองคลังของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมือง 3 หน่วยงาน ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามซึ่งได้รับการตอบกลับจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 92.31 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมืองโดยรวมมีระดับการปฏิบัติที่ดี ซึ่งปัจจัยด้านปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติที่ดีสูงสุด รองลงมาด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรมในการบริหารและการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากร ด้านการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านโครงสร้างของหน่วยงานตามลำดับ โดยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างของหน่วยงานและปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการพัฒนาด้านบุคลากรนอกจากนี้ยังพบว่าประเภทหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมืองที่ต่างกัน จะมีปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแตกต่างกัน

งานวิจัยเรื่อง”ความคิดเห็นของนักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน เกี่ยวกับการวางระบบควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชี ของ นายสกลพร พิบูลย์วงศ์ ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31-35 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุนส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 15 ปี มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 200 คน มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 200 ล้านบาท มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 600 ล้านบาท นักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางระบบการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชีโดยรวม นักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน ที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางระบบการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชีแตกต่างกัน โดยกลุ่มนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่ม นักบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มนักบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ** เช่น ด้านวิชาการ ด้านนโยบาย ด้านเศรษฐกิจ/พาณิชย์ ด้านสังคมและชุมชน รวมถึงการเผยแพร่ในวารสาร จดสิทธิบัตร ฯลฯ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

 1. ทำให้องค์กรมีการพัฒนาการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

 2. องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่า

 3. ผู้บริหารสามารถพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้ามั่นคง

 4. การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย

 5. ข้อมูลรายงานการเงินที่นำเสนอแก่บุคคลภายในองค์กรและภายนอก เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ

**บทที่ 2**

**ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

การวิจัยเรื่อง “บทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

**2.1 แนวคิดทางทฤษฎี**

การค้นคว้า เรื่อง บทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ ได้ดำเนินการศึกษาแนวความคิดเรื่อง ความสามารถและความสำเร็จในอาชีพของนักบัญชีไทย จากเอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความหมายของการควบคุมภายใน
2. บทบาทของการควบคุมภายใน
3. วิธีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ
4. ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ระบบการควบคุมภายในประสบความสำเร็จ

**2.1.1 ความหมายของการควบคุมภายใน**

สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (AICPA) ได้ให้ความหมายของการควบคุมภายใน คือ แผนการจัดแบ่งหน่วยงาน วิธีปฏิบัติงานที่ประสานสัมพันธ์กัน และมาตรการต่างๆที่กิจการกำหนดขึ้น และถือปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อปกปักรักษาทรัพย์สินของกิจการ รวมทั้งสอบทานความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการบัญชี

 สหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ(IFAC) ได้ให้ความหมายของการควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ผู้บริหาร และบุคคลอื่น ได้ออกแบบ นำไปปฏิบัติและดูแลให้เหมาะสมอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการเกี่ยวกับความเชื่อถือได้ของการรายงานทางการเงิน

 โคโซ่(COSO) ได้ให้ความหมายของการควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดยคณะกรรมการผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า วิธีการหรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุม

 **2.1.2 บทบาทของการควบคุมภายใน**

 ภายใต้สภาวะแวดล้อมในยุคโลกาภิวัฒน์ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดจนการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน ทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาคเอกชน ราชการ และรัฐวิสาหกิจต้องมีการปรับตัวและกำหนดกลยุทธ์ในการทำงานใหม่ รวมทั้งจัดหาเครื่องมือทางด้านการจัดการเข้ามาช่วยในการบริหารงานมากขึ้น ระบบการควบคุมภายในเป็นเครื่องมือด้านการจัดการประเภทหนึ่งที่ถูกนำมาช่วยในการบริหารงาน และเป็นกลไกพื้นฐานสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมต่างๆในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์เนื่องจากระบบการควบคุมภายในเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการป้องกันและรักษาทรัพย์สินของหน่วยงาน ช่วยให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่เต็มไปด้วยการแข่งขันในปัจจุบัน หากหน่วยงานต่างๆไม่มีการจัดการที่ดี หรือไม่มีการกำกับดูแลที่ดี ไม่มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม โอกาสเสี่ยงที่อาจเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานของหน่วยงานจะมีมาก ซึ่งสาเหตุสำคัญประการหนึ่งก็คือ ขาดระบบการควบคุมภายในที่ดี ขาดการประเมินความเสี่ยง และจัดกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ตลอดจนไม่สามารถตรวจพบข้อผิดพลาด ผู้บริหารระดับสูงซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายและมาตรการการควบคุมของหน่วยงานจึงควรจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ควรให้ความร่วมมือและสนับสนุนปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น และพัฒนาให้ระบบการควบคุมภายในทันสมัยอยู่เสมอ

**2.1.3 วิธีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ**

องค์ประกอบของการควบคุมภายในมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

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

**2.1.4 ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ระบบการควบคุมภายในประสบความสำเร็จ**

1. ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ริเริ่มในการจัดให้มีระบบการควบคุมภายในขึ้นในหน่วยงานและระบบการควบคุมภายในต้องได้รับการยอมรับในระดับปฏิบัติ

 2. มีการประเมินความเสี่ยงและบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ

 3. มีการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบและเหมาะสม

 4. ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบในหน้าที่การงาน

 5. หน่วยงานจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่ากำลังจะทำอะไรเพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางการทำงานและความก้าวหน้าของหน่วยงานได้

 6. เจ้าหน้าที่ทุกระดับควรมีการตกลงร่วมกันที่จะปฏิบัติงานตามระบบที่วางไว้ เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์และเพิ่มคุณค่าแก่หน่วยงาน

 7. ผู้บริหารของหน่วยงานควรเพิ่มขีดความสามารถในด้านต่างๆ เช่น การบริหารงบประมาณ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

 8. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ

 9. หน่วยงานต้องเสริมสร้างหรือสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับให้มีการศึกษาต่อเนื่อง เพื่อให้มีการเรียนรู้ที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น หรือพัฒนาระบบการควบคุมใหม่ๆให้กับหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและปรับเปลี่ยนได้ทันเหตุการณ์

**2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

ดนุชา อาชามาส(2554:บทคัดย่อ) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในระบบสารสนเทศ : การประปานครหลวง ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานทุกกระบวนงานหลัก ซึ่งระบบสารสนเทศได้กลายมาเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและจากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจในอดีต เช่น การล้มละลายของบริษัท ENRON ในสหรัฐอเมริกา ทำให้เห็นว่า การขาดระบบการควบคุมภายในที่ดีนำมาสู่ปัญหาทางการเงินถึงขั้นล้มละลายของธุรกิจในภาคธุรกิจที่หลากหลาย ซึ่งการควบคุมภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจมีประสิทธิภาพ ประหยัด และมีประสิทธิผล และช่วยป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการผิดพลาด ความเสียหาย ดังนั้นงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในระบบสารสนเทศการประปานครหลวง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการควบคุมหรือพัฒนาการควบคุมภายในระบบสารสนเทศของการประปานครหลวง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการประปานครหลวง ซึ่งมีกลุ่มประชากรคือ พนักงานการประปานครหลวงจำนวน 3,852 คนและ ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งหมดจำนวน 349 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 87.25 จากผลการวิจัยพบว่าระดับความมีประสิทธิภาพการควบคุมภายในระบบสารสนเทศการประปานครหลวงอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการกำหนดนโยบายและการวางแผนขององค์กร ด้านโครงสร้างการจัดองค์กร ด้านความพร้อม การให้บริการ และการติดตามผลด้านสารสนเทศ การสนับสนุนด้านคอมพิวเตอร์ คณะกรรมการกำกับดูแล ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้อง

 ประไพพิศ ลลิตาภรณ์(2549) เรื่อง ระบบการควบคุมภายใน จากผลการศึกษาการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในระหว่างปีงบประมาณ 2543-2548 พบว่าตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547 มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อการจัดวางระบบ ดังกล่าว ทั้งการตั้งคณะกรรมการ การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงใน 4 กิจกรรม การรายงานผลต่อคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน และการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย ก่อเกิดให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีประโยชน์ในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานต่างๆในองค์กร อย่างไรก็ตามการดำเนินงานเพื่อจัดวางระบบที่ผ่านมาก็ก่อเกิดปัญหาและอุปสรรคมากมาย เช่น นโยบายที่ไม่ชัดเจนในการจัดวางระบบ การเพิ่มภาระงานอย่างมากให้แก่บุคลากร งบประมาณและเวลาที่จำกัด แนวทางการพัฒนาศักยภาพและสร้างความพร้อมในการบริหารความเสี่ยงและการนำมาตรฐานการควบคุมภายในไปใช้ในเชิงปฏิบัติ แนวคิดในการวางระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมควรเป็นดังนี้ แนวคิดที่ 1 ควรใช้แนวทางของการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร แนวคิดที่ 2 ต้องก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและสามารถบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน แนวคิดที่ 3 รวมระบบการควบคุมภายในและระบบการบริหารความเสี่ยงไว้เป็นระบบเดียวกัน แนวคิดที่ 4 นำเอากิจกรรม/โครงการต่างๆตามแผนปฏิบัติราชการมาวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงเพื่อการควบคุมภายใน แนวคิดที่ 5 กำหนดกระบวนการแนวปฏิบัติและแบบฟอร์มในการรายงานผลการประเมินระบบการควบคุมภายในให้เป็นมาตรฐานเดียว เพื่อใช้จัดทำรายงานรูปแบบต่างๆได้

 สุวินชา การพัดชี(2555). เรื่อง การวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและการประเมินผล ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ประสบการณ์การทำงานและระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยอายุและประสบการณ์การทำงานมีผลต่อคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลา วิธีการและค่าใช้จ่าย ส่วนระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพของงานและปริมาณของงาน ปัจจัยการบริหาร ด้านความพร้อมของบุคลากรและการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ในด้านการประเมินความเสี่ยงในภาพรวมที่ระดับปานกลาง ปัจจัยการบริหาร ด้านความพร้อมของบุคลากรและการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านคุณภาพของงานและปริมาณของงานในภาพรวมที่ระดับต่ำ ประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ด้านการประเมินความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านคุณภาพของงาน และปริมาณของงาน ในภาพรวมที่ระดับปานกลาง

 รัตนาภรณ์ ปรีดาศักดิ์และพิมลพรรณ สิงห์ทอง เรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบแนวคิดการควบคุมภายในของโคโซ่กับระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า การควบคุมภายในส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีมีความสอดคล้องกับแนวคิดของโคโซ่ มีเพียงบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในองค์ประกอบด้านการประเมินความเสี่ยง ในส่วนของการระบุปัจจัยเสี่ยงเกือบทั้งหมด ข้อเสนอแนะจากผลของการศึกษาในครั้งนี้ ก็คือ มหาวิทยาลัยควรแก้ไขปรับปรุงแนวทางปฏิบัติการในการควบคุมภายในที่ยังไม่สอดคล้องกับแนวคิดของโคโซโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในองค์ประกอบด้านการประเมินความเสี่ยง ในส่วนของการระบุปัจจัยเสี่ยง

**บทที่ 3**

**วิธีดำเนินการวิจัย**

 การวิจัยเรื่อง “บทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ” ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

**3.1รูปแบบการวิจัย**

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บ

ข้อมูลวิธีการควบคุมภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร โดยนำผลจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อหาวิธีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพในการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร

 ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

ปฏิบัติการสัมภาษณ์

ออกแบบและพัฒนาแบบสัมภาษณ์

รวบรวมข้อมูล

วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

**ภาพที่ 3.1** แสดงขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

 การดำเนินงานวิจัย ขั้นตอนแรกเป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ หลังจากนั้นก็มีการพัฒนาและออกแบบคำถามในการสัมภาษณ์องค์กรธุรกิจ ดำเนินการสัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลมาสรุปผลเป็นรายงานวิจัย

**3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากรที่เป็นองค์กรธุรกิจ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจ 10 ราย

**3.3 การรวบรวมข้อมูล**

 สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านบัญชี ดังนี้

 **3.3.1 การเก็บข้อมูลจากองค์กรธุรกิจ** โดยการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ

 3.3.2.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้สัมภาษณ์องค์กรธุรกิจ จำนวน 10 ราย

 3.3.2.2 ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล การวิจัยมีการดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2559

**3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีรายละเอียดดังนี้

 **คำถามสำหรับการสัมภาษณ์องค์กรธุรกิจ** ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยผู้วิจัยกำหนดแนวทางการสัมภาษณ์ ดังนี้ คำถามเกี่ยวกับลักษณะและวิธีการควบคุมภายในขององค์กร การประเมินประสิทธิภาพในการควบคุมภายในขององค์กรธุรกิจ ประโยชน์และบทบาทของการควบคุมภายในที่มีต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรธุรกิจ ข้อเสนอแนะวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมภายในเพื่อการบริหารงานขององค์กรธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร

**3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา(Descriptive Method) เป็นการศึกษาข้อมูลของบทบาทการควบคุมภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ

**บทที่ 4**

**ผลการศึกษา**

 ผลการศึกษาเป็นผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์หน่วยงานและองค์กรธุรกิจจำนวน 10 แห่ง จากนั้นเป็นการอภิปรายผลและการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

**ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์องค์กรธุรกิจเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ**

 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ ในประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. บริษัทได้วางระบบการควบคุมภายในอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

2. องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร

3. ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

4. ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร

5. แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร

6. จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ซึ่งได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

 **4.1 ผลการสัมภาษณ์ คุณอุไรพร ถิ่นพรทิพย์ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเจ้าของสำนักงานบัญชี**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจมีดังต่อไปนี้

 **4.1.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

 องค์กรได้นำวิธีการควบคุมภายในตามหลักของ COSO มาปฏิบัติ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม เลือกคนที่มีคุณธรรม จิรยธรรม มอบหมายงาน

ตามหน้าที่ มีโครงสร้างของสายงาน

1. ประเมินความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และ

หาทางป้องกัน

1. กิจกรรมการควบคุม มีการอนุมัติและเบิกจ่ายตามนโยบายของ

บริษัท ตรวจสอบความถูกต้อง รักษาความลับลูกค้า

1. ข้อมูลและการสื่อสาร ชี้แจงให้บุคลากรภายในและภายนอก

เข้าใจระบบปฏิบัติงานต่างๆเสมอ

 **4.1.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

 ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนี้

1. ทรัพยากรบุคคล จัดสรรงานให้เหมาะสมกับคนและเวลา และ

ส่งเสริมในการฝึกอบรมเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มความชำนาญ

1. ทรัพยากรแวดล้อมอื่น เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

สำนักงาน จัดให้มีอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การใช้งาน รวมทั้งมีการสำรองข้อมูลไว้ใช้ยามฉุกเฉิน

 **4.1.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

เนื่องจากองค์กรมีขนาดเล็ก จึงไม่ได้ใช้ระบบควบคุมภายในมากนัก เน้นไปที่การควบคุมข้อมูลลูกค้า เอกสารลูกค้า การรักษาความลับของลูกค้า สำหรับบุคลากรในองค์กรจะใช้ควบคุมเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าแต่ละราย และควบคุมภายในด้านการเงิน ผู้รักษาเงินสดกับผู้อนุมัติเป็นคนละคนกัน ควบคุมด้านสถานที่ในการทำงาน การเข้า-ออกในสถานที่การทำงาน เช่นมีกุญแจเฉพาะพนักงาน

 **4.1.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

มีความสำคัญกับองค์กรอย่างมาก เนื่องจากระบบการควบคุมภายในที่ดีจะทำให้การทำงานมีระบบป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และทำให้องค์กรดำเนินไปตามเป้าหมายได้

 **4.1.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 ในอนาคตระบบเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ระบบ Manual ข้อมูลเอกสารต่างๆอยู่ในรูปแบบดิจิตอล เอกสารกระดาษลดลง ทำให้องค์กรต้องหาวิธีการป้องกันความเสี่ยงจากข้อมูลเสียหาย และต้องพัฒนาและเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีระบบสารสนเทศต่างๆให้ทันสมัย

 **4.1.6 จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

การสำรองข้อมูล มีการฺBack up ข้อมูลเป็นประจำ เนื่องจากปัจจุบันต้องทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อคอมพิวเตอร์มีปัญหาข้อมูลเสียหาย จะมีไฟล์Back up เก็บไว้ ซึ่งการ Back up ไฟล์เก็บไว้จัดทำทุกวันหลังเลิกงาน จัดเก็บไว้ 2 ที่ในแผ่น CD และ External Harddisk ซึ่งมีที่จัดเก็บไว้ออกจากที่ตั้งสำนักงาน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ไฟไหม้ อุทกภัย และเก็บไว้ที่สำนักงานอีก 1 ชุด เมื่อระบบมีปัญหาจะสามารถนำข้อมูลล่าสุดใช้ได้ทันที

 **ด้**

**4.2 ผลการสัมภาษณ์ คุณณัฐชาวีย์ ถาวรนาน พนักงานบริษัทรักษาความปลอดภัยไทยซีคอมพิทักษ์กิจ จำกัด**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

**4.2.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

บริษัทควรต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการควบคุมงานขึ้นมา เพื่อช่วยสร้างมาตรฐานในการควบคุมงานให้เป็นผลสำเร็จ และการควบคุมก็ควรมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเข้ามาตรวจสอบวิธีการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นพื้นฐานให้พนักงานสามารถรักษาคุณภาพของการทำงานได้ดีอยู่เสมอ หรือคุณภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่คงที่ ไม่เสื่อมหรือลดถอยลงมา เรียกได้ว่าเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน และสามารถใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือบริษัท หน่วยงานที่รับผิดชอบตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลสำเร็จลุล่วงด้วยดี

 **4.2.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

อยู่ที่ผู้บริหารใช้หลักจิตวิทยาเข้ามาช่วยควบคุมในการบริหารงาน หรือเรียกว่าการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เช่น ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานหรือพนักงานทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น ผู้บริหารขององค์กรก็ควรจะทำการจูงใจเพื่อให้พนักงานของตนเองมีกำลังใจ เป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงานอยู่ โดยการจูงใจด้วยเงิน รางวัล หรือสิ่งอื่นๆที่ไม่ใช่เงิน เพื่อมาช่วยกระตุ้นกระบวนการทำงานให้สำเร็จ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร

 **4.2.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

มีความเหมาะสม เพราะ การควบคุมงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพื่อเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมาย หรือข้อตกลงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

 **4.2.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

มีความสำคัญมาก เพราะว่า ระบบการควบคุมภายในทำให้ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องชี้วัดความก้าวหน้า และทำให้องค์กรมีเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานขอองบุคลากรภายในองค์กรและผลงาน หรือประสิทธิผลที่ดีก็จะตามมา เพื่อทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับ

 **4.2.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 ควรที่จะมีการออกแบบวิธีการควบคุมโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของทรัพยากร กระบวนการทำงาน กระบวนการบริหารภายในองค์กร คือต้องตั้งหลักในการควบคุมให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งๆขึ้นไป และนำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบ และมีประสิทธิภาพ จะได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายสูงสุดที่องค์กรได้ตั้งหรือกำหนดไว้ อย่างไม่มีปัญหาอื่นๆตามมา และอีกสิ่งที่สำคัญมากแล้วก็ต้องทำการควบคุมภายในองค์กรให้ได้เป็นผลสำเร็จอย่างแรกหรือเบื้องต้นคือ กระบวนการควบคุมความประพฤติของพนักงานองค์กรธุรกิจต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดวินัยไว้เป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการควบคุมความประพฤติของพนักงานในองค์กร

 **4.2.6 จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

 องค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลความสำเร็จขององค์กรในภาพรวมได้เป็นอย่างดี คือ นำหลักในการควบคุมมาคิดวิเคราะห์ดังนี้

1. มีความเหมาะสมกับงาน
2. มีความสอดคล้องกับความต้องการของงาน
3. มีความยืดหยุ่น
4. บอกข้อบกพร่อง หรือปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้
5. สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง

ปฏิบัติตามหลักทั้งหมดจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริหาร

เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน และก็ทำให้รู้ว่าวิธีที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น เป็นวิธีที่ผิด หรืออุปสรรคอะไรเกิดขึ้นมา องค์กรจะได้สามารถหาทางแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อประสิทธิผลที่ดีตามมา

**4.3 ผลการสัมภาษณ์ คุณธนลภย์ ไชยศิลป์ ผู้จัดการห้างหุ้นส่วนจำกัด วายพีเฮาซ์**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

**4.3.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

ทุกครั้งที่บริษัทมีการมอบหมายงาน จะมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงาน รวมถึงกำหนดขั้นตอนเพื่อจะบรรลุผลสำเร็จของงาน เมื่อทำงานเสร็จตามกรอบระยะเวลา จะมีฝ่ายตรวจสอบของบริษัททำการประเมินเนื้องาน และศักยภาพในการทำงานให้บรรลุตามกำหนดว่ามีประสิทธิภาพมากเพียงใด

 **4.3.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

งานที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทจะได้รับการประชุมตามระเบียบวาระการประชุม ซึ่งบริษัทจะกำหนดเกณฑ์การตัดสินและกรอบระยะเวลาเพื่องานแต่ละชิ้น จะต้องมีความรับผิดชอบมากเพียงใด และมั่นใจว่าสามารถทำตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด

 **4.3.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

 มีความเหมาะสม ตรงตามเงื่อนไขที่บริษัทตกลงว่าจ้างให้ทำงานแต่ละชิ้น หากไม่สามารถปฏิบัติตามได้ทางบริษัทจะเรียกพบเป็นการส่วนตัว

 **4.3.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

สำคัญ เพราะทุกตำแหน่งในองค์กรไม่ควรมีความเหลื่อมล้ำ

 **4.3.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 อาจต้องพึ่ง outsource จากนอกองค์กร เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร

 **4.3.6 จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

 บริษัทตั้งผู้ประสานงาน coordinator คอยกำกับให้งานบรรลุตามเป้าหมายบริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพ

**4.4 ผลการสัมภาษณ์ คุณเจนจิรา แสงย้อย พนักงานกรมสรรพากร**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

**4.4.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

สร้างค่านิยม ทบทวนกระบวนงานทั้งระบบ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT และการเชื่อมโยงฐานข้อมูล พัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ มีวัฒนธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม

 **4.4.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

1. พัฒนาระบบการบริหารและการบริการเพื่อเสริมสร้างการแข่งขันทางเศรษฐกิจและสังคม

2. เสริมสร้างธรรมาภิบาลและสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร

3. คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดต้นทุน ลดขั้นตอน ลดกระดาษ

 **4.4.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

เหมาะสม เพราะ การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากร การบริหารงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกฎระเบียบแนวทางปฏิบัติให้มีความชัดเจน ควบคู่กับการปลุกจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรมให้แก่บุคคลากร

 **4.4.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

มี เพราะทำให้บุคลากร ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบตามที่กรมสรรพากรกำหนด สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านต่างๆเกิดความเป็นธรรมเท่าเทียมกัน

 **4.4.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 1. บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน

 2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบ

 **4.4.6 จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

 1. การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

 2. การสร้างความเป็นมืออาชีพ

 3. การปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร

 4. การสร้างระบบควบคุมภายในที่เข้มแข็ง

 5. การเสริมสร้างความสมัครใจและปลูกฝังจิตสำนึก

**4.5 ผลการสัมภาษณ์ คุณโชติรส สีเหลือง องค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึก**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

**4.5.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

งานในบริษัทจะแบ่งงานออกเป็นส่วนและแยกเป็นแผนก แต่ละแผนกแบ่งงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์โดยแต่ละส่วน จะมีหัวหน้าส่วนเป็นผู้ควบคุมอีกที โดยในแต่ละเดือนทุกทุกสิ้นเดือน จะจัดการประชุมเพื่อหารือการดำเนินงาน แก้ไขข้อผิดพลาดในแต่ละส่วน ว่ามีปัญหาอย่างไร ควรแก้ไขและเพิ่มเติมอย่างไร และจัดการสัมมนาอบรมมให้กับพนักงาน

 **4.5.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

ลดการใช้งบประมาณบางส่วนที่ไม่เกี่ยวข้อง ลดต้นทุนที่ไม่เกี่ยวข้อง แต่ละคนควรทำในหลายๆหน้าที่ ลดการใช้แรงงานแต่หันมาใช้เครื่องจักรแทน มีการประเมินงบประมาณแต่ละไตรมาสมาควรใช้จ่ายเท่าไหร่ และมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มีโบนัสให้พนักงาน มีสวัสดิการที่ดี ในแต่ละองค์กรต้องสร้างความสัมพันธ์ให้กับพนักงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์

 **4.5.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

ระบบควบคุมภายในจะทำให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลตอบแทนในระยะยาว การใช้ทรัพยากรและการดูแลทรัพย์สินการรายงานข้อมูลทางการเงิน การดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือการปฏิบัติตามกฎหมาย บริษัทกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีจริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณนโยบายต่อต้างคอร์รัปชั่น และนโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมทั้งบทลงโทษกรณีการทำผิดระเบียบวินัย

 **4.5.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

มีความสำคัญต่อองค์กรเพราะ ลดความเสี่ยง ส่งเสริมให้มีความเข้าใจหลักการของมาตรฐาน การดำเนินธุรกิจและปฏิบัติตามหลักการ แสดงให้เห็นถึงการใช้มาตรฐานเหล่านี้ในการดำเนินธุรกิจ การใช้มาตรฐานเหล่านี้ในการทำงานจริงในทุกแง่มุม บ่งชี้ประเมิน รายงาน

 **4.5.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 1. ลดความเสี่ยงของธุรกิจ

 2. ลดความเสี่ยงของบริษัท เจ้าของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บุคลากร ระบบงาน

 **4.5.6 จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

 1. จัดวางระบบการควบคุมภายในโดยกำหนดหรือออกแบบวิธีการควบคุมและนำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบ มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

 2. มีการติดตามผลในระหว่างการปฏิบัติงาน และการรายงานเกี่ยวกับระบบควบคุม รวมทั้งการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงแก้ไข

 3. ดำเนินการให้การควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่รวมไว้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานตามปกติ มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่ การวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามผล ส่งเสริมและสนับสนุนในส่วนงาน ประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานภายใต้ระบบการควบคุมภายในที่นำมาใช้

**4.6 ผลการสัมภาษณ์ คุณสวรินทร์ บุญชู เจ้าของกิจการส่วนตัว**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

**4.6.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

 1. การจัดสรรเวลาทำงานให้แก่บุคคล

 2. จัดงานความรับผิดชอบในแต่ละจุดของแต่ละบุคคล

 3. วางแผนระบบการเงิน จัดสรรแบ่งกำไรในแต่ละวัน

 4. จัดระบบเช็คของ เข้า-ออกในแต่ละวัน

 5. ดูแลประเมินการทำงานของพนักงาน

 **4.6.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

 1. คิดกำไร ต้นทุน เพื่อดูยอดขายและนำไปปรับปรุงหรือแก้ไขในการขายหรือการบริการให้ดีขึ้น

 2. จัดสรรหาพนักงานที่รักและตั้งใจในการทำงาน

 3. ทำการประเมินของลูกค้าในความพึงพอใจ

 4. สรรหาสิ่งใหม่ๆให้กับกิจการ

 **4.6.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

เพราะทุกอย่างที่นำมาปฏิบัติหรือในการขายของให้แก่ลูกค้าผ่านการทำลองก่อนนำวางขาย และในตัวพนักงานก็พึงพอใจในการปฏิบัติของกิจการ โดยกิจการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอยู่สม่ำเสมอ และเปิดรับข้อเสนอแนะในตัวพนักงาน และกิจการยังมีการจัดสรรเงินอย่างเป็นระบบ แยกเงินแต่ละประเภทไว้ชัดเจน เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบภายในกิจการ ในการควบคุมตัวพนักงานทางกิจการจะมีบทลงโทษตามการกระทำผิดในแต่ละบุคคล โดยเริ่มโทษจากการตักเตือนและร้ายแรงถึงไล่ออกในกรณีทุจริตเงินหรือิสิ่งของภายในกิจการ โดยไม่มีการตัดเตือนใดๆ กิจการมีการแจ้งข้อปฏิบัติตัวในการทำงานให้ทราบก่อนที่จะตกลงว่าจ้างกัน

 **4.6.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

 การควบคุมการทำงานภายในมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะทำให้การดำเนินของกิจการเป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ ง่ายต่อการบริหารของเจ้าของและยังทำให้กิจการมีความน่าเชื่อถือต่อพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ การควบคุมระบบภายในยังแสดงให้เห็นถึงความมีคุณภาพขอองค์กรและกิจการ

 **4.6.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 1. เคร่งครัดและเข้มงวดกับทุกๆข้อปฏิบัติให้มากกว่าเดิม

 2. พัฒนาและต่อยอดกิจการให้ขยายใหญ่ขึ้น

 3. ให้พนักงานแจ้งเวลาเข้า-ออก ในการทำงานอย่างชัดเจนขึ้น

 **4.6.6 จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

 1. ให้พนักงานเช็นต์ชื่อเข้าออกตามเวลาที่ระบุ

 2. ให้พนักงานแจ้งสาเหตุและมีใบลาเมื่อแจ้งหยุดกับกิจการ

 3. มีใบแจ้งเมื่อให้เพื่อนพนักงานเข้างานแทน ต้องมีการแจ้งสาเหตุ

 4. มีการกำหนดเวลาในการทำงาน โดยกำหนดไม่ให้สายเกิน 15 นาที หากสายจะดำเนินการหักเงินตามความเหมาะสม

 5. มีข้อห้ามไม่ให้เอาคนภายนอกเข้ามาภายในร้าน

**4.7 ผลการสัมภาษณ์ คุณไกรสร หลีพันธุ์ พนักงานบริษัท The pizza company**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

**4.7.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

บริษัทวางระบบการควบคุมการทำงาน โดยแบ่งงานตามสายงาน จากหัวหน้าลงมาสู่ลูกน้อง โดยวางสิ่งที่ต้องทำ เป้าหมาย ความต้องการตามผู้บังคับบัญชา สั่งงานให้ลูกน้องแล้วบอกความต้องการ เป้าหมาย แล้วลงมือทำ ตรวจสอบการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท

 **4.7.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

องค์กรสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยการ สร้างเป้าหมายตามนโยบายของผู้บริหาร พร้อมแผนในการดำเนินงานในมาตรฐานเดียวกัน พร้อมสร้างมาตรฐานการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

 **4.7.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

มี เพราะการวางแผนควบคุมภายในสามารถดำเนินการได้สะดวกและจัดการปฏิบัติได้โดยรวดเร็ว การควบคุมภายในจะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายได้ประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก และสามารถแก้ไข ได้โดยเร็ว ไม่ยุ่งยาก

 **4.7.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

การควบคุมภายใน มีความสำคัญขององค์กรตั้งแต่ผู้บริหารจนไปถึงลูกจ้าง องค์กรต้องการระบบการควบคุมภายใน เป็นสิ่งที่สามารถจัดการได้โดยเร็ว การทำงานได้โดยง่ายไม่ยุ่งยาก และสามารถควบคุมได้ตั้งแต่ ผู้บริหารในหน่วยงานสามารถจัดการการควบคุมได้

 **4.7.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในองค์กร มีผลต่อการบริหารงานเป็นอย่างมากเพราะต้องดูแลควบคุมระบบภายในในการทำงาน เพื่อในการทำตามวัตถุประสงค์ขององค์กรภายในบริษัทที่ต้องการ ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ตามความสำเร็จของเป้าหมายในการศึกษาและการทำงานต่อไป

 **4.7.6 จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

 ในการควบคุมภายในบริษัทที่มีการนำมาปฏิบัติ คือ การสร้างมาตรฐานในการให้บริการ โดยการสร้างมาตรฐานให้พนักงานต้องปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเป็นมาตรฐานเหมือนกันหมดทุกสาขา ที่จะต้องดูแลความสะอาด การันตีรับประกันให้ลูกค้า เพื่อที่จะให้ได้เป็นหนึ่งในใจลูกค้า ตลอดจนการพัฒนาบุคลากร และความรู้ของบุคลากรให้เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นต่อไปในอนาคต

**4.8 ผลการสัมภาษณ์ คุณปิยะวรรณ ธุระทอง บริษัท ไอพี เอสเซนเชียล(ไทยแลนด์) จำกัด**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

**4.8.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

1. จัดระบบเดินเอกสาร

2. มีข้อกำหนดระยะเวลา

3. พัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงาน

 **4.8.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

1. จัดระบบภายใน โดยให้ตั้งเป้าหมาย เช่น ฝ่ายขายให้ตั้งยอดขาย

 2. ฝ่ายบัญชีให้กำหนดวิธีปิดงบ และเสร็จตามวันเวลากำหนด

 3. ฝ่ายจัดซื้อให้กำหนดราคาซื้อขายสินค้าในราคาที่ดีและของมีคุณภาพได้ตามที่ลูกค้าต้องการ

 **4.8.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

เหมาะสม เพราะมียอดขายที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ฝ่ายจัดซื้อได้ของตามที่ต้องการ และมีต้นทุนขายที่ถูกลง ฝ่ายบัญชีปิดงบได้ตามกำหนดเวลา

 **4.8.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

มีความสำคัญ เนื่องจากมีการควบคุมภายในที่ดีทำให้บริษัทดำเนินกิจการด้วยความมีประสิทธิภาพ และมีอัตรากำไรเพิ่มขึ้นทำให้กิจการอยู่ได้

 **4.8.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 เพื่อพัฒนาองค์กรให้เติบดต และพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

 **4.8.6 จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

 1. การตั้งเป้ายอดขาย

 2. การซื้อสินค้าให้ได้ราคาดี มีคุณภาพ สินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

 3. มีการส่งเอกสารให้ฝ่ายบัญชีได้ครบ และทำให้ฝ่ายบัญชีปิดงบรายเดือนทันตามเวลา

**4.9 ผลการสัมภาษณ์ คุณพัชรมัย กองทิพย์ บริษัท ส.กัญญา**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

**4.9.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

1. ลดภาระต้นทุนที่เกิดจากการผิดพลาดเล็กน้อย เช่น เน้นใช้เครื่องจักรแทนคนทำงาน

2. แสวงหาแรงงานที่มีทักษะ เพื่อลดเวลาในการผลิตสินค้าออกไปจำหน่าย

3. ใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมในการคำนวณ แผนการจดบันทึกรายรับ-รายจ่ายต่างๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการคำนวณและดูยอดย้อนหลัง

 **4.9.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

1. ตั้งเป้าหมาย คือ กำไรสูงสุดขององค์กร

 2. แบ่งหน้าที่คนงานอย่างชัดเจน

 3. มีแรงจูงใจในการทำงาน เช่น โบนัสประจำปี จับฉลากประจำปี

 4. กฎระเบียบภายในองค์กรที่พนักงานควรปฏิบัติในสถานที่ทำงาน

 5. สวัสดิการที่พนักงานควรจะได้รับ

 **4.9.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

ระบบการควบคุมภายในของบริษัทเหมาะสมเพราะเป็นบริษัทขนาดกลาง จึงมีข้อปฏิบัติน้อยไม่ยุ่งยาก

 **4.9.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

ระบบการควบคุมภายในองค์กรสำคัญมาก เพราะเป็นการสร้างวินัยให้แก่พนักงานภายในองค์กรรวมถึงผู้บริหาร ลดการผิดพลาดในด้านต่างๆได้ดี รวมถึงลดต้นทุนช่วยให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายที่มีความเสี่ยง จึงควรมีระบบควบคุมภายใน เช่น กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และบทลงโทษในการปฏิบัติงาน รวมถึงรางวัลในการปฏิบัติงาน

 **4.9.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 ถ้าในอนาคตองค์กรขนาดใหญ่ขึ้น ในการวางแผนงานต่างๆต้องเพิ่มขึ้นแน่นอน การวางแนวทางการพัฒนาระบบควบคุมภายในองค์กรในอนาคต ต้องรัดกุมได้มาตรฐานมากกว่าปัจจุบัน จึงมีผลต่อการวางแผนและบริหารทางด้านต่างๆมากขึ้น

 **4.9.6 จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

 1. ลงเวลาการปฏิบัติงานในทุกวันทั้งเข้าและเลิกงาน

 2. ติดกล้องวงจรปิดทั้งบริษัท เพื่อลดความเสี่ยงและดูการปฏิบัติงานของพนักงาน

 3. กำหนดเวลาสายของพนักงาน ลดค่าแรงงาน

 4. กำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาที่จะเกิดในการทำงาน

 5. มีมาตรการในการลงโทษในการทำผิด

**4.10 ผลการสัมภาษณ์ คุณชไมพร พลสี พนักงานของมหาวิทยาลัยมหิดล โรงพยาบาลศิริราช**

 ผลการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

**4.10.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

การทำงานบริการของโรงพยาบาล ต้องยิ้มแย้ม พูดจาไพเราะ งานบริการของเราต้องดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยที่มารักษา

 **4.10.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ต้องมี

1. วิสัยทัศน์ที่ดี
2. ผู้นำที่ดี มีการปกครองที่ดี
3. มีผู้ตาม เพื่อนร่วมงานที่ดี
4. ความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์กร

**4.10.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

มีความเหมาะสม เช่น การรักษาความปลอดภัยทางโรงพยาบาลมีทั้ง รปภ.และกล้องวงจรปิดทุกตึก จึงทำให้บุคลากรและผู้ป่วยเกิดความอุ่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล

 **4.10.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

มีความสำคัญมาก เพราะถ้าไม่มีระบบการควบคุมภายใน ผู้ป่วยจะไม่ไว้วางใจโรงพยาบาล

 **4.10.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 ปัจจุบันกล้องวงจรปิดอาจจะมีไม่ครอบคลุมทุกจุด จึงมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่ม ถือว่าเป็นการพัฒนาระบบการควบคุมภายใน

* + 1. **จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน**

**ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

 กล้องวงจรปิดสามารถนำมาใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงได้

**บทที่ 5**

**บทสรุปและข้อเสนอแนะ**

การวิจัยเรื่อง “บทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการการสัมภาษณ์พนักงานขององค์กรธุรกิจจำนวน 10 แห่ง และการรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาค้นคว้า จากผลการวิเคราะห์ในบทก่อน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนวทางการพัฒนา รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

* 1. **บทสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการ**

**สัมภาษณ์พนักงานขององค์กรธุรกิจในเรื่องของบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ**

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาบทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจจำนวน 10 แห่ง ในประเด็นต่อไปนี้ คือ บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

  **5.1.1 บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้**

 1. องค์กรได้นำวิธีการควบคุมภายในตามหลักของ COSO มาปฏิบัติ ดังนี้

 - สภาพแวดล้อม เลือกคนที่มีคุณธรรม จิรยธรรม มอบหมายงาน

ตามหน้าที่ มีโครงสร้างของสายงาน

* ประเมินความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และ

หาทางป้องกัน

* กิจกรรมการควบคุม มีการอนุมัติและเบิกจ่ายตามนโยบายของ

บริษัท ตรวจสอบความถูกต้อง รักษาความลับลูกค้า

* ข้อมูลและการสื่อสาร ชี้แจงให้บุคลากรภายในและภายนอก

เข้าใจระบบปฏิบัติงานต่างๆเสมอ

2. บริษัทควรต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการควบคุมงานขึ้นมา เพื่อช่วยสร้างมาตรฐานในการควบคุมงานให้เป็นผลสำเร็จ และการควบคุมก็ควรมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเข้ามาตรวจสอบวิธีการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นพื้นฐานให้พนักงานสามารถรักษาคุณภาพของการทำงานได้ดีอยู่เสมอ หรือคุณภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่คงที่ ไม่เสื่อมหรือลดถอยลงมา เรียกได้ว่าเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน และสามารถใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือบริษัท หน่วยงานที่รับผิดชอบตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลสำเร็จลุล่วงด้วยดี

3. ทุกครั้งที่บริษัทมีการมอบหมายงาน จะมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงาน รวมถึงกำหนดขั้นตอนเพื่อจะบรรลุผลสำเร็จของงาน เมื่อทำงานเสร็จตามกรอบระยะเวลา จะมีฝ่ายตรวจสอบของบริษัททำการประเมินเนื้องาน และศักยภาพในการทำงานให้บรรลุตามกำหนดว่ามีประสิทธิภาพมากเพียงใด

4. สร้างค่านิยม ทบทวนกระบวนงานทั้งระบบ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT และการเชื่อมโยงฐานข้อมูล พัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ มีวัฒนธรรมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีประสิทธิภาพและเที่ยงธรรม

5. งานในบริษัทจะแบ่งงานออกเป็นส่วนและแยกเป็นแผนก แต่ละแผนกแบ่งงานตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์โดยแต่ละส่วน จะมีหัวหน้าส่วนเป็นผู้ควบคุมอีกที โดยในแต่ละเดือนทุกทุกสิ้นเดือน จะจัดการประชุมเพื่อหารือการดำเนินงาน แก้ไขข้อผิดพลาดในแต่ละส่วน ว่ามีปัญหาอย่างไร ควรแก้ไขและเพิ่มเติมอย่างไร และจัดการสัมมนาอบรมมให้กับพนักงาน

 6 . การจัดสรรเวลาทำงานให้แก่บุคคล จัดงานความรับผิดชอบในแต่ละจุดของแต่ละบุคคล วางแผนระบบการเงิน จัดสรรแบ่งกำไรในแต่ละวัน จัดระบบเช็คของ เข้า-ออกในแต่ละวัน ดูแลประเมินการทำงานของพนักงาน

7. บริษัทวางระบบการควบคุมการทำงาน โดยแบ่งงานตามสายงาน จากหัวหน้าลงมาสู่ลูกน้อง โดยวางสิ่งที่ต้องทำ เป้าหมาย ความต้องการตามผู้บังคับบัญชา สั่งงานให้ลูกน้องแล้วบอกความต้องการ เป้าหมาย แล้วลงมือทำ ตรวจสอบการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท

8. จัดระบบเดินเอกสาร มีข้อกำหนดระยะเวลา พัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงาน

9. ควบคุมภายในดังนี้

 9.1 ลดภาระต้นทุนที่เกิดจากการผิดพลาดเล็กน้อย เช่น เน้นใช้เครื่องจักรแทนคนทำงาน

 9.2 แสวงหาแรงงานที่มีทักษะ เพื่อลดเวลาในการผลิตสินค้าออกไปจำหน่าย

 9.3 ใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมในการคำนวณ แผนการจดบันทึกรายรับ-รายจ่ายต่างๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการคำนวณและดูยอดย้อนหลัง

10. การทำงานบริการของโรงพยาบาล ต้องยิ้มแย้ม พูดจาไพเราะ งานบริการของเราต้องดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยที่มารักษา

 **5.1.2 องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร**

 1. ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนี้

 - ทรัพยากรบุคคล จัดสรรงานให้เหมาะสมกับคนและเวลา และส่งเสริมในการฝึกอบรมเฉพาะด้านเพื่อเพิ่มความชำนาญ

 - ทรัพยากรแวดล้อมอื่น เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

สำนักงาน จัดให้มีอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่การใช้งาน รวมทั้งมีการสำรองข้อมูลไว้ใช้ยามฉุกเฉิน

 2. อยู่ที่ผู้บริหารใช้หลักจิตวิทยาเข้ามาช่วยควบคุมในการบริหารงาน หรือเรียกว่าการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เช่น ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานหรือพนักงานทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น ผู้บริหารขององค์กรก็ควรจะทำการจูงใจเพื่อให้พนักงานของตนเองมีกำลังใจ เป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงานอยู่ โดยการจูงใจด้วยเงิน รางวัล หรือสิ่งอื่นๆที่ไม่ใช่เงิน เพื่อมาช่วยกระตุ้นกระบวนการทำงานให้สำเร็จ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร

 3. งานที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทจะได้รับการประชุมตามระเบียบวาระการประชุม ซึ่งบริษัทจะกำหนดเกณฑ์การตัดสินและกรอบระยะเวลาเพื่องานแต่ละชิ้น จะต้องมีความรับผิดชอบมากเพียงใด และมั่นใจว่าสามารถทำตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด

 4. อยู่ที่ผู้บริหารใช้หลักจิตวิทยาเข้ามาช่วยควบคุมในการบริหารงาน หรือเรียกว่าการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เช่น ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานหรือพนักงานทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น ผู้บริหารขององค์กรก็ควรจะทำการจูงใจเพื่อให้พนักงานของตนเองมีกำลังใจ เป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงานอยู่ โดยการจูงใจด้วยเงิน รางวัล หรือสิ่งอื่นๆที่ไม่ใช่เงิน เพื่อมาช่วยกระตุ้นกระบวนการทำงานให้สำเร็จ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร

 5. ลดการใช้งบประมาณบางส่วนที่ไม่เกี่ยวข้อง ลดต้นทุนที่ไม่เกี่ยวข้อง แต่ละคนควรทำในหลายๆหน้าที่ ลดการใช้แรงงานแต่หันมาใช้เครื่องจักรแทน มีการประเมินงบประมาณแต่ละไตรมาสมาควรใช้จ่ายเท่าไหร่ และมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มีโบนัสให้พนักงาน มีสวัสดิการที่ดี ในแต่ละองค์กรต้องสร้างความสัมพันธ์ให้กับพนักงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์

 6. ปฏิบัติดังนี้

 - คิดกำไร ต้นทุน เพื่อดูยอดขายและนำไปปรับปรุงหรือแก้ไขในการขายหรือการบริการให้ดีขึ้น

 - จัดสรรหาพนักงานที่รักและตั้งใจในการทำงาน

 - ทำการประเมินของลูกค้าในความพึงพอใจ

 - สรรหาสิ่งใหม่ๆให้กับกิจการ

7. องค์กรสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยการ สร้างเป้าหมายตามนโยบายของผู้บริหาร พร้อมแผนในการดำเนินงานในมาตรฐานเดียวกัน พร้อมสร้างมาตรฐานการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

 8.

 - จัดระบบภายใน โดยให้ตั้งเป้าหมาย เช่น ฝ่ายขายให้ตั้งยอดขาย

 - ฝ่ายบัญชีให้กำหนดวิธีปิดงบ และเสร็จตามวันเวลากำหนด

 - ฝ่ายจัดซื้อให้กำหนดราคาซื้อขายสินค้าในราคาที่ดีและของมีคุณภาพได้ตามที่ลูกค้าต้องการ

 9. ปฏิบัติดังนี้

 - ตั้งเป้าหมาย คือ กำไรสูงสุดขององค์กร

 - แบ่งหน้าที่คนงานอย่างชัดเจน

 - มีแรงจูงใจในการทำงาน เช่น โบนัสประจำปี จับฉลากประจำปี

 - กฎระเบียบภายในองค์กรที่พนักงานควรปฏิบัติในสถานที่ทำงาน

 - สวัสดิการที่พนักงานควรจะได้รับ

 10. องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ต้องมี

 - วิสัยทัศน์ที่ดี

 - ผู้นำที่ดี มีการปกครองที่ดี

 - มีผู้ตาม เพื่อนร่วมงานที่ดี

 - ความร่วมมือร่วมใจของคนในองค์กร

 **5.1.3 ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร**

 1. เนื่องจากองค์กรมีขนาดเล็ก จึงไม่ได้ใช้ระบบควบคุมภายในมากนัก เน้นไปที่การควบคุมข้อมูลลูกค้า เอกสารลูกค้า การรักษาความลับของลูกค้า สำหรับบุคลากรในองค์กรจะใช้ควบคุมเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าแต่ละราย และควบคุมภายในด้านการเงิน ผู้รักษาเงินสดกับผู้อนุมัติเป็นคนละคนกัน ควบคุมด้านสถานที่ในการทำงาน การเข้า-ออกในสถานที่การทำงาน เช่นมีกุญแจเฉพาะพนักงาน

2. มีความเหมาะสม เพราะ การควบคุมงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพื่อเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมาย หรือข้อตกลงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้

 3. มีความเหมาะสม ตรงตามเงื่อนไขที่บริษัทตกลงว่าจ้างให้ทำงานแต่ละชิ้น หากไม่สามารถปฏิบัติตามได้ทางบริษัทจะเรียกพบเป็นการส่วนตัว

 4. เหมาะสม เพราะ การบริหารจัดการภายในกรมสรรพากร การบริหารงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกฎระเบียบแนวทางปฏิบัติให้มีความชัดเจน ควบคู่กับการปลุกจิตสำนึก คุณธรรม จริยธรรมให้แก่บุคคลากร

 5. ระบบควบคุมภายในจะทำให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างผลตอบแทนในระยะยาว การใช้ทรัพยากรและการดูแลทรัพย์สินการรายงานข้อมูลทางการเงิน การดำเนินงานมีความน่าเชื่อถือการปฏิบัติตามกฎหมาย บริษัทกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีจริยธรรมทางธุรกิจ และจรรยาบรรณนโยบายต่อต้างคอร์รัปชั่น และนโยบายการรับแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน รวมทั้งบทลงโทษกรณีการทำผิดระเบียบวินัย

 6. เพราะทุกอย่างที่นำมาปฏิบัติหรือในการขายของให้แก่ลูกค้าผ่านการทำลองก่อนนำวางขาย และในตัวพนักงานก็พึงพอใจในการปฏิบัติของกิจการ โดยกิจการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอยู่สม่ำเสมอ และเปิดรับข้อเสนอแนะในตัวพนักงาน และกิจการยังมีการจัดสรรเงินอย่างเป็นระบบ แยกเงินแต่ละประเภทไว้ชัดเจน เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบภายในกิจการ ในการควบคุมตัวพนักงานทางกิจการจะมีบทลงโทษตามการกระทำผิดในแต่ละบุคคล โดยเริ่มโทษจากการตักเตือนและร้ายแรงถึงไล่ออกในกรณีทุจริตเงินหรือิสิ่งของภายในกิจการ โดยไม่มีการตัดเตือนใดๆ กิจการมีการแจ้งข้อปฏิบัติตัวในการทำงานให้ทราบก่อนที่จะตกลงว่าจ้างกัน

 7. มี เพราะการวางแผนควบคุมภายในสามารถดำเนินการได้สะดวกและจัดการปฏิบัติได้โดยรวดเร็ว การควบคุมภายในจะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายได้ประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก และสามารถแก้ไข ได้โดยเร็ว ไม่ยุ่งยาก

 8. เหมาะสม เพราะมียอดขายที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ฝ่ายจัดซื้อได้ของตามที่ต้องการ และมีต้นทุนขายที่ถูกลง ฝ่ายบัญชีปิดงบได้ตามกำหนดเวลา

 9. ระบบการควบคุมภายในของบริษัทเหมาะสมเพราะเป็นบริษัทขนาดกลาง จึงมีข้อปฏิบัติน้อยไม่ยุ่งยาก

 10. มีความเหมาะสม เช่น การรักษาความปลอดภัยทางโรงพยาบาลมีทั้ง รปภ.และกล้องวงจรปิดทุกตึก จึงทำให้บุคลากรและผู้ป่วยเกิดความอุ่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล

 **5.1.4 ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร**

 1. มีความสำคัญกับองค์กรอย่างมาก เนื่องจากระบบการควบคุมภายในที่ดีจะทำให้การทำงานมีระบบป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และทำให้องค์กรดำเนินไปตามเป้าหมายได้

 2. มีความสำคัญมาก เพราะว่า ระบบการควบคุมภายในทำให้ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องชี้วัดความก้าวหน้า และทำให้องค์กรมีเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานขอองบุคลากรภายในองค์กรและผลงาน หรือประสิทธิผลที่ดีก็จะตามมา เพื่อทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับ

 3. สำคัญ เพราะทุกตำแหน่งในองค์กรไม่ควรมีความเหลื่อมล้ำ

 4. มี เพราะทำให้บุคลากร ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบตามที่กรมสรรพากรกำหนด สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านต่างๆเกิดความเป็นธรรมเท่าเทียมกัน

 5. มีความสำคัญต่อองค์กรเพราะ ลดความเสี่ยง ส่งเสริมให้มีความเข้าใจหลักการของมาตรฐาน การดำเนินธุรกิจและปฏิบัติตามหลักการ แสดงให้เห็นถึงการใช้มาตรฐานเหล่านี้ในการดำเนินธุรกิจ การใช้มาตรฐานเหล่านี้ในการทำงานจริงในทุกแง่มุม บ่งชี้ประเมิน รายงาน

 6. การควบคุมการทำงานภายในมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะทำให้การดำเนินของกิจการเป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ ง่ายต่อการบริหารของเจ้าของและยังทำให้กิจการมีความน่าเชื่อถือต่อพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ การควบคุมระบบภายในยังแสดงให้เห็นถึงความมีคุณภาพขอองค์กรและกิจการ

 7. การควบคุมภายใน มีความสำคัญขององค์กรตั้งแต่ผู้บริหารจนไปถึงลูกจ้าง องค์กรต้องการระบบการควบคุมภายใน เป็นสิ่งที่สามารถจัดการได้โดยเร็ว การทำงานได้โดยง่ายไม่ยุ่งยาก และสามารถควบคุมได้ตั้งแต่ ผู้บริหารในหน่วยงานสามารถจัดการการควบคุมได้

 8. มีความสำคัญ เนื่องจากมีการควบคุมภายในที่ดีทำให้บริษัทดำเนินกิจการด้วยความมีประสิทธิภาพ และมีอัตรากำไรเพิ่มขึ้นทำให้กิจการอยู่ได้

 9. ระบบการควบคุมภายในองค์กรสำคัญมาก เพราะเป็นการสร้างวินัยให้แก่พนักงานภายในองค์กรรวมถึงผู้บริหาร ลดการผิดพลาดในด้านต่างๆได้ดี รวมถึงลดต้นทุนช่วยให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายที่มีความเสี่ยง จึงควรมีระบบควบคุมภายใน เช่น กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และบทลงโทษในการปฏิบัติงาน รวมถึงรางวัลในการปฏิบัติงาน

 10. มีความสำคัญมาก เพราะถ้าไม่มีระบบการควบคุมภายใน ผู้ป่วยจะไม่ไว้วางใจโรงพยาบาล

 **5.1.5 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 1. ในอนาคตระบบเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ระบบ Manual ข้อมูลเอกสารต่างๆอยู่ในรูปแบบดิจิตอล เอกสารกระดาษลดลง ทำให้องค์กรต้องหาวิธีการป้องกันความเสี่ยงจากข้อมูลเสียหาย และต้องพัฒนาและเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีระบบสารสนเทศต่างๆให้ทันสมัย

2. ควรที่จะมีการออกแบบวิธีการควบคุมโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ของทรัพยากร กระบวนการทำงาน กระบวนการบริหารภายในองค์กร คือต้องตั้งหลักในการควบคุมให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งๆขึ้นไป และนำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบ และมีประสิทธิภาพ จะได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายสูงสุดที่องค์กรได้ตั้งหรือกำหนดไว้ อย่างไม่มีปัญหาอื่นๆตามมา และอีกสิ่งที่สำคัญมากแล้วก็ต้องทำการควบคุมภายในองค์กรให้ได้เป็นผลสำเร็จอย่างแรกหรือเบื้องต้นคือ กระบวนการควบคุมความประพฤติของพนักงานองค์กรธุรกิจต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดวินัยไว้เป็นเครื่องมือที่จะใช้ในการควบคุมความประพฤติของพนักงานในองค์กร

 3. อาจต้องพึ่ง outsource จากนอกองค์กร เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร

 4. บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบ

 5. ลดความเสี่ยงของธุรกิจ ลดความเสี่ยงของบริษัท เจ้าของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บุคลากร ระบบงาน

 6. เคร่งครัดและเข้มงวดกับทุกๆข้อปฏิบัติให้มากกว่าเดิม พัฒนาและต่อยอดกิจการให้ขยายใหญ่ขึ้น ให้พนักงานแจ้งเวลาเข้า-ออก ในการทำงานอย่างชัดเจนขึ้น

 7. แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในองค์กร มีผลต่อการบริหารงานเป็นอย่างมากเพราะต้องดูแลควบคุมระบบภายในในการทำงาน เพื่อในการทำตามวัตถุประสงค์ขององค์กรภายในบริษัทที่ต้องการ ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ตามความสำเร็จของเป้าหมายในการศึกษาและการทำงานต่อไป

 8. เพื่อพัฒนาองค์กรให้เติบดต และพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

 9. ถ้าในอนาคตองค์กรขนาดใหญ่ขึ้น ในการวางแผนงานต่างๆต้องเพิ่มขึ้นแน่นอน การวางแนวทางการพัฒนาระบบควบคุมภายในองค์กรในอนาคต ต้องรัดกุมได้มาตรฐานมากกว่าปัจจุบัน จึงมีผลต่อการวางแผนและบริหารทางด้านต่างๆมากขึ้น

 10. ปัจจุบันกล้องวงจรปิดอาจจะมีไม่ครอบคลุมทุกจุด จึงมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่ม ถือว่าเป็นการพัฒนาระบบการควบคุมภายใน

 **5.1.6 แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร**

 1. การสำรองข้อมูล มีการฺBack up ข้อมูลเป็นประจำ เนื่องจากปัจจุบันต้องทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อคอมพิวเตอร์มีปัญหาข้อมูลเสียหาย จะมีไฟล์Back up เก็บไว้ ซึ่งการ Back up ไฟล์เก็บไว้จัดทำทุกวันหลังเลิกงาน จัดเก็บไว้ 2 ที่ในแผ่น CD และ External Harddisk ซึ่งมีที่จัดเก็บไว้ออกจากที่ตั้งสำนักงาน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ไฟไหม้ อุทกภัย และเก็บไว้ที่สำนักงานอีก 1 ชุด เมื่อระบบมีปัญหาจะสามารถนำข้อมูลล่าสุดใช้ได้ทันที

2. องค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลความสำเร็จขององค์กรในภาพรวมได้เป็นอย่างดี คือ นำหลักในการควบคุมมาคิดวิเคราะห์ดังนี้

- มีความเหมาะสมกับงาน

- มีความสอดคล้องกับความต้องการของงาน

- มีความยืดหยุ่น

- บอกข้อบกพร่อง หรือปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้

- สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้อย่างถูกต้อง

ปฏิบัติตามหลักทั้งหมดจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการ

ตรวจสอบการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน และก็ทำให้รู้ว่าวิธีที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น เป็นวิธีที่ผิด หรืออุปสรรคอะไรเกิดขึ้นมา องค์กรจะได้สามารถหาทางแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อประสิทธิผลที่ดีตามมา

 3.บริษัทตั้งผู้ประสานงาน coordinator คอยกำกับให้งานบรรลุตามเป้าหมายบริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพ

 4. การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน การสร้างความเป็นมืออาชีพ การปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร การสร้างระบบควบคุมภายในที่เข้มแข็ง การเสริมสร้างความสมัครใจและปลูกฝังจิตสำนึก

 5. ปฏิบัติดังนี้

 5.1 จัดวางระบบการควบคุมภายในโดยกำหนดหรือออกแบบวิธีการควบคุมและนำมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบ มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

 5.2 มีการติดตามผลในระหว่างการปฏิบัติงาน และการรายงานเกี่ยวกับระบบควบคุม รวมทั้งการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงแก้ไข

 5.3 ดำเนินการให้การควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่รวมไว้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานตามปกติ มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่ การวางแผน การดำเนินงาน และการติดตามผล ส่งเสริมและสนับสนุนในส่วนงาน ประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานภายใต้ระบบการควบคุมภายในที่นำมาใช้

 6. ปฏิบัติดังนี้

 6.1 ให้พนักงานเช็นต์ชื่อเข้าออกตามเวลาที่ระบุ

 6.2 ให้พนักงานแจ้งสาเหตุและมีใบลาเมื่อแจ้งหยุดกับกิจการ

 6.3 มีใบแจ้งเมื่อให้เพื่อนพนักงานเข้างานแทน ต้องมีการแจ้งสาเหตุ

 6.4 มีการกำหนดเวลาในการทำงาน โดยกำหนดไม่ให้สายเกิน 15 นาที หากสายจะดำเนินการหักเงินตามความเหมาะสม

 6.5 มีข้อห้ามไม่ให้เอาคนภายนอกเข้ามาภายในร้าน

 7. ในการควบคุมภายในบริษัทที่มีการนำมาปฏิบัติ คือ การสร้างมาตรฐานในการให้บริการ โดยการสร้างมาตรฐานให้พนักงานต้องปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเป็นมาตรฐานเหมือนกันหมดทุกสาขา ที่จะต้องดูแลความสะอาด การันตีรับประกันให้ลูกค้า เพื่อที่จะให้ได้เป็นหนึ่งในใจลูกค้า ตลอดจนการพัฒนาบุคลากร และความรู้ของบุคลากรให้เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นต่อไปในอนาคต

 8. ปฏิบัติดังนี้

 8.1 การตั้งเป้ายอดขาย

 8.2 การซื้อสินค้าให้ได้ราคาดี มีคุณภาพ สินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

 8.3 มีการส่งเอกสารให้ฝ่ายบัญชีได้ครบ และทำให้ฝ่ายบัญชีปิดงบรายเดือนทันตามเวลา

 9. ปฏิบัติดังนี้

 9.1 ลงเวลาการปฏิบัติงานในทุกวันทั้งเข้าและเลิกงาน

 9.2 ติดกล้องวงจรปิดทั้งบริษัท เพื่อลดความเสี่ยงและดูการปฏิบัติงานของพนักงาน

 9.3 กำหนดเวลาสายของพนักงาน ลดค่าแรงงาน

 9.4 กำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาที่จะเกิดในการทำงาน

 9.5 มีมาตรการในการลงโทษในการทำผิด

 10. กล้องวงจรปิดสามารถนำมาใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงได้

**5.2 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ**

 จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าบทบาทของการควบคุมภายในนั้นมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของทุกองค์กรธุรกิจเป็นอย่างมากดังนี้

 1. เนื่องจากระบบการควบคุมภายในที่ดีจะทำให้การทำงานมีระบบป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และทำให้องค์กรดำเนินไปตามเป้าหมายได้

 2. ระบบการควบคุมภายในทำให้ดำเนินงานหรือปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องชี้วัดความก้าวหน้า และทำให้องค์กรมีเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานขอองบุคลากรภายในองค์กรและผลงาน หรือประสิทธิผลที่ดีก็จะตามมา เพื่อทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับ

 3. ทุกตำแหน่งในองค์กรไม่ควรมีความเหลื่อมล้ำ

 4. ทำให้บุคลากร ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบตามที่กรมสรรพากรกำหนด สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านต่างๆเกิดความเป็นธรรมเท่าเทียมกัน

 5. ลดความเสี่ยง ส่งเสริมให้มีความเข้าใจหลักการของมาตรฐาน การดำเนินธุรกิจและปฏิบัติตามหลักการ แสดงให้เห็นถึงการใช้มาตรฐานเหล่านี้ในการดำเนินธุรกิจ การใช้มาตรฐานเหล่านี้ในการทำงานจริงในทุกแง่มุม บ่งชี้ประเมิน รายงาน

 6. ทำให้การดำเนินของกิจการเป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ ง่ายต่อการบริหารของเจ้าของและยังทำให้กิจการมีความน่าเชื่อถือต่อพนักงานและลูกค้าที่มาใช้บริการ การควบคุมระบบภายในยังแสดงให้เห็นถึงความมีคุณภาพขอองค์กรและกิจการ

 7. การควบคุมภายใน มีความสำคัญขององค์กรตั้งแต่ผู้บริหารจนไปถึงลูกจ้าง องค์กรต้องการระบบการควบคุมภายใน เป็นสิ่งที่สามารถจัดการได้โดยเร็ว การทำงานได้โดยง่ายไม่ยุ่งยาก และสามารถควบคุมได้ตั้งแต่ ผู้บริหารในหน่วยงานสามารถจัดการการควบคุมได้

 8. มีการควบคุมภายในที่ดีทำให้บริษัทดำเนินกิจการด้วยความมีประสิทธิภาพ และมีอัตรากำไรเพิ่มขึ้นทำให้กิจการอยู่ได้

 9. ระบบการควบคุมภายในองค์กรสำคัญมาก เพราะเป็นการสร้างวินัยให้แก่พนักงานภายในองค์กรรวมถึงผู้บริหาร ลดการผิดพลาดในด้านต่างๆได้ดี รวมถึงลดต้นทุนช่วยให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายที่มีความเสี่ยง จึงควรมีระบบควบคุมภายใน เช่น กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และบทลงโทษในการปฏิบัติงาน รวมถึงรางวัลในการปฏิบัติงาน

 10. ถ้าไม่มีระบบการควบคุมภายใน เช่นในโรงพยาบาล ผู้ป่วยจะไม่ไว้วางใจโรงพยาบาล ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป

**5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

 จากการวิเคราะห์บทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัยดังนี้

 5.3.1 ศึกษาระบบการควบคุมภายใน

 5.3.2 วิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อองค์กร

**บรรณานุกรม**

**บรรณานุกรม**

จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะและศิลปพร ศรีจั่นเพชร.

 2548.การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน.(พิมพ์ครั้งที่

 1).กรุงเทพ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดทีพีเอ็น เพรส.

ดนุชา อาชามาส.2554. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุม

 ภายในระบบสารสนเทศ. : การประปานครหลวง

ธาริณี เณรวงค์.ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบ

 สารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลัง

 ภาครัฐของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมือง.มหาวิทยาลัย

 ศรีปทุม

ประไพพิศ ลลิตาภรณ์.2549.ระบบการควบคุมภายใน จากผลการศึกษา

 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในของ

 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รัตนาภรณ์ ปรีดาศักดิ์และพิมลพรรณ สิงห์ทอง.การศึกษาเปรียบเทียบ

 แนวคิดการควบคุมภายในของโคโซ่กับระบบการควบคุม

 ภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.มหาวิทยาลัยราช

 ภัฏเพชรบุรี

สกลพร พิบูลย์วงศ์.ความคิดเห็นของนักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาด

 หลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน เกี่ยวกับการวางระบบ

 ควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อ

 คุณภาพข้อมูลทางบัญชี.วิทยาลัยราชพฤกษ์.

สายฝน ด้วงกูล.ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายในของผู้

 ตรวจสอบภายในทหารบก.มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สุวินชา การพัดชี.การวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายใน

 ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

 ในเขตกรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

 ธัญบุรี

**ภาคผนวก**

**แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย**

**ชื่อโครงการวิจัย** บทบาทของการควบคุมภายในในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรธุรกิจ

ชื่อผู้ที่ให้สัมภาษณ์...........................................................................................................

ชื่อผู้ที่สัมภาษณ์..................................................วันเดือนปีที่สัมภาษณ์...............................

เวลา........................................................สถานที่(บริษัท)..................................................

1. บริษัทได้วางระบบการควบคุมอย่างไร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

2. องค์กรจะสามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างไร

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

|  |
| --- |
| 3. ระบบการควบคุมภายในที่บริษัทนำมาปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร |

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

4. ท่านคิดว่าระบบการควบคุมภายในมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร

.................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

5. แนวทางการพัฒนาระบบการควบคุมภายในขององค์กรในอนาคต ที่มีผลต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างไร

..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

6.จงยกตัวอย่างระบบการควบคุมภายในของบริษัทท่าน ที่นำมาปฏิบัติแล้วทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

.................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**ขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาตอบแบบสอบถามครั้งนี้**

**ประวัติผู้เขียน**

**นางสาวอภิญญา วิเศษสิงห์**

**ประวัติการศึกษา**

 2538 บริหารธุรกิจบัณฑิต(การบัญชี)

 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

 2542 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

 (การบัญชี)

 มหาวิทยาลัยสยาม

**ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน**

 **2**547-2559 อาจารย์ประจำ สาขาการบัญชี

 คณะวิทยาการจัดการ

 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

 2560 หัวหน้าสาขาวิชาการบัญชี

 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย

 ราชภัฎสวนสุนันทา