ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

ปิยนุช ศักดิ์ดี

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของการควบคุมภายในและความน่าเชื่อถือองค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร และศึกษาผลกระทบของการควบคุมภายในต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี จำนวน 186 คน และจัดเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบของการควบคุมภายใน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

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

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

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 mornitoring, 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 mornitoring, control activities, and control environment has positive impact on corporate credibility with statistical significance at 0.01

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาคราชการ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ต้องมีการปรับตัว และกำหนดกลยุทธ์ วิธีการในการทำงานใหม่ รวมถึงการจัดหาเครื่องมือด้านการจัดการเข้ามาช่วยในการบริหารงานให้มากขึ้น ระบบการควบคุมภายในถือเป็นเครื่องมือในด้านการจัดการประเภทหนึ่งที่ถูกนำมาช่วยกำกับ ควบคุมในการบริหารงาน และเป็นกลไกพื้นฐานสำคัญของกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ (เจริญ เจษฎาวัลย์,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 สถาบันได้ร่วมกันศึกษาและพัฒนาแนวคิดของการควบคุมภายในนี้ขึ้น ซึ่งได้แก่ สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งสหรัฐอเมริกา (AICPA) สมาคมผู้ตรวจสอบใน (IIA) สมาคมผู้บริหารการเงิน (FEI) สมาคมนักบัญชีแห่งสหรัฐอเมริกา (AAA) และสมาคมนักบัญชีเพื่อการบริหาร (IMA) จนกระทั่งได้มีการปรับปรุงครั้งใหญ่ในปี พ.ศ. 2556 ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดการควบคุม ภายในภายใต้ชื่อ COSO 2013 ที่ยังตั้งอยู่บน 5 องค์ประกอบหลักเดิม คือ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล โดยเพิ่มเติม 17 หลักการย่อยเพื่อทำให้ระบบการควบคุมภายในมีความเข้มแข็งและชัดเจนยิ่งขึ้น (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 จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ผลักดันให้มีการคิดเกี่ยวกับธุรกิจในกรอบนิยามใหม่ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลง ในสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างซ้ำๆ ต่อเนื่องเป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของลูกค้าในที่สุด

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งเป็นส่วนงานหนึ่งภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อกำหนดในด้านการดำเนินการด้านการเงินและงบประมาณอย่างชัดเจน มีระบบการตรวจสอบภายในทั้งโดยศูนย์ตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยฯ และงานตรวจสอบภายในของคณะฯ รวมทั้งมีงานบริหารความเสี่ยงเป็นหน่วยงานที่ผลักดันให้เกิดการบริหารความเสี่ยงทั้งในและระดับคณะฯ ในภารรวมระดับหน่วยงานอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ยังมีการจัดโครงสร้างองค์กรและการบริหารที่มีหน่วยงานและผู้บริหารการเงินการคลังอย่างชัดเจน และเน้นให้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานคลังอย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่ยอมรับ และเป็นแหล่งเรียนรู้ศึกษาดูงานของหน่วยราชการ และโรงพยาบาลของรัฐเป็นระยะ

สืบเนื่องจากปี พ.ศ.2559 มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีมติให้คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาธิบดี ออกเป็นส่วนงานที่บริหารรายได้ตนเอง มีผลทำให้การบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงไป ฝ่ายการคลัง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชีของคณะฯ รวมทั้งสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ตามนโยบายของคณะฯ จึงต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายใน ให้มีมาตราฐานมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้าความเชื่อมั่น และให้สอดคล้องตามประกาศฯ ที่มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบ ความสัมพันธ์ และผลกระทบของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอแนะ และทำให้ระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ และหาเทคนิคการสร้างความน่าเชื่อถือในองค์กร อันจะส่งผลต่อการพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

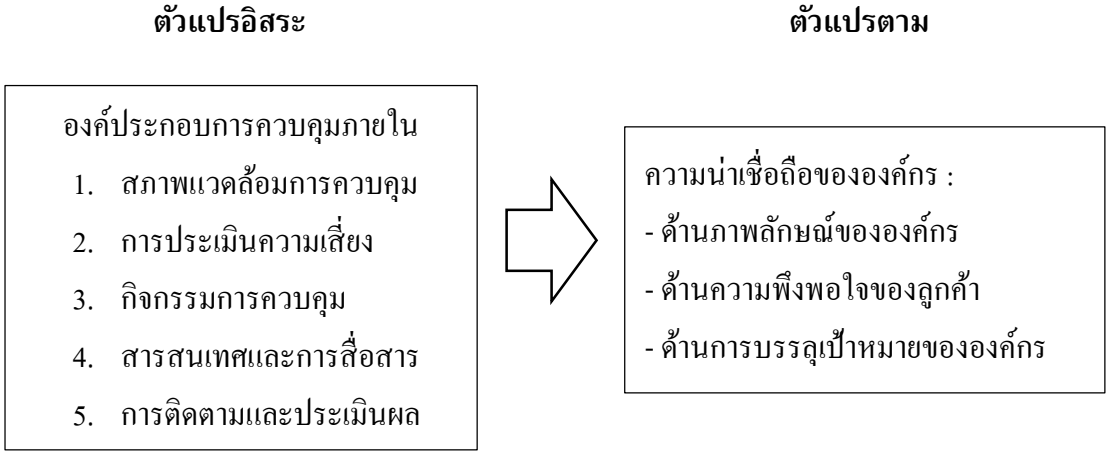
1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายในและความน่าเชื่อถือขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานการควบคุมภายใน และทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิดที่นำมาใช้ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้กรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



5. สมมติฐานการศึกษา

H1: การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H2: การควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H3: การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H4: การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H5: การควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร

H6: การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

H7: การควบคุมภายในด้านการประเมินความเสี่ยงส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

H8: การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุมส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

H9: การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสารส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

H10: การควบคุมภายในด้านการติดตามและประเมินผลส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร กำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ และนโยบายของหน่วยงานโดยมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รายงานการเงินมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และหน่วยงานมีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ

ระบบการควบคุมภายใน หมายถึง ระบบการควบคุมที่มีองค์ประกอบของการควบคุมซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล

สภาพแวดล้อมของการควบคุม หมายถึง ปัจจัยที่ส่งเสริม องค์ประกอบในการควบคุมสภาพแวดล้อมด้านความซื่อสัตย์และจริยธรรม ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร ด้านคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการตรวจสอบ ด้านปรัชญาและ รูปแบบการบริหารของ

ผู้บริหาร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ และ ด้านนโยบายและวิธีบริหารงานบุคคล ซึ่งส่งผลให้การควบคุมที่มีอยู่ ได้ผลดีขึ้นหรือในทางตรงกันข้ามสภาพแวดล้อมอาจจะทำให้การควบคุมลดลงได้

การประเมินความเสี่ยง หมายถึง กระบวนการในการประเมินความเสี่ยงประกอบด้วยระบุปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดการความเสี่ยง ที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน รวมทั้งการกำหนด แนวทางที่จำเป็นต้องใช้ในการควบคุมความเสี่ยงหรือการบริหารความเสี่ยง

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

สารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ข้อมูลข่าวสารและข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งจะต้องมีลักษณะความเหมาะสมกับการใช้ความถูกต้องสมบูรณ์ให้เป็นปัจจุบัน ความทันเวลาและความสะดวกในการเข้าถึง

การติดตามประเมินผล หมายถึง กระบวนการ ประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน และประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายใน 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

7. ขอบเขตของการศึกษา

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย จำนวน 1 คน หัวหน้างาน จำนวน 4 คน หัวหน้าหน่วย จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 171 คน รวมทั้งสิ้น 186 คน

8. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง และผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัย 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

ข้อมูลในตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย เพื่อแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น = 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

9. ผลการศึกษา

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

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน โดยภาพรวมมีการควบคุมภายในอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยภาพรวมมีระดับความน่าเชื่อถืออยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการศึกษาด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (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

ผลการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสถิติโดยอาศัยการ วิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) พบว่า การควบคุมภายในที่สกัดประกอบได้ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง และด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความน่าเชื่อขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (Mutiple Regression Analysis) พบว่า การควบคุมภายในที่สกัดประกอบได้ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง และด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความน่าเชื่อขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

10. อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร” สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ความคิดเห็นส่วนใหญ่ ของบุคลากรของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์-โรงพยาบาลรามาธิบดี ให้ความสำคัญกับการกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มากที่สุด โดยผู้บริหารมุ่งเน้นในเรื่องการกำหนดขอบเขตการมอบอำนาจอนุมัติอย่างชัดเจน การสอบทานการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ และมีการป้องกันการทุจริตอย่างรัดกุม โดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการ

ประมวลผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ ศิวพร ขจรเวทย์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า บริษัทมีนโยบายการควบคุมภายในโดยเปิดเผยไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงจัดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่สำคัญออกจากกัน มีการควบคุมสิทธิการเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลสารสนเทศ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ในกฎบัตรและกำหนดวงเงินอำนาจอนุมัติอย่างชัดเจน ในส่วนของการกำกับดูแลการดำนินงานของบริษัทย่อย และบริษัทร่วม และยังสอดคล้องกับ นุจรี กลันตอน (2553) ได้กล่าวไว้ว่า องค์กรมีกิจกรรมการควบคุม มีนโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจความรับผิดชอบและแบ่งแยกหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การสอบทานการดำเนินงานโดยผู้บริหาร แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีกิจกรรมการควบคุมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ กายาไชย (2550) พบว่า สมาชิกในกลุ่มออมทรัพย์ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการควบคุม ที่มีการชี้แจงรายรับ รายจ่าย และแจ้งให้สมาชิกทราบ พร้อมทั้งมีการประกาศให้สมาชิกทราบถึงระเบียบของกลุ่มและมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของกลุ่มออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง การกระทำเช่นนี้จะช่วยให้กลุ่มออมทรัพย์มีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2) บุคลากรของฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือขององค์กรโดยรวม ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากฝ่ายการคลัง คณะ-แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้กำหนดให้มีการพัฒนากระบวนการ การบริหารจัดการที่โปร่งใส การให้บุคลากรมีปรับตัวและเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา รวมถึงมีการพัฒนาศักยภาพ และความสามารถในการรักษาคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อภิญญา ฤทธิ์ธรรม (2559) พบว่า ความน่าเชื่อถือขององค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความจงรักภักดีของลูกค้า ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรตระหนักถึงความสำคัญของความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการรักษาสัญญาการให้บริการและการรักษาข้อมูลของลูกค้า ดำเนินงานทุกด้านให้มีประสิทธิภาพ มีการบริหารความเสี่ยง เที่ยงธรรม และมีความโปร่งใส และนำข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถป้องกันเหตุการณ์ที่อาจกระทบต่อการบริหารงาน ทำให้สามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ และมีผลการดำเนินงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดต่อไปในอนาคต

3) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร พบว่า การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุมและประเมินความเสี่ยง และด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือขององค์กร เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้หากหน่วยงานมีการ

ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการควบคุมภายใน เช่น การกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ในการรับ–จ่ายเงิน จะไม่สามารถบันทึกบัญชีได้ การตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายเงินให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับ ก็จะทำให้หน่วยงานและบุคคลภายนอก เกิดความไว้วางใจในระบบการทำงาน และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุภา วิเศษศร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการดำเนินงานระบบการควบคุมภายในด้านการดำเนินงานด้านสภาพแวดล้อมองค์กร กิจกรรมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามประเมินผล มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานระบบการควบคุมภายใน

4) จากการวิเคราะห์ผลกระทบของการควบคุมภายในกับความน่าเชื่อถือขององค์กร พบว่า การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการติดตามประเมินผล ด้านกิจกรรมการควบคุม และประเมินความเสี่ยง และด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ส่งผลกระทบในเชิงพวกกับความน่าเชื่อถือขององค์กร แสดงว่าการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบหลายๆ ด้าน ซึ่งในบริบทที่แตกต่างกัน ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือขององค์กรที่แตกต่างกันไป สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กัลยาณี ด่านทองหลวง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของระบบการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า องค์ประกอบของระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนทองถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา ในด้านการดำเนินงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ด้านรายงานการเงินมีความน่าเชื่อถือ และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

11. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ดังนี้

1) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเกี่ยวกับการควบคุมภายในเฉพาะบุคลากรของฝ่ายการคลัง ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากลุ่มหน่วยงานในระดับผู้บริหารส่วนกลางขององค์กร เพื่อจะได้เห็นภาพกว้างของการบริหร และนำผลการศึกษาไปประกอบการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

2) การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน หากจะทำการวิจัยในอนาคต เห็นควรศึกษาในเรื่องบริบทอื่น ๆ เช่น การบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

วิทยานิพนธ์

กุสุมา โสเขียว. (2549). *ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมธุรกิจที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ประเสริฐ กายาไชย. (2551). *การควบคุมภายในของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตบ้านโป่งฮึ้ง หมู่ 2 และหมู่ 17 ตำบลห้วยสัก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สุวินชา การพัดช. (2555). *ศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อภิญญา ฤทธิ์ธรรม. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือขององค์กรกับความจงรักภักดีของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ค้นคว้าอิสระ

กัลณี ด่านทองหลาง. (2560). *ผลกระทบของระบบการควบคุมภายในต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยราชมงคลอีสาน.

ฐิติโชค พันศิริพัฒน์. (2559). *การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในใช้ในองค์กร.* การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

นุจรี กลันตอน. (2553). *ศึกษาแนวคิดด้านการควบคุมภายในตามแนวโคโซ่ (COSO) กับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศิวพร ขจรเวทย์. (2559). การ*เปิดเผยการควบคุมภายในตามกรอบงานโคโซ่ 2013 ของกลุ่มธุรกิจ ธนาคารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

หนังสือ

จันทนา สาขากร และคณะ.(2551). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน.* กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็นเพรส.

เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปะพร ศรีจั่นเพชร. (2547). *ทฤษฎีการบัญชี (พิมพ์ครั้งที่ 10).* กรุงเทพฯ: ที พี เอ็น เพรส.

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

ภาษาต่างประเทศ

ARTRICLE

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