

การควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Effect of Internal Control on Efficiency of Performance in the Epidemic
Situation COVID-19 of Faculty of Accountancy, Bangkokthonburi University

¹ชลิตา ลีนจี, ²กนกมณี หอมแก้ว และ ³ลักขมณี บุญเยี่ยม

¹Chalida Linjee, ²Kanokmani Homkaew and ³Laksamee Boon-iam

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Bachelor of Accountancy, Bangkokthonburi University, Thailand

Email: ¹Noi_14@windowslive.com, ²Kob_kanokmani@hotmail.com, ³Laksamee_12@hotmail.com

Received February 13, 2022; Revised March 22, 2022; Accepted May 15, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มีจำนวนประชากร 30 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่าย การควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า การควบคุมภายในมีผลกระทบเชิงบวกทุกด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล มีผลกระทบต่อกัน และสามารถรวมพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ คณะบัญชี

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ได้ร้อยละ 91.00 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.190 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การควบคุมภายใน; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; ไวรัสโคโรนา-19

Abstract

This article aimed to study the effect of internal control on the efficiency of performance in the epidemic situation COVID-19 of Faculty of the Accountancy, Bangkokthonburi University. This study was quantitative research. The population used in this study were administrators, lecturers, and staff of the Faculty of Accountancy, Bangkokthonburi University. consisted of 30 people. The quantitative data was collected by using the research tool. Percentage, descriptive statistics, arithmetic mean, and standard deviation were used to analyze the statistical data. Moreover, the obtained data was also analyzed using Multiple Regression Analysis by including all of the variables in the equation.

The results revealed that internal control of the Faculty of Accountancy, Bangkokthonburi University in all 5 factors was highly agreed and consisted of the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, monitoring, and evaluation. And efficiency performance in the epidemic situation COVID-19 in all 2 facets: the most the quality of work performed, and the speed of operation. And in all, 2 factors were highly agreed upon, which consisted of internal process operation and cost. The impact of internal control on performance efficiency in an epidemic situation COVID-19. The results found that control environment, risk assessment, control activities, information and communication, monitoring and evaluation had the effect and predicted ability on the efficiency of performance of government officers in the finance department by 91.00%, with a standard error of prediction at 0.190 and statistical significance at 0.05.

Keywords: Internal control; Efficiency of performance; Coronaviruses-19

บทนำ

ปัจจุบันการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 – ปัจจุบัน เป็นเวลากว่า 2 ปี ทุกมหาวิทยาลัยเตรียมตัวรับมือกับสถานการณ์ในทุกด้าน ปรับรูปแบบการเรียนการสอนเป็นระบบออนไลน์ การปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อาจเป็นการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว ซึ่งแม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโคโรนา 2019 จะคลี่คลายลง ประชาชนได้รับวัคซีน แต่ก็ยากที่ระบบการศึกษาจะเปลี่ยนกลับสู่รูปแบบเดิมได้ (Poovorawan, 2021) เพื่อให้บุคลากรถือปฏิบัติ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ลดข้อผิดพลาด ความสูญเปล่าที่อาจเกิดขึ้น และปัญหาการทุจริต ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ และด้านค่าใช้จ่าย (Tochoowong, 2019) และสอดคล้องกับ Totayong (2021) องค์ประกอบมาตรฐานการควบคุมภายในของ COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ประเทศไทยปรับตัวด้วยการทำงานที่บ้าน หรือ Work from Home หรือสลับกันเข้ามาทำงานเป็นบางวัน ทำให้มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ออกนโยบายปรับการบริหารจัดการ รูปแบบการปฏิบัติงาน การจัดการเรียนการสอน เพื่อลดความเสี่ยงให้กับนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร มหาวิทยาลัยฯ จัดสรรเงินทุนในระบบเทคโนโลยี อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย คณะบัญชี ได้รับการจัดสรรเทคโนโลยีและอุปกรณ์ จึงต้องควบคุมการปฏิบัติงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีพฤติกรรมสลับไปมาในทางประพจน์มิชอบ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดความเสียหายต่อนักศึกษาและคณะ ซึ่งปัญหาดังกล่าวทำให้มีการทบทวนและให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อคณะบัญชีและสถาบัน ตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการควบคุมภายในมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อศึกษาการควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกำหนดนโยบายและมาตรการการควบคุมภายในให้เหมาะสม และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการที่ผู้มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ผู้บริหาร และบุคคลอื่นได้ออกแบบนำไปปฏิบัติและดูแลให้เหมาะสมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความเชื่อมั่น อย่างสมเหตุสมผล (Federation of Accounting Professions, 2021) เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแลฝ่ายบริหาร และบุคลากรของหน่วยรับตรวจจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานของหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงาน (State Audit Office of the Kingdom of Thailand, 2021) ความหมายของการควบคุมภายในที่เป็นที่ยอมรับและนำมาประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่บุคลากรในองค์กรโดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุกระดับ และพนักงานทุกคนมีบทบาทร่วมกันในการจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2021) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control environment) เป็นการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานควบคุมภายใน ที่ส่งผลต่อทัศนคติและความตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการควบคุมภายในของบุคลากร ความรับผิดชอบและขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และวิธีการทำงานต่างๆ ที่องค์กรกำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 2 การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) คือ ความเสี่ยง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล การสูญเสียหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงของการควบคุมภายใน 3 ขั้นตอน คือ การระบุปัจจัยเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยงร่วมกันพิจารณาถึงผลกระทบและการรับมือกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการควบคุมภายใน

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการควบคุม (Control activities) คือ กิจกรรมการควบคุมเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยให้มั่นใจได้ว่า นโยบายและกระบวนการเกี่ยวกับการควบคุมภายในกำหนดขึ้นนั้นได้มีการนำไปปฏิบัติตามภายในองค์กรอย่างทั่วถึง มุ่งเน้นการกำหนดนโยบายและแผนงานโดยผู้บริหารในการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ เพื่อใช้ในการดำเนินงานให้สอดคล้องนโยบายมหาวิทยาลัยฯ และนโยบายภาครัฐ

องค์ประกอบที่ 4 สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication) คือ ประเมินการควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสารโดยประยุกต์ตามแนวคิดของ COSO ได้แก่ ด้านสารสนเทศ ประเมินความถูกต้องสมบูรณ์ให้เป็นปัจจุบัน ทันเวลา มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความครบถ้วนของข้อมูล การควบคุมภายในที่ดีจะเกิดขึ้นได้ เมื่อข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้นได้มีการบ่งชี้ รวบรวมและชี้แจงให้แก่บุคคลที่ควรทราบ โดยผ่านทางรูปแบบและเวลาการสื่อสารที่เหมาะสมข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

องค์ประกอบที่ 5 การติดตามประเมินผล (Monitoring) มุ่งเน้นการกำหนดกระบวนการการติดตามผลในระหว่างปฏิบัติงาน การกำหนดให้มีการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง การประเมินโดยผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน และประเมินความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อการติดตามประเมินผล ในด้านการปรับปรุงแก้ไขการควบคุมจากผลการประเมิน และกำหนดมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินงานตามรายงานการติดตามการประเมินผล

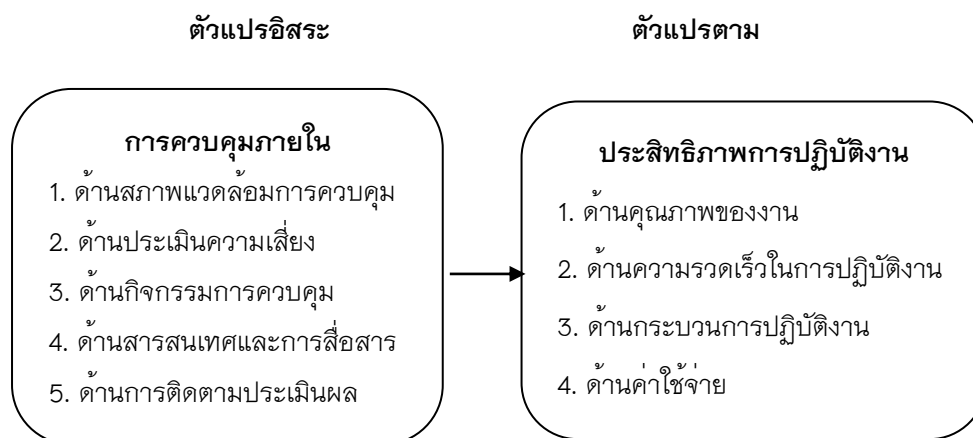
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์กร (Drucker, 1998) เป็นผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการ โดยมีจุดมุ่งหมาย และผลสำเร็จ ซึ่งผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการให้ทรัพยากรให้คุ้มค่ากับต้นทุน ให้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็นเวลา แรงงาน รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินกิจกรรมจนบรรลุเป้าหมาย (Thongchom, 2021) การดำเนินงานที่ได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุนหรือไม่ และมีแนวทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร องค์กรต้องสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่ง องค์กรต้องเติบโตเร็วกว่าคู่แข่ง การวัดผลงานทำได้โดยการเทียบกับเป้าหมาย ถ้าหากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ก็แสดงว่า มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Chuenwong, 2017; Millet, 1954; Choochet, 2016) ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์ตัวแปรให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยแบ่งตัวแปรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) การควบคุมภายใน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามประเมินผล 2)ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่าย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ พื้นที่วิจัย คือคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ประชากร คือผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 30 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 1 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถาม Questionnaire ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีดำเนินการวิจัยสร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบให้เลือกคำตอบเดียว ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัย โดยทำการทดสอบเครื่องมือ 2 ส่วน คือ 1) การตรวจสอบความตรง Validity ประกอบด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา Content Validity 2) การตรวจสอบความเที่ยง Reliability ทำการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนด คือสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่ามากกว่า 0.7 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่ามากกว่า 0.3 (Hair et al, 2006) ทั้งนี้สัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าอยู่ระหว่าง 0.7784 ถึง 0.9885 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.3721 ถึง 0.8742 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ นำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2564 นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

ผลการศึกษารวบรวมข้อมูลเรื่อง การควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.19 อายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 67.74 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 87.10 ดำรงตำแหน่งอาจารย์ผู้สอน ร้อยละ 80.65 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 58.06

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นการควบคุมภายในของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

การควบคุมภายใน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	3.94	0.532	มาก
2. ด้านประเมินความเสี่ยง	4.18	0.523	มาก
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	4.17	0.465	มาก
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	4.11	0.528	มาก
5. ด้านการติดตามประเมินผล	3.92	0.734	มาก
รวม	4.14	0.427	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 4.14$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านประเมินความเสี่ยง $\bar{x} = 4.18$ ด้านกิจกรรมการควบคุม $\bar{x} = 4.17$ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร $\bar{x} = 4.11$ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม $\bar{x} = 3.94$ และด้านการติดตามประเมินผล $\bar{x} = 3.92$

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.38	0.732	มากที่สุด
2. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.33	0.737	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.17	0.742	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.18	0.746	มาก
รวม	4.27	0.737	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x} = 4.27$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน $\bar{x} = 4.38$ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน $\bar{x} = 4.33$ ด้านค่าใช้จ่าย $\bar{x} = 4.18$ และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน $\bar{x} = 4.17$

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบการควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Variable	Standardized Coefficients Beta	t-value	Sig.
1. ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	0.645	12.221	0.000**
2. ด้านประเมินความเสี่ยง	0.113	2.928	0.004**
3. ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.127	3.698	0.000**
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	0.128	2.408	0.015*
5. ด้านการติดตามประเมินผล	0.105	4.678	0.000**

หมายเหตุ : $n = 30$, $R = 0.954$, $R^2 = 0.910$, $F = 358.637$, $sig = 0.000$ * $P < 0.05$, ** $P < 0.01$

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการทดสอบการควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ยอมรับข้อสมมติฐานทุกด้าน สามารถรวมพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ได้ร้อยละ 91.00 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.190 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อม มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผลการทดสอบ ยอมรับข้อสมมติฐาน การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยฝ่ายบริหารมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มอบหมายหน้าที่อย่างเหมาะสม ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม การปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีความสุข ชี้แจงให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่ทราบข้อที่ควรปรับปรุง ติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ มีการประเมินผลงานพิจารณาผลงาน ทำให้คณะบัญชีสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย สอดคล้องกับการวิจัย Chinachoti, Siriwongse & Chinachoti (2018) พบว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้

พนักงานมีความผูกพันและปฏิบัติงานร่วมกันด้วยความพอใจ ช่วยส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกอยากทำงาน และเป็นปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งจากการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี สอดคล้องกับการนำเสนอของ Federation of Accounting Professions (2021) พบว่า การควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแล ผู้บริหาร และบุคคลอื่น ได้ออกแบบนำไปปฏิบัติและดูแลให้เหมาะสมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความเชื่อมั่น อย่างสมเหตุสมผล

สมมติฐานที่ 2 การควบคุมภายในด้านประเมินความเสี่ยง มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผลการทดสอบ ยอมรับข้อสมมติฐาน การควบคุมภายในด้านประเมินความเสี่ยง สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้เห็นว่าคณะบัญชีมีการควบคุมภายในด้านประเมินความเสี่ยง บริหารความเสี่ยงที่ดีจะทำให้หน่วยงานปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 หรือในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านงบประมาณ สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยง แก้ไข และป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิด เพื่อให้การดำเนินงานต่อไปได้ และไม่ให้เกิดผลกระทบต่อนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัย Saowakhon & Sukwatanasinit (2021) พบว่า การควบคุมภายในมีผลกระทบต่อประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของกำลังพลในสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก ด้านประเมินความเสี่ยงของการควบคุมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผลการทดสอบ ยอมรับข้อสมมติฐาน การควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้เห็นว่ากิจกรรมการควบคุม เป็นการสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน และคำสั่งต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารกำหนด ซึ่งต้องเป็นการกระทำที่ถูกต้องและในเวลาที่เหมาะสม จะเพิ่มความมั่นใจในความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัย Lapchit, Suksirimahaphaisarn & Lapchit (2019) พบว่า การควบคุมภายในเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้หน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และกำหนดผู้รับผิดชอบเฉพาะเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มที่ รวมทั้งจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการบริหาร และจัดการควบคุมภายในสอดคล้องกับการนำเสนอของ State Audit Office of the Kingdom of Thailand (2021) ว่า การดำเนินงานของหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2021)

สมมติฐานที่ 4 การควบคุมภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผลการทดสอบ ยอมรับข้อ

สมมติฐาน คณะผู้บริหารจัดการทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันยุคสมัย เมื่อเกิดวิกฤตการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการสอนเป็นแบบออนไลน์อย่างกะทันหัน บุคลากรก็สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ระบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการวิจัย Ditkaew & Pitchayatheeranart (2021) พบว่า การควบคุมภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเสริมการควบคุมภายในตามกรอบมาตรฐานสากล มีการวางแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์องค์กร สามารถจัดการความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการส่งมอบระบบงาน ที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งานจะช่วยทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มและศักยภาพทางการแข่งขัน รวมทั้งมีสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อใช้ในการบริหารงานและติดตามประเมินผลงาน สามารถตรวจพบและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันกาล

สมมติฐานที่ 5 การควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผลการทดสอบ ยอมรับข้อสมมติฐาน การควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การควบคุมภายในจะสมบูรณ์ต่อเมื่อมีการติดตามและประเมินผล ทำให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่า มาตรการและระบบการควบคุมภายในมีประสิทธิภาพและได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการวิจัย Chinachoti, Siri Wongse & Chinachoti (2018) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานโดยรวมในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม สอดคล้องกับการวิจัย Wongwassana (2021) พบว่า การพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน

จากการวิจัยการควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ผู้วิจัยได้พบว่าระบบการควบคุมภายในที่ดีสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้มีส่วนได้เสีย และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ ซึ่งเป็นการควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชีมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี สามารถอธิบายโดยสังเขปได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของงาน ให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดตามเป้าหมาย การพัฒนาตนเอง ผลการปฏิบัติจะต้องมีคุณภาพสูง นักศึกษาจะได้รับประโยชน์จากการศึกษามากที่สุด

2) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการที่รวดเร็วให้ทันต่อสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีความไม่แน่นอน ต้องมีการปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับวิธีการสอน และต้องให้ได้คุณภาพเหมือนกับการเรียนในที่ตั้ง

3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการพิจารณากระบวนการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทว่ามีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีคุณภาพ และใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม

4) ด้านค่าใช้จ่าย การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

5) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย เมื่อเกิดความพึงพอใจในทุกฝ่าย จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ได้มากขึ้น มีความสุขในการปฏิบัติงานทั้งผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนได้เสีย

สรุป

การควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ให้ความสำคัญการควบคุมภายในทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน และความเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่าย และยังพบว่าเกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้มีส่วนได้เสีย สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จึงต้องพัฒนาระบบการควบคุมภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าสถานการณ์จะเปลี่ยนแปลงกะทันหันอย่างไร ก็จะสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน และสามารถรักษาคูณภาพของงานได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลจากการวิจัย พบว่าการควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีในทุกด้าน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ องค์กร หรือหน่วยงานทุกหน่วยงาน สามารถนำผลการศึกษานี้ไปปรับใช้ในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในองค์กรของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพใน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบระบบการควบคุมภายในส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สำคัญสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กร และหน่วยงานทุกหน่วยงาน โดยควรให้ความสำคัญกับ ระบบการควบคุมภายใน สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความพึงพอใจของทุกฝ่าย ในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และขยายประชากรจากระดับคณะ เป็นระดับองค์กร และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านอื่นที่ส่งผลต่อการควบคุมภายใน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

References

- Chuenwong, P. (2017). Operational efficiency of workers: A case of transportation business in Chiang Rai Province. *Journal of Economics and Management Strategy*, 4(2), 92–100.

- Choochet, S. (2016). *Improving work efficiency*. Suan Dusit Graphic Site.
- Chinachoti, P., Siri Wongse, T., & Chinachoti, P. (2018). Factors affecting work happiness of before retirement employee in industry, Nonthaburi Province. *Dusit Thani College Journal*, 12(2), 319–334.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2021, November 18). *COSO internal control– integrated framework*. <http://www.coso.org/guidance.htm>.
- Drucker, P. F. (1998). *Management challenges for 2nd century*. Harper Business.
- Ditkaew, K., & Pitchayatheeranart, L. (2021). The quality of internal control in information technology with the international standards of COBIT framework of the higher educational institutions in Thailand. *Journal of Federation of Accounting Professions*, 3(8), 64–80.
- Federation of Accounting Professions. (2021, November 18). *Internal Control*. <https://www.tfac.or.th/Article/Detail/112197>.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Prentice Hall.
- Lapchit, S., Suksirimahaphaisarn, C., & Lapchit, S. (2019) Internal Control Management in Accordance with the Good governance Principles of Educational Organization, Surin Province. *Journal of Local Governance and Innovation Surindra Rajathat University*, 3(1), 81–94.
- Millet, J. D. (1954). *Management the public service*. McGraw–Hill.
- Poovorawan, Y. (2021, November 20). *Emerging, re-emerging diseases and important viral diseases in Thailand*. <https://www3.dmsc.moph.go.th/post-view/1259>.
- Saowakhon, S., & Sukwatanasinit, K. (2021). The impact of internal control on effectiveness of government officers of office of the army comptroller. *Journal of Arts Management*, 5(3), 599–614.
- State Audit Office of the Kingdom of Thailand. (2021, November 18). *Internal control*. http://auditer.hss.moph.go.th/web_Audit/control.php.
- Thongchom, J. (2021, November 20). *Leadership styles on supervisor's performance*. <https://www.gotoknow.org/posts/226830>
- Tochoowong, C. (2019). *Change management factors affecting performance of working from home of private companies in the crisis of COVID–19 epidemic in Bangkok*. Ramkhamhaeng University.

Wongwassana, S. (2021). Negative influential factors from Covid-19 pandemic on passenger service's happiness in work: A case study of Bangkok flight services (BFS). *Rajapark Journal*, 15(39), 15–30.