

อิทธิพลของการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

THE INFLUENCE OF INTERNAL CONTROL BASED ON COSO FRAMEWORK ON THE
OPERATIONAL EFFICIENCY OF PERSONNEL IN BANGKOK AREA REVENUE OFFICE 30

อัครพร แหลมกา
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Akkaraporn Laemka
E-mail: 6614154139@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयुงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 และ (2) ศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน สำหรับทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51-60 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และมีตำแหน่งงานระดับชำนาญการ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ($\bar{x} = 4.21$) และ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ($\bar{x} = 4.37$) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้การควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และ

ด้านการติดตามและประเมินผล มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การควบคุมภายใน, ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

This study aimed to (1) study personal factors such as gender, age, marital status, education level, years of service, average monthly income, and job position that affect the operational efficiency of personnel in the Bangkok Area Revenue Office 30, and (2) study the internal control factors based on COSO Framework such as control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring and evaluation that affected to the operational efficiency of personnel in the Bangkok Area Revenue Office 30. The questionnaires were utilized to collect the data, with a sample size of 150 people. The data collected were analyzed by using Descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, and Inferential statistics included Independent Sample (t-test) and One-way ANOVA (F-test), when significant differences were found, LSD was used for pairwise comparison. Multiple regression analysis was also applied. Hypotheses were tested at statistical significance of 0.05 levels.

The results of the study found that most of the respondents were female, aged 51-60 years, single, had a bachelor's degree, had over 10 years of work experience, earned an average monthly income of 15,001–25,000 baht, and had a professional level position. The respondents rated both the internal control based on COSO factors ($\bar{x} = 4.21$) and operational efficiency ($\bar{x} = 4.37$) at a high level. The hypothesis testing showed that average monthly income had a statistically significant effect on operational Efficiency at the 0.05 level. Additionally, Internal control based on COSO factors such as control environment and monitoring and evaluation had effect to the operational efficiency of Personnel in Bangkok Area Revenue Office 30 at statistical significance of 0.05 levels.

Key word: Internal control, The operational efficiency

บทนำ

รัฐบาลให้ความสำคัญกับการตรวจสอบภายในอย่างมาก เพราะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานรัฐปฏิบัติงานตามเป้าหมาย โดยผู้ตรวจสอบภายในต้องทำงานอย่างอิสระและรอบคอบ เพื่อป้องกันทรัพย์สิน ดูแลการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ และข้อกำหนดของหน่วยงานรัฐ ซึ่งรัฐธรรมนูญไทยกำหนดให้หน่วยงานรัฐจัดการตรวจสอบภายใน เพื่อเสริมสร้างเสถียรภาพทางการเงิน โดยการควบคุมภายในนี้ได้ประยุกต์จากกรอบแนวคิด COSO ซึ่ง

ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก คือ 1) สภาพแวดล้อมการควบคุม 2) การประเมินความเสี่ยง 3) กิจกรรมการควบคุม 4) สารสนเทศและการสื่อสาร 5) การติดตามประเมินผล แนวทางดังกล่าวถูกปรับใช้ให้สอดคล้องกับระบบราชการ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการดำเนินงาน การรายงาน และการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยมีเป้าหมายเพื่อควมมีประสิทธิภาพและการบริหารจัดการที่ดี (กระทรวงการคลัง, 2561)

กรมสรรพากร ภายใต้กระทรวงการคลัง มีหน้าที่จัดเก็บภาษีและใช้นโยบายภาษีเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม พร้อมส่งเสริมความสมัครใจในการยื่นภาษี โดยใช้หลักการควบคุมภายใน เป็นเครื่องมือบริหารจัดการเก็บเนื่องจากการตรวจสอบเอกสารภาษีจำนวนมากใช้เวลานาน และเกิดปัญหาทางานค้าง อีกทั้งยังมีผู้เสียภาษีบางรายขาดความรู้ด้านภาษี ส่งผลต่อการเสียภาษีไม่ถูกต้อง การจัดเก็บภาษีจึงยึดแนวทางควบคุมภายในที่สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้เสียภาษี

การควบคุมภายใน เป็นกระบวนการที่องค์กรกำหนดขึ้นโดยบุคลากรในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหาร ไปจนถึงบุคลากรทุกระดับ เพื่อสร้างความมั่นใจในความสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานจะก้าวสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบควบคุมภายในเพียงอย่างเดียว แต่ยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อายุนาน สถานภาพ รายได้ และตำแหน่งงาน โดยปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน การศึกษาอิทธิพลของการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ร่วมกับปัจจัยส่วนบุคคลจึงจำเป็นสำหรับการพัฒนาการบริหารบุคลากรและระบบงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุนาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและประเมินผล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุนาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30
2. เพื่อศึกษาการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 220 คน จึงใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1973) เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน

2. การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องอิทธิพลของการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 โดยผู้วิจัยทำการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะช่วยผู้บริหารและผู้กำหนดนโยบายสามารถใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและพัฒนานโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น
3. หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับใช้ในหน่วยงาน และนำผลจากการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. บุคลากรได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
5. ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพดีขึ้น
6. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
7. เพื่อนำผลการวิจัยปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

อุมพร บุญทอง (2559) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรม และความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถ

สะท้อนความแตกต่างระหว่างบุคคลและมีผลต่อระดับความสำเร็จในการทำงาน ในส่วนของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2553) อธิบายว่าลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพการสมรส เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย เพราะเป็นข้อมูลทางสถิติที่เข้าถึงง่ายและมีประสิทธิภาพ โดยผู้ที่มีลักษณะทางบุคคลต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการปัจจัยควบคุมภายในตามแนวทาง COSO

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2544) ระบุความหมายของการควบคุมภายในว่าเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้กำกับดูแล ฝ่ายบริหารและบุคลากรของหน่วยรับตรวจจัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การดำเนินงานของหน่วยรับตรวจนั้นจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และแนวคิดของ COSO ได้ศึกษาวิจัยและพัฒนาแนวคิดการควบคุมภายในซึ่งเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันของคณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับในองค์กร กำหนดขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่างานที่ปฏิบัติจะบรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การดำเนินงาน การรายงาน และการปฏิบัติตามกฎหมาย โดย COSO กำหนดองค์ประกอบของการควบคุมภายในไว้ 5 ส่วน ได้แก่ 1.สภาพแวดล้อมการควบคุม 2.การประเมินความเสี่ยง 3.กิจกรรมการควบคุม 4.สารสนเทศและการสื่อสาร 5.กิจกรรมการติดตามผล

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

John D. Millet (1954) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ คือผลการปฏิบัติงานที่สร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดผลกำไรจากการปฏิบัติงานเหล่านั้น โดยความพึงพอใจหมายถึงการให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และมีพัฒนาอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับ สมใจ ลักษณะ (2544) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการทำงาน คือการทำงานให้สำเร็จ โดยใช้เวลาและพลังงานน้อยที่สุด ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มความสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ในส่วนของ Peterson and Plowman (1953) ได้นำเสนอแนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ 4 องค์ประกอบ 1. คุณภาพงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) 4. ค่าใช้จ่าย (Costs)

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวน 220 คน ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane (1973) เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งบุคลากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ (Strata) ตามสำนักงานที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีสำนักงานทั้งหมดจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกน้อย สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางกอกใหญ่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานบุรี 1 และ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขานบุรี 2 เทียบกับจำนวนบุคลากรตามสำนักงานที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปหาสัดส่วนร้อยละของการสุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงานจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ความหมายของนิยามศัพท์เฉพาะเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ ประกอบด้วย 3 ส่วนโดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List) เลือกได้เพียง 1 คำตอบ มีจำนวนทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม การควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 มีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert Scale (Likert, 1987)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 จำนวนทั้งหมด 4 ข้อ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert Scale (Likert, 1987)

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้
2. นิยามศัพท์เฉพาะ โดยให้ความหมายนิยามศัพท์เฉพาะจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทั้งหมด
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเรียบเรียงเพื่อสร้างแบบสอบถามตามตัวแปรทั้งหมดและสัมพันธ์กับนิยามศัพท์
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม โดยอ้างอิงจากนิยามศัพท์เฉพาะ

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามไปเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาที่ใช้ในการสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปใช้จริง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ที่กำหนดและข้อคำถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ข้อคำถามที่แก้ไขปรับปรุงถูกต้องตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิและมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 (สุภาวดี ชุนทองจันทร์, 2565) ไปใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach, 1970) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ทุกด้านของปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ค่ามากกว่า 0.70 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามนี้อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้มีความน่าเชื่อถือ

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ใช้ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างครบถ้วน นำไปใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นบุคลากรในสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 รวมจำนวน 150 คน โดยมีการติดตามผลและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาได้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด จึงนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เข้าสู่กระบวนการบันทึกข้อมูล และวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ใช้วัดค่าของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน และการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วัดค่าของข้อมูลปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน หากพบความแตกต่าง จะเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Multiple Comparisons (LSD) สำหรับปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กับปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

ด้านการติดตามและประเมินผล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 125 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวนทั้งสิ้น 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 มีสถานภาพโสดจำนวนทั้งสิ้น 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวนทั้งสิ้น 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.67 มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.67 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวนทั้งสิ้น 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และมีตำแหน่งงานระดับชำนาญการ จำนวนทั้งสิ้น 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับมากที่สุดคือ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และ ด้านการติดตามและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ธัญพร วิศรียา (2567) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรของประชากรวัยทำงาน GENERATION Y หลังสถานการณ์ COVID-19” พบว่า ประชากร Generation Y ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับ ธิติารัตน์ พิมพ์อินทร์ (2567) ที่ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบการทำงานจากที่บ้าน” พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากที่บ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ อัษฎาวุธ สวัสดิ์ทัศน์ และรักเกียรติ โรจน์กัญญาพร (2567) ได้ทำการศึกษา “สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์แมนเนจเม้นท์ จำกัด” พบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ กฤตพล ณ พัทลุง (2567) ได้ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล” พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ อรุณ นวกิจเจริญยิ่ง (2566) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของวิศวกรในองค์กร” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของวิศวกรในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับ นันทน์ภัส เสนีย์สิงหนาท (2564) ที่ได้ศึกษา “ปัจจัยในการทำงานและระดับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม” พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ สิริภร ตรงคำสัตย์ (2567) ที่ได้ศึกษา “ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1” พบว่า บุคลากรที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ กานติมา เต็มสุข (2565) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร” พบว่า ระดับการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร ที่แตกต่างกัน

1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ทรงสิริ เจริญศิริ (2565) ได้ศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” พบว่า ประสบการณ์ทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับ อมรรพรรณ ใบเงิน (2565) ที่ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง” พบว่าอายุงานต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับ รุสมี มามะ (2565) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล” พบว่า รายได้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ อังคณา ธนาบุภาพพันธุ์ และคณะ (2564) ทำการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง” พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ธัญพร วิศรียา (2567) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรของประชากรวัยทำงาน GENERATION Y หลังสถานการณ์ COVID-19” พบว่า ประชากร Generation Y ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ไม่สอดคล้องกับ ชิดารัตน์ พิมพ์อินทร์ (2567) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบการทำงานจากที่บ้าน” พบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากที่บ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ผลการศึกษาวិเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 สอดคล้องกับ พัทธิธิดา จิรอุดมสาโรจน์ และคณะ (2568) ทำการศึกษา “การประยุกต์ใช้การควบคุมภายในตามกรอบของ COSO และผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ” ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมตามกรอบ COSO มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ กัญญากร จิตต์อารี (2566) ที่ศึกษา “โครงสร้างขององค์กรและระบบการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจน้ำมันเอทานอลในประเทศไทย” พบว่า ระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ด้านการประเมินความเสี่ยง ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ไม่สอดคล้องกับ จันทนา อินทนิม (2567) ที่ศึกษา “ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” พบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ด้านการ

ประเมินความเสี่ยง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับ อนงค์วรรณ อุปประดิษฐ์ (2566) ทำการศึกษาเรื่อง “ระบบการควบคุมภายในที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี จังหวัดลำปาง” ผลการวิจัยพบว่า ระบบการควบคุมภายในในด้านการประเมินความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดลำปางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ด้านกิจกรรมการควบคุม ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 ไม่สอดคล้องกับ จักรวรรณ จูเมือง (2566) ที่ศึกษา “การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งพบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านกิจกรรมการควบคุม ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และไม่สอดคล้องกับ เบญญาภา วงศ์กองแก้ว (2565) ที่ศึกษา “การควบคุมภายในตามกรอบแนวคิดของโคโซ (COSO) และการจัดการ ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานของรัฐในภาคเหนือตอนล่าง” พบว่า การควบคุมภายในตามกรอบแนวคิดของโคโซ (COSO) ด้านกิจกรรมการควบคุมส่งผลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานของรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ด้านสารสนเทศและการสื่อสารไม่มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไม่สอดคล้องกับ ชัยอุดม ก้านอินทร์ และอุภาวดี เนื่องวรรณ (2566) ทำการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ด้านการควบคุมภายในและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานการเงิน และการบัญชีในกองทัพบก” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการควบคุมภายในมีความสัมพันธ์และส่งผล เชิงบวกต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร และไม่สอดคล้องกับ ชลิตา ลีนจี้ และคณะ (2565) ทำการศึกษา “การควบคุมภายในที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของอาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี” พบว่า การควบคุม ภายใน ได้แก่ ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ อาจารย์และเจ้าหน้าที่

2.5 ปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ด้านการติดตามและประเมินผล มีผล ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 สอดคล้องกับ เนตรนภา เกียรติธำรงกิจ (2565) ที่ศึกษา “ระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาล ยุติธรรม” ที่พบว่า ระบบการควบคุมภายในด้านการติดตามประเมินผล มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านความทันต่อเวลาของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงาน ศาลยุติธรรม และยังสอดคล้องกับ วิภากร เสาร์ไชยคง (2565) ทำการศึกษา “การควบคุมภายใน ตามกรอบ COSO 2013 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด” ผลการวิจัย พบว่า การควบคุมภายในตามกรอบ COSO 2013 ใน ด้านกิจกรรมการติดตามผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 30 แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรพิจารณาปรับโครงสร้างค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระงาน และผลงานของบุคลากร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรืออาจมีการส่งเสริมแรงจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องเชิดชูเกียรติ เป็นต้น เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับรายได้มีความตั้งใจและภาคภูมิใจในงานที่ทำ มีการจัดกิจกรรมสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) เพื่อช่วยลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของบุคลากรในองค์กร และส่งเสริมให้บุคลากร โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้ระดับต่ำ มีโอกาสเข้ารับการอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรวมทั้งสร้างแรงจูงใจเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม การควบคุม และปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผล มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า 1) ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ควรมีการจัดลำดับสายงานและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนเพื่อช่วยให้การบริหารงานเป็นระบบ และควรมีการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภารกิจ นโยบาย และสภาพแวดล้อมของการทำงานในปัจจุบัน นอกจากนี้ควรมีการกำหนดแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมให้ชัดเจนในระดับองค์กรเพื่อให้บุคลากรทุกระดับถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันและควรมีการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีแนวทางเดียวกันในการดำเนินงาน รวมถึงควรมีเอกสารระบุรายละเอียดงานชัดเจน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจบทบาทของตนเอง 2) ด้านการติดตามและประเมินผล ควรตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) และควรกำหนดกระบวนการประเมินผลการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถระบุข้อบกพร่องของระบบได้อย่างต่อเนื่องและมีช่องทางรายงานผลและข้อบกพร่องต่อผู้บริหารอย่างเป็นทางการและทันเวลา นอกจากนี้ควรกำหนดระบบการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้บริหารสามารถรับทราบความก้าวหน้าของงานได้ และจัดให้มีการประชุมติดตามผลเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงควรกำหนดระบบการติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องอย่างเป็นทางการและต่อเนื่อง โดยจัดทำแผนติดตามผลภายหลังการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าการแก้ไขได้ดำเนินการครบถ้วนมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมหน่วยงานรัฐอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียง ซึ่งจะช่วยเพิ่มความครอบคลุมและความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยมากยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยแวดล้อมอื่นที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจช่วยให้เข้าใจมิติของประสิทธิภาพการทำงานได้รอบด้านยิ่งขึ้น
3. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานรัฐ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการคลัง. (2561). *หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561*. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2568, จาก <https://audit.ops.moc.go.th/th/file/get/file/20230123f308b95f3d5d74e6e39e967dd8f12607085632.pdf>
- กฤตพล ณ พัทลุง. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสงขลา. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 9(1), 218–233.
- กัญยากร จิตต์อารี. (2566). *โครงสร้างขององค์กรและระบบการควบคุมภายในที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีของธุรกิจน้ำมันเอทานอลในประเทศไทย*. (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กานติมา เต็มสุข. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จักรีวรรณ จูเมือง. (2566). *การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จันทนา อินทนิม. (2567). ปัจจัยการควบคุมภายในตามหลัก COSO ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ*, 7(2), 147-160.
- ชลิดา ลิ่นจี และคณะ. (2565). การควบคุมภายในที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ของคณะบัญชีมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. *วารสารศิลปการจัดการ*, 6(2), 682-695.
- ชัยอุดม ก้านอินทร์ และอุภาวดี เนื่องวรรณ. (2566). ปัจจัยด้านการควบคุมภายในและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานการเงินและการบัญชีในกองทัพบก. *วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ*, 6(1), 258-271.
- ทรงสิริ เจริญศิริ. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. *การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 22* (น.208-216). วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธัญพร วิศรียา. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรของประชากรวัยทำงาน GENERATION Y หลังสถานการณ์ COVID-19. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 11(1), 125-146.
- ธิดารัตน์ พิมพ์อินทร์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบการทำงานจากที่บ้าน. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 18(2), 80-92.
- นันท์ณภัส เสนีย์สิงหนภ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทสหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน). *วารสารรัชต์ภาคย์*, 10(1), 134-157.

- เนตรนภา เกียรติธำรงกิจ. (2565). ระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เบญญาภา วงศ์กองแก้ว. (2565). การควบคุมภายในตามกรอบแนวคิดของโคโซ (COSO) และการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานของรัฐในภาคเหนือตอนล่าง. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี : ภาพพิมพ์, 2546.
- พัทธ์ธีรา จิระอุดมสำโรจน์ และคณะ. (2568). อิทธิพลของการควบคุมภายในที่ดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเทศบาลนครสมุทรปราการ. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 17(1), 64-78.
- รุสมี มามะ. (2565). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 10(1), 134-157.
- วิภากร เสาธงไชยคง. (2565). การควบคุมภายในตามกรอบ COSO 2013 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท AAA จำกัด. (สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สิราภร ตรงคำสัตย์. (2567). ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสำนักงานสรรพากร ภาค 1. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 17(1), 1-15.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2565). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2544). *ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544*. สืบค้นเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2568, จาก <https://www.audit.go.th/sites/default/files/files/regulation202544.pdf>
- อนงค์วรรณ อุปประดิษฐ์. (2566). ระบบการควบคุมภายในที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจังหวัดลำปาง. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 6(1), 138-153.
- อมรรณ ใบเงิน. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อรุณ นวกิจเจริญยิ่ง. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของวิศวกรในองค์กร. *วารสารการบริหารนิเทศบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 9(8), 228-241.
- อังคณา ธนานุภาพพันธุ์ และคณะ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(1), 236-249.

- อัษฎาวุธ สวัสดิทัศน์ และรักเกียรติ โรจน์กัญญาพร. (2567). สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ฮาซเคมี โลจิสติกส์แมเนจเม้นท์ จำกัด. *วารสารบริหารธุรกิจราชชมงคลสุวรรณภูมิ*, 1(2), 1-15.
- อุมาพร บุญทอง. (2559). ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการความรู้ความเข้าใจ และปัจจัยกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยเพื่อการรองรับ เศรษฐกิจดิจิทัล (*Digital Economy*). (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New york: McGraw Hill Book, Company.
- Likert, R. (1987). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hil.
- Peterson, E and Plowman, G.E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *The 2013 COSO Framework & SOX Compliance*. Retrieved on September 9, 2025 from https://www.coso.org/_files/ugd/3059fc_c98a93b420a34d28a4c79f57db0d2c93.pdf
- Yamane, Taro. (1973). *STATISTICS; An Introductory Analysis*. (2nd ed). New York: Harper & Row.