

การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ  
ประเภทคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์

ASSESSMENT OF INVENTORY CONTROL SYSTEM FOR  
COMPUTERS AND ELECTRONIC DEVICES

ดวงมณี เกตุแก้ว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ  
ประเภทคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์



ดวงมณี เกตุแก้ว

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ  
ประเภทคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์

Assessment of Inventory Control System for Computers and  
Electronic Devices

ชื่อ - นามสกุล

นางดวงมณี เกตุแก้ว

วิชาเอก

การบัญชี


อาจารย์ที่ปรึกษา


ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี จตุรัส, บช.ม.


ปีการศึกษา

2557

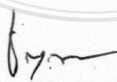
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์พนารัตน์ ปานมณี, Ph.D.)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุลสุมา คำพิทักษ์, บช.ม.)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี จตุรัส, บช.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

  
..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณาทลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือประเภทคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์
ชื่อ-นามสกุล	นางดวงมณี เกตุแก้ว
วิชาเอก	การบัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี จตุรัส, บช.ม.
ปีการศึกษา	2557

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือตามแนวคิดของ COSO ประเมินความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือ และประเมินการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือ ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการปฏิบัติตามกิจกรรมการควบคุมภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือกับการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง บริษัทกรณีศึกษา จำนวน 150 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือ ตามแนวความคิดของ COSO อยู่ในระดับพอใช้ การประเมินความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือ พบว่าอยู่ในระดับพอใช้ และการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือ อยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือแตกต่างกัน และความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการควบคุมภายใน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือ ด้านการจัดสินค้านำเข้าออกจากคลัง

**คำสำคัญ:** ระบบการควบคุมภายในสินค้านำเข้าคลังเหลือ COSO การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคลังเหลือ

<b>Independent Study Title</b>	Assessment of Inventory Control System for Computers and Electronic Devices
<b>Name-Surname</b>	Mrs. Duangmanee Ketkaew
<b>Major Subject</b>	Accounting
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Malee Jaturat, M.Acc.
<b>Academic Year</b>	2014

## ABSTRACT

The independent study was conducted to assess the inventory control system according to the COSO framework, to assess knowledge and understanding of the inventory control system, to assess the operation of the inventory control system, to investigate demographic factors that affected the operation of the inventory control system, and to examine the relationship between knowledge and understanding of the inventory control system and the operation of the inventory control system.

The sample used in the study comprised 150 staff of the warehouse and dispatch department in a case study company. The data were analyzed using Frequency, Percentage, Mean, t-test, One-Way ANOVA, and Pearson Correlation Coefficient at 0.05 level of significance.

The results of the study indicated that the assessment of the inventory control system according to the COSO framework was at a moderate level, the assessment of knowledge and understanding of the inventory control system was at a moderate level, however, the operation of the inventory control system was found at a high level. The result of hypothesis testing showed that females and males had different types of operation of the inventory control system. The study demonstrated that knowledge and understanding of the inventory control system had relationship with the operation of the inventory control system in the aspect of withdrawing items from the warehouse.

**Keywords:** inventory control system, Committee of Sponsoring Organizations (COSO), assessment of inventory control system

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา ค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์มาลี จตุรัส อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ปานมณี ประธานกรรมการสอบ และกรรมการสอบผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์ ที่ได้ให้ความกรุณา ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งเสียสละเวลาในการเข้าเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอขอบคุณกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารและพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง ของบริษัทกรณีศึกษา ที่ให้ความกรุณาและความร่วมมือในการให้ข้อมูล อนุญาตให้เข้าพื้นที่เพื่อหาข้อมูล และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ และคุณแม่ ที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริมและเข้าใจในการให้การศึกษาด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณสามี และบุตรทั้งสองคน ที่เข้าใจและเสียสละเวลาของครอบครัว เพื่อเปิดโอกาสให้มาศึกษาเพิ่มเติม ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน และ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ร่วมชั้นเรียน ที่สนับสนุน และเป็นกำลังใจในการศึกษาระดับปริญญาโทครั้งนี้จนสำเร็จลงได้

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อ จะสามารถนำข้อมูลที่ศึกษามาไปใช้ได้ ไม่นานก็น้อย จึงขอมอบประโยชน์อันพึงมีจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นความดีแก่บุพการี คณาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้ศึกษาตลอดจนทุกท่านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น และท่านอื่น ๆ อีกที่ให้ความช่วยเหลือแต่มิได้กล่าวถึงมา ณ ที่นี้ แต่หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อบกพร่องหรือมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

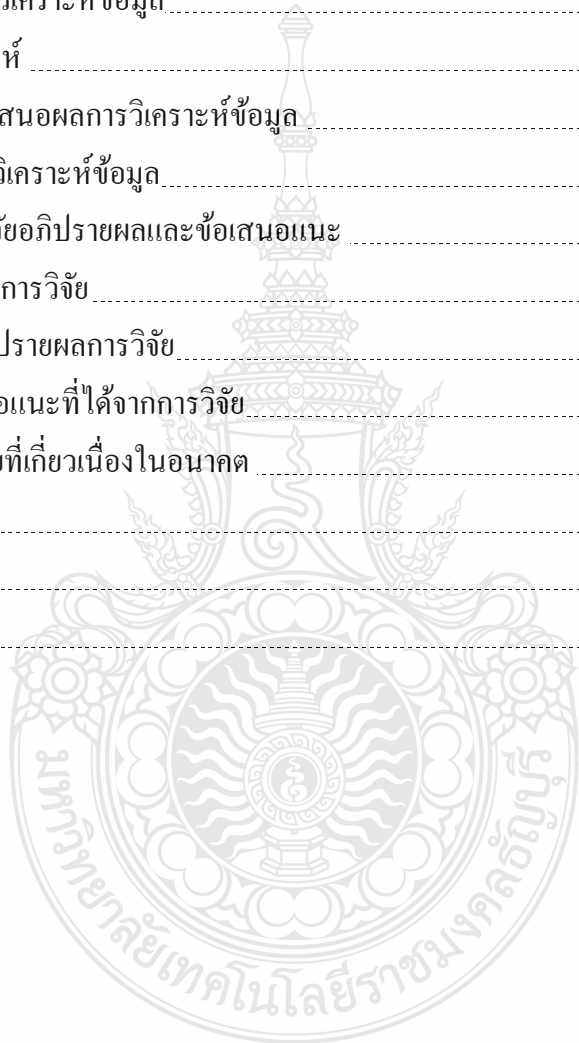
ดวงมณี เกตุแก้ว

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	3
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	4
กิตติกรรมประกาศ .....	5
สารบัญ .....	6
สารบัญตาราง .....	8
สารบัญภาพ .....	12
บทที่ 1 บทนำ .....	13
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	13
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	14
1.3 สมมติฐานการวิจัย .....	15
1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....	15
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	17
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	18
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	19
2.1 การควบคุมภายในหมายถึง .....	19
2.2 การควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO .....	20
2.3 การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM .....	24
2.4 การประเมินการควบคุมภายใน โดยตนเอง CSA .....	26
2.5 ความเสี่ยง .....	27
2.6 ระบบการควบคุมสินค้าคงคลัง (Inventory Control System) .....	30
2.7 มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2552) เรื่อง สินค้าคงเหลือ .....	31
2.8 ประวัติบริษัทกรณีศึกษา .....	32
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	42
3.1 ขอบเขตในการวิจัย .....	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	49
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	60
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	60
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	62
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	63
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	65
ประวัติผู้เขียน.....	93





## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบประเมิน.....	49
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบประเมิน.....	50
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน.....	50
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน.....	50
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบประเมิน.....	51
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ของผู้ตอบแบบประเมิน.....	51
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบประเมิน.....	52
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบ การควบคุมภายใน.....	52
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุม ภายในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม.....	53
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุม ภายในด้านการประเมินความเสี่ยง.....	54
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุม ภายในด้านกิจกรรมการควบคุม.....	55
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุม ภายในด้านสารสนเทศและการสื่อสาร.....	56
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุม ภายในด้านการติดตามและประเมินผล.....	57
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	59
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยสุทธิต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม.....	62
ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านประเมินความเสี่ยง.....	63
ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม.....	63
ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร.....	64
ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านติดตามและประเมินผล.....	65
ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคะแนน ความรู้ความเข้าใจระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ.....	66
ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มคะแนน ความรู้ความเข้าใจระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ.....	66
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน.....	67
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป.....	68
ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายในด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย.....	69
ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายในด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง.....	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านการเก็บสินค้าแยกโซน.....	71
ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง.....	72
ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า.....	73
ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามเพศ.....	74
ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามอายุ.....	76
ตารางที่ 4.37 ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามอายุ.....	77
ตารางที่ 4.38 ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อคำถาม.....	77
ตารางที่ 4.39 ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อคำถาม.....	78
ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามสถานภาพ.....	79
ตารางที่ 4.41 ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อคำถาม.....	80
ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา.....	81
ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบ ตามตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	82

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ ของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบ ตามระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	84
ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ ของกิจกรรม การควบคุมภายในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามรายได้สุทธิ เฉลี่ยต่อเดือน.....	85
ตารางที่ 4.46 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายใน เกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ และการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายใน เกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ.....	87



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35
ภาพที่ 2.1 การบริหารความเสี่ยง COSO ERM (Enterprise Risk Management) .....	25
ภาพที่ 2.2 แผนผังองค์กรฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง.....	33
ภาพที่ 2.3 ผังงานรวมระบบงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง.....	34
ภาพที่ 2.4 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานรับสินค้าเข้าคลัง.....	34
ภาพที่ 2.5 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (Gen Bill).....	35
ภาพที่ 2.6 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (ออกจาก Zone).....	35
ภาพที่ 2.7 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (รวบตะกร้า).....	36
ภาพที่ 2.8 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (ตัด Stock).....	36
ภาพที่ 2.9 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า.....	37



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจะดำเนินธุรกิจจำหน่ายสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ ให้ประสบความสำเร็จ ในภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง สินค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเหตุการณ์บ้านเมืองไม่สงบอย่างในปัจจุบันนี้ นอกจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการทำการตลาดที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแล้วนั้นยังไม่พอ การบริหารสินค้าคงเหลือ ถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะกิจการซื้อมาขายไปภายในประเทศ ที่มีได้ผลิต และนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศด้วยแล้ว ยังมีความจำเป็นที่ต้องมีสินค้าคงเหลือ อยู่ในการควบคุมดูแลเป็นจำนวนมาก เพื่อความหลากหลาย และเพียงพอ กับความต้องการของลูกค้า แต่ที่สำคัญยิ่งต้องปลอดภัยจากความเสี่ยงเรื่องสินค้าล้าสมัย หดประกัน และสูญหายจากการทุจริตของพนักงานอีกด้วย

สินค้าคงเหลือถือเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนส่วนใหญ่ของธุรกิจซื้อมาขายไป เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ต้นทุนขายสูงหรือต่ำจะแข่งขันได้หรือไม่ การคงไว้ซึ่งสินค้าคงเหลือที่เพียงพอ่อมทำให้ไม่เสียโอกาสทางการขายอย่างแน่นอน แต่หากมีสินค้าคงเหลือมากเกินไปอาจเกิดสินค้าล้าสมัย หดระยะเวลาประกัน และสูญหาย ทำให้เกิดผลขาดทุนกับธุรกิจได้มากกว่า การมีสินค้าคงเหลือมากเกินไปยังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการทุจริตของพนักงานคลังสินค้าอีกด้วย

บริษัทธนศึกษา : เป็นบริษัทของคนไทย เพื่อคนไทย ประกอบธุรกิจซื้อมาขายไปสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ มาเป็นเวลามากกว่า 15 ปี ไม่มีการผลิต ไม่นำเข้าสินค้าจากต่างประเทศเอง และเน้นจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางเว็บไซต์เป็นหลักปัจจุบันมีกลุ่มสินค้ามากกว่า 80 กลุ่ม และรายการสินค้ามากกว่า 6,000 รายการ ที่ยังหมุนเวียน มูลค่าสินค้าคงเหลือทุกขณะปี 2556 ไม่ต่ำกว่า 300 ล้านบาท หรือเทียบกับมีสินค้าคงเหลืออยู่ที่ประมาณ 7 เท่าของยอดขายต่อวัน มีการควบคุมสินค้าคงเหลือด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีการพัฒนาขึ้นเอง ใช้ระบบบาร์โค้ด และมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในคลังสินค้าที่เป็นจุดเสี่ยงทุกจุด มีการวางระบบงานแยกเป็น ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลังสินค้า ด้านการจัดเก็บสินค้าสินค้าแยกโซน ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง และด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า ควบคุมด้วยการยิงสแกนบาร์โค้ดทุกขั้นตอน มากถึง 5 ขั้นตอน เป็นการทำงานที่ดูเหมือนจะมีการวางระบบการควบคุมไว้อย่างรัดกุมแล้ว แต่ในการตรวจนับสินค้าคงเหลือทุกครึ่งปี คือสิ้นเดือนมิถุนายนและสิ้นเดือนธันวาคม การเก็บข้อมูล ตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบันนี้ มีสินค้าคงเหลือในคลังหลายรายการที่มีจำนวนน้อยกว่าสินค้าคงเหลือตามรายงาน ซึ่งเป็น

การสูญหายที่มีมูลค่ามากกว่าร้อยละ 0.01 ของมูลค่าสินค้าคงเหลือที่ผ่านเข้าออกระบบคลังสินค้าทั้งปี ยกตัวอย่างปี 2555 ที่ผ่านมามีบริษัทกรณีศึกษา มียอดขายสินค้าสูงถึง 10,000 ล้านบาท มูลค่าสินค้าที่สูญหายทั้งปีก็มากกว่า 1 ล้านบาทเช่นกัน และมีแนวโน้มที่จะสูงขึ้น ตามมูลค่าการเติบโตของยอดขายสินค้าที่สูงขึ้นทุกปีของบริษัทซึ่งจำเป็นต้องมีสินค้าเข้าสู่ระบบมากขึ้นตามไปด้วย จนผู้บริหารไม่อาจจะนิ่งนอนใจ จึงมีการกำหนดนโยบายปี 2555 เกี่ยวกับมูลค่าสินค้าคงเหลือสูญหายออกมา ว่าได้ไม่เกิน 0.01% ของมูลค่าสินค้าที่เข้าสู่ระบบทั้งปี และเพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสินค้า หากสินค้าสูญหายมีมูลค่าต่ำกว่านโยบายที่กำหนดไว้ มูลค่าส่วนต่างที่ต่ำกว่าจะถือเป็นโบนัสจ่ายคืนให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคน เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการป้องกันและพยายามลดมูลค่าสินค้าสูญหายให้ได้ แต่ก็ยังไม่เป็นผล ดังนั้นปัญหาดังกล่าวจึงมีความน่าสนใจควรแก่การศึกษาอย่างยิ่ง ว่าระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือที่บริษัทมีอยู่ในปัจจุบันนี้เป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่ดีตามแนวคิดของ COSO แล้วหรือไม่ มีขั้นตอนใดที่มีความผิดพลาดและบกพร่อง ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุง หรือระบบการควบคุมภายในที่มีนั้นดีและเพียงพออยู่แล้วแต่ไม่มีการปฏิบัติตามของพนักงานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ทั้งจากความตั้งใจและจากการขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการควบคุมภายใน และกิจกรรมควบคุมภายในที่ถูกต้อง

ผู้ศึกษาซึ่งอยู่ในฐานะเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชี-การเงิน ของบริษัทกรณีศึกษา จึงถือเป็นหน้าที่ที่ควรศึกษาเพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ เพื่อต้องการนำผลที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงและเพิ่มเติมระบบควบคุมภายในของบริษัทกรณีศึกษา และเพื่อลดมูลค่าสินค้าที่สูญหายจากคลังสินค้าให้มีมูลค่าลดลง จนต่ำกว่าเกณฑ์ที่ผู้บริหารกำหนดไว้

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง ของบริษัทกรณีศึกษาว่าเป็นไปตามแนวคิดของ COSO หรือไม่

1.2.2 เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือของพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งของ บริษัทกรณีศึกษา

1.2.3 เพื่อประเมินการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือของพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งบริษัทกรณีศึกษา

1.2.4 เพื่อศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ของพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง บริษัทกรณีศึกษา

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ กับการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ

### 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน

1.3.2 ความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ เพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ประเมินความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ และเพื่อประเมินการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ของพนักงานฝ่ายคลังสินค้ำและจัดส่งบริษัทกรณีศึกษา โดยเริ่มการประเมินกับหน่วยงานด้านการรับสินค้ำจากผู้ขาย ด้านการเก็บสินค้ำเข้าคลัง ด้านการจัดเก็บสินค้ำแยกโซน ด้านการจัดสินค้ำออกจากคลัง และด้านการจัดส่งสินค้ำให้ลูกค้า โดยไม่รวมถึงการศึกษาระบบการควบคุมภายในของฝ่ายอื่น ๆ ภายในบริษัทกรณีศึกษา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลของบริษัทกรณีศึกษาเฉพาะในส่วนที่สามารถเปิดเผยได้เท่านั้น ระยะเวลาในการศึกษารวมทั้งสิ้น 8 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2556 ถึง มีนาคม 2557

### 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

การควบคุมภายใน หมายถึง “แผนการจัดหน่วยงาน วิธีการปฏิบัติงานให้ประสานสัมพันธ์กันและรวมถึงมาตรการต่าง ๆ ที่กิจการกำหนดขึ้น และถือปฏิบัติร่วมกัน เพื่อช่วยในการรักษาทรัพย์สินของกิจการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเพิ่มความเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการบัญชี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้วางไว้” (ชนม์ณัฐชา กังวานศุกพันธ์, 2553, น. 10)

COSO คือ The Committee of Sponsoring Organization of the Tread Way Commission เป็นคณะกรรมการร่วมของ 5 สถาบันวิชาชีพ ศึกษาวิจัยและพัฒนาแนวคิดการควบคุมภายใน และให้ความหมายการควบคุมภายใน คือ “ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดยคณะกรรมการฝ่ายบริหาร ตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างมีเหตุผลว่า วิธีการหรือ



การปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้นั้น จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมกิจการร่วมกันได้” (อนุบัญญัติ, 2552, น. 1-11)

สินค้าคงเหลือ หมายถึง สินทรัพย์ ซึ่งมีลักษณะมีไว้เพื่อขายตามลักษณะของการประกอบกิจการตามปกติของธุรกิจนั้น ๆ ในการศึกษาี้ หมายถึงสินค้าประเภทคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ชนิด

การบริหารสินค้าคงเหลือ หมายถึง กระบวนการตั้งแต่ การวางแผนจัดซื้อสินค้าให้เพียงพอ และควรที่จะสอดคล้องกับแผนการขายสินค้า ทำให้มีสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าซึ่งถือเป็นการเพิ่มโอกาสทางการขาย หากกิจการมีสินค้าคงเหลืออยู่มากเกินความต้องการ กิจการย่อมต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการดูแล และการเก็บรักษาทำให้มีต้นทุนที่สูงขึ้น อาจทำให้สินค้าหมดประกัน และล้าสมัย นำออกขายได้ยาก

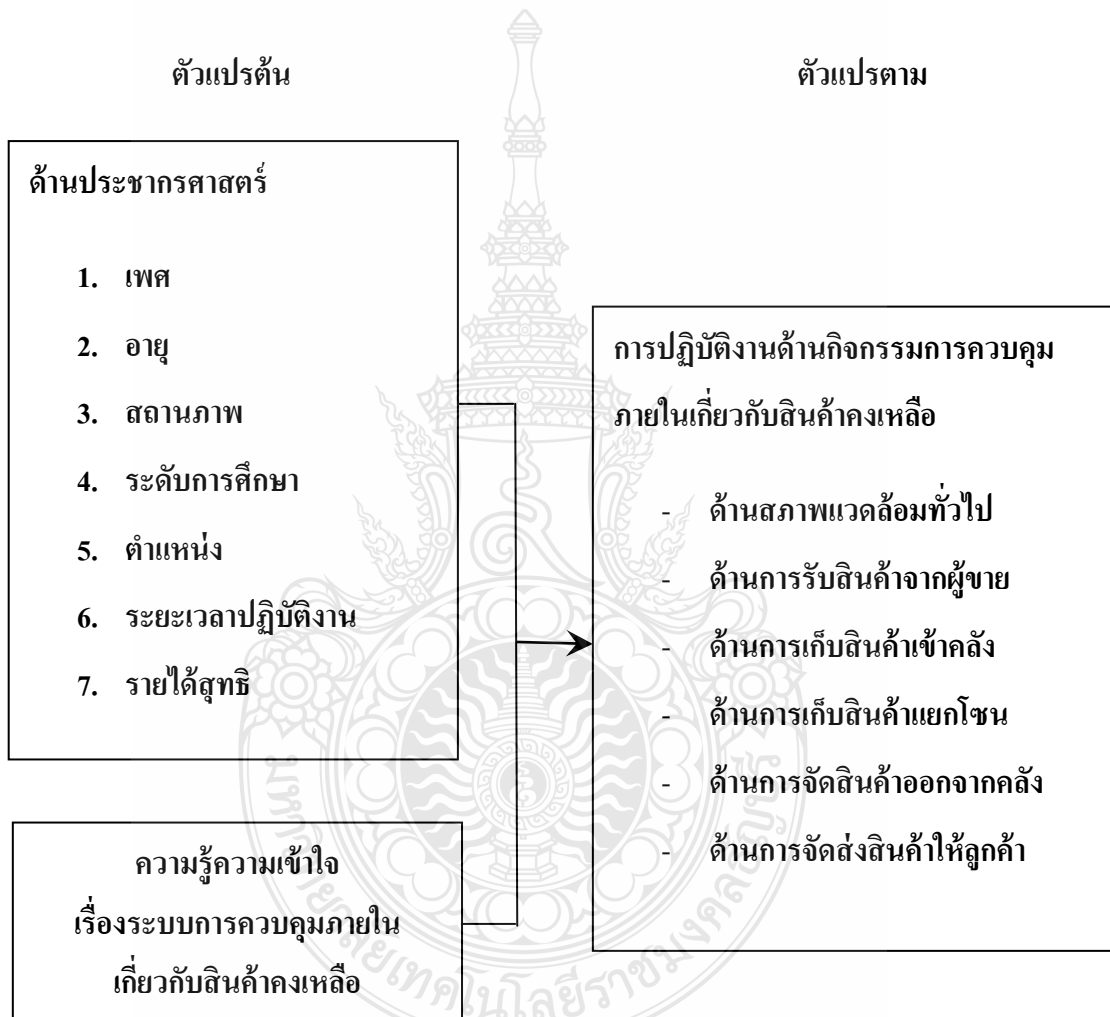
การประเมินระบบการควบคุมภายใน หมายถึง การสอบทาน ตรวจสอบ และประเมินความเหมาะสมของมาตรการต่าง ๆ ที่มีใช้เกี่ยวกับกิจกรรมควบคุมภายใน โดยครอบคลุมทั้งระบบ และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องว่าเหมาะสมเพียงพอแล้วหรือไม่ และเป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานที่ได้รับ การประเมินนำผลที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุง และนำวิธีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพมาใช้ต่อไป โดยเปรียบเทียบกับการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ซึ่งถือว่าเป็นที่ยอมรับ

ความเสี่ยง หมายถึง เหตุการณ์ใด ที่ส่งผล หรือทำให้มีผลกระทบต่อกิจการในด้านลบ จะทำให้กิจการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหากเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความเสียหายกับกิจการได้

การตรวจสอบภายใน หมายถึง เป็นการให้หลักประกัน และความเชื่อมั่นให้กิจการ โดยการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ เพื่อนำมาประเมิน โดยอิสระและให้ความเป็นธรรม กับกระบวนการบริหาร ความเสี่ยง และการควบคุมภายใน โดยต้องทำด้วยความระมัดระวังตามมาตรฐานวิชาชีพตรวจสอบ ภายใน (จันทนา สาขากร, 2551, น. 4-1)

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือการประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือตามแนวคิดของ COSO ประเมินความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ และประเมินการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุม ของพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งของบริษัทกรณีศึกษาประกอบด้วย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทราบถึงระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าของบริษัทกรณีศึกษา ว่าที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้เป็นไปตามแนวคิดของ COSO หรือไม่

1.7.2 ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งบริษัทกรณีศึกษาเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า ว่ามีมากน้อยเพียงใด

1.7.3 ทราบถึงการปฏิบัติงานด้านกิจการการควบคุมภายใน ของพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งบริษัทกรณีศึกษา ว่าได้มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าที่บริษัทได้วางไว้แล้วหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

1.7.4 ผู้บริหารระดับสูงสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าให้กับบริษัทให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมควบคุมภายในให้สูงขึ้น

1.7.5 เป็นแนวทางให้ฝ่ายบุคคลและฝึกอบรมของบริษัทกรณีศึกษา ใช้ในการเตรียมหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าตามแนวคิดของ COSO ให้แก่พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง และพนักงานฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจต้องการความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้

1.7.6 ใช้เป็นแนวทางในการวางระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าให้กับบริษัทอื่น และผู้สนใจ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำค้างเหลือ ประเภทคอมพิวเตอร์ และอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความ หนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 การควบคุมภายใน
- 2.2 การควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO
- 2.3 การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM
- 2.4 การประเมินการควบคุมโดยตนเอง CSA
- 2.5 ความเสี่ยง (Risk)
- 2.6 ระบบการควบคุมสินค้าน้ำค้างคลัง
- 2.7 มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2552) เรื่องสินค้าน้ำค้างเหลือ
- 2.8 บริษัทกรณีศึกษา
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 การควบคุมภายใน

2.1.1 การควบคุมภายใน หมายถึง แผนการจัดการหน่วยงาน และวิธีการปฏิบัติงานให้ประสานสัมพันธ์กัน มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ให้ถือปฏิบัติร่วมกันภายในองค์กร เพื่อป้องกันทรัพย์สินของกิจการ เพื่อเกิดการสอบทานและตรวจสอบความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการบัญชี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเป็นการส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้

2.1.2 ระบบการควบคุมภายใน หมายถึง นโยบายและวิธีการปฏิบัติที่ผู้บริหารกำหนดขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหาร ทำให้มั่นใจว่าธุรกิจจะดำเนินไปอย่างเป็นระเบียบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายของฝ่ายบริหาร มีการป้องกันทรัพย์สินและเพิ่มความสามารถในการตรวจพบการทุจริตและข้อผิดพลาด รวมถึงเพิ่มความถูกต้องและครบถ้วนของการบันทึกบัญชี และมีส่วนทำให้การจัดทำข้อมูลทางการเงินมีความน่าเชื่อถือและทันกาล (จินทนาสาขากร และคณะ, 2551, น. 2-2)

“การควบคุมภายใน คือ แผนจัดแบ่งงานในองค์กรและวิธีการปฏิบัติงานทั้งหมดให้ประสานสัมพันธ์กันและใช้วัดผลการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อการดูแลรักษาทรัพย์สิน ตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการบัญชี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายของฝ่ายบริหาร” (เจริญ เจษฎาวัลย์, 2543, น. 72)

มาตรฐานการสอบบัญชีรหัส 400 ของสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ได้ให้นิยาม “ระบบการควบคุมภายใน” หมายถึง “นโยบายและวิธีการปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารของกิจการเป็นผู้กำหนดขึ้น เพื่อช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้บริหารที่จะให้เกิดความมั่นใจว่า การดำเนินธุรกิจจะเป็นไปอย่างมีระเบียบและมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารด้วย เพื่อการป้องกันรักษาทรัพย์สิน การป้องกันและการตรวจพบทุจริตและข้อผิดพลาดได้ ความถูกต้องและครบถ้วนของการบันทึกบัญชี และการจัดทำข้อมูลทางการเงินที่เชื่อถือได้อย่างทันเวลา นอกเหนือจากเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานของระบบบัญชีแล้ว ระบบการควบคุมภายในยังครอบคลุมถึง สภาพแวดล้อมของการควบคุม และวิธีการควบคุมทั้งหมดอีกด้วย”

## 2.2 การควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO

การควบคุมภายในได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการบริหารจัดการองค์กร เมื่อบริษัทมีขนาดใหญ่ขึ้นย่อมจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมภายใน ไม่ได้หมายความถึงเพียงแต่ด้านบัญชีและการเงินเท่านั้น แต่ควรครอบคลุมทั้งด้านการบริหาร และการปฏิบัติงานในทุก ๆ หน่วยงาน และทุกกระบวนการทำงานด้วย

แนวคิดการควบคุมภายในได้มีผู้กำหนดไว้หลากหลาย แต่ได้ให้คำจำกัดความไว้ใกล้เคียงกันแต่สถาบันที่ถือว่าได้รับความเชื่อถือมากที่สุดคือคณะกรรมการชุดหนึ่งซึ่งเรียกว่า The Committee of Sponsoring Organizations of the Tread way Commission ชื่อย่อว่า COSO (โคโซ) ซึ่งเกิดจากการรวมตัวของ 5 สถาบันด้านบัญชีและการเงินในสหรัฐอเมริกา ได้แก่ สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งสหรัฐอเมริกา American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน Institute of Internal Auditors (IIA) สมาคมผู้บริหารการเงิน Financial Executives Institute (FEI) สมาคมนักบัญชีแห่งสหรัฐอเมริกา American Accounting Association (AAA) และสมาคมนักบัญชีเพื่อการบริหาร Institute of Management Accountants (IMA) ได้มีการรวมตัวกันเพื่อศึกษาและปรับปรุงคุณภาพของการรายงานทางการเงิน มีวัตถุประสงค์เบื้องต้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนก่อให้เกิดการทุจริตในการรายงานทางการเงิน ต่อมาในปีพ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) COSO ได้ออก

รายงานเรียกว่า COSO Internal Control-Integrated Framework กำหนดความหมายและแม่บทของการควบคุมภายใน โดยให้คำจำกัดความการควบคุมภายในไว้ดังนี้

- ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน
- ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายข้อบังคับที่ใช้ในองค์กรนั้น ๆ (ตลาดหลักทรัพย์

แห่งประเทศไทย, 2548, น. 27-28)

คำนิยามของการควบคุมภายใน COSO (1994) กำหนดคำนิยามเกี่ยวกับการควบคุมภายใน *Internal Control is a Process, Effected by an entity's board of directors, management and other personnel, designed to provide reasonable assurance regarding the achievement of objectives in the following categories:*

1. *Effectiveness and efficiency of operations,*
2. *Reliability of financial reporting,*
3. *Compliance with applicable laws and regulations.*

การควบคุมภายใน เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่มีผลต่อทุกคนในองค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการ ฝ่ายบริหารทุกระดับ จนถึงพนักงานทุกคนในองค์กร สร้างขึ้นเพื่อความมั่นใจอย่างมีเหตุผลเกี่ยวกับการบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ด้าน ต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน
2. ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินการบัญชี
3. การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

สถาบันผู้สอบภายใน (IIA, 2002) “ให้นิยามกระบวนการควบคุม (Control Process) หมายถึงนโยบาย วิธีการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นตามกรอบงานการควบคุม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าความเสี่ยงได้รับการจัดการให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามกรอบงานการบริหารความเสี่ยง” (อุษณา ภัทรมนตรี, 2552, น. 6-4)

**COSO แบ่งองค์ประกอบที่สำคัญของการควบคุมภายในออกเป็น 5 ประการ ได้แก่**

1. สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)
2. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
3. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
4. ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)

5. การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) (ชนมัญญชลา กังวานสุภพันธ์, 2553, น. 10)

#### สภาพแวดล้อมการควบคุม

เน้นที่การมีจิตสำนึกและคุณภาพของพนักงาน ซึ่งต้องถือว่าเป็นหัวใจขององค์กร ถ้าองค์กรใดมีบุคลากรที่ดีย่อมจะเป็นกำลังผลักดันให้เกิดสิ่งดี ๆ ขึ้นในองค์กร แม้ว่าระบบขององค์กรจะดีแต่มีบุคลากรที่ไม่ดี ไม่เหมาะสม อาจส่งเสียผลให้องค์กรล่มสลายลงได้ในที่สุด ดังนั้นสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่สร้างให้บุคคลเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ และการสร้างบรรยากาศของการควบคุมโดยผู้บริหารระดับสูง

ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการควบคุมคือ

- ความซื่อสัตย์และจริยธรรม (Integrity and Ethical Value)
- ความรู้ ทักษะและความสามารถ (Commitment and Competent)
- การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ (Board of Director and Audit Committee Participation)
- ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร (Management Philosophy and Operation Style)
- โครงสร้างการจัดองค์กร (Organization Chart)
- การมอบอำนาจและความรับผิดชอบ (Assignment of Authority and Responsibility)
- นโยบายและวิธีบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล

#### การประเมินความเสี่ยง

เป็นการประเมินเพื่อให้ทราบว่า องค์กรมีความเสี่ยงอย่างไร และความเสี่ยงนั้น ๆ อยู่ในหน่วยงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานใด มีผลกระทบต่อองค์กรมากน้อยแค่ไหน เพื่อนำผลที่ได้มา กำหนดแนวทางป้องกันความเสียหายไม่ให้เกิดขึ้นอีก หรือหากเกิดขึ้นก็เป็นระดับที่องค์กรยอมรับได้

ขั้นตอนในการประเมินความเสี่ยงคือ

- การระบุปัจจัยความเสี่ยง (Risk Identification)
- การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)
- การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

#### กิจกรรมการควบคุม

ถือเป็นนโยบาย มาตรการและวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารใช้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถลด หรือควบคุมความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมประกอบด้วย

- การกำหนดนโยบายและแผนงาน (Policies and Plans)
- การสอบทานโดยผู้บริหาร (Management Review)
- การประมวลผลข้อมูล (Information Processing)
- การควบคุมทางกายภาพ (Physical Control)
- การแบ่งแยกหน้าที่ (Segregation of Duties)
- ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicators)
- การจัดทำเอกสารหลักฐาน (Documentation)
- การตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระ (Independent Checks on Performance)

กิจกรรมการควบคุมภายในควรถูกกำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับความเสี่ยงที่สามารถประเมินได้โดยควรพิจารณากิจกรรมการควบคุมจากหลักดังนี้

- กิจกรรมการควบคุมควรถูกจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงานตามปกติ
- กิจกรรมการควบคุมต้องสามารถช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่

กิจการพึงพอใจ

- ค่าใช้จ่ายที่เสียไปกับกิจกรรมควบคุมต้องไม่สูงกว่าผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากไม่มี

กิจกรรมควบคุม

#### ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร

ถือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงานในยุคปัจจุบันซึ่งผู้ที่สามารถได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและรวดเร็วก่อนผู้อื่น ถือว่าทำให้มีโอกาสเหนือผู้อื่น แหล่งข้อมูลข่าวสารมีทั้งภายนอกและภายในองค์กร ข้อมูลสำคัญต่อการทำงานในทุกระดับ ผู้บริหารใช้ข้อมูลสารสนเทศในการพิจารณาสั่งการวางแผนงาน ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานก็ใช้ในการปฏิบัติงานในตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

#### ข้อมูลข่าวสารที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

- เหมาะกับการใช้งาน คือ มีเนื้อหาที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ
- มีความถูกต้อง สมบูรณ์ แสดงผลตามความเป็นจริง มีรายละเอียดที่จำเป็นครบถ้วน
- เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ไม่ล่าช้า ใกล้เคียงกับวันที่จะใช้ในการตัดสินใจมากที่สุด
- ทันเวลาที่ต้องการใช้
- เหมาะสมในการเข้าถึง ง่ายสำหรับผู้มีอำนาจใช้งาน



## การติดตามและประเมินผล

ไม่มีการควบคุมภายในขององค์กรใดที่สมบูรณ์และเหมาะสมตลอดเวลา เนื่องจากบางครั้งสถานการณ์เปลี่ยนไป ไม่ว่าภายในหรือภายนอกองค์กร จึงจำเป็นต้องมีระบบติดตามประเมินผล เพื่อให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจตลอดเวลาว่าการควบคุมภายในยังมีประสิทธิภาพ (จันทนา สาขากร และคณะ, 2551, น. (2-5)-(2-12))

## 2.3 การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ERM

การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO ประกอบด้วยองค์ประกอบการควบคุมภายในเพิ่มเป็น 8 องค์ประกอบซึ่งจะครอบคลุมแนวทางการกำหนดนโยบายการบริหาร การดำเนินงาน และการบริหารความเสี่ยงทุกด้านดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment: IE) สภาพแวดล้อมภายในองค์กรถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น วัฒนธรรมองค์กร นโยบายของผู้บริหาร แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร กระบวนการทำงาน ระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ระเบียบปฏิบัติและข้อบังคับต่าง ๆ เป็นต้น สภาพแวดล้อมภายในถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดทิศทางของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรว่าจะไปในทิศทางใด

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting: OS) องค์กรต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยง ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจและความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ เพื่อเป็นการวางแผนในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรให้เหมาะสมและชัดเจน

3. การระบุเหตุการณ์ (Event Identification : EI) เป็นการรวบรวมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้กับหน่วยงาน ทั้งที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร เช่น นโยบายบริหารงาน บุคลากร การปฏิบัติงาน การเงินระบบสารสนเทศ ระเบียบ กฎหมาย ระบบบัญชีภาษีอากร เพื่อทำความเข้าใจกับสถานการณ์และเพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาและกำหนดแนวทาง หรือนโยบายในการจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment : RA) เป็นการจำแนกและเรียงลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มี โดยการประเมินโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยสามารถประเมินความเสี่ยงได้ทั้งปัจจัยจากภายในและภายนอกองค์กร

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response : RR) จะดำเนินการหลังจากองค์กรสามารถระบุเหตุการณ์ความเสี่ยงและประเมินความสำคัญของความเสี่ยงได้แล้ว โดยต้องนำความเสี่ยงไปตอบสนองด้วยวิธีการที่เหมาะสม เพื่อลดความเสี่ยง หรือให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดเท่าที่องค์กรยอมรับได้

6. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities : CA) เป็นการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำเพื่อลดความเสี่ยง และทำให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เช่น การกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงให้บุคลากรในองค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสามารถจัดการกับความเสี่ยงได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication : IC) องค์กรขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะดึงไปใช้ในการพิจารณาดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามกรอบ และขั้นตอนการปฏิบัติที่องค์กรได้กำหนด

8. การติดตามประเมินผล (Monitoring : M) องค์กรจำเป็นต้องมีการติดตามผล เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่ามีความเหมาะสมและสามารถจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วหรือไม่ (ERM Thailand, การบริหารจัดการความเสี่ยง, 2555)



ภาพที่ 2.1 การบริหารความเสี่ยง COSO ERM (Enterprise Risk Management)

ที่มา : [ermthailand.blogspot.com](http://ermthailand.blogspot.com)

## 2.4 การประเมินการควบคุมโดยตนเอง CSA (Control Self - Assessment)

CSA เป็นกระบวนการซึ่งฝ่ายบริหารในหน่วยงาน ต้องรับผิดชอบและถือเป็นหน้าที่หลักในการที่จะพัฒนา ประเมิน และตรวจสอบการควบคุม โดยสรุป CSA ก็คือวิธีการตรวจสอบ ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถทำหน้าที่ได้บรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งระบบการประเมินตนเองในการควบคุมภายในที่สมบูรณ์จะเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดขอบเขตของการประเมินตนเอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ด้านต่าง ๆ ที่ต้องการจะประเมิน การทำ CSA ควรมีการจัดทำคู่มือเป็นเอกสารเกี่ยวกับกระบวนการควบคุม ซึ่งองค์กรได้ดำเนินการอยู่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในด้านนั้น ๆ และสิ่งสำคัญคือควรมีการตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงกระบวนการควบคุมที่ดำเนินอยู่ และเปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด และพิจารณาตัดหรือลดการควบคุมภายในที่ทำให้ปฏิบัติได้ล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพออก โดยจะต้องไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการตัดลด เพื่อให้ได้ประโยชน์จากการประเมินตนเองในการควบคุมองค์กรควรมีกระบวนการในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และฝ่ายบริหารต้องมีแนวคิดที่สนับสนุนแนวทางประเมินตนเองอีกด้วย (ศิลปพร ศรีจันทร์เพชร, 2552)

การประเมินการควบคุมโดยตนเอง Control Self - Assessment: CSA หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารในสาขานั้น ๆ ต่างต้องรับผิดชอบและถือเป็นหน้าที่ในการที่จะพัฒนา ประเมิน และตรวจสอบการควบคุม หรือสรุปก็คือการตรวจสอบ ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสามารถทำหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

องค์ประกอบของการประเมินตนเองในการควบคุม

1. กำหนดขอบเขตของการประเมินตนเอง
2. จัดทำคู่มือและเอกสารเกี่ยวกับกระบวนการในการควบคุม
3. มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นได้
4. มีการตรวจสอบ ประเมินและปรับปรุงกระบวนการ และการควบคุมที่ดำเนินการอยู่แล้ว

เปรียบเทียบกับการปฏิบัติที่ดีที่สุด (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และทีมงาน, 2551, น. 2-19)

การนำ COSO ไปใช้ใน CSA

วัตถุประสงค์เรื่องความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยง ถูกนำมาใช้ในกรอบของ COSO คือ เรื่องการประเมินความเสี่ยง และระดับกิจกรรมการควบคุมความเสี่ยง องค์กรสามารถนำมาใช้ใน CSA โดยการนำมาออกแบบสอบถามหรือแบบสำรวจองค์กรประจำปี เพื่อประเมินสภาพแวดล้อมการควบคุมองค์กร ซึ่งอาจใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือใช้วิธีการลงชื่อลับ เป็นเครื่องมือการ

ประเมินประกอบด้วย แบบสอบถาม กระดาษทำการ หรือการสัมภาษณ์ รวมทั้งการใช้ข้อมูลจากสารสนเทศและการสื่อสาร และควรมีการติดตามประเมินตนเองทั้งองค์กร

วัตถุประสงค์ระดับกิจการที่ระบุไว้ใน COSO หรือเรียกว่าวัตถุประสงค์ด้านการควบคุมซึ่งใช้ในการเริ่มกำหนดคำถามด้านวัตถุประสงค์ ความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน (เมธา สุวรรณสาร, 2556)

## 2.5 ความเสี่ยง

ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดก็ตามที่อยู่บนพื้นฐานของความไม่แน่นอนซึ่งอาจเกิดขึ้นแล้วมีผลทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานต่อหรือไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์บางประการที่ตั้งไว้ได้

ความเสี่ยงในธุรกิจ คือ กิจการไม่สามารถที่จะจัดการกับความสูญเสียหรือทำให้เสียโอกาสที่ควรจะได้รับ เนื่องจากไม่ได้มีการจัดการกับความเสี่ยงไว้อย่างเหมาะสม และอาจทำให้ได้รับความเสียหายซึ่งอาจแก้ไขได้ยาก หรือบางครั้งอาจมีผลกระทบมากถึงความอยู่รอดขององค์กรเลยทีเดียว

ปัจจัยเสี่ยง สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่มากระทบกับธุรกิจ ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของปัจจัยภายในและภายนอกที่มีผลต่อองค์กร

### ปัจจัยภายใน ตัวอย่างเช่น

- วัฒนธรรมและจรรยาบรรณขององค์กร ซึ่งรวมถึงความซื่อสัตย์และจริยธรรมของผู้บริหาร องค์กรที่มีผู้บริหารขาดความซื่อสัตย์และขาดจริยธรรมย่อมมีความเสี่ยงที่จะเกิดผลเสียหายกับองค์กรได้สูงกว่าองค์กรที่ผู้บริหารมีความซื่อสัตย์และมีจริยธรรมสูง
- การบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งรวมถึงคุณภาพของบุคลากรที่ได้จ้างเข้ามาในองค์กร และนโยบายในการฝึกอบรม มีส่วนสำคัญในการที่จะสร้างจิตสำนึก สร้างความรับผิดชอบในหน้าที่ และระบบการควบคุมภายในให้เกิดแก่พนักงาน
- ความซับซ้อนของระบบงานที่ต้องปฏิบัติ หากซับซ้อนมากก็มีโอกาสที่จะทำให้เกิดความผิดพลาดได้มากตามไปด้วย
- โครงสร้างขององค์กรและขนาดของหน่วยงาน หน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีโอกาสผิดพลาดได้มากกว่าหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก
- การที่เปลี่ยนแปลงระบบที่ใช้ประมวลผลข้อมูลซึ่งทำให้ระบบการควบคุมภายในต้องต่างไปจากเดิมมากก็ถือเป็นความเสี่ยงหนึ่ง

- การที่องค์กรเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารมุ่งไปที่การจัดการด้านการปฏิบัติ ตามแผนงาน ซึ่งทำให้ละเลยในส่วนการจัดวางระบบงานให้ดี
- การเปลี่ยนแปลงบุคลากรทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติงาน อาจทำให้ระดับ การควบคุมภายในเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย
- ความกดดันจากผู้บริหารให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ทำให้เกิดความ เคร่งเครียด ถ้ามากเกินไปจะส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ง่าย
- ความยากง่ายของระดับตำแหน่งหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลและทรัพย์สินต่าง ๆ ย่อมกระทบต่อความเสี่ยงในการนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องด้วย
- ระยะทางจากสำนักงานใหญ่และสาขาต่าง ๆ ที่ห่างไกลกัน ทำให้การกำกับดูแล อาจหย่อนยานและไม่ทั่วถึงได้
- ขวัญและกำลังใจของพนักงานส่งผลถึงความผิดพลาดในการทำงานด้วย หาก พนักงานขาดขวัญและกำลังใจที่ดี อาจส่งผลให้เกิดความเสียหายในการทำงานได้สูง
- ความคล่องตัวของทรัพย์สินที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลหรือนำไปใช้ประโยชน์ ยิ่ง มีมากเท่าใดย่อมจูงใจให้ยากทำผิดมากขึ้นเท่านั้นเพราะสามารถนำออกไปใช้ได้ง่ายและสะดวก

#### ปัจจัยภายนอก ตัวอย่างเช่น

- เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางเศรษฐกิจ อาจส่งผลให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยน วิธีการทางการเงิน
- เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิต หรือเปลี่ยนระบบการจัดหาวัตถุดิบเข้ามาใหม่
- เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการเมืองและการปกครอง ซึ่งส่งผลกับนโยบายภาครัฐ กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อองค์กร
- รัฐบาลออกข้อกำหนด หรือตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลขึ้นมา ซึ่งมีผลกับการ ดำเนินงานขององค์กร
- จำนวนคู่แข่งในธุรกิจที่มากขึ้น ทำให้องค์กรต้องมีนโยบายด้านราคา ด้าน การตลาด และด้านการขาย ที่ดีขึ้น
- เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและวัฒนธรรม ทำให้สินค้าเกิดความล้าสมัยเร็ว ความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงเร็วหรือมีความคาดหวังในรูปแบบภายนอกของสินค้า
- กฎหมายใหม่ ที่รัฐบาลออกมา ทำให้มีผลกระทบต่อบริษัท จึงต้องเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

- ผลจากการโฆษณาต่าง ๆ ทำให้ผู้บริโภคเกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อสินค้า
- การรับประกันในตัวสินค้าจากผู้นำเข้ารายใหญ่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

### **ความเสี่ยงจากการควบคุมภายใน (Control Risk)**

เป็นความเสี่ยงที่ถึงแม้องค์กรจะมีระบบการควบคุมภายในอยู่แล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดจากความเสี่ยงอื่น ๆ ได้หมด ความเสี่ยงนี้เกิดจากการที่ระบบการควบคุมภายในที่องค์กรจัดขึ้นยังมีข้อบกพร่อง หรือระบบที่มีดีอยู่แล้ว แต่ไม่มีการปฏิบัติตามระบบจึงทำให้เกิดความเสียหายขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเข้าใจว่าการควบคุมภายใน ก็ให้ความมั่นใจได้พอสมควร แต่ก็อาจเกิดความล้มเหลว การไม่มีประสิทธิภาพ ความเสียหาย หรือแม้แต่การทุจริตขึ้นได้ การควบคุมภายในไม่ได้เป็นหลักประกันว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ จะไม่เกิดขึ้น เพียงแต่ทำให้ลดน้อยลงเมื่อเทียบกับการไม่จัดการอะไรเลย ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพิจารณา การจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน ว่าให้ครอบคลุมตามความจำเป็น ใช้ต้นทุนที่เหมาะสม และต้องไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงหากมีระบบการควบคุมภายในที่มากจนเกินไป (ณัฐพร พันธุ์อุดม และคณะ, 2549, น. 59-64)

### **บทบาท และความรับผิดชอบต่อการจัดการความเสี่ยง**

1. ผู้บริหาร (Management) โดยเฉพาะเป็นผู้บริหารระดับสูง CEO ถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรง ที่ต้องจัดการความเสี่ยง จะต้องเป็นผู้นำในการที่จะกำหนดทิศทางในการที่จะจัดการความเสี่ยงทั้งหลายในองค์กร เป็นผู้กำหนดกลยุทธ์ นโยบายและวัตถุประสงค์ในระดับองค์กร ต้องวางแผนและกำหนดระดับความเสี่ยงที่องค์กรรับได้ และต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร และการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กรด้วย

2. คณะกรรมการ (Board of Directors) มีหน้าที่ให้ความสนใจกระบวนการจัดการความเสี่ยงจากผู้บริหาร เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารได้ดำเนินงานจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องคอยเฝ้าระมัดระวังให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ รวมทั้งต้องติดตามตรวจสอบและทบทวนวิธีการจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ว่าผู้บริหารยังดำเนินการอย่างเหมาะสมอยู่เสมอ

3. คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) มีหน้าที่กำกับดูแลและติดตามโดยไม่มีขึ้นกับผู้บริหาร ทำงานโดยผ่านผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่ดีและเหมาะสมกับการจัดการความเสี่ยง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันว่าต้องมีการควบคุมภายในเพื่อป้องกันความเสี่ยงให้เชื่อมโยงกัน

4. ผู้จัดการฝ่าย (Manager) มีหน้าที่และถือเป็นความรับผิดชอบหลักที่จะต้องสร้างความมั่นใจว่า พนักงานในฝ่ายงานที่ตนรับผิดชอบนั้นมีการปฏิบัติงานประจำวัน มีการประเมินความเสี่ยง

และมีการรายงานความเสี่ยงอย่างทันเวลาและเหมาะสม โดยการใช้วิธีสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงความสำคัญที่ต้องช่วยกันจัดการความเสี่ยงให้แก่องค์กร

5. เจ้าหน้าที่จัดการความเสี่ยง (Risk Officer) มีหน้าที่กำหนดนโยบาย บทบาท เป้าหมาย ความรับผิดชอบ เพื่อการจัดการความเสี่ยงอย่างถูกต้อง จัดการพัฒนาบุคลากรทั้งองค์กรให้มีความสามารถในการจัดการความเสี่ยง ยังเป็นผู้ช่วยผู้บริหารในการติดตามกระบวนการรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูง

6. ผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditors) ถือว่าเป็นผู้ที่จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้บริหารว่าองค์กรมีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการ มีการตอบสนองและจัดการกับความเสี่ยง และเพิ่มความเชื่อมั่นว่าพนักงานในองค์กรมีการปฏิบัติตามกิจกรรมการควบคุมภายในอย่างครบถ้วน โดยมีหน้าที่สอบทานระบบการควบคุมภายในและระบบการจัดการความเสี่ยง เพื่อดำเนินการตรวจสอบภายในตามแนวทางความเสี่ยง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในองค์กรที่ตรงกันในการจัดการความเสี่ยง (จันทนา สาขากร และคณะ, 2551, น. 3-9-3-11)

## 2.6 ระบบการควบคุมสินค้าคงคลัง (Inventory Control System)

หมายถึง งานที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบการบริหารสินค้าคงคลัง คือ การลงบัญชีและตรวจนับสินค้าคงเหลือ เพราะแต่ละธุรกิจมีสินค้าคงคลังหลายชนิด แล้วแต่ละชนิดก็มีความหลากหลาย ทั้งขนาด รูปร่าง สี ซึ่งหากต้องการได้ข้อมูลที่ถูกต้องนั้น ย่อมต้องใช้พนักงาน และเวลาในการตรวจนับ เป็นจำนวนมากเพื่อให้ทราบถึงปริมาณการจัดซื้อที่เหมาะสม ระบบการบริหารสินค้าคงคลังที่เป็นที่รู้จักอยู่อย่างแพร่หลายในปัจจุบันได้แก่

1. ระบบสินค้าคงคลังแบบต่อเนื่อง (Continuous Inventory System Perpetual System) เป็นระบบที่มีวิธีการบันทึกบัญชีทุกครั้งที่มีการรับเข้าและจ่ายสินค้าออก ทำให้บัญชีสามารถขมยอด และแสดงยอดคงเหลือที่แท้จริงของสินค้าคงคลังได้ตลอดเวลา ซึ่งจำเป็นที่จะใช้วิธีนี้ในการควบคุมสินค้าที่มีความสำคัญจะปล่อยให้สินค้าขาดจากคลังไม่ได้ แต่ระบบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารค่อนข้างสูง และต้องใช้พนักงานจำนวนมากจึงจะดูแลการรับจ่ายสินค้าได้ทั่วถึง ในปัจจุบันจึงนิยมนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการแก้ปัญหา โดยการใช้รหัสบาร์โค้ดหรือรหัสสากลของผลิตภัณฑ์ที่ติดมากับตัวสินค้าและใช้เครื่องอ่านรหัสบาร์โค้ด ซึ่งวิธีนี้นอกจากจะมีความถูกต้องแล้วยังสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลของสินค้าในการการบริหารจัดการสินค้าคงคลังได้เป็นอย่างดีด้วย

2. ระบบสินค้าคงคลังเมื่อวันสิ้นงวด (Periodic Inventory System) เป็นระบบสินค้าคงคลังที่มีการลงบัญชีตามเวลาที่กำหนด เช่นตรวจนับทุกสัปดาห์ หรือทุกวันสิ้นเดือน เมื่อมีการเบิกสินค้าก็

จะทำการสั่งซื้อเข้ามาเติมให้เต็มระดับที่ตั้งไว้ ระบบนี้เหมาะกับสินค้าที่สั่งซื้อและเบิกขายเป็นช่วงเวลาแน่นอน ระบบนี้มักมีสินค้าคงคลังเหลือสูงกว่าแบบต่อเนื่อง ระบบจะมีการปรับปริมาณการสั่งซื้อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงยอดขายอย่างเห็นได้ชัด

3. ระบบการจำแนกสินค้าคงเหลือเป็นหมวดเอบีซี (ABC) ระบบนี้ใช้การแบ่งสินค้าออกเป็นประเภทโดยการพิจารณาจากปริมาณและมูลค่าของสินค้าคงคลัง เพื่อลดภาระในการดูแล ตรวจจับ และควบคุม ซึ่งจะมีการควบคุมสินค้าทุกรายการเข้มงวดไม่เท่ากัน จะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายน้อยกว่า โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ดังนี้

A รายการที่มีมูลค่าสูง เช่นจำนวนสินค้าคิดเป็นร้อยละ 20 ของคลังสินค้าแต่มีมูลค่ารวมถึงร้อยละ 40 ควรมีการควบคุมอย่างเข้มงวด ด้วยการลงบัญชีอยู่บ่อย ๆ ควรใช้ระบบสินค้าคงคลังแบบต่อเนื่องและต้องเก็บไว้ในที่ปลอดภัย ด้านการจัดซื้อควรมีผู้ขายหลายรายเพื่อลดความเสี่ยงในการขาดแคลนสินค้าและเพิ่มความสามารถในการต่อรองราคา

B รายการที่มีมูลค่าปานกลาง เช่นจำนวนสินค้าเป็นร้อยละ 40 ของคลังสินค้า มีมูลค่ารวมประมาณร้อยละ 30 ของมูลค่าสินค้าทั้งคลัง การควบคุมควรเข้มงวดปานกลาง ควรมีบัญชีคุมและบันทึกยอดเสมอเช่นเดียวกับ A ควรมีการเบิกจ่ายเป็นระบบ เพื่อป้องกันการสูญหาย การตรวจนับทำเช่นเดียวกับ A แต่ความถี่น้อยกว่า และควรใช้ระบบสินค้าคงคลังแบบต่อเนื่องเช่นเดียวกัน

D รายการที่มีมูลค่าต่ำ คือมีสินค้าน้อยละ 50 ของคลังสินค้า แต่มีมูลค่าเพียงร้อยละประมาณ 20 ของสินค้าทั้งหมด มีการควบคุมเพียงเล็กน้อย สินค้าประเภทนี้ให้หยิบใช้ได้อย่างสะดวก เนื่องจากสินค้านี้มีราคาถูก ไม่จำเป็นต้องควบคุมเข้มงวดเพราะจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายมากซึ่งถือว่าไม่คุ้มกับประโยชน์ที่ได้รับหากสินค้าสูญหาย (Logisticscorner.com, 2552)

## 2.7 มาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 2 (ปรับปรุง 2552) เรื่องสินค้าคงเหลือ

สินค้าคงเหลือ หมายถึง สินค้าทรัพย์ซึ่งมีลักษณะใดลักษณะหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ถือไว้เพื่อขายตามลักษณะการประกอบธุรกิจตามปกติของกิจการ
2. อยู่ในระหว่างกระบวนการผลิตเพื่อให้เป็นสินค้าสำเร็จรูปเพื่อขาย
3. อยู่ในรูปของวัตถุดิบหรือวัสดุที่มีไว้เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าหรือให้บริการมูลค่าสุทธิที่จะได้รับ หมายถึงราคาโดยประมาณที่คาดว่าจะขายได้ตามลักษณะการประกอบธุรกิจตามปกติ หักด้วยประมาณการต้นทุนในการผลิตสินค้านั้นให้เสร็จและต้นทุนที่จำเป็นต้องจ่ายไปเพื่อให้ขายสินค้านั้นได้



มูลค่าธุรกรรม หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ซื้อและผู้ขายตกลงแลกเปลี่ยนสินทรัพย์ หรือจ่ายชำระหนี้สินในขณะที่ยังทั้งสองฝ่ายมีความรู้และเต็มใจในการแลกเปลี่ยน และสามารถต่อรองราคากันได้อย่างอิสระ

## 2.8 ประวัติบริษัทการศึกษา

### ประวัติโดยย่อ

บริษัทการศึกษาเริ่มจดทะเบียนบริษัทเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 โดยผู้คณะผู้ก่อตั้งที่มีประสบการณ์ในแวดวงไอที มามากกว่า 15 ปีบริษัทมีการพัฒนาระบบค้าส่ง และค้าปลีกสินค้าไอที ผ่านเว็บไซต์เป็นรายแรก ๆ ของไทย ภายใต้ชื่อ [www.advice.co.th](http://www.advice.co.th) ซึ่งเติบโตอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน เป็นเครือข่ายร้านค้าไอทีที่เข้มแข็ง และมียอดขายสินค้าไอทีเป็นอันดับ 1 ของประเทศไทย

ปัจจุบัน บริษัทการศึกษาถือเป็นผู้นำด้านค้าส่งในตลาดไอที ที่มียอดขายทะลุหมื่นล้านบาท ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2555 เป็นรายแรก ๆ ด้วยร้านค้าในระบบเครือข่ายที่มีมากกว่า 160 สาขา ครอบคลุมใน 73 จังหวัดทั่วประเทศ ทั้งแบบค้าส่งและค้าปลีก

บริษัทการศึกษาประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าคอมพิวเตอร์และไอทีทุกชนิด ทุกแบรนด์ ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน โดยเฉพาะสินค้ากลุ่ม Components, Notebook and Accessories และกำลังก้าวสู่การเป็นผู้นำในการจำหน่ายสินค้า Tablet, Smart-Phone ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมในตลาดปัจจุบัน

บริษัทการศึกษาจึงมียอดขายเติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทฯ เติบโตไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40 ต่อปี โดยเฉพาะเมื่อมีการเพิ่มสินค้ากลุ่ม Tablet and Smart-Phone เข้ามาในธุรกิจด้วยแล้ว ยิ่งทำให้ยอดขายพุ่งขึ้นแบบก้าวกระโดด โดยใน 2556 บริษัทการศึกษา ทำการปิดยอดขายไปที่ประมาณ 12,000 ล้านบาท และมีการตั้งเป้ายอดขายปี 2557 ไว้ถึง 15,000 ล้านบาท ซึ่งคาดว่าจะเป็นไปได้โดยไม่ยาก

ในอนาคตบริษัทการศึกษา มีนโยบายจะเพิ่มกลุ่มสินค้าใหม่ ๆ เข้ามาสู่ระบบอย่างไม่จำกัด โดยวางแผนจะเริ่มต้นจากเครื่องเสียง และเครื่องใช้ไฟฟ้า ไปจนถึงสินค้าอำนวยความสะดวก และสินค้าอุปโภคบริโภค ในไม่ช้า โดยดำเนินงานผ่านจุดแข็ง คือระบบเครือข่ายช่องทางการจัดจำหน่ายที่บริษัทฯ มีอยู่

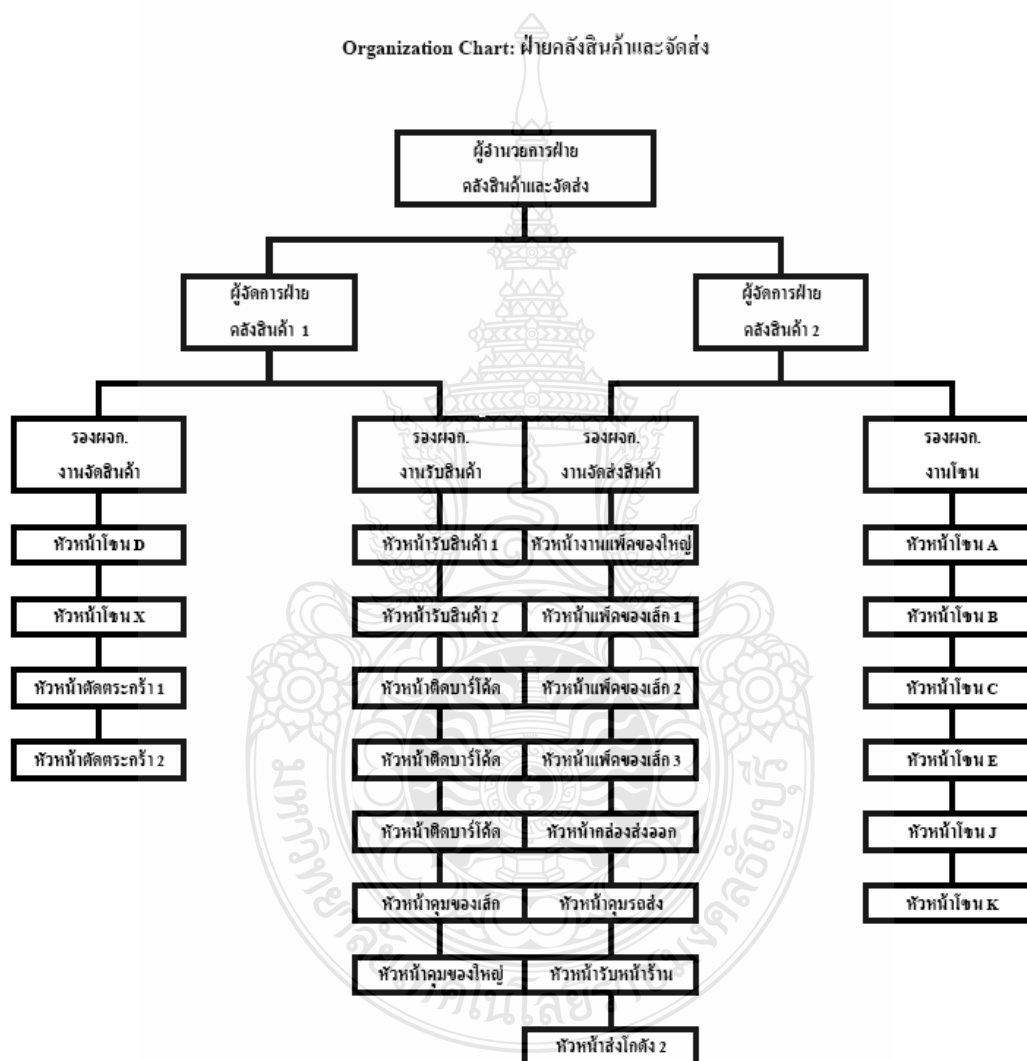
### นโยบายคุณภาพ

“สินค้าเด่น คุณภาพดี มีการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ จัดส่งทันเวลา พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง”

## วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นสู่การเป็นบริษัทชั้นนำ ที่จัดหาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ในราคาที่แข่งขันได้ ภายใต้การบริหารที่เชื่อมโยงได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

แผนผังองค์กรฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง และฝั่งภาพรวมการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งบริษัทกรณิศศึกษา



ภาพที่ 2.2 แผนผังองค์กรฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง

ที่มา: คู่มือปฏิบัติงานบริษัทกรณิศศึกษา

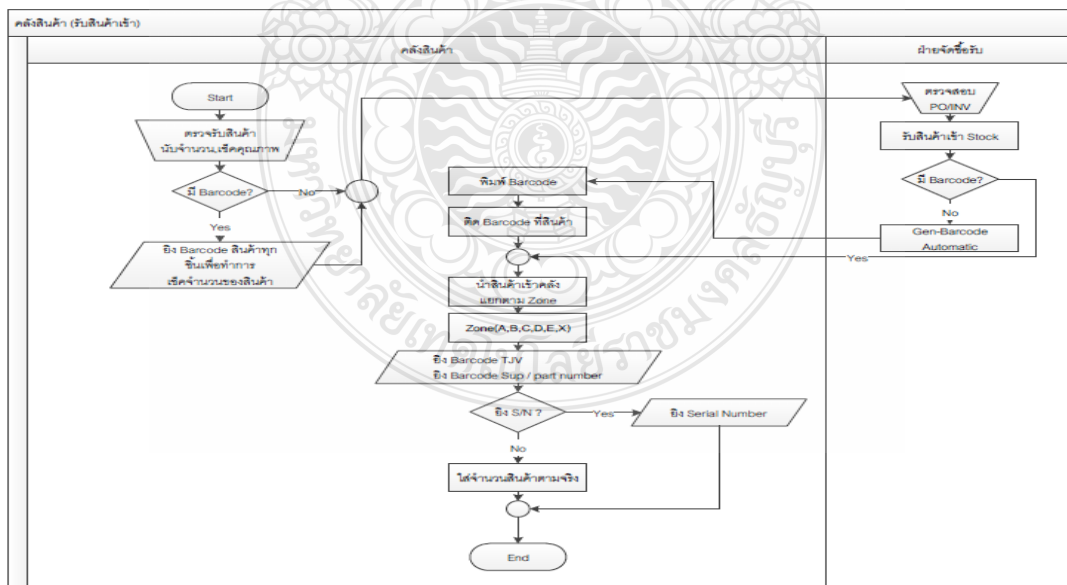
## ผังงานรวมระบบงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง



ภาพที่ 2.3 ผังงานรวมระบบงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง

ที่มา: คู่มือปฏิบัติงานบริษัทกรณิศศึกษา

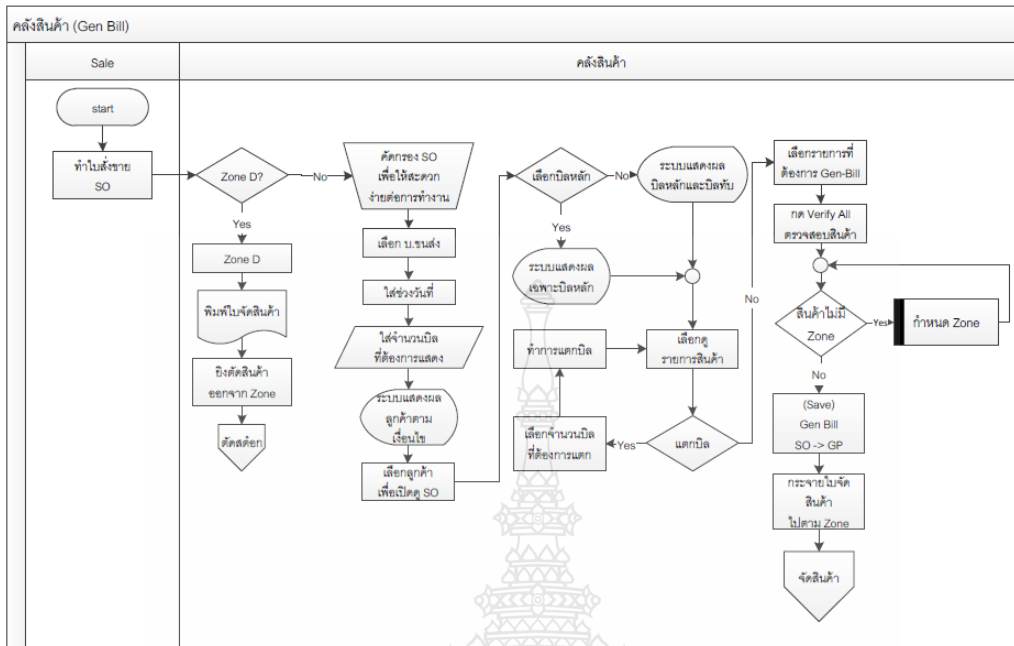
## แผนงานรับสินค้าเข้าคลัง



ภาพที่ 2.4 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานรับสินค้าเข้าคลัง

ที่มา: คู่มือปฏิบัติงานบริษัทกรณิศศึกษา

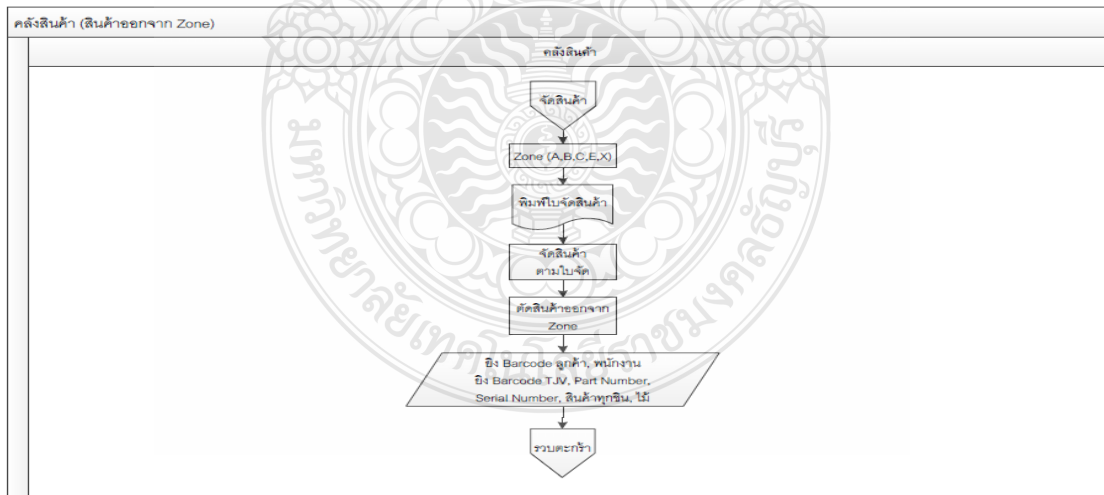
### แผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง(Gen Bill)



ภาพที่ 2.5 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (Gen Bill)

ที่มา: คู่มือปฏิบัติงานบริษัทกรณิศศึกษา

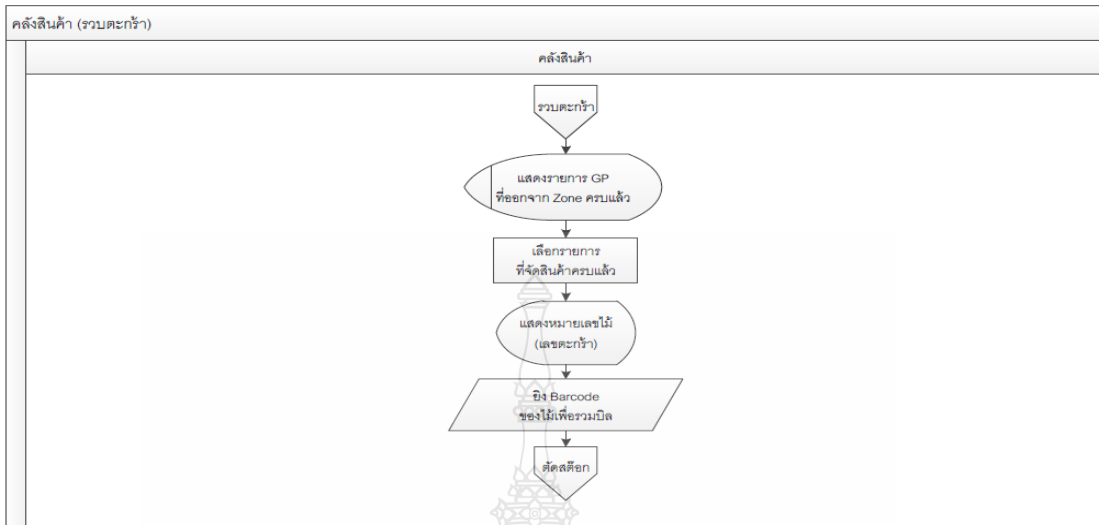
### แผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (ออกจากZone)



ภาพที่ 2.6 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (ออกจาก Zone)

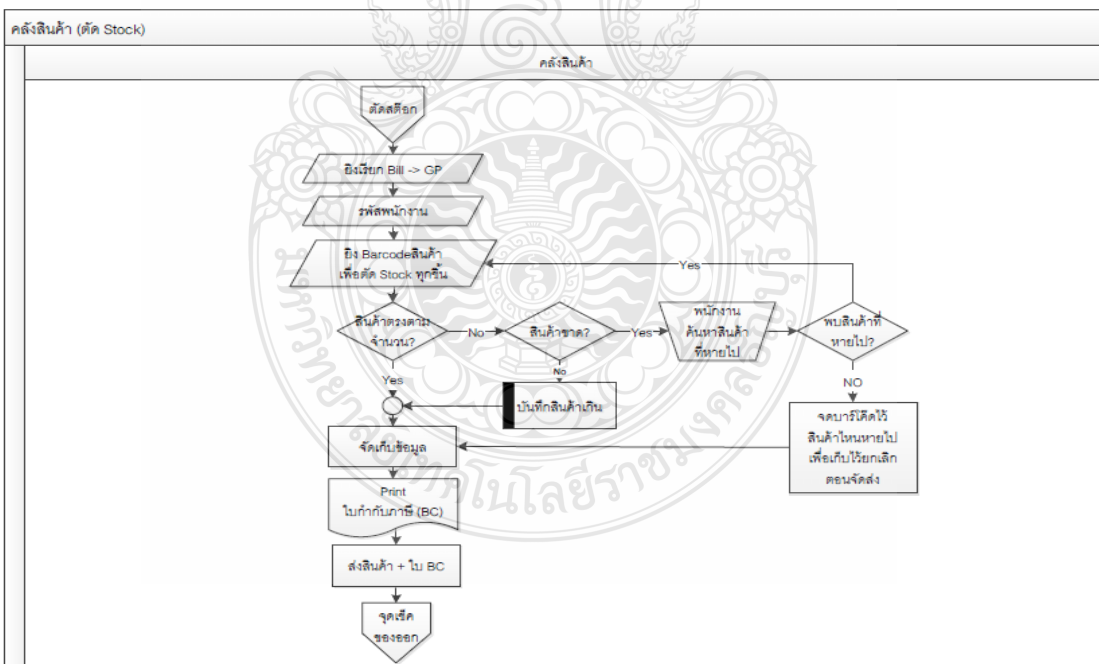
ที่มา: คู่มือปฏิบัติงานบริษัทกรณิศศึกษา

### แผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (รวบตะกร้า)



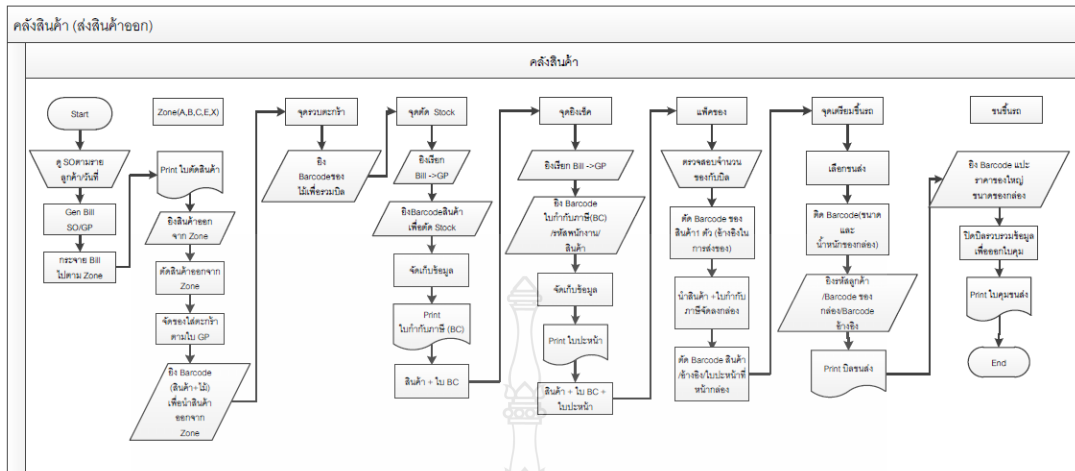
ภาพที่ 2.7 ฟังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (รวบตะกร้า)  
ที่มา: คู่มือปฏิบัติงานบริษัทกรณศึกษา

### แผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (ตัด Stock)



ภาพที่ 2.8 ฟังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดสินค้าออกจากคลัง (ตัด Stock)  
ที่มา: คู่มือปฏิบัติงานบริษัทกรณศึกษา

## แผนงานจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า



ภาพที่ 2.9 ผังงานการปฏิบัติงานแผนงานจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

ที่มา: คู่มือปฏิบัติงานบริษัทกรณิศศึกษา

### 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา ผู้ศึกษาพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับเรื่องการประโยชน์ในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ได้แก่

วัชรพล ศรีวิรมย์ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง การควบคุมภายในของระบบสินค้าคงเหลือ : กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงวิธีการปฏิบัติของการควบคุมภายในเกี่ยวกับระบบสินค้าคงเหลือของบริษัทดังกล่าว ซึ่งทำธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และมีการเสนอแนะแนวทางในการควบคุมภายในตามหลักการควบคุมภายในแบบ COSO ผู้ศึกษาพบว่า โดยทั่วไปการควบคุมภายในของระบบสินค้าคงเหลือของบริษัทกรณิศศึกษาดีอยู่แล้วมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อปฏิบัติไว้อย่างเหมาะสม เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับแนวคิดของ COSO บริษัทมีการปฏิบัติตามแนวการควบคุมภายในของ COSO ในสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 89.7 โดยองค์ประกอบที่มีการปฏิบัติตามได้แก่ สภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง การติดตามและการประเมิน ส่วนองค์ประกอบที่มีการปฏิบัติตามน้อยกว่าคือ กิจกรรมการควบคุม และข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ กิจกรรมการควบคุม มีจุดอ่อนอยู่ที่ขาดการสอบทานการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสอบทานอยู่เสมอและมีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ทำผิดกฎเกณฑ์และไม่ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทด้านองค์ประกอบข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร มีการใช้รหัสผ่านของผู้อื่นเข้าใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ตรงกับ

ควบคุมภายในที่ดี ควรกำหนดให้รหัสผ่านมีระยะเวลาการใช้งานที่จำกัดและควรบังคับให้เปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ

พัชรี ชูเสวียด (2552) ทำการศึกษาเรื่อง ระบบบัญชีและการควบคุมภายในธุรกิจค้าปลีก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบบัญชีและการควบคุมภายในที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และเพื่อเสนอแนะระบบบัญชีที่เหมาะสมให้กับบริษัทฯ ผลการศึกษาพบว่าบริษัทไม่มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร จึงเสนอแนะให้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจนเป็นเอกสาร ให้จัดทำแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นเพิ่มเพื่อใช้ในการตรวจสอบและการควบคุมภายในที่ดีควรจัดทำระบบควบคุมภายในให้ชัดเจนเป็นคู่มือเพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการวางแผนควบคุมภายใน และใช้ตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ชญญกิจ ทรัพย์ประสม (2552) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการควบคุมภายในของ COSO : กรณีสึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ที่นำมาใช้กับธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ ส่วนเงินตราตามความเข้าใจของพนักงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับการประเมินตามความเข้าใจของพนักงาน โดยรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ เอกสาร บทความทางวิชาการต่าง ๆ และให้พนักงานตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์การประเมินพนักงานมีความเข้าใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับดี คือ ประเด็นกิจกรรมการควบคุม ประเด็นสารสนเทศและการสื่อสาร ส่วนประเด็นสภาพแวดล้อมของการควบคุม การประเมินความเสี่ยง การติดตามและการประเมินผลอยู่ในระดับที่ยอมรับได้นี้เป็นผลมาจากฝ่ายบริหารมีการกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ มาปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยง มีการติดตามวัดผล ปรับปรุงแก้ไขแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้ เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทันทีจากฐานข้อมูลของธนาคาร แต่การปรับปรุงทุกด้านพร้อมกันทำให้ผู้บริหารไม่สามารถติดตามตรวจสอบได้สม่ำเสมอ ทำให้ขาดการพัฒนาคุณภาพงาน และขาดความเชื่อมโยงในระบบงาน ด้านความเข้าใจในระบบงาน มีความแตกต่างระหว่างตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกันมีผลต่อความรู้ความเข้าใจในเรื่องการควบคุมภายในก็ต่างกัน อีกทั้งประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมภายในต่างกันด้วย

หทัยรัตน์ สุวรรณกุล (2553) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในของ สหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีสึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่าระบบการควบคุมภายในมีมาตรฐานเพียงพอหรือไม่ เมื่อเทียบกับมาตรฐานสากล เพื่อ

วิเคราะห์ว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุมเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ได้นำไปใช้จริงหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่าสหกรณ์มีระบบการควบคุมภายในที่ไม่เป็นไปตามหลักการ COSO ในประเด็นที่สำคัญ ๆ คือ สภาพแวดล้อมภายใน และการจัดโครงสร้างขององค์กรที่ไม่เหมาะสม การกำหนดวัตถุประสงค์ ไม่มีการกำหนดในระดับหน่วยงานย่อย การระบุเหตุการณ์ ไม่มีการระบุไว้เป็นแบบแผนเพื่อง่ายต่อการนำมาประเมินผล การประเมินความเสี่ยง ไม่มีการประเมินความเสี่ยงในระดับหน่วยงานย่อยที่เป็นแบบแผน การตอบสนองต่อความเสี่ยง ไม่อาจตอบสนองเพราะไม่มีการระบุเหตุการณ์ไว้อย่างเป็นระบบ การกำหนดกิจกรรมควบคุมมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบไม่เหมาะสมอาจเอื้อต่อการทุจริตได้ การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศไม่เพียงพอ โดยเฉพาะเรื่องที่มีสาระสำคัญต่อรายงานทางการเงิน และการติดตามประเมินผลไม่มีผู้ตรวจสอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอีกครั้ง

มนัญชยา สัมมะชาติ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ระบบการควบคุมภายในสินค้าคงเหลือ : กรณีศึกษา บริษัท สยามวาสโก จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการควบคุมภายในสินค้าคงเหลือ เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในสินค้าคงเหลือ และเพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบการควบคุมภายในสินค้าคงเหลือ ผลการศึกษารูปร่างว่าระบบการควบคุมภายในสินค้าคงเหลือภาพรวมอยู่ในระดับดี บริษัทได้มีการปฏิบัติตามหลักทฤษฎีการควบคุมภายในสินค้าคงเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ และระบบสารสนเทศมีความปลอดภัยในการเข้าสู่ฐานข้อมูล การประเมินการปฏิบัติงานของฝ่ายคลังสินค้า มีผลการปฏิบัติงานดังนี้ การประเมินระบบข้อมูลคลังสินค้ามีผลการประเมินดี การบริหารคลังสินค้ามีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์พอใช้ และการประเมินเกี่ยวกับการผลิตสินค้ามีผลการประเมินดี

ธรรมรงค์ สุวรรณนิกรกุล (2553) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO ERM ที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในมุมมองของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO ERM รวมถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน และศึกษาถึงสิ่งที่พนักงานบัญชีในบริษัทฯ คาดหวังจากระบบการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO ERM ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านความเสี่ยง การทบทวนและการปรับปรุง ปัจจัยด้านสารสนเทศ การสื่อสารและการติดตามผล ปัจจัยด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ พนักงานและการประเมินผล และปัจจัยด้านการกำหนดโครงสร้าง นโยบายและหน้าที่ อยู่ในเกณฑ์ดี ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในมุมมองของพนักงานบัญชีใน



ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยเกิดจากการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบทั้ง 8 ประการตามแนวคิด COSO ERM ขณะที่ขนาดของบริษัทไม่มีผลต่อความเชื่อมั่น

กมลวรรณ พุฒชาติ (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการควบคุมภายใน โดยการประเมินตนเอง (Control Self - Assessment CSA) ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการควบคุมภายใน โดยการประเมินตนเอง ผลการศึกษาที่ได้คือ ความคิดเห็นของพนักงานตามแนวทางของ COSO ในภาพรวมเห็นด้วยในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในมากที่สุด รองลงมาคือด้านกิจกรรมควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสารเห็นด้วยระดับปานกลาง ด้านการติดตามและประเมินผล และด้านการประเมินความเสี่ยง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ในด้านการประเมินความเสี่ยงต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO กับการนำ CSA มาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าหากกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเชิงบวก จะทำให้ระดับความรู้ความเข้าใจมากขึ้นด้านการติดตามและประเมินผลความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการนำระบบ CSA มาใช้ พบว่ามีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ด้านความเสี่ยงมากที่สุด รองลงมาคือด้านการควบคุมความเสี่ยง และด้านวัตถุประสงค์ของ CSA ดังนั้นหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรเพิ่มการให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการ CSA เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อการนำระบบมาใช้

ดวงเดือน เทียงธรรม (2554) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในงานการเงินและบัญชีของวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในงานการเงินและบัญชี ศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ว่าได้ปฏิบัติตามถูกต้องและเป็นไปตามระบบการควบคุมภายในที่ดี เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นการประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมการควบคุมด้านการรับเงิน ด้านการจ่ายเงิน ด้านการยืมเงิน ด้านเก็บรักษาเงิน และการนำเงินฝากธนาคาร ด้านการใช้งานในระบบ GFMS ด้านการบันทึกบัญชี และการจัดทำรายงานการเงินตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน ผลการวิจัยพบว่าวิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี มีระบบการควบคุมภายในที่ปฏิบัติตามระเบียบที่มาตรฐานกำหนดไว้ ดังนั้น กิจกรรมการควบคุมภายในที่มีการควบคุมร้อยละ 100 ได้แก่ กิจกรรมการควบคุมด้านการจ่ายเงิน ด้านการยืมเงินและด้านการเก็บรักษาเงินแล้วนำฝากธนาคาร รองลงมาได้แก่ ด้านการบันทึกบัญชีและการจัดทำรายงานการเงิน ด้านการรับเงิน ส่วนกิจกรรมที่มีการควบคุมน้อยที่สุดคือการใช้งานในระบบ GFMS คิดเป็นร้อยละ 75

มาลี ชูเอี่ยม (2554) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในทางบัญชี สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา วิทยาลัยศึกษา สถาบันศึกษาจังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินระบบการควบคุมภายในทางการบัญชีของสถานศึกษาสังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจังหวัด อ่างทอง ผลการประเมินระบบการควบคุมภายในโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านที่มีระดับผลเฉลี่ย สูงสุดคือ งานบัญชีมีแนวทางปฏิบัติงานที่ดี รองลงมาคือด้านแผนการจัดแบ่งส่วนงาน ระบบการ ควบคุมทางบัญชีที่ดีและเจ้าหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ข้อเสนอแนะ ควรมีการ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการติดตามผลการอบรมอย่างต่อเนื่อง และให้ เวลาในการฝึกฝนทักษะในการปฏิบัติงานจนชำนาญ และทดสอบความรู้ความสามารถ โดยการ ประเมินผลการทำงานอีกครั้ง เพิ่มพูนประสบการณ์ให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมภาค กิรติพงษ์วุฒิ และพรสิริ ปุณเกษม (2554) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการ ควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ของระบบงานจัดซื้อธุรกิจแยกสกัดโลหะมีค่า วิทยาลัย บัณฑิต จีเอฟ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการควบคุมภายในของระบบงานจัดซื้อของบริษัท วิทยาลัยตามแนวทางของ COSO ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบคือ สภาพแวดล้อมของ การควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร มีการ ติดตามและประเมินผล ว่าเหมาะสมและมีประสิทธิภาพหรือไม่ การศึกษาพบว่าระบบการควบคุม ภายในส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกันในแต่ละองค์ประกอบ ยกเว้นเรื่องการสอบทานเอกสาร การติดตามประเมินผลและการประเมินความเสี่ยง โดยเฉพาะเอกสารการขอซื้อ ควรพัฒนาระบบการ ควบคุมภายในให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพควร เพิ่มการมอบอำนาจ การสอบทาน การเปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานกับแผน ควรจัดให้มีการบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานตรวจสอบภายในควร วางแผนงานตรวจสอบทั้งควรกำหนดแนวทางและขอบเขตการตรวจสอบให้สอดคล้องเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจริง

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่องการประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าประเภทคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสังเกตการณ์ แบบประเมิน และแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ขอบเขตในการวิจัย

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ เพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าที่มีอยู่เมื่อเทียบกับองค์ประกอบการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานตามระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่เดิมรวมถึงประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปเฉพาะฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งของบริษัทธนศึกษาเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าตามแนวคิดของ COSO

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

###### 3.1.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง ของบริษัทธนศึกษาที่ปฏิบัติงานเกิน 3 เดือน มีจำนวนทั้งสิ้น 170 คนซึ่งประกอบด้วย

ผู้อำนวยการฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง	1	คน
ผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า	1	คน
ผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า 2	1	คน
รองผู้จัดการ-แผนกงานรับสินค้า	1	คน
รองผู้จัดการ-แผนกงานเก็บรักษาและจัดสินค้าคลังสินค้า 1	1	คน

รองผู้จัดการ-แผนงานเก็บรักษาและจัดสินค้าคลังสินค้า 2	1 คน
รองผู้จัดการ-แผนงานจัดส่งสินค้า	1 คน
หัวหน้างานรับสินค้า	4 คน
หัวหน้างานเก็บสินค้าเข้า	1 คน
หัวหน้างานโซนสินค้า	8 คน
หัวหน้างานจัดสินค้า	1 คน
หัวหน้างานจัดส่งสินค้า	9 คน
พนักงานคลังสินค้า (ระดับปฏิบัติการ)	90 คน
พนักงานจัดส่งสินค้า (ระดับปฏิบัติการ)	50 คน
รวมทั้งสิ้น	170 คน

### 3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง ของ บริษัทกรณีสึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล โดยใช้แบบประเมินระบบการควบคุมภายใน เกี่ยวกับสินค้าคงเหลือตามแนวคิดของ COSO ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง ของบริษัทกรณีสึกษาดำเนินผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการฝ่ายคลัง รองผู้จัดการ-แผนก หัวหน้างาน รวมทั้งสิ้น 30 คน

2. กลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูล โดยการสังเกตการปฏิบัติงานจริง พร้อมกับใช้แบบสอบถามเกี่ยวประเมินความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ และประเมินการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ได้แก่พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง ระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง ของ บริษัทกรณีสึกษา ที่ระยะการปฏิบัติงานเกิน 3 เดือนรวมทั้งสิ้น 150 คน

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ ใช้แบบประเมินระบบการควบคุมภายใน และแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ พร้อมสอบถามการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายใน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบการควบคุมภายในด้านต่าง ๆ แบบประเมินถูกประยุกต์ขึ้นจากแบบประเมินระบบการควบคุมภายในตามแนวของ COSO ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (The Institute of

Internal Auditors of Thailand) และคู่มือการปฏิบัติงานของบริษัทการศึกษา โดยเน้นกิจกรรมการควบคุมภายในของฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งเป็นหลัก

3.2.1 แบบประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือตามแนวคิดของ COSO ประกอบด้วยคำถามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	จำนวน	8	ข้อ
ด้านการประเมินความเสี่ยง	จำนวน	6	ข้อ
ด้านกิจกรรมการควบคุม	จำนวน	11	ข้อ
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	จำนวน	6	ข้อ
ด้านติดตามและประเมินผล	จำนวน	9	ข้อ
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	40	ข้อ

เกณฑ์การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือตามแนวคิดของ COSO กำหนดคะแนนในการตอบแบบประเมินจำนวน 40 ข้อ ออกเป็น 3 ระดับดังนี้

ระดับ 3 หมายถึง “มี/ใช่” แสดงถึงมีการควบคุมภายในที่ดี

ระดับ 2 หมายถึง “มี/ใช่ แต่ต้องปรับปรุง” แสดงถึงมีการควบคุมพอใช้

ระดับ 1 หมายถึง “ไม่มี/ไม่ใช่” แสดงถึงจุดอ่อนของระบบการควบคุมภายใน ควรปรับปรุง

และเพิ่มเติมการเก็บข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้สุทธิต่อเดือน ในส่วนท้ายของแบบประเมิน

### 3.2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ พร้อมสอบถามการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายใน แบ่งออกเป็น 4 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามด้านประชากรศาสตร์ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้สุทธิต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ

เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ แบบเลือกตอบ “ถูก/ใช่” หรือ “ไม่ถูก/ไม่ใช่” จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการประเมินความเสี่ยง	จำนวน 4 ข้อ
ด้านกิจกรรมการควบคุม	จำนวน 4 ข้อ
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	จำนวน 4 ข้อ
ด้านติดตามและประเมินผล	จำนวน 4 ข้อ
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 20 ข้อ

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ มีดังนี้

ตอบถูก 16 ข้อขึ้นไป	ร้อยละ 76-100	ระดับความรู้ความเข้าใจดี
ตอบถูก 10-15 ข้อ	ร้อยละ 50-75	ระดับความรู้ความเข้าใจพอใช้
ตอบถูกน้อยกว่า 10 ข้อ	ต่ำกว่าร้อยละ 50	ระดับความรู้ความเข้าใจ ควรปรับปรุง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้

ด้านที่ 1 แบบสอบถามด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	จำนวน 5 ข้อ
ด้านที่ 2 แบบสอบถามด้านการรับสินค้ำจากผู้ขาย	จำนวน 5 ข้อ
ด้านที่ 3 แบบสอบถามด้านการเก็บสินค้ำเข้าคลัง	จำนวน 5 ข้อ
ด้านที่ 4 แบบสอบถามด้านการเก็บสินค้ำแยกโซน	จำนวน 5 ข้อ
ด้านที่ 5 แบบสอบถามด้านการจัดสินค้ำออกจากคลัง	จำนวน 5 ข้อ
ด้านที่ 6 แบบสอบถามด้านการจัดส่งสินค้ำให้ลูกค้า	จำนวน 5 ข้อ
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 30 ข้อ

เกณฑ์การแปลความหมายระดับการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ มีดังนี้

ระดับ 3 หมายถึง	“ปฏิบัติทุกครั้ง” แสดงถึงปฏิบัติตามมาก
ระดับ 2 หมายถึง	“ปฏิบัติบางครั้ง” แสดงถึงปฏิบัติตามปานกลาง
ระดับ 1 หมายถึง	“ไม่มี/ไม่ใช่” แสดงถึงแสดงถึงปฏิบัติตามน้อย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) เพื่อให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ของฝ่ายคลังสินค้ำและจัดส่ง ตามแนวคิดของผู้ตอบแบบสอบถามเอง

### 3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ศึกษาจึงมีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถาม ไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อนำคำถามในส่วนประเมินค่าวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาคส์ (Cronbach's Alpha) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552, น. 147) ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software) ซึ่งปรากฏว่า

แบบประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือตามแนวคิดของ COSO ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.92

แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.71

แสดงว่าคำถามในแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ โดยค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามควรจะได้ประมาณ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือได้ว่าแบบสอบถามชุดนั้นมีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

## 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตการณ์ (Observation) การปฏิบัติงานจริง การใช้แบบประเมิน และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 150 คน ซึ่งเป็นพนักงานทุกระดับของฝ่ายคลังสินค้า และจัดส่งบริษัทกรณีศึกษา

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้ว ดังนี้

3.3.2.1 หนังสือ วารสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ

3.3.2.2 ข้อมูลออนไลน์

3.3.2.3 บทความทางวิชาการ

3.3.2.4 สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบข้อมูล ความสมบูรณ์ของการตอบแบบประเมินและแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.1 ทำการลงรหัสนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเท่านั้นมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือตามแนวคิดของ COSO แบ่งเป็นระดับ ดี พอใช้ หรือ ควรปรับปรุง โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับ}}$$

ซึ่งจะกำหนดความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.34 ถึง 3.00 หมายถึง ดี

ค่าเฉลี่ย 1.67 ถึง 2.33 หมายถึง พอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.66 หมายถึง ควรปรับปรุง

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือด้านต่าง ๆ แบ่งเป็นระดับ มาก ปานกลาง น้อย โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับ}}$$

ซึ่งจะกำหนดความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.34 ถึง 3.00 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 1.67 ถึง 2.33 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.66 หมายถึง น้อย

3.4.4 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท และรายได้สุทธิต่อเดือน คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD



3.4.6 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการประเมินความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ คือการหาค่าร้อยละ (Percentage) และใช้แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ดี พอใช้ และ ควรปรับปรุง โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าความถี่ (Frequencies) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

3.4.7 วิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือของพนักงานฝ่ายคลังสินค้ำและจัดส่ง กับ การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ว่าเป็นไปในทิศทางใดด้วย การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson' product moment coefficient of correlation)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าประเภท คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ ทำการเก็บข้อมูลแบบประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าตามแนวคิดของ COSO จากกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มแรก คือผู้บริหารฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง จำนวน 30 คน และทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวประเมินความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า และประเมินการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า จากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง ระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งของบริษัทกรณีศึกษา ที่ระยะการปฏิบัติงานเกิน 3 เดือนรวมทั้งสิ้น 150 คน โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการประมวลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 4.1.1 การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า

จากการประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าตามแนวความคิดของ COSO สามารถสรุปผลการประเมินระบบได้ดังต่อไปนี้

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบประเมิน

การศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบประเมินสามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	21	70.00
หญิง	9	30.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าเป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 และ 30.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	7	23.33
30 - 39 ปี	18	60.00
มากกว่า 40 ปี	5	16.67
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่อายุ 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ อายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.33 และอายุ มากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	13	43.33
สมรส	16	53.33
หย่า / หม้าย	1	3.34
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 43.33 และ หย่า / หม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.34

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	9	30.00
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	10	33.33
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	10	33.33
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	1	3.34
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า และ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 และ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 3.34

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบประเมิน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หัวหน้าแผนก	24	80.00
รองผู้จัดการฝ่าย	3	10.00
ผู้จัดการฝ่ายหรือสูงกว่า	3	10.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ รองผู้จัดการฝ่าย และ ผู้จัดการฝ่ายหรือสูงกว่า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทของผู้ตอบแบบประเมิน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระหว่าง 1 - 3 ปี	3	10.00
ระหว่าง 4 - 6 ปี	12	40.00
7 ปีขึ้นไป	15	50.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลา 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ระหว่าง 4 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ ระหว่าง 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบประเมิน

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000 - 19,999 บาท	22	73.33
20,000 - 29,999 บาท	5	16.67
30,000 บาทขึ้นไป	3	10.00
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาคือ 20,000 - 29,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตอนที่ 2 การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือตามแนวความคิดของ COSO

การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือตามแนวความคิดของ COSO ได้ทำการประเมินระบบควบคุมภายใน 5 ด้าน รวม 40 ข้อคำถาม สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน

ระบบการควบคุมภายใน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการควบคุมภายใน
ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	2.41	0.22	ดี
ด้านการประเมินความเสี่ยง	1.63	0.29	ควรปรับปรุง
ด้านกิจกรรมการควบคุม	2.29	0.32	พอใช้
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	2.10	0.28	พอใช้
การติดตามและประเมินผล	2.17	0.40	พอใช้
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.16</b>	<b>0.26</b>	<b>พอใช้</b>

จากตารางที่ 4.8 ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน มีค่าเฉลี่ย 2.16 อยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.41 อยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ย 2.29 อยู่ในระดับพอใช้ และด้านการประเมินความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 1.63 อยู่ในระดับควรปรับปรุง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม

ระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการควบคุมภายใน
1. มีการกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารงานบุคคลที่ชัดเจน ในเรื่อง ความซื่อสัตย์และเสริมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานทุกระดับที่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าคงเหลือ	2.13	0.35	พอใช้
2. มีการกำหนดโครงสร้างบริษัทฯ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนรวมทั้งมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน(Job Description, Work in process)ให้ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน ตามผังองค์กรของ บริษัทฯ	2.83	0.38	ดี
3. จัดตั้งหน่วยงานที่สอดคล้องกับลักษณะงาน และเอื้ออำนวยให้การ ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งจำนวนบุคลากรในฝ่าย และส่วนงานต่าง ๆ มีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงานประจำ	2.57	0.57	ดี
4. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับความรู้ ทักษะ และความสามารถหรือหากไม่เข้าใจก็สามารถสอบถามจากหัวหน้างาน เพื่อหาทางออกในการแก้ปัญหาได้ทุกเมื่อ	2.83	0.38	ดี
5. มีการสร้างทัศนคติให้พนักงานทุกคนถือเป็นหน้าที่ และความ รับผิดชอบของพนักงานทุกคนในการที่ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตาม กฎระเบียบและทำตามนโยบายที่บริษัทฯ กำหนดไว้	2.60	0.50	ดี
6. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานให้สอดคล้อง กับนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ จัดทำขึ้น อย่างสม่ำเสมอ	1.97	0.56	พอใช้
7. มีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณา ผลตอบแทน ของพนักงานที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และเป็น ขวัญกำลังใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ	2.13	0.63	พอใช้
8. มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานทุกระดับ เกี่ยวกับนโยบาย กฎระเบียบ และข้อควรปฏิบัติของบริษัทฯ อยู่เสมอ และทุกเมื่อที่มีการ เปลี่ยนแปลง	2.20	0.55	พอใช้
<b>เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม</b>	<b>2.41</b>	<b>0.22</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 4.9 ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการ ควบคุม มีค่าเฉลี่ย 2.41 อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า อยู่ในระดับดี 4 ข้อ และพอใช้ 4 ข้อ

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน  
ด้านการประเมินความเสี่ยง

ระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการควบคุมภายใน
1. บริษัทฯ มีนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกที่จะมีผลกระทบต่อการบริหารสินค้าคงคลังของบริษัทเช่นการเปลี่ยนแปลงนโยบายจากรัฐบาล กลยุทธ์ของกลุ่ม การหยุดฐานการผลิตในต่างประเทศ ที่มีผลต่อยอดขายที่เคยตั้งเป้าไว้เดิม*	1.33	0.55	ควรปรับปรุง
2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในระดับหน่วยงานย่อย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในระดับกิจการและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระดับบริษัท	2.13	0.43	พอใช้
3. มีการประมาณจำนวนทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานและตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายที่ตั้งไว้	2.30	0.65	พอใช้
4. มีข้อมูล เครื่องมือ และวิธีการที่เพียงพอในการระบุและใช้ประเมินความเสี่ยงจาก ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกบริษัทฯ ที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน และฝ่ายของท่าน	1.50	0.68	ควรปรับปรุง
5. มีการจัดทำแผน หรือระเบียบวิธีการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำงานของหน่วยงานตั้งแต่การระบุประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ การประเมินผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และการหาแนวทางหลีกเลี่ยง และบรรเทาความเสี่ยงดังกล่าว	1.50	0.57	ควรปรับปรุง
6. มีการจัดทำหลักเกณฑ์สำหรับการกำหนดประเด็นความเสี่ยง เกณฑ์สำหรับประเมินความน่าจะเป็น และความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินความเสี่ยงต่อไป	1.00	0.00	ควรปรับปรุง
<b>เฉลี่ยรวม ด้านการประเมินความเสี่ยง</b>	<b>1.63</b>	<b>0.29</b>	<b>ควรปรับปรุง</b>

จากตารางที่ 4.10 ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 1.63 อยู่ในระดับควรปรับปรุง เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า อยู่ในระดับพอใช้ 2 ข้อ และควรปรับปรุง 4 ข้อ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน  
ด้านกิจกรรมการควบคุม

ระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการควบคุมภายใน
1. มีการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน อย่างเหมาะสม เช่น ขั้นตอนการตรวจนับสินค้าและสรุปผลการตรวจนับสินค้า มีการกำหนดนโยบายในการตรวจนับแน่นอน มีการส่งผลสินค้าขาดหายให้กับผู้บริหารทราบ	2.20	0.48	พอใช้
2. มีขั้นตอนที่ทำให้มั่นใจว่า การตรวจนับสินค้าเป็นไปด้วยความถูกต้อง และมีพนักงานบัญชี เข้ามาสังเกตการณ์ในการตรวจนับด้วยทุกครั้ง	2.33	0.61	พอใช้
3. มีการกำหนดขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงระบุผู้ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนไว้ ด้านงานรับสินค้า ด้านงานจัดสินค้าเข้าคลัง ด้านงานจัดเก็บสินค้าในโซน ด้านงานจัดสินค้าออกจากคลัง และ ด้านงานจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า	2.67	0.48	ดี
4. มีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานจากผู้บริหารระดับสูง เป็นระยะเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันของหน่วยงานอยู่เสมอ	2.40	0.56	ดี
5. มีการแบ่งหน้าที่และขอบเขตของงานว่าเริ่มต้นและสิ้นสุด ณ จุดใด เพื่อให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความชัดเจน ไม่เกิดความสับสนและเกิดข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน	2.27	0.52	พอใช้
6. มีขั้นตอนที่ทำให้มั่นใจได้ว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงฐานข้อมูลด้านสินค้า โดยมิได้รับการอนุมัติก่อน เช่นการโอนย้ายสินค้าไปคลังชำรุด	2.40	0.62	ดี
7. มีขั้นตอนที่ทำให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานจะเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน หากผิดพลาดจะสามารถตรวจสอบได้เสมอ เช่นการติดบาร์โค้ดจะต้องเท่ากับจำนวนสินค้าที่รับ	2.33	0.48	พอใช้



ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน  
ด้านกิจกรรมการควบคุม (ต่อ)

ระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการควบคุมภายใน
8. มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าสามารถตรวจสอบการทำงานได้ เช่น มีรายงานในการตรวจสอบมูลค่าการจัดสินค้าต่อชั่วโมงการทำงาน เพื่อควบคุมว่ามีการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถปกติ	2.23	0.50	พอใช้
9. มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่า จะสามารถจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ตามใบสั่งซื้อ(SO) ครบถ้วน และถูกต้องและทันเวลาภายในวันทำการสั่งซื้อ	2.10	0.48	พอใช้
10. มีการจัดเก็บสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจนเพื่อความสะดวกของผู้ตรวจสอบหรือเพื่อให้บัญชีเข้าตรวจนับได้ง่ายและถูกต้อง	2.43	0.50	ดี
11. มีเอกสารหลักฐานแสดงสินค้าคงเหลือที่เป็นรายงานแยกกันระหว่างผู้ดูแลสินค้าและฝ่ายบัญชีเพื่อเป็นการสอบทานความถูกต้องระหว่าง 2 รายงาน	1.87	0.57	พอใช้
<b>เฉลี่ยรวม ด้านกิจกรรมการควบคุม</b>	<b>2.29</b>	<b>0.32</b>	<b>พอใช้</b>

จากตารางที่ 4.11 ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ย 2.29 อยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า อยู่ในระดับดี 4 ข้อ และพอใช้ 7 ข้อ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน  
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

ระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการควบคุมภายใน
1. ระบบข้อมูลจากโปรแกรม มีความครบถ้วน ถูกต้องเหมาะสม และช่วยในการตัดสินใจได้ทันเวลา มีการอัปเดตเสมอ ข้อมูลในระบบสารสนเทศ และ โปรแกรมปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา	2.40	0.50	ดี
2. มีการจัดทำรายงานข้อมูลสำคัญ ๆ จากระบบฐานข้อมูล ในระดับหน่วยงาน ฝ่าย แผนกได้อย่างชัดเจนถูกต้อง รวดเร็ว	2.33	0.55	พอใช้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (ต่อ)

ระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการควบคุมภายใน
3. มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้พนักงานได้รับรายงานเหตุการณ์หรือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นมีการแจ้งเหตุการณ์ผ่านระบบ ได้ตลอดเวลาเมื่อต้องการ	1.80	0.61	พอใช้
4. มีขั้นตอนในการระบุถึงสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ในการตัดสินใจ และสามารถขอเพิ่มเติมจากผู้ดูแลระบบหรือโปรแกรมเมอร์ได้เสมอ	2.73	0.45	ดี
5. มีการนำข้อมูลที่จำเป็นมาใช้ในการวางแผนการทำงาน อย่างเช่น ยอดขายสินค้า ความสามารถในการจัดสินค้า ช่วงเวลาที่มีบิลออกมาก เวลาการปิดบิลของพนักงานขาย	2.23	0.50	ควรปรับปรุง
6. มีการนำตัวแบบที่สำคัญมาใช้ เช่น Inventory Model, Forecasting Model เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้ดีขึ้นในการปฏิบัติงานและวางแผนการทำงานในอนาคต	1.10	0.40	พอใช้
<b>เฉลี่ยรวม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร</b>	<b>2.10</b>	<b>0.28</b>	<b>พอใช้</b>

จากตารางที่ 4.12 ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 2.10 อยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ พอใช้ 3 ข้อและควรปรับปรุง 1 ข้อ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล

ระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการควบคุมภายใน
1. มีขั้นตอนการติดตาม และกำกับดูแลการปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสม	2.13	0.63	พอใช้
2. มีการประเมินผลและติดตามการดำเนินงานกิจกรรม โดยหน่วยงาน ตรวจสอบภายในหรือบุคคลภายนอก ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว	2.03	0.62	พอใช้
3. มีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานที่ได้รับ มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงไรและเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขอยู่หรือไม่	2.17	0.53	พอใช้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล (ต่อ)

ระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการควบคุมภายใน
4. มีการประชุมติดตามความคืบหน้าของงาน การชี้แจงข้อมูล สาเหตุ ความคลาดเคลื่อนและการดำเนินการแก้ไข อย่างเป็นขั้นตอน	2.50	0.57	ดี
5. มีการปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติม ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มี ข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอหรือตลอดเวลาที่ตรวจพบข้อบกพร่อง	2.53	0.57	ดี
6. มีการสอบถามความสอดคล้องกันระหว่างแผนการตลาด, แผนการจัดซื้อและแนวโน้มโดยรวมของฝ่ายขาย กับการบริหารสินค้าคงคลัง ว่า เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องสอดคล้องกันหรือไม่	1.83	0.70	พอใช้
7. มีการติดตามระดับสินค้าคงคลังแต่ละตัว อย่าง สม่าเสมอเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระดับสินค้าคงคลังของสินค้าแต่ละตัวเพียงพอกับความ ต้องการของตลาด และติดตามรายการสินค้าที่ไม่มีการเคลื่อนไหวเป็น ระยะเวลาเกิน 90 วันหรือไม่ อยู่เสมอ	2.13	0.57	พอใช้
8. คอยติดตามความเปลี่ยนแปลงนโยบายที่มีผลกับสินค้าคงคลังเสมอว่า เมื่อเกิดความเปลี่ยนแปลงนโยบายในเรื่องต่อไปนี้จะส่งผลต่อสินค้า คงคลังอย่างไรบ้าง เช่น ปริมาณความต้องการสินค้า จากลูกค้าแต่ละ เดือน นโยบายการให้ส่วนลดพิเศษจาก Supplier การต้องปิดยอดเพื่อรับ โปร โมชั่น ส่งเสริมการขาย แล้วจะส่งผลต่อการสำรองสินค้าใน คลังสินค้าอย่างไร	2.07	0.52	พอใช้
9. มีการประเมิน Supplier อย่างสม่ำเสมอในประเด็นต่าง ๆ เช่น เวลาใน การส่งสินค้าจำนวนสินค้าที่มีปัญหาในการรับสินค้าแต่ละครั้ง ความ ผิดพลาดทั้งจำนวน ราคา ชนิด และมีการบันทึกผลดังกล่าวเก็บไว้เป็น ลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการอ้างอิงเพื่อเลือกผู้ขาย และต้องรายงาน ฝ่ายบริหารด้วย	2.13	0.51	พอใช้
<b>เฉลี่ยรวม ด้านการติดตามและประเมินผล</b>	<b>2.17</b>	<b>0.40</b>	<b>พอใช้</b>

จากตารางที่ 4.13 ระดับการปฏิบัติของระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ย 2.17 อยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ข้อ และ พอใช้ 7 ข้อ

#### 4.1.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจ

การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ และการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	116	77.33
หญิง	34	22.67
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.14 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.33 และ 22.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	37	24.67
20 – 29 ปี	74	49.33
30 – 39 ปี	36	24.00
มากกว่า 40 ปี	3	2.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.15 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ อายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.33 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.67 อายุ 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 และ อายุ มากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	82	54.67
สมรส	64	42.67
หย่า/หม้าย	2	1.33
อื่น ๆ	2	1.33
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.16 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.67 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 42.67 และ หย่า/หม้าย กับอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.33

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	25	16.67
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	85	56.67
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	38	25.33
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	2	1.33
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.17 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.33 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 1.33

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับปฏิบัติการ	134	89.33
หัวหน้าแผนก	16	10.67
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.18 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 89.33 รองลงมาคือ หัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 10.67

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตั้งแต่ 3 เดือน - 1 ปี	47	31.33
ระหว่าง 1 - 3 ปี	63	42.00
ระหว่าง 4 - 6 ปี	25	16.67
7 ปีขึ้นไป	15	10.00
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.19 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท พบว่าส่วนใหญ่ทำงานมาแล้ว ระหว่าง 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 3 เดือน - 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.33 ระหว่าง 4 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	34	22.67
10,000 - 19,999 บาท	116	77.33
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.20 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่ มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 77.33 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.67

ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ  
การศึกษา ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ  
ได้ทำการศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายใน จำนวน 5 ด้าน รวม 20 ข้อคำถาม  
สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจ  
ระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม

ระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	ถูก / ใช่		ไม่ถูก / ไม่ใช่		คำตอบที่ ถูกต้อง
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. การควบคุมภายใน แม้ว่าจะกำหนดไว้อย่างดีแล้วเพียงใด แต่ก็ยังอาจมีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากความประมาทเลินเล่อของบุคคลที่ปฏิบัติงานได้	140	93.33	10	6.67	ถูก / ใช่
2. สินค้าขนาดเล็ก และมีราคาสูง เป็นสินค้าประเภทที่มีโอกาสเกิดการทุจริตได้มากที่สุดในคลังสินค้า และควบคุมได้ยาก	142	94.67	8	5.33	ถูก / ใช่
3. พนักงานทุกคนในฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งควรมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และต้องระบุในคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งปรากฏในผังองค์กรของบริษัทฯ ด้วย	141	94.00	9	6.00	ไม่ถูก / ไม่ใช่
4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายของบริษัท ถือเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ	150	100.00	-	-	ถูก / ใช่

จากตารางที่ 4.21 ความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม พบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 3 ที่ส่วนใหญ่ตอบได้ไม่ถูกต้อง

**ตารางที่ 4.22** จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง

ระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยง	ถูก / ใช่		ไม่ถูก / ไม่ใช่		คำตอบที่ถูกต้อง
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. การประเมินความเสี่ยงถือเป็นหนึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องทำในการวางระบบการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO	<u>144</u>	<u>96.00</u>	6	4.00	ถูก / ใช่
2. ปัจจัยสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อกำหนดให้มีการควบคุมภายในขึ้นในบริษัทคือ อัตราความเสี่ยง และความรุนแรงของความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการควบคุมภายใน	<u>140</u>	<u>93.33</u>	10	6.67	ถูก / ใช่
3. ความเสี่ยงหลัก ๆ ของการควบคุมภายใน มักเกิดขึ้นจากตัวพนักงานขาดจิตสำนึกในการที่จะรักษาทรัพย์สินของบริษัท ให้เหมือนเป็นทรัพย์สินของตนเอง	129	86.00	<u>21</u>	<u>14.00</u>	ไม่ถูก / ไม่ใช่
4. พนักงานในฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งมีจำนวนมาก การที่จะมีการทุจริตบ้างในบางจุด ถือเป็นความเสี่ยงอย่างหนึ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ และบริษัทฯ ยอมรับได้	28	18.67	<u>122</u>	<u>81.33</u>	ไม่ถูก / ไม่ใช่

จากตารางที่ 4.22 ความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านการประเมินความเสี่ยงพบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 3 ที่ส่วนใหญ่ตอบได้ไม่ถูกต้อง

**ตารางที่ 4.23** จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม

ระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม	ถูก / ใช่		ไม่ถูก / ไม่ใช่		คำตอบที่ถูกต้อง
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. หลักสำคัญประการหนึ่งของการจัดแบ่งส่วนงาน เพื่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดี คือให้มีการควบคุม ซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน และหน้าที่หนึ่งกับอีกหน้าที่หนึ่งด้วยเสมอ	<u>143</u>	<u>95.33</u>	7	4.67	ถูก / ใช่
2. ผู้บริหารต้องกำหนดวิธีการควบคุมภายในการดำเนินกิจกรรมในบริษัทฯ โดยใช้วิธีการออกระเบียบปฏิบัติขึ้นให้เข้มงวดโดยไม่จำเป็นต้องสำรวจความคิดเห็นของพนักงานก่อน	37	24.67	<u>113</u>	<u>75.33</u>	ไม่ถูก / ไม่ใช่



**ตารางที่ 4.23** จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม (ต่อ)

ระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุม	ถูก / ใช่		ไม่ถูก / ไม่ใช่		คำตอบที่ถูกต้อง
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
3. ต้องมีการทำรายละเอียดกระทบยอด(เปรียบเทียบหาความแตกต่าง) ระหว่างยอดสินค้าจากการตรวจนับ กับข้อมูลสินค้าคงเหลือในบัญชีคุมสินค้าที่ไม่ตรงกัน และต้องมีการอนุมัติโดยผู้จัดการฝ่ายบัญชีก่อนมีการปรับปรุงยอดเสมอ	<u>132</u>	<u>88.00</u>	18	12.00	ถูก / ใช่
4. การบริหารสินค้าคงเหลือควรมีความเหมาะสม เพราะถ้ามีสินค้าคงเหลือมีปริมาณน้อยแล้วนั้น จะช่วยให้บริษัทฯ ประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้า และลดปัญหาสินค้าสูญหายได้	137	91.33	<u>13</u>	<u>8.67</u>	ไม่ถูก / ไม่ใช่

จากตารางที่ 4.23 ความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านกิจกรรมการควบคุมพบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 4 ที่ส่วนใหญ่ตอบได้ไม่ถูกต้อง

**ตารางที่ 4.24** จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร

ระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	ถูก / ใช่		ไม่ถูก / ไม่ใช่		คำตอบที่ถูกต้อง
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. ข้อมูลจากโปรแกรมของบริษัท ที่ได้รับอยู่ทุกวันนี้ถือว่าเป็นข้อมูลจริงที่ถูกต้อง และรวดเร็วทันเวลา จัดเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการควบคุมภายในที่ดี	<u>111</u>	<u>74.00</u>	39	26.00	ถูก / ใช่
2. ในการขอข้อมูลเพิ่มเติมในรูปแบบของรายงาน ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งขอได้โดยตรงจากฝ่ายโปรแกรมเมอร์ โดยต้องปฏิบัติตามขั้นตอนขึ้นขออนุมัติ	<u>122</u>	<u>81.33</u>	28	18.67	ถูก / ใช่
3. การกรอก Username และ Password เข้าทำงาน ทุกครั้ง ท่านสามารถใช้ของหัวหน้าของท่านได้ เนื่องจากสามารถดูรายงานได้มากกว่าและท่านไม่ทราบรหัสของตัวเอง	106	70.67	<u>44</u>	<u>29.33</u>	ไม่ถูก / ไม่ใช่
4. ท่านนำรายงานที่ได้จากโปรแกรมมาใช้ในการวางแผนการทำงานของท่านประจำวัน และรายเดือน	<u>111</u>	<u>74.00</u>	39	26.00	ถูก / ใช่

จากตารางที่ 4.24 ความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 3 ที่ส่วนใหญ่ตอบได้ไม่ถูกต้อง

**ตารางที่ 4.25** จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล

ระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล	ถูก / ใช่		ไม่ถูก / ไม่ใช่		คำตอบที่ถูกต้อง
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. การติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาปรับปรุงเพิ่มเติม และแก้ไขระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่เดิมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	<u>147</u>	<u>98.00</u>	3	2.00	ถูก / ใช่
2. แบบประเมินระบบการควบคุมภายใน มีไว้เพื่อประเมินบริษัทที่มีระบบการควบคุมภายในอยู่แล้วเท่านั้น	<u>111</u>	<u>74.00</u>	39	26.00	ถูก / ใช่
3. ผู้ตรวจสอบภายในควรใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานคลังสินค้าเพื่อสอบถามข้อวิธีการจัดเก็บและรักษาสินค้าคงเหลือ และข้อมูลสินค้าสูญหาย	136	90.67	<u>14</u>	<u>9.33</u>	ไม่ถูก / ไม่ใช่
4. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประเมินการควบคุมภายใน คือ ปัจจัยภายในที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ จิตสำนึก ความซื่อสัตย์ และจริยธรรมของพนักงานในทุกระดับในบริษัท	<u>148</u>	<u>98.67</u>	2	1.33	ถูก / ใช่

จากตารางที่ 4.25 ความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน ด้านการติดตามและประเมินผล พบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 3 ที่ส่วนใหญ่ตอบได้ไม่ถูกต้อง

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคะแนน ความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ

คะแนน ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7 คะแนน	1	0.67
10 คะแนน	2	1.33
11 คะแนน	5	3.34
12 คะแนน	17	11.33
13 คะแนน	35	23.33
14 คะแนน	38	25.33
15 คะแนน	36	24.00
16 คะแนน	10	6.67
17 คะแนน	4	2.67
18 คะแนน	2	1.33
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

ค่าเฉลี่ย = 13.85 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.58

จากตารางที่ 4.26 ความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ คะแนนเต็ม 20 คะแนน จำแนกตามคะแนน พบว่า มีค่าเฉลี่ย 13.85 คะแนน เมื่อพิจารณาลงไป ในความถี่พบว่า ส่วนใหญ่ทำได้ 14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 25.33 รองลงมาคือ 15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 24.00 โดยในคะแนน 7 คะแนน มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.67

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มคะแนน ความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ

คะแนน ความรู้ ความเข้าใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตอบถูก 16 ข้อขึ้นไป (ร้อยละ 76-100)	16	10.67
ตอบถูก 10-15 ข้อ (ร้อยละ 50-75)	133	88.67
ตอบถูกน้อยกว่า 10 ข้อ (ต่ำกว่าร้อยละ 50)	1	0.66
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.27 ความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ จำแนกตามกลุ่มคะแนน พบว่าส่วนใหญ่ตอบถูก 10-15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 88.67 รองลงมาคือ ตอบถูก

16 ข้อขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.67 และ ตอบถูกน้อยกว่า 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 0.66 แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ อยู่ในระดับพอใช้

### ตอนที่ 3 การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ

การศึกษาการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ได้ทำการศึกษา จำนวน 6 ด้าน รวม 30 ข้อคำถาม โดยในแต่ละบุคคลจะทำการตอบแบบสอบถาม 2 ด้านคือ ด้านที่ 1 สภาพแวดล้อมทั่วไป และด้านที่เป็นส่วนงานของแต่ละแผนก สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการปฏิบัติ
ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	2.08	0.41	ปานกลาง
ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย	2.86	0.24	มาก
ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง	2.61	0.24	มาก
ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน	2.47	0.45	มาก
ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง	2.59	0.35	มาก
ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า	2.85	0.19	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.38</b>	<b>0.30</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.28 กิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.86 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 2.08 อยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.29** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน  
ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป

กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1. ท่านจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ กรณีไม่มีบัตรจะไม่สามารถเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้จัดการฝ่าย เพื่อออกบัตรแทนให้	2.76	0.43	มาก
2. ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สิน ส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋าสตางค์ และ โทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ (ยกเว้นระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป สามารถนำเข้าไปได้ โดยต้องมีการค้นตัวก่อนตามปกติ)	2.63	0.57	มาก
3. เมื่อท่านผ่านเข้า-ออกบริเวณประตูคลังสินค้า โชนควบคุมต้องแสดงบัตร ไซวีโทรศัพท์มือถือที่มีเลข IMEที่บันทึก และให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจสอบตัวก่อนผ่านเข้า-ออกทุกครั้ง	1.60	0.79	น้อย
4. หากท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลังเลิกงาน หรือ ในวันหยุด จะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาท่านนั้น (โดยต้องมีใบขออนุญาตเข้าบริเวณ โรงงานมาด้วยทุกครั้ง)	1.57	0.83	น้อย
5. หากท่านพบบุคคลใดที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของคลังสินค้า ไม่ให้ความร่วมมือ ท่านจะแจ้งหัวหน้า, ผู้บังคับบัญชา, หน่วยงานรักษาความปลอดภัย หรือฝ่ายบุคคลให้ทราบ	1.83	0.76	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป</b>	<b>2.08</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.29 กิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 2.08 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า ท่านจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.76 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สิน ส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋าสตางค์ และ โทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในคำถามหากท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลังเลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาท่านนั้น มีค่าเฉลี่ย 1.57 อยู่ในระดับน้อย

**ตารางที่ 4.30** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน  
ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย

กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการปฏิบัติ
1. พนักงานรับสินค้าต้องรับใบกำกับภาษีจากผู้ขาย/ผู้ส่งสินค้า แล้ว ตรวจนับจำนวนสินค้าให้ตรงกับใบกำกับภาษี ตรวจสอบสภาพสินค้าว่ามี สภาพพร้อมขายหรือไม่ แล้วท่านจึงจะเซ็นเอกสารให้ผู้ขาย/ผู้ส่งสินค้า	2.93	0.25	มาก
2. เมื่อพนักงานรับสินค้าพบสินค้าสภาพไม่พร้อมขาย ท่านจะแจ้งผู้มา ส่งสินค้าให้ทราบในทันที และท่านจะแจ้งพนักงานจัดซื้อที่เป็นผู้ส่ง สินค้านั้นทราบด้วย แล้วจึงให้ผู้ส่งสินค้านำสินค้านี้กลับเข้าไป	3.00	0.00	มาก
3. เมื่อพนักงานรับสินค้าพบว่าสินค้าชำรุดให้นำสินค้าแยกออก และ แจ้งผู้ส่งสินค้าทันที กรณีถ้าผู้ส่งไม่นำกลับไปที่ให้นำสินค้ามาเปลี่ยน ภายใน 3 วัน และต้องแจ้งจัดซื้อให้ทราบด้วย และหากผู้ขายไม่นำมา เปลี่ยนภายในกำหนดท่านจะแจ้งทำคืนสินค้าผู้ขาย	3.00	0.00	มาก
4. เมื่อท่านต้องรับสินค้าจากฝ่ายเคลมสินค้าคืนเข้าคลังสินค้า ท่านต้อง เน้นดูว่าสภาพสินค้าพร้อมนำไปขายได้หรือไม่ และต้องถามสาเหตุ ที่ลูกค้าให้ทำคืน	2.70	0.60	มาก
5. พนักงานรับสินค้าจะรับคืนสินค้าจากลูกค้าที่ส่งกลับคืนมาเข้า คลังสินค้าได้ หากอยู่ภายในระยะเวลา 7 วัน โดยท่านต้องดูว่ามีการทำ ข้อมูลมาจากจัดตั้งหรือไม่ และพนักงานขายรับทราบในการส่งคืน สินค้าของลูกค้า	2.67	0.66	มาก
<b>เฉลี่ยรวม ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย</b>	<b>2.86</b>	<b>0.24</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.30 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย มีค่าเฉลี่ย 2.86 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า พนักงานรับสินค้าพบสินค้าสภาพไม่พร้อมขาย จะแจ้งผู้ส่งสินค้าทันที และพนักงานรับสินค้าพบว่าสินค้าชำรุดให้นำสินค้าแยกออกและแจ้งผู้ส่งสินค้าทันที มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 3.00 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ พนักงานรับสินค้าต้องรับใบกำกับภาษีจากผู้ขาย/ผู้ส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 2.93 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในคำถาม พนักงานรับคืนสินค้าจากลูกค้าที่ส่งกลับมา หากอยู่ภายในระยะเวลา 7 วัน มีค่าเฉลี่ย 2.67 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน  
ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง

กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการปฏิบัติ
1. พนักงานเก็บสินค้า ต้องตรวจสอบสภาพสินค้าและจำนวนสินค้าอีกครั้งหลังจากที่พนักงานติดบาร์โค้ดเสร็จแล้วจึงนำสินค้ามายังรับเข้าคลังสินค้า	2.90	0.31	มาก
2. เมื่อยิงบาร์โค้ดรับสินค้าเสร็จ พนักงานเก็บสินค้าต้องใส่จำนวนที่จะเก็บสินค้าเข้าให้ถูกต้องด้วย และท่านจะต้องเขียนระบุ โชน ไว้ที่ลังหรือพาหเรตสินค้าด้วยโดย โชนจะมีบอกให้ในขั้นตอนการยิงรับสินค้าเข้าเมื่อยิงครบแล้ว	2.63	0.49	มาก
3. พนักงานเก็บสินค้าจะเรียงสินค้าไม่เกินข้อกำหนดของการเก็บสินค้า และท่านทราบข้อกำหนดนี้ดี ว่าบนพื้นราบท่านจะวางสินค้าได้สูงไม่ควรเกิน 2.5 เมตร	2.23	0.43	ปานกลาง
4. การติดบาร์โค้ดสินค้าท่านต้องคิดให้หมด เพราะบาร์โค้ดที่หัวหน้าแผนกพิมพ์มาให้ นั้นจะครบตามจำนวนสินค้าที่รับพอดีไม่เหลือ	2.83	0.38	มาก
5. ท่านจะตรวจสอบการติดบาร์โค้ดสินค้าที่มาจากผู้ขายอีกครั้งทุกรายการว่าถูกต้องหรือไม่ก่อนการยิงรับสินค้าดังกล่าวเข้าคลัง	2.43	0.50	มาก
<b>เฉลี่ยรวม ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง</b>	<b>2.61</b>	<b>0.24</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.31 กิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง มีค่าเฉลี่ย 2.61 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า พนักงานเก็บสินค้าต้องตรวจสอบสภาพสินค้าและจำนวนสินค้าอีกครั้งหลังจากที่พนักงานติดบาร์โค้ดเสร็จแล้วจึงนำสินค้ามายังรับเข้าคลังสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.90 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การติดบาร์โค้ดสินค้าท่านต้องคิดให้หมด เพราะบาร์โค้ดที่หัวหน้าแผนกพิมพ์มาให้ นั้นจะครบตามจำนวนสินค้าที่รับพอดีไม่เหลือ มีค่าเฉลี่ย 2.83 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในคำถามพนักงานเก็บสินค้าจะเรียงสินค้าไม่เกินข้อกำหนดของการเก็บสินค้า มีค่าเฉลี่ย 2.23 อยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 4.32** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน  
ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน

กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการปฏิบัติ
1. การจัดเก็บสินค้าเข้าโซนพนักงานเก็บสินค้านำสินค้าเดิมที่มีอยู่ในชั้นออกมาก่อนแล้วจัดเก็บสินค้าใหม่เข้าไปแล้วจึงนำสินค้าเดิมที่เข้ามาก่อนไว้ด้านบน เพื่อจะให้ได้ขายออกไปก่อน	2.63	0.62	มาก
2. พนักงานเก็บสินค้าทราบถึงเงื่อนไขการรับประกัน และอายุสินค้าในคลังสินค้าไม่ควรเกิน 90 วันเป็นข้อดี ท่านจะนำสินค้าที่เข้ามาก่อนจัดออกไปก่อน (FIFO) เสมอ	2.47	0.63	มาก
3. พนักงานประจำโซนต้องมีการจัดโซน และสำรวจพื้นที่ภายในโซนที่ยังว่างอยู่เสมอ เพื่อจะได้นำสินค้าใหม่จัดเข้าไปเก็บยังโซนของท่านที่ว่างได้อีก	2.70	0.54	มาก
4. การจัดโซนสินค้าท่านจะเก็บสินค้าประเภทเดียวกันไว้ด้วยกัน โดยไม่นำสินค้าต่างประเภทมาเก็บอยู่ในโซนเดียวกันเพื่อความสะดวกในการหาสินค้า	2.40	0.56	มาก
5. การดูแลสินค้าภายในโซน สินค้าอบบางและมีราคาแพง ท่านจะดูแลและจัดเก็บเป็นอย่างดี และเก็บไว้ในตู้ที่ใส่กุญแจ มีเพียงหัวหน้าแผนกโซนเท่านั้นที่เป็นผู้จัด	2.17	0.87	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน</b>	<b>2.47</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.32 กิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน มีค่าเฉลี่ย 2.47 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า พนักงานประจำโซนต้องมีการจัดโซน และสำรวจพื้นที่ภายในโซนที่ยังว่างอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.70 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดเก็บสินค้าเข้าโซนพนักงานเก็บสินค้านำสินค้าเดิมที่มีอยู่ในชั้นออกมาก่อนแล้วจัดเก็บสินค้าใหม่เข้าไปแล้วจึงนำสินค้าเดิมที่เข้ามาก่อนไว้ด้านบน มีค่าเฉลี่ย 2.63 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในคำถามการดูแลสินค้าภายในโซน สินค้าอบบางและมีราคาแพง ท่านจะดูแลและจัดเก็บเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 2.17 อยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง

กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการปฏิบัติ
1. ต้องรวมคำสั่งซื้อของลูกค้ารหัสเดียวกัน หลายใบสั่งเป็นใบเดียวกัน ก่อน แล้วจึงทำการกระจายรายการสินค้าไปให้ผู้จัดสินค้าตามโซน เพื่อให้พนักงานประจำโซนพิมพ์ใบจัดสินค้าไปทำการจัดสินค้าได้เร็วขึ้น	2.60	0.62	มาก
2. เมื่อพนักงานจัดสินค้า หาสินค้าที่มีใบจัดสินค้าไม่พบ ท่านจะแจ้งหัวหน้างานทราบ และให้โอนสินค้าออกจากคลังพร้อมขายไปก่อนเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานขายเปิดบิลมาอีก	2.50	0.51	มาก
3. พนักงานจัดสินค้าทราบว่าท่านมีเวลาในการหาสินค้าที่จัดแล้วไม่พบจนถึงสิ้นเดือน และหากไม่พบหัวหน้างานต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชา รับทราบ และเปิดบิลเป็นสินค้าสูญหาย ดังนั้นท่านจึงรอให้มีเวลาว่างแล้วจึงจะหาสินค้าที่จัดไม่พบ	2.53	0.51	มาก
4. มีขั้นตอนในการนำสินค้าตามโซนที่จัดออกมา รวมกัน โดยการรวมลูกค้ารหัสเดียวกันเข้าด้วยกัน โดยดูจากเลขไม้ในตะกร้าจัดและมีการยิงบาร์โค้ดที่ไม้เพื่อตรวจสอบว่าการรวมตะกร้า นั้นถูกต้องแล้วหรือไม่ เป็นการสอบถามว่ารวมตะกร้าไม่ผิด	2.77	0.63	มาก
5. มีการยิงบาร์โค้ดสินค้าทุกตัวใหม่อีกครั้งเพื่อเป็นการตัดสต็อกสินค้าออกจากคลังสินค้า โดยทุกรายการในหน้าโปรแกรมต้องเป็นสีน้ำเงิน หากยังไม่ครบก็สามารถใช้วิธีการยิงบาร์โค้ดสินค้าที่ขาดเข้าไปเพิ่มได้ เพื่อจะได้บันทึกรายการ และพิมพ์ใบกำกับภาษีออกมา	2.57	0.68	มาก
<b>เฉลี่ยรวม ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง</b>	<b>2.59</b>	<b>0.35</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.33 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง มีค่าเฉลี่ย 2.59 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า มีขั้นตอนการนำสินค้าตามโซนที่จัดออกมา รวมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการรวมคำสั่งซื้อของลูกค้ารหัสเดียวกัน หลายใบเป็นใบเดียวกันก่อน มีค่าเฉลี่ย 2.60 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในคำถาม พนักงานจัดสินค้า หาสินค้าในใบจัดสินค้าไม่พบ จะแจ้งหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ย 2.50 อยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 4.34** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายในด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับการปฏิบัติ
1. มีขั้นตอนการสุ่มยิงบาร์โค้ดสินค้าก่อนเพื่อเรียกดูคำสั่งซื้อ(Order) แล้วจึงยิงบาร์โค้ดที่ใบกำกับภาษีเพื่อยืนยันรายการแล้วจึงทำการยิงบาร์โค้ดสินค้าของลูกค้ารายดังกล่าวทั้งหมดจนแล้วเสร็จจึงทำการจัดเก็บข้อมูล	2.97	0.18	มาก
2. พนักงานจัดส่งที่มีหน้าที่บรรจุสินค้าลงกล่อง ต้องตรวจสอบชื่อและที่อยู่ตามใบกำกับภาษีของลูกค้ากับใบปะหน้ากล่องว่าตรงกันหรือไม่	2.83	0.38	มาก
3. ท่านทราบขั้นตอนการบรรจุกล่อง ว่าต้องเลือกขนาดกล่องให้เหมาะสมกับปริมาณสินค้า การบรรจุสินค้าลงกล่องต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ เช่นการเลือกบรรจุสินค้าขนาดใหญ่และมีน้ำหนักมากลงไปด้วยด้านล่างก่อนแล้วตามด้วยสินค้าขนาดเล็ก และต้องใส่อุปกรณ์กันกระแทกให้กับสินค้าที่บอบบางและมีราคาแพงด้วย	2.97	0.18	มาก
4. มีการจดบันทึกข้อมูลการบรรจุ(แพ็ค)กล่องสินค้าที่ท่านได้ทำการบรรจุลงในสมุดบันทึกส่วนตัวของท่านทุกครั้งเพื่อไว้บันทึกปริมาณงานที่ท่านสามารถทำได้ภายใน 1 วันและเพื่อใช้ตรวจสอบเมื่อเกิดการสูญหาย	2.90	0.31	มาก
5. ท่านทราบดีว่ามีการติดค้ำองวางจรปิดเพื่อบันทึกการบรรจุสินค้าลงกล่อง และท่านจะบรรจุสินค้าโดยหันหน้ากล่องไปทางกล่อง เพื่อบันทึกการบรรจุสินค้าไว้เป็นหลักฐานทุกครั้งเพื่อนำไปตรวจสอบหากมีสินค้าสูญหายเมื่อถึงมือลูกค้า จะได้ลูกค้าร้องเพื่อยืนยันได้	2.57	0.50	มาก
<b>เฉลี่ยรวม ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า</b>	<b>2.85</b>	<b>0.19</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.34 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละคำถาม พบว่า มีขั้นตอนการสุ่มยิงบาร์โค้ดสินค้าก่อนเพื่อเรียกดูคำสั่งซื้อ และ ทราบขั้นตอนการบรรจุกล่อง ว่าต้องเลือกขนาดกล่องให้เหมาะสมกับปริมาณสินค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 2.97 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการจดบันทึกข้อมูลการบรรจุกล่องสินค้าที่ท่านได้ทำการบรรจุ มีค่าเฉลี่ย 2.90 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในคำถามท่านทราบดีว่ามีการติดค้ำองวางจรปิดเพื่อบันทึกการบรรจุสินค้าลงกล่อง มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับมาก

### การทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน สามารถแบ่งออกเป็นสมมติฐานการวิจัยย่อยได้ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศที่ต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : เพศที่ต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่ต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.35** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามเพศ

กิจกรรมการควบคุมภายใน	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-value
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD		
1. ต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ กรณีไม่มีบัตรจะไม่สามารถเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้จัดการฝ่าย เพื่อออกบัตรแทนให้	2.71	0.46	2.94	0.24	-3.97	<0.00*
2. ไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สิน ส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋าต่า และ โทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้	2.55	0.60	2.88	0.41	-3.70	<0.00*
3. เมื่อผ่านเข้า-ออกบริเวณประตูคลังสินค้า โชนควบคุมต้องแสดงบัตร ไซวีโทรศัพท์มือถือที่มีเลข IMEที่บันทึก และให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจสอบตัวก่อนผ่านเข้า-ออกทุกครั้ง	1.49	0.72	1.97	0.90	-2.84	0.01*

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุม ภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามเพศ (ต่อ)

กิจกรรมการควบคุมภายใน	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-value
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	SD		
4. หากจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลังเลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาเท่านั้น	1.66	0.87	1.29	0.63	2.68	0.01*
5. หากพบบุคคลใดที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ของคลังสินค้า ไม่ให้ความร่วมมือ จะแจ้งหัวหน้า ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานรักษาความปลอดภัย หรือ ฝ่ายบุคคลให้ทราบ	1.78	0.71	2.00	0.89	-1.30	0.20
<b>เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป</b>	<b>2.04</b>	<b>0.42</b>	<b>2.22</b>	<b>0.32</b>	<b>-2.67</b>	<b>0.01*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตาม เพศ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นหมายความว่า เพศชายและเพศ หญิงจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายในด้าน สภาพแวดล้อมทั่วไปที่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุม ภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามอายุ

กิจกรรมการควบคุมภายใน	อายุ	Mean	SD	ค่าสถิติ
1. ท่านจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ กรณีไม่มีบัตร จะไม่สามารถเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะ ได้รับอนุญาตจากผู้จัดการฝ่าย เพื่อออกบัตรแทน ให้	ต่ำกว่า 20 ปี	2.68	0.48	F = 1.15
	20-29 ปี	2.76	0.43	P-value = 0.33
	30-39 ปี	2.83	0.38	
	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	3.00	0.00	
2. ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และ ทรัพย์สิน ส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋าตังค์ และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ (ยกเว้น ระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป สามารถนำเข้าไปได้ โดยต้องมีการค้นตัวก่อนตามปกติ)	ต่ำกว่า 20 ปี	2.41	0.69	F = 2.85
	20-29 ปี	2.70	0.52	P-value = 0.04*
	30-39 ปี	2.67	0.54	
	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	3.00	0.000	
3. เมื่อท่านผ่านเข้า-ออกบริเวณประตูคลังสินค้า โซนควบคุมต้องแสดงบัตร โขว์โทรศัพท์มือถือที่มี มีเลข IME ที่บันทึก และให้เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย ตรวจสอบตัวก่อนผ่านเข้า-ออกทุกครั้ง	ต่ำกว่า 20 ปี	1.41	0.73	F = 1.78
	20-29 ปี	1.65	0.77	P-value = 0.15
	30-39 ปี	1.64	0.83	
	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	2.33	1.16	
4. หากท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลัง เลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาท่านนั้น (โดยต้องมีใบ ขออนุญาตเข้าบริเวณ โรงงานมาด้วยทุกครั้ง)	ต่ำกว่า 20 ปี	1.24	0.50	F = 4.28
	20-29 ปี	1.57	0.83	P-value = 0.01*
	30-39 ปี	1.92	0.97	
	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	1.67	1.16	
5. หากท่านพบบุคคลใดที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของคลังสินค้า ไม่ให้ความร่วมมือ ท่าน จะแจ้งหัวหน้า ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานรักษา ความปลอดภัย หรือฝ่ายบุคคลให้ทราบ	ต่ำกว่า 20 ปี	1.73	0.73	F = 0.36
	20-29 ปี	1.85	0.75	P-value = 0.79
	30-39 ปี	1.89	0.79	
	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	2.00	1.00	
เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	ต่ำกว่า 20 ปี	1.89	0.34	F = 4.55
	20-29 ปี	2.11	0.39	P-value = 0.00*
	30-39 ปี	2.19	0.44	
	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	2.40	0.53	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามอายุ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นหมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละข้อคำถามพบว่า มีความแตกต่างกันในข้อคำถามที่ 2 และ 4 ดังนั้นเมื่อมีการปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ จึงต้องมีการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ว่ามีคู่ใดบ้างที่มีค่าแตกต่างกัน โดยวิธี LSD

**ตารางที่ 4.37** ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	30 - 39 ปี	20 - 29 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	2.40	2.40	0.21	0.30	<b>0.51*</b>
30-39 ปี	2.19		2.19	0.08	<b>0.30*</b>
20-29 ปี	2.11			2.11	<b>0.21*</b>
ต่ำกว่า 20 ปี	1.89				1.89

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างจากทุกกลุ่มอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยวิธี LSD

**ตารางที่ 4.38** ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อคำถาม ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สินส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้น กระเป๋าสตางค์และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ เปรียบเทียบตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	20 - 29 ปี	30 - 39 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	3.00	3.00	0.30	0.33	0.59
20-29 ปี	2.70		2.70	0.03	<b>0.29*</b>
30-39 ปี	2.67			2.67	<b>0.26*</b>
ต่ำกว่า 20 ปี	2.41				2.41

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อคำถาม ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สินส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋า สตางค์และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ เปรียบเทียบตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างจากอายุ 20-29 ปี และ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยวิธี LSD

**ตารางที่ 4.39** ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อคำถาม ท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลังเลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาเท่านั้น เปรียบเทียบตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	30 - 39 ปี	ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	20 - 29 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี
30-39 ปี	1.92	1.92	1.67	1.57	1.24
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	1.67		0.25	0.10	0.68*
20-29 ปี	1.57			0.33*	
ต่ำกว่า 20 ปี	1.24				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อคำถาม ท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลังเลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาเท่านั้น เปรียบเทียบตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างจากทุกกลุ่มอายุ และ อายุ 20-29 ปี แตกต่างจากอายุ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยวิธี LSD

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3** สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุม ภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามสถานภาพ

กิจกรรมการควบคุมภายใน	สถานภาพ	Mean	SD	ค่าสถิติ
1. ท่านจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ กรณีไม่มีบัตร จะไม่สามารถเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะ ได้รับอนุญาตจากผู้จัดการฝ่าย เพื่อออกบัตรแทน ให้	โสด	2.74	0.44	F = 2.58
	สมรส	2.80	0.41	P-value = 0.06
	หย่า / หม้าย	3.00	0.00	
	อื่น ๆ	2.00	0.00	
2. ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และ ทรัพย์สิน ส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋าตังค์ และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ (ยกเว้น ระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป สามารถนำเข้าไปได้ โดยต้องมีการค้นตัวก่อนตามปกติ)	โสด	2.54	0.59	F = 2.84
	สมรส	2.75	0.54	P-value = 0.04*
	หย่า / หม้าย	3.00	0.00	
	อื่น ๆ	2.00	0.00	
3. เมื่อท่านผ่านเข้า-ออกบริเวณประตูคลังสินค้า โซนควบคุมต้องแสดงบัตร โขว์โทรศัพท์มือถือที่มี มีเลข IME ที่บันทึก และให้เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย ตรวจสอบตัวก่อนผ่านเข้า-ออกทุกครั้ง	โสด	1.55	0.76	F = 0.78
	สมรส	1.69	0.83	P-value = 0.51
	หย่า / หม้าย	1.50	0.71	
	อื่น ๆ	1.00	0.00	
4. หากท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลัง เลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจาก ผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาท่านนั้น (โดยต้องมี ใบขออนุญาตเข้าบริเวณโรงงานมาด้วยทุกครั้ง)	โสด	1.67	0.85	F = 1.33
	สมรส	1.45	0.80	P-value = 0.27
	หย่า / หม้าย	2.00	1.41	
	อื่น ๆ	1.00	0.00	
5. หากท่านพบบุคคลใดที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของคลังสินค้า ไม่ให้ความร่วมมือ ท่าน จะแจ้งหัวหน้า, ผู้บังคับบัญชา, หน่วยงานรักษา ความปลอดภัย หรือฝ่ายบุคคลให้ทราบ	โสด	1.88	0.71	F = 0.99
	สมรส	1.80	0.82	P-value = 0.40
	หย่า / หม้าย	2.00	0.00	
	อื่น ๆ	1.00	0.00	
เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	โสด	2.08	0.40	F = 2.16
	สมรส	2.10	0.40	P-value = 0.10
	หย่า / หม้าย	2.30	0.42	
	อื่น ๆ	1.40	0.00	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.40 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามสถานภาพพบว่า ค่าเฉลี่ยรวม ไม่มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นหมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละข้อคำถามพบว่า มีความแตกต่างกันในข้อคำถามที่ 2 ดังนั้นเมื่อมีการปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติในข้อคำถามที่ 2 จึงต้องมีการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ว่ามีคู่ใดบ้างที่มีค่าแตกต่างกัน โดยวิธี LSD

**ตารางที่ 4.41** ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อคำถาม ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สินส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้น กระเป๋าสตางค์และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ เปรียบเทียบตามสถานภาพ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	หย่า / หม้าย	สมรส	โสด	อื่น ๆ
ค่าเฉลี่ย		3.00	2.75	2.54	2.00
หย่า / หม้าย	3.00		0.25	0.46	1.00
สมรส	2.75			<b>0.21*</b>	0.75
โสด	2.54				0.54
อื่น ๆ	2.00				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ความแตกต่างระหว่างกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อคำถาม ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สินส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋า สตางค์และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ เปรียบเทียบตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสดแตกต่างจากสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยวิธี LSD

**สมมติฐานที่ 1.4** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุม ภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ระดับการศึกษา	Mean	SD	ค่าสถิติ
1. ท่านจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ กรณีไม่มีบัตร จะไม่สามารถเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะ ได้รับอนุญาตจากผู้จัดการฝ่าย เพื่อออกบัตรแทน ให้	ประถมศึกษา	2.84	0.37	F = 0.64
	มัธยมศึกษาต้น	2.73	0.45	P-value = 0.59
	มัธยมศึกษาปลาย	2.76	0.43	
	ป.ตรีหรือสูงกว่า	3.00	0.00	
2. ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และ ทรัพย์สิน ส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋าเดินทาง และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ (ยกเว้น ระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป สามารถนำเข้าไปได้ โดยต้องมีการค้นตัวก่อนตามปกติ)	ประถมศึกษา	2.64	0.57	F = 0.16
	มัธยมศึกษาต้น	2.65	0.53	P-value = 0.93
	มัธยมศึกษาปลาย	2.58	0.68	
	ป.ตรีหรือสูงกว่า	2.50	0.71	
3. เมื่อท่านผ่านเข้า-ออกบริเวณประตูคลังสินค้า โซนควบคุมต้องแสดงบัตร โซนโทรศัพท์มือถือที่ มีเลข IME ที่บันทึก และให้เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย ตรวจสอบตัวก่อนผ่านเข้า-ออกทุกครั้ง	ประถมศึกษา	1.64	0.95	F = 0.46
	มัธยมศึกษาต้น	1.65	0.77	P-value = 0.71
	มัธยมศึกษาปลาย	1.47	0.73	
	ป.ตรีหรือสูงกว่า	1.50	0.71	
4. หากท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลัง เลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาท่านนั้น (โดยต้องมีใบ ขออนุญาตเข้าบริเวณโรงงานมาด้วยทุกครั้ง)	ประถมศึกษา	1.80	0.96	F = 1.03
	มัธยมศึกษาต้น	1.53	0.81	P-value = 0.38
	มัธยมศึกษาปลาย	1.55	0.80	
	ป.ตรีหรือสูงกว่า	1.00	0.00	
5. หากท่านพบบุคคลใดที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของคลังสินค้า ไม่ให้ความร่วมมือ ท่าน จะแจ้งหัวหน้า ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานรักษา ความปลอดภัย หรือฝ่ายบุคคลให้ทราบ	ประถมศึกษา	2.00	0.76	F = 0.84
	มัธยมศึกษาต้น	1.75	0.79	P-value = 0.47
	มัธยมศึกษาปลาย	1.89	0.65	
	ป.ตรีหรือสูงกว่า	2.00	1.41	
เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	ประถมศึกษา	2.18	0.51	F = 0.69
	มัธยมศึกษาต้น	2.06	0.41	P-value = 0.56
	มัธยมศึกษาปลาย	2.05	0.31	
	ป.ตรีหรือสูงกว่า	2.00	0.28	

จากตารางที่ 4.42 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม ไม่มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นหมายความว่า

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.5** ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.43** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

กิจกรรมการควบคุมภายใน	พนักงานระดับปฏิบัติการ		หัวหน้าแผนก		t	P-value
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD		
	1. ท่านจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ กรณีไม่มีบัตรจะไม่สามารถเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้จัดการฝ่าย เพื่อออกบัตรแทนให้	2.77	0.42	2.69		
2. ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สินส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋าสตางค์ และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ (ยกเว้นระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป สามารถนำเข้าไปได้ โดยต้องมีการค้นตัวก่อนตามปกติ)	2.63	0.57	2.63	0.62	0.01	0.99
3. เมื่อท่านผ่านเข้า-ออกบริเวณประตูคลังสินค้า โชนควบคุมต้องแสดงบัตร โขว์โทรศัพท์มือถือที่มีเลขIMEที่บันทึก และให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตรวจค้นตัวก่อนผ่านเข้า-ออกทุกครั้ง	1.59	0.77	1.69	0.95	-0.47	0.64

ตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุม ภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามตำแหน่งงานปัจจุบัน (ต่อ)

กิจกรรมการควบคุมภายใน	พนักงานระดับปฏิบัติการ		หัวหน้าแผนก		t	P-value
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD		
	4. หากท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลังเลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาเท่านั้น (โดยต้องมีใบขออนุญาตเข้าบริเวณโรงงานมาด้วยทุกครั้ง)	1.51	0.79	2.13		
5. หากท่านพบบุคคลใดที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของคลังสินค้า ไม่ให้ความร่วมมือ ท่านจะแจ้งหัวหน้า ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานรักษาความปลอดภัย หรือฝ่ายบุคคลให้ทราบ	1.81	0.76	2.06	0.68	-1.29	0.20
<b>เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป</b>	<b>2.06</b>	<b>0.40</b>	<b>2.24</b>	<b>0.46</b>	<b>-1.67</b>	<b>0.10</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามตำแหน่งงานปัจจุบันพบว่า ค่าเฉลี่ยรวม ไม่มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้นหมายความว่า พนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้าแผนก จะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาไปในแต่ละข้อคำถามพบว่า ท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลังเลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาเท่านั้น มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติการทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุม ภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	Mean	SD	ค่าสถิติ
1. ท่านจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ กรณีไม่มีบัตร จะไม่สามารถเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะ ได้รับอนุญาตจากผู้จัดการฝ่าย เพื่อออกบัตรแทน ให้	3 เดือน - 1 ปี	2.89	0.31	F = 2.33
	1 - 3 ปี	2.70	0.46	P-value = 0.08
	4 - 6 ปี	2.72	0.46	
	7 ปีขึ้นไป	2.67	0.49	
2. ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สิน ส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋าตังค์ และ โทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ (ยกเว้นระดับ ผู้จัดการแผนกขึ้นไป สามารถนำเข้าไปได้ โดยต้องมีการ ค้นตัวก่อนตามปกติ)	3 เดือน - 1 ปี	2.55	0.58	
	1-3 ปี	2.65	0.60	P-value = 0.76
	4-6 ปี	2.68	0.56	
	7 ปีขึ้นไป	2.67	0.48	
3. เมื่อท่านผ่านเข้า-ออกบริเวณประตูคลังสินค้า โชนควบคุมต้องแสดงบัตร โฉวโทรศัพท์มือถือที่มี เลข IMEที่บันทึก และให้เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัย ตรวจสอบตัวก่อนผ่านเข้า-ออกทุกครั้ง	3 เดือน - 1 ปี	1.77	0.84	
	1-3 ปี	1.54	0.74	P-value = 0.24
	4-6 ปี	1.60	0.82	
	7 ปีขึ้นไป	1.33	0.72	
4. หากท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลังเลิก งาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มี อำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาท่านนั้น (โดยต้องมีใบขออนุญาตเข้าบริเวณโรงงานมาด้วยทุกครั้ง)	3 เดือน - 1 ปี	1.51	0.80	
	1-3 ปี	1.48	0.76	P-value = 0.19
	4-6 ปี	1.88	0.97	
	7 ปีขึ้นไป	1.67	0.90	
5. หากท่านพบบุคคลใดที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของคลังสินค้า ไม่ให้ความร่วมมือ ท่าน จะแจ้งหัวหน้า, ผู้บังคับบัญชา, หน่วยงานรักษา ความปลอดภัย หรือฝ่ายบุคคลให้ทราบ	3 เดือน - 1 ปี	1.77	0.79	
	1-3 ปี	1.83	0.77	P-value = 0.78
	4-6 ปี	1.96	0.68	
	7 ปีขึ้นไป	1.87	0.74	
เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	3 เดือน - 1 ปี	2.10	0.36	
	1-3 ปี	2.04	0.43	P-value = 0.56
	4-6 ปี	2.17	0.45	
	7 ปีขึ้นไป	2.04	0.40	

จากตารางที่ 4.44 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม ไม่มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้นหมายความว่า

ว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.7** รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.45** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 19,999 บาท		t	P-value
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD		
1. ท่านจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ กรณีไม่มีบัตรจะไม่สามารถเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะได้รับอนุญาตจาก ผู้จัดการฝ่าย เพื่อออกบัตรแทนให้	2.76	0.43	2.76	0.43	0.07	0.94
2. ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สิน ส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋า สตางค์ และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ (ยกเว้นระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป สามารถนำเข้าไปได้ โดยต้องมีการค้นตัว ก่อนตามปกติ)	2.50	0.62	2.66	0.56	-1.47	0.14
3. เมื่อท่านผ่านเข้า-ออกบริเวณประตู คลังสินค้า โชนควบคุมต้องแสดงบัตร โฉวโทรศัพท์มือถือที่มีเลข IME ที่บันทึก และให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจสอบตัว ก่อนผ่านเข้า-ออกทุกครั้ง	1.79	0.77	1.54	0.79	1.65	0.10

ตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบ ของกิจกรรมการควบคุม ภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 19,999 บาท		t	P-value
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD		
4. หากท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงาน หลังเลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับ อนุญาตจากผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชา เท่านั้น (โดยต้องมีใบขออนุญาตเข้าบริเวณ โรงงานมาด้วยทุกครั้ง)	1.62	0.78	1.56	0.85	0.35	0.73
5. หากท่านพบบุคคลใดที่ไม่ปฏิบัติตาม ระเบียบข้อบังคับของคลังสินค้า ไม่ให้ความ ร่วมมือ ท่านจะแจ้งหัวหน้า, ผู้บังคับบัญชา, หน่วยงานรักษาความปลอดภัย หรือฝ่าย บุคคลให้ทราบ	1.85	0.74	1.83	0.76	0.17	0.86
<b>เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป</b>	<b>2.11</b>	<b>0.40</b>	<b>2.07</b>	<b>0.41</b>	<b>0.44</b>	<b>0.66</b>

จากตารางที่ 4.45 กิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป เปรียบเทียบตาม รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ค่าเฉลี่ยรวม ไม่มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้น หมายความว่า รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปที่ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้า คงเหลือ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ

ตารางที่ 4.46 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือและการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ

การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ	ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ	
	R	P-value
ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	-0.06	0.46
ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย	0.31	0.10
ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง	-0.24	0.20
ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน	0.13	0.51
ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง	-0.41	<b>0.02*</b>
ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า	0.04	0.84
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>0.02</b>	<b>0.85</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่า ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ มีความสัมพันธ์กับ การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง ในทิศทางตรงกันข้าม ( $r = -0.41$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ไม่มี ความสัมพันธ์กับ การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน และ ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ประเภท คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ฝ่ายคลังสินค้ำและจัดตั้งของบริษัทกรณีศึกษาว่าเป็นไปตามแนวคิดของ COSO หรือไม่
2. เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ของพนักงานฝ่ายคลังสินค้ำและจัดตั้ง บริษัทกรณีศึกษา
3. เพื่อประเมินการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ของพนักงานฝ่ายคลังสินค้ำและจัดตั้ง บริษัทกรณีศึกษา

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้านการประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือตามแนวความคิดของ COSO

##### 5.1.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าเป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 และ 30.00 ตามลำดับ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.00 จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.33 จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า และ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีตำแหน่งหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 80.00 จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลา 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ จำแนกตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.33

### 5.1.1.2 ระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าและส่งออกตามแนวความคิดของ COSO

การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าและส่งออกตามแนวความคิดของ COSO มีค่าเฉลี่ย 2.16 อยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.41 อยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ย 2.29 อยู่ในระดับพอใช้ และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการประเมินความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ย 1.63 อยู่ในระดับควรปรับปรุง

### 5.1.2 สรุปผลการวิจัย การประเมินความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายใน เกี่ยวกับสินค้านำเข้าของพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง

#### 5.1.2.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.33 และ 22.67 ตามลำดับ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.33 จำแนกตามสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 57.67 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 56.67 จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 89.33 จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท พบว่าส่วนใหญ่ทำงานมาแล้ว ระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.00 และ จำแนกตามรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000-19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 77.33

#### 5.1.2.2 ความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า

การศึกษา ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า ได้ทำการศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ระบบการควบคุมภายใน จำนวน 5 ด้าน รวม 20 ข้อคำถาม สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม พบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 3 ที่ส่วนใหญ่ตอบได้ไม่ถูกต้อง ด้านการประเมินความเสี่ยง พบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 3 ที่ส่วนใหญ่ตอบได้ไม่ถูกต้อง ด้านกิจกรรมการควบคุม พบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 4 ที่ส่วนใหญ่ตอบได้ไม่ถูกต้อง ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 3 ที่ส่วนใหญ่ตอบได้ไม่ถูกต้อง และ ด้านการติดตามและประเมินผล พบว่าส่วนใหญ่ตอบได้ถูกต้องทุกข้อคำถาม ยกเว้นในข้อคำถามที่ 3 ที่ส่วนใหญ่ตอบไม่ถูกต้อง

ความรู้ ความเข้าใจระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ พบว่า ตอบถูก ตั้งแต่ 16 ข้อขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.67 ตอบถูก 10-15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 88.67 ตอบถูกน้อยกว่า 10 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 0.66 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือในระดับพอใช้

### 5.1.2.3 การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ

กิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ มีค่าเฉลี่ย 2.38 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 2.86 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.85 อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 2.08 อยู่ในระดับปานกลาง

#### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานการวิจัยที่ 1** ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า เพศ อายุ สถานภาพและตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติของกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกันเป็นบางข้อ ยกเว้นเพศที่แตกต่างกันเกือบทุกข้อคือ เพศหญิง ปฏิบัติตามกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปมากกว่าเพศชาย

**สมมติฐานการวิจัยที่ 2** ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ พบว่า ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง ในทิศทางตรงกันข้าม คือมีความรู้มากแต่ปฏิบัติได้น้อย ส่วนความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ ไม่มีความสัมพันธ์กับ การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ เฉลี่ยรวม ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง ด้านการเก็บสินค้าแยกโซนและด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าน้ำคงเหลือ ประเภท คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า

1. ระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคงเหลือตามแนวความคิดของ COSO ระดับการปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการควบคุมอยู่ในระดับพอใช้ และด้านการประเมินความเสี่ยงเป็นเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับควรปรับปรุง

2. จากการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่า การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคงเหลือด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน และด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายใน ยกเว้นด้านการจัดสินค้าออกจากคลังซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายใน และเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะตรงกันข้าม กล่าวคือมีความรู้ความเข้าใจในระบบการควบคุมภายในมาก แต่ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคงเหลือน้อย

3. ปัจจัยด้านข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมการควบคุมภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ที่แตกต่างกันเพียงเล็กน้อย จะมีเพียงด้านเพศเท่านั้นที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมการควบคุมภายใน

อย่างมีนัยสำคัญ คือเกือบทุกข้อปฏิบัติ เพศหญิงจะปฏิบัติตามข้อปฏิบัติที่บริษัทได้ตั้งไว้มากกว่าเพศชาย

การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้าคงเหลือตามแนวความคิดของ COSO อยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม เป็นด้านเดียวที่อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ ชนม์ฉันทูชา กังวานสุขพันธ์ (2553) ที่ได้ระบุว่า สภาพแวดล้อมการควบคุม เน้นที่การมีจิตสำนึกและคุณภาพของคนทำงาน ซึ่งต้องถือว่าเป็นหัวใจขององค์กร ถ้าองค์กรใดมีบุคลากรที่ดี ย่อมจะเป็นกำลังขับเคลื่อนให้เกิดสิ่งดี ๆ ขึ้นในองค์กรธุรกิจ แม้ว่าระบบขององค์กรจะมีระบบการควบคุมดีเพียงใด แต่มีบุคลากรที่ไม่ดี ไม่เหมาะสม อาจส่งผลเสียให้องค์กรล่มสลายลงได้ในที่สุด ดังนั้นสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดี จึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญ สร้างให้บุคลากรเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ และการสร้างบรรยากาศของการควบคุมโดยผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการควบคุมคือ ความซื่อสัตย์และจริยธรรม ความรู้ ทักษะและความสามารถ การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ ปรัชญาและรูปแบบการทำงานของผู้บริหาร โครงสร้างการจัดองค์กร การมอบอำนาจและความรับผิดชอบ และ นโยบายและวิธีบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลด้วย

การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือตามแนวความคิดของ COSO ด้านการประเมินความเสี่ยง เป็นด้านเดียวที่อยู่ในระดับที่ควรปรับปรุง ความเสี่ยง ถือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดเดาได้ล่วงหน้า ซึ่งสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ว่า ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดก็ตามที่อยู่บนพื้นฐานของความไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดขึ้นแล้วมีผลทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานต่อหรือไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์บางประการที่ตั้งไว้ได้ ความเสี่ยงในธุรกิจ คือ กิจกรรมที่ไม่สามารถที่จะจัดการกับความสูญเสียหรือทำให้เสียโอกาสที่ควรจะได้รับไป เนื่องจากไม่ได้มีการจัดการกับความเสี่ยงไว้อย่างเหมาะสม และอาจทำให้ได้รับความเสียหายซึ่งอาจแก้ไขได้ยาก หรือบางครั้งอาจมีผลกระทบมากถึงความอยู่รอดของกิจการเลยทีเดียว ปัจจัยเสี่ยง สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่กระทบกับธุรกิจ หากไม่ต้องการให้เกิดขึ้นย่อมต้องกำหนดให้มีนโยบายด้านความเสี่ยง เพื่อเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ก่อนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

กิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาลงไปในแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากยกเว้นในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปอยู่ในระดับปานกลางเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานจะให้ความสำคัญกับกิจกรรมการควบคุมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับส่วนงานของตนเองมากกว่าจะให้ความสำคัญกับกิจกรรมการควบคุมด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มนูญชยา สังฆะบาลี (2553) ทำการศึกษาเรื่อง ระบบการควบคุมภายในสินค้ำคงเหลือ : กรณีศึกษา บริษัท สยามวาส โท จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการควบคุมภายในสินค้ำคงเหลือ เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบการควบคุมภายในสินค้ำคงเหลือ และเพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบการควบคุมภายในสินค้ำคงเหลือ ผลการศึกษาสรุปว่าระบบการควบคุมภายในสินค้ำคงเหลือภาพรวมอยู่ในระดับดี บริษัทได้มีการปฏิบัติตามหลักทฤษฎีการควบคุมภายในสินค้ำคงเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ และระบบสารสนเทศมีความปลอดภัยในการเข้าสู่ฐานข้อมูล การประเมินการปฏิบัติงานของฝ่ายคลังสินค้ำ มีผลการปฏิบัติงานดังนี้ การประเมินระบบข้อมูลคลังสินค้ำมีผลการประเมินดี การบริหารคลังสินค้ำมีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์พอใช้ และการประเมินเกี่ยวกับการผลิตสินค้ำมีผลการประเมินดี

กิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้ำคงเหลือ ในด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป อยู่ในระดับปานกลางนั้น ยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ จันทนา สาขากร และคณะ (2551) ที่ได้ระบุว่าสภาพแวดล้อมการควบคุม เน้นที่การมีจิตสำนึกและคุณภาพของคนทำงาน ซึ่งต้องถือว่าเป็นหัวใจขององค์กร ถ้าองค์กรใดมีบุคลากรที่ดีย่อมจะเป็นกำลังผลักดันให้เกิดสิ่งดี ๆ ขึ้นในองค์กร แม้ว่าระบบขององค์กรจะดีแต่มีบุคลากรที่ไม่ดี ไม่เหมาะสม ดังนั้นสภาพแวดล้อมของการควบคุมที่ดีจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่สร้างให้บุคคลเกิดจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบ และการสร้าง

บรรยากาศของการควบคุมโดยผู้บริหารระดับสูง ในขณะที่กิจกรรมการควบคุมด้านอื่น ๆ นั้น ต้องปฏิบัติตามหน้าที่และกฎระเบียบที่บริษัทได้วางไว้

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง การประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ประเภท คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. บริษัทต้องปรับปรุงนโยบายของบริษัทฯ ด้านการประเมินความเสี่ยง ซึ่งเป็นด้านที่สำคัญและบริษัทยังขาดอยู่ และงานด้านความเสี่ยงนั้นเป็นด้านที่มีเนื้อหามาก บริษัทฯ ควรตั้งคณะกรรมการมาทำงานด้านนี้โดยตรง

2. การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย เป็นปัจจัยที่มีระดับการปฏิบัติตามที่สุด ซึ่งผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติทุกครั้ง และเกือบทุกคน ซึ่งจากผลการศึกษาประเด็นที่มีการปฏิบัติต่ำที่สุดคือ พนักงานจะทราบเพียงว่าการรับสินค้าคืนจากลูกค้าที่ส่งสินค้ากลับคืนมาเข้าคลังสินค้าได้หากอยู่ภายในระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน โดยไม่ทราบเงื่อนไขว่าพนักงานต้องดูว่ามีการทำข้อมูลแจ้งมาจากแผนกจัดส่งแล้วหรือไม่ และพนักงานขายรับทราบในการส่งคืนสินค้าของลูกค้า ดังกล่าวแล้วหรือไม่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงควรให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานในการให้ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขในการรับคืนสินค้า

3. การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีการปฏิบัติรองลงมา ซึ่งผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติทุกครั้งเกือบทุกคน ซึ่งจากผลการศึกษาประเด็นที่มีการปฏิบัติต่ำที่สุดคือ ท่านทราบว่ามีการติดกล่องวงจรปิดเพื่อบันทึกการบรรจุสินค้าลงกล่อง และท่านจะบรรจุสินค้าโดยหันหน้ากล่องไปทางกล่อง เพื่อบันทึกการบรรจุสินค้าไว้เป็นหลักฐานทุกครั้งเพื่อนำไปตรวจสอบหากมีสินค้าสูญหายเมื่อถึงมือลูกค้า จะได้ดูกล่องเพื่อเป็นการยืนยันได้ ดังนั้นจากข้อเสนอแนะพนักงานหลายท่านเสนอให้ติดกล่องวงจรปิดใหม่เพิ่มขึ้น และเปลี่ยนกล่องรุ่นเก่าที่ไม่มีคุณภาพ และไม่ชัดออกไป รวมถึงบริษัทฯ ควรติดกล่องให้ครอบคลุมพื้นที่การบรรจุสินค้า เพื่อป้องกันพนักงานบางคนที่ไม่ปฏิบัติตามคือไม่หันหน้ากล่องไปทางกล่องขณะบรรจุสินค้าลงกล่อง

4. การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน เป็นด้านที่มีการปฏิบัติตามกิจกรรมการควบคุมภายในน้อยที่สุด ซึ่งเป็นด้านที่บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับมากที่สุด เพราะผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติบางครั้ง ทั้งที่ทราบถึงข้อควรปฏิบัติ

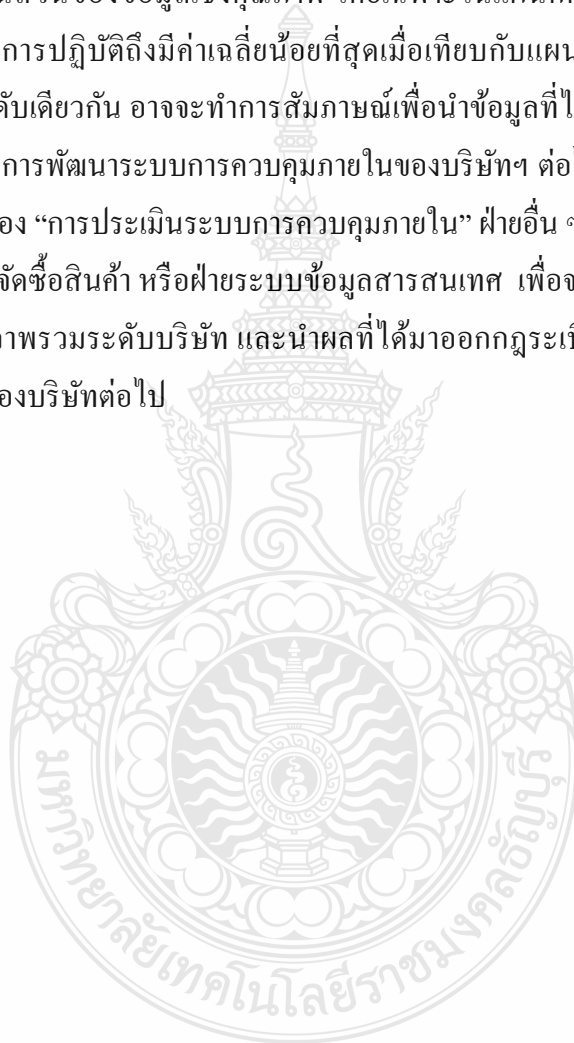
เป็นอย่างดี ควรให้พนักงานระดับหัวหน้างานเข้าไปเข้มงวดในการตรวจการปฏิบัติงานตามกิจกรรมการควบคุมภายในของพนักงานในส่วนนี้มากขึ้น

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

จากผลการศึกษาดังกล่าว หากมีการศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเรื่อง

1. ศึกษาในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะในแผนกด้านการเก็บสินค้าแยกโซนว่าเพราะเหตุใดระดับการปฏิบัติถึงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับแผนกอื่น ๆ ในขณะที่มีความรู้ความเข้าใจมากในระดับเดียวกัน อาจจะทำการศึกษาเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพรรณนาเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ และเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในของบริษัทฯ ต่อไป

2. ศึกษาเรื่อง “การประเมินระบบการควบคุมภายใน” ฝ่ายอื่น ๆ ของบริษัทกรณีศึกษา เช่น ฝ่ายบัญชี-การเงิน ฝ่ายจัดซื้อสินค้า หรือฝ่ายระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อจะควบคุมข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลเป็นภาพรวมระดับบริษัท และนำผลที่ได้มาออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ จัดฝึกอบรมหรือ ตั้งเป็นนโยบายของบริษัทต่อไป



## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 20. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- กมลวรรณ พุฒชาติ. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการควบคุมภายในโดยการประเมินตนเอง (Control Self-Assessment CSA) ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- จันทนา สาขากร. (2551). การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจริญ เกษฎาวัลย์. (2543). ระบบการควบคุมภายในหลักการและวิธีการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พอดี จำกัด.
- ชนมัญญา กังวานสุกพันธ์. (2553). การควบคุมและตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.
- ดวงเดือน เทียงธรรม. (2554). การประเมินระบบการควบคุมภายในงานการเงินและบัญชีของ วิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี. (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2548). แนวทางการตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 1. ปทุมธานี : บริษัท คูมายเบส จำกัด.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2549). แนวทางการควบคุมภายในที่ดี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- ธนิต โสรัตน์. (2552). คู่มือการจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิ-เซอร์ฟโลจิสติกส์ จำกัด.
- ธัญญกิจ ทรัพย์ประสม. (2552). การประเมินผลการควบคุมภายในของ COSO: กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ธรรมรงค์ สุวรรณนิกรกุล. (2553). การศึกษาปัจจัยการควบคุมภายในตามแนวคิด COSO ERM ที่มีผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การศึกษาด้วยตนเอง, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).



## บรรณานุกรม (ต่อ)

มนัญชยา สังฆะบาลี. (2553). ระบบการควบคุมภายในสินค้าคงเหลือ :

กรณีศึกษา บริษัท สยามวาสโก จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

พัชรี ชูเสวีขด. (2552). ระบบบัญชีและการควบคุมภายในธุรกิจค้าปลีก. (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

มาลี ชูเยี่ยม. (2554). การประเมินระบบการควบคุมภายในทางบัญชี สำนักงานคณะกรรมการ

อาชีวศึกษา : กรณีศึกษาสถานศึกษาจังหวัดอ่างทอง. (การค้นคว้าอิสระ,

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

วัชรพล ศรีวิกรม์. (2550). การควบคุมภายในของระบบสินค้าคงเหลือ กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วน

อิเล็กทรอนิกส์. (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

สมภาค กิตติพงษ์วุฒิ, พรสิริ ปุณเกษม. (2554). การประเมินผลการควบคุมภายในตามแนวทางของ

COSO ของระบบงานจัดซื้อธุรกิจ แยกสกัดโลหะมีค่า กรณีศึกษา บริษัท จีเอฟ จำกัด.

(การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).

หทัยรัตน์ สุวรรณกุล. (2553). การประเมินระบบการควบคุมภายในสหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษา

สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

อุษณา ภัทรมนตรี. (2552). การตรวจสอบภายในสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) เทคโนโลยี. (2555). “องค์ประกอบการควบคุม

ภายใน”. สืบค้นจาก: <http://www.thai-science-museum.com>.

ธนิต โสรัตน์. (2556). “การประเมินตนเองเพื่อควบคุมความเสี่ยง”. สืบค้นจาก:

<http://www.itgthailand.com>

ERM Thailand . (2555). “การบริหารจัดการความเสี่ยง (ERM และ COSO)”.

สืบค้นจาก : <http://www.ermthailand.blogspot.com>

Logisticscorner.com. (2556). “ความรู้ในการบริหารสินค้าคงเหลือ (Inventory Management)”.

สืบค้นจาก : <http://www.logisticscorner.com/index.php>

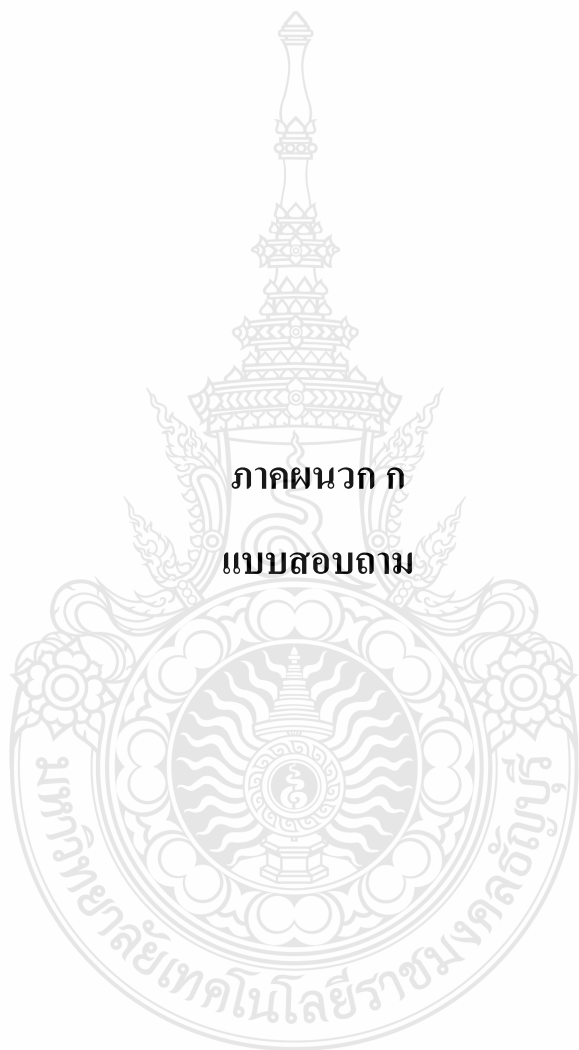
## บรรณานุกรม (ต่อ)

The Institute of Internal Auditors of Thailand (IIA). (2555). “การสร้างแบบประเมินระบบการควบคุมภายในตามแนวทางของ COSO ของแต่ละระบบ”. สืบค้นจาก :  
[http: www.theiiat.or.th](http://www.theiiat.or.th)



ภาคผนวก





**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ**  
**เรื่อง ระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า**

**และ การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ทำขึ้นเพื่อสอบถามความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า และประเมินการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า ผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งของบริษัทการศึกษา ระดับหัวหน้างานขึ้นไป

2. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน และการประเมินผลงานประจำปีของท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม คำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับและใช้วิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผลเป็นภาพรวมเท่านั้น และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง และฝ่ายอื่น ๆ ของบริษัทการศึกษา ต่อไป

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ แบบสอบถามที่สมบูรณ์จะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ถูกต้อง และมีคุณค่าต่อการนำไปใช้ ในการประเมินระบบการควบคุมภายในฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง และฝ่ายอื่น ๆ ของบริษัท ต่อไป

**ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้**

นางดวงมณี เกตุแก้ว

นักศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✕ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด  
เพียงข้อเดียว

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ(เศษของปีนับเป็น 1 ปี)

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20-29 ปี

3. 30-39 ปี

4. ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส หรือ มีสามี/ภรรยา

3. หย่า / หม้าย

4. อื่นๆ.....

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า

4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ

2. หัวหน้าแผนก

3. รองผู้จัดการฝ่าย

4. ผู้จัดการฝ่ายหรือสูงกว่า

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทฯ (เศษเดือนตัดออก)

1. ตั้งแต่ 3 เดือนแต่ไม่ถึง 1 ปี

2. ระหว่าง 1-3 ปี

3. ระหว่าง 4-6 ปี

4. ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

7. รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,000-19,999 บาท

3. 20,000-29,999 บาท

4. 30,000 บาทขึ้นไป

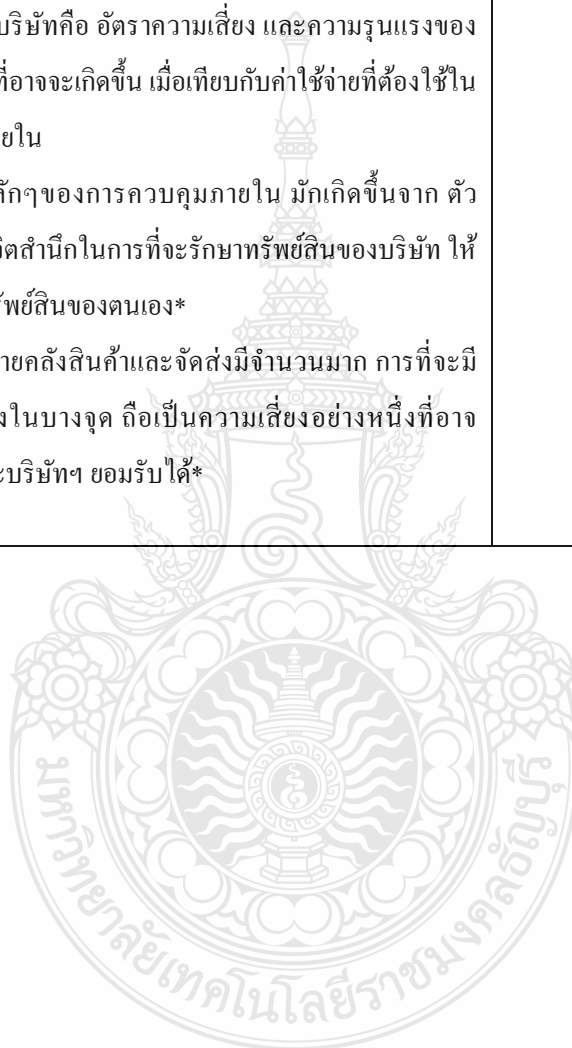
**ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ เรื่องระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ**

ผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้ามีความคิดเห็นตรงกับคำถามให้กรอกเครื่องหมาย “X” ในช่อง “ ถูก/ ไข ” แต่ถ้ามีความคิดเห็นไม่ตรงกับคำถามให้กรอกเครื่องหมาย “X” ในช่อง “ ไม่ถูก/ไม่ไข ”

ระบบการควบคุมภายใน	ถูก/ ไข	ไม่ถูก/ไม่ไข
<p><b>ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การควบคุมภายใน แม้ว่าจะกำหนดไว้อย่างดีแล้วเพียงใด แต่ก็ยังอาจมีความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากความประมาทเลินเล่อของบุคคลที่ปฏิบัติงานได้</li> <li>2. สินค้าขนาดเล็ก และมีราคาสูง เป็นสินค้าประเภทที่มีโอกาสเกิดการทุจริตได้มากที่สุดในคลังสินค้า และควบคุมได้ยาก</li> <li>3. พนักงานทุกคนในฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งควรมีหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และต้องระบุในคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งปรากฏในผังองค์กรของบริษัทฯ ด้วย *</li> <li>4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายของบริษัท ถือเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ท่านต้องปฏิบัติ</li> </ol>		

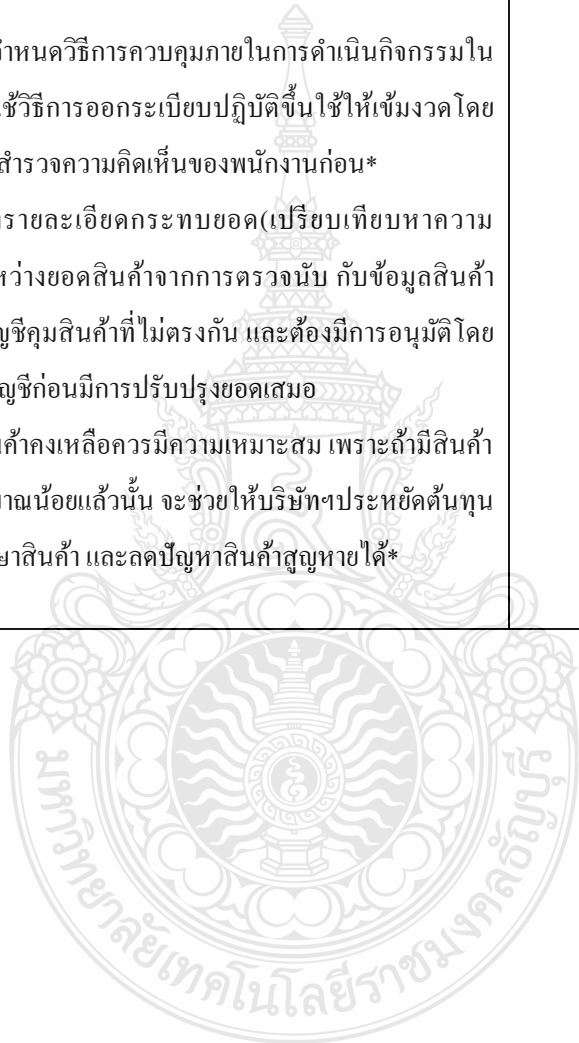


ระบบการควบคุมภายใน	ถูก/ใช่	ไม่ถูก/ไม่ใช่
<p><b>ด้านการประเมินความเสี่ยง(Risk Assessment)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินความเสี่ยงถือเป็นหนึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องทำในการวางระบบการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO</li> <li>2. ปัจจัยสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อกำหนดให้มีการควบคุมภายในขึ้นในบริษัทคือ อัตราความเสี่ยง และความรุนแรงของความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการควบคุมภายใน</li> <li>3. ความเสี่ยงหลักๆของการควบคุมภายใน มักเกิดขึ้นจาก พนักงานขาดจิตสำนึกในการที่จะรักษาทรัพย์สินของบริษัท ให้เหมือนเป็นทรัพย์สินของตนเอง*</li> <li>4. พนักงานในฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งมีจำนวนมาก การที่จะมีการทุจริตบ้างในบางจุด ถือเป็นความเสี่ยงอย่างหนึ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ และบริษัทฯ ยอมรับได้*</li> </ol>		

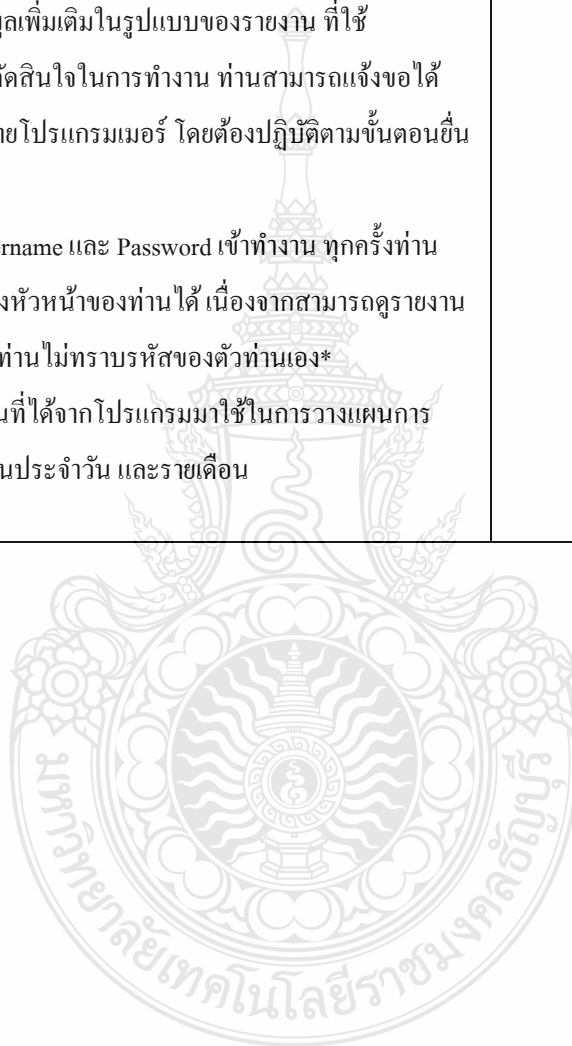




ระบบการควบคุมภายใน	ถูก/ใช่	ไม่ถูก/ไม่ใช่
<p><b>ด้านกิจกรรมการควบคุม(Control Activities)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หลักสำคัญประการหนึ่งของการจัดแบ่งส่วนงาน เพื่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดี คือให้มีการควบคุม ซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน และหน้าที่หนึ่งกับอีกหน้าที่หนึ่งด้วยเสมอ</li> <li>2. ผู้บริหารต้องกำหนดวิธีการควบคุมภายในการดำเนินกิจกรรมในบริษัทฯ โดยใช้วิธีการออกระเบียบปฏิบัติขึ้นใช้ให้เข้มงวดโดยไม่จำเป็นต้องสำรวจความคิดเห็นของพนักงานก่อน*</li> <li>3. ต้องมีการทำรายละเอียดกระทบยอด(เปรียบเทียบหาความแตกต่าง) ระหว่างยอดสินค้าจากการตรวจนับ กับข้อมูลสินค้าคงเหลือในบัญชีคุมสินค้าที่ไม่ตรงกัน และต้องมีการอนุมัติโดยผู้จัดการฝ่ายบัญชีก่อนมีการปรับปรุงยอดเสมอ</li> <li>4. การบริหารสินค้าคงเหลือควรมีความเหมาะสม เพราะถ้ามีสินค้าคงเหลือมีปริมาณน้อยแล้วนั้น จะช่วยให้บริษัทฯประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้า และลดปัญหาสินค้าสูญหายได้*</li> </ol>		



ระบบการควบคุมภายใน	ถูก/ใช่	ไม่ถูก/ไม่ใช่
<p><b>ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อมูลจากโปรแกรมของบริษัท ที่ได้รับอยู่ทุกวันนี้ถือว่าเป็นข้อมูลจริงที่ถูกต้อง และรวดเร็วทันเวลา จัดเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการควบคุมภายในที่ดี</li> <li>2. ในการขอข้อมูลเพิ่มเติมในรูปแบบของรายงาน ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งขอได้โดยตรงจากฝ่ายโปรแกรมเมอร์ โดยต้องปฏิบัติตามขั้นตอนยื่นขอตามคู่มือ</li> <li>3. การกรอก Username และ Password เข้าทำงาน ทุกครั้งท่านสามารถใช้ของหัวหน้าของท่านได้ เนื่องจากสามารถดูรายงานได้มากกว่าและท่านไม่ทราบรหัสของตัวเอง*</li> <li>4. ท่านนำรายงานที่ได้จากโปรแกรมมาใช้ในการวางแผนการทำงานของท่านประจำวัน และรายเดือน</li> </ol>		



ระบบการควบคุมภายใน	ถูก/ใช่	ไม่ถูก/ไม่ใช่
<p><b>ด้านการติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาปรับปรุง เพิ่มเติม และแก้ไขระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่เดิมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น</li> <li>2. แบบประเมินระบบการควบคุมภายใน มีไว้เพื่อประเมินบริษัทฯ ที่มีระบบการควบคุมภายในอยู่แล้วเท่านั้น</li> <li>3. ผู้ตรวจสอบภายในควรใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานคลังสินค้าเพื่อสอบถามข้อวิธีการจัดเก็บและรักษาสินค้าคงเหลือ และข้อมูลสินค้าสูญหาย*</li> <li>4. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประเมินการควบคุมภายใน คือปัจจัยภายในที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ จิตสำนึก ความซื่อสัตย์ และจริยธรรมของพนักงานในทุกระดับในบริษัท</li> </ol>		

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ**

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ด้านประกอบด้วย

- ด้านที่ 1 แบบสอบถามด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปสำหรับสอบถามพนักงานทุกส่วนงาน
- ด้านที่ 2 แบบสอบถามด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย สำหรับสอบถามพนักงานส่วนงานรับสินค้า
- ด้านที่ 3 แบบสอบถามด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง สำหรับสอบถามพนักงานส่วนงานเก็บสินค้า
- ด้านที่ 4 แบบสอบถามด้านการเก็บสินค้าแยกโซน สำหรับสอบถามพนักงานส่วนงานจัดโซนสินค้า
- ด้านที่ 5 แบบสอบถามด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง สำหรับสอบถามพนักงานส่วนงานจัดสินค้าออก
- ด้านที่ 6 แบบสอบถามด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า สำหรับสอบถามพนักงานส่วนงานจัดส่งสินค้า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามการปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ คือพนักงานฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่งระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทกรณีศึกษา

2. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบแบบสอบถามด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป และแบบสอบถามด้านที่ตรงกับการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันเท่านั้น (รวมท่านละ 10 ข้อ)

3. กรณีมีการปฏิบัติตามคำถามทุกครั้ง ให้ท่านทำเครื่องหมาย (X) ในช่อง “ปฏิบัติทุกครั้ง” กรณีมีการปฏิบัติตามคำถามบ้างเป็นครั้ง หรือมีการปฏิบัติจริงแต่ไม่สม่ำเสมอ ให้ท่านทำเครื่องหมาย (X) ในช่อง “ปฏิบัติบางครั้ง”

4. กรณีไม่มีการปฏิบัติตามคำถาม ให้ท่านทำเครื่องหมาย (X) ในช่อง “ไม่เคยปฏิบัติ” จากคำตอบที่ได้รับ ผู้ประเมินจะสังเกตการปฏิบัติงานจริงประกอบด้วย หากมีเอกสารจะวิเคราะห์ เอกสารหลักฐาน หรือนำคำตอบของผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่ถามและเชื่อถือได้มาประกอบด้วย



## การปฏิบัติงานด้านกิจกรรมการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือ

บริษัทกรณีศึกษา : ฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง วันที่ 25 มีนาคม 2557

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ปฏิบัติทุก ครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ
<p><b>ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมทั่วไป</b></p> <p>1. ท่านจะต้องติดบัตรประจำตัวพนักงาน ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในพื้นที่ กรณีไม่มีบัตรจะไม่สามารถเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะได้รับอนุญาตจากผู้จัดการฝ่าย เพื่อออกบัตรแทนให้</p>			
<p>2. ท่านไม่สามารถนำกระเป๋า สัมภาระ และทรัพย์สินส่วนตัวอย่างอื่น ยกเว้นกระเป๋าสตางค์ และโทรศัพท์มือถือ เข้าในพื้นที่ทำงานได้ (ยกเว้นระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป สามารถนำเข้าไปได้ โดยต้องมีการค้นตัวก่อนตามปกติ)</p>			
<p>3. เมื่อท่านผ่านเข้า-ออกบริเวณประตูคลังสินค้า โชนควบคุมต้องแสดงบัตร โฉวโทรศัพท์มือถือที่มีเลข IME ที่บันทึก และให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ตรวจสอบตัวก่อนผ่านเข้า-ออกทุกครั้ง</p>			
<p>4. หากท่านจะเข้ามาในบริเวณพื้นที่ทำงานหลังเลิกงาน หรือ ในวันหยุดจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ หรือผู้บังคับบัญชาท่านนั้น (โดยต้องมีใบขออนุญาตเข้าบริเวณ โรงงานมาด้วยทุกครั้ง)</p>			
<p>5. หากท่านพบบุคคลใดที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของคลังสินค้า ไม่ให้ความร่วมมือ ท่านจะแจ้งหัวหน้า, ผู้บังคับบัญชา, หน่วยงานรักษาความปลอดภัย หรือฝ่ายบุคคลให้ทราบ</p>			

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ปฏิบัติทุก ครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ
<p><b>ด้านการรับสินค้าจากผู้ขาย</b></p> <p>1. พนักงานรับสินค้าต้องรับใบกำกับภาษีจากผู้ขาย/ผู้ส่งสินค้า แล้วตรวจนับจำนวนสินค้าให้ตรงกับใบกำกับภาษี ตรวจสอบสภาพสินค้าว่ามีสภาพพร้อมขายหรือไม่ แล้วท่านจึงจะเซ็นเอกสารให้ผู้ขาย/ผู้ส่งสินค้า</p>			
<p>2. เมื่อพนักงานรับสินค้าพบสินค้าสภาพไม่พร้อมขาย ท่านจะแจ้งผู้มาส่งสินค้าให้ทราบในทันที และท่านจะแจ้งพนักงานจัดซื้อที่เป็นผู้ส่งสินค้านั้นทราบด้วย แล้วจึงให้ผู้ส่งสินค้านำสินค้าดังกล่าวกลับไป</p>			
<p>3. เมื่อพนักงานรับสินค้าพบว่าสินค้าชำรุดให้นำสินค้าแยกออก และแจ้งผู้ส่งสินค้าทันที กรณีถ้าผู้ส่งไม่นำกลับไป ก็ให้นำสินค้ามาเปลี่ยนภายใน 3 วัน และต้องแจ้งจัดซื้อให้ทราบด้วย และหากผู้ขายไม่นำมาเปลี่ยนภายในกำหนดท่านจะแจ้งทำคืนสินค้าผู้ขาย</p>			
<p>4. เมื่อท่านต้องรับสินค้าจากฝ่ายเคลมสินค้าคืนเข้าคลังสินค้า ท่านต้องเน้นดูว่าสภาพสินค้าพร้อมนำไปขายได้หรือไม่ และต้องถามสาเหตุที่ลูกค้าให้ทำคืน</p>			
<p>5. พนักงานรับสินค้าจะรับคืนสินค้าจากลูกค้าที่ส่งกลับคืนมาเข้าคลังสินค้าได้หากอยู่ภายในระยะเวลา 7 วัน โดยท่านต้องดูว่ามีการทำข้อมูลมาจากจัดส่งหรือไม่ และพนักงานขายรับทราบในการส่งคืนสินค้าของลูกค้า</p>			

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ปฏิบัติทุก ครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ
<p><b>ด้านการเก็บสินค้าเข้าคลัง</b></p> <p>1. พนักงานเก็บสินค้า ต้องตรวจสอบสภาพสินค้าและจำนวนสินค้าอีกครั้งหลังจากที่พนักงานติดบาร์โค้ดเสร็จแล้วจึงนำสินค้ามายังรับเข้าคลังสินค้า</p>			
<p>2. เมื่อยังบาร์โค้ดรับสินค้าเสร็จ พนักงานเก็บสินค้าต้องใส่จำนวนที่จะเก็บสินค้าเข้าให้ถูกต้องด้วย และท่านจะต้องเขียนระบุโซนไว้ที่ลังหรือพาหระตสินค้าด้วย โดยโซนจะมีบอกให้ในขั้นตอนการรับสินค้าเข้าเมื่อยังครบแล้ว</p>			
<p>3. พนักงานเก็บสินค้าจะเรียงสินค้าไม่เกินข้อกำหนดของการเก็บสินค้า และท่านทราบข้อกำหนดนี้ดีว่าบนพื้นราบท่านจะวางสินค้าได้สูงไม่ควรเกิน 2.5 เมตร</p>			
<p>4. การติดบาร์โค้ดสินค้าท่านต้องคิดให้หมด เพราะบาร์โค้ดที่หัวหน้าแผนกพิมพ์มาให้ นั้นจะครบตามจำนวนสินค้าที่รับพอดีไม่เหลือ</p>			
<p>5. ท่านจะตรวจสอบการติดบาร์โค้ดสินค้าที่มาจากผู้ขายอีกครั้งทุกรายการว่าถูกต้องหรือไม่ก่อนการรับสินค้าดังกล่าวเข้าคลัง</p>			

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ปฏิบัติทุกครั้ง	ปฏิบัติบางครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
<p><b>ด้านการเก็บสินค้าแยกโซน</b></p> <p>1. การจัดเก็บสินค้าเข้าโซนพนักงานเก็บสินค้าจะนำสินค้าเดิมที่มีอยู่ในชั้นออกมาก่อนแล้วจัดเก็บสินค้าใหม่เข้าไปแล้วจึงนำสินค้าเดิมที่เข้ามาก่อนไว้ด้านบน เพื่อให้ได้ขายออกไปก่อน</p>			
<p>2. พนักงานเก็บสินค้าทราบถึงเงื่อนไขการรับประกันและอายุสินค้าในคลังสินค้าไม่ควรเกิน 90 วันเป็นอันดับแรก ท่านจะนำสินค้าที่เข้ามาก่อนจัดออกไปก่อน (FIFO) เสมอ</p>			
<p>3. พนักงานประจำโซนต้องมีการจัดโซน และสำรวจพื้นที่ภายในโซนที่ยังว่างอยู่เสมอ เพื่อจะได้นำสินค้าใหม่จัดเข้าไปเก็บยังโซนของท่านที่ว่างได้อีก</p>			
<p>4. การจัดโซนสินค้าท่านจะเก็บสินค้าประเภทเดียวกันไว้ด้วยกัน โดยไม่นำสินค้าต่างประเภทมาเก็บอยู่ในโซนเดียวกันเพื่อความสะดวกในการหาสินค้า*</p>			
<p>5. การดูแลสินค้าภายในโซน สินค้าบอบบางและมีราคาแพง ท่านจะดูแลและจัดเก็บเป็นอย่างดี และเก็บไว้ในตู้ที่ใส่กุญแจ มีเพียงหัวหน้าแผนกโซนเท่านั้นที่เป็นผู้จัด</p>			



กิจกรรมการควบคุมภายใน	ปฏิบัติทุกครั้ง	ปฏิบัติบางครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
<p><b>ด้านการจัดสินค้าออกจากคลัง</b></p> <p>1. ท่านทราบว่าจะต้องมีการรวมคำสั่งซื้อของลูกค้ารหัสเดียวกัน หลายๆใบสั่งขาย(SO) เป็นใบเดียวกันก่อนแล้วจึงทำการกระจายรายการสินค้าไปให้ผู้จัดสินค้าตามโซนเพื่อให้พนักงานประจำโซนพิมพ์ใบจัดสินค้าไปทำการจัดสินค้าได้เร็วขึ้น</p>			
<p>2. เมื่อพนักงานจัดสินค้าหาสินค้าที่มีในใบจัดสินค้าไม่พบ ท่านจะแจ้งหัวหน้างานทราบ และให้โอนสินค้าออกจากคลังพร้อมขายไปก่อนเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานขายเปิดบิลมาอีก</p>			
<p>3. พนักงานจัดสินค้าทราบว่าท่านมีเวลาในการหาสินค้าที่จัดแล้วไม่พบจนถึงสิ้นเดือน และหากไม่พบหัวหน้างานต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ และเปิดบิลเป็นสินค้าสูญหาย ดังนั้นท่านจึงรอให้มีเวลาว่างแล้วจึงจะหาสินค้าที่จัดไม่พบ *</p>			
<p>4. มีขั้นตอนในการนำสินค้าตามโซนที่จัดออกมา รวมกัน โดยการรวมลูกค้ารหัสเดียวกันเข้าด้วยกัน โดยดูจากเลขไม่ในตะกร้าจัดและมีการยิงบาร์โค้ดที่ไม่เพื่อตรวจสอบว่าการรวมตะกร้านั้นถูกต้องแล้วหรือไม่ เป็นการสอบถามว่ารวมตะกร้าไม่ผิด</p>			
<p>5. มีการยิงบาร์โค้ดสินค้าทุกตัวใหม่อีกครั้งเพื่อเป็นการตัดสต็อกสินค้าออกจากคลังสินค้า โดยทุกรายการในหน้าโปรแกรมต้องเป็นสีน้ำเงิน หากยังไม่ครบก็สามารถใช้วิธีการยิงบาร์โค้ดสินค้าที่ขาดเข้าไปเพิ่มได้เพื่อจะได้บันทึกรายการ และพิมพ์ใบกำกับภาษีออกมา</p>			

กิจกรรมการควบคุมภายใน	ปฏิบัติทุก ครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ไม่เคย ปฏิบัติ
<p><b>ด้านการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า</b></p> <p>1. มีขั้นตอนการสุ่มยิงบาร์โค้ดสินค้าก่อน 1 ชั้นเพื่อเรียกดูคำสั่งซื้อ(Order) แล้วจึงยิงบาร์โค้ดที่ใบกำกับภาษีเพื่อยืนยันรายการแล้วจึงทำการยิงบาร์โค้ดสินค้าของลูกค้ารายดังกล่าวทั้งหมดจนแล้วเสร็จจึงทำการจัดเก็บข้อมูล</p>			
<p>2. พนักงานจัดส่งที่มีหน้าที่บรรจุสินค้าลงกล่อง ท่านต้องตรวจสอบชื่อและที่อยู่ตามใบกำกับภาษีของลูกค้ากับใบปะหน้ากล่องด้วยว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่</p>			
<p>3. ท่านทราบขั้นตอนการบรรจุกล่อง ว่าต้องเลือกขนาดกล่องให้เหมาะกับปริมาณสินค้า การบรรจุสินค้าลงกล่องต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ เช่นการเลือกบรรจุสินค้าขนาดใหญ่และมีน้ำหนักมากลงไปด้านล่างก่อน แล้วตามด้วยสินค้าขนาดเล็ก และต้องใส่อุปกรณ์กันกระแทกให้กับสินค้าที่บอบบางและมีราคาแพงด้วย</p>			
<p>4. มีการจดบันทึกข้อมูลการบรรจุ(แพ็ค)กล่องสินค้าที่ท่านได้ทำการบรรจุลงในสมุดบันทึกส่วนตัวของท่านทุกครั้งเพื่อไว้นับปริมาณงานที่ท่านสามารถทำได้ภายใน 1 วันและเพื่อใช้ตรวจสอบเมื่อเกิดการสูญหาย</p>			
<p>5. ท่านทราบดีว่ามีการติดสติกเกอร์ปิดเพื่อบันทึกการบรรจุสินค้าลงกล่อง และท่านจะบรรจุสินค้าโดยหันหน้ากล่องไปทางกล่อง เพื่อบันทึกการบรรจุสินค้าไว้เป็นหลักฐานทุกครั้งเพื่อนำไปตรวจสอบหากมีสินค้าสูญหายเมื่อถึงมือลูกค้า จะได้ลูกค้าสั่งเพื่อยืนยันได้</p>			

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้”



**ภาคผนวก ข**  
**แบบประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า**  
**ตามแนวคิดของ COSO**



## แบบประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า

### ตามแนวคิดของ COSO

#### คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า ตามแนวคิดของ COSO คือพนักงานบริษัทกรณีสีกษาฝ้ายคลังสินค้าและจัดส่งระดับหัวหน้างานขึ้นไป
2. กรณีมีการปฏิบัติงานตามคำถาม แสดงถึงการควบคุมภายในที่ดี ให้ท่านทำเครื่องหมาย (X) ในช่อง “มี/ใช่” กรณีมีการปฏิบัติบ้างเป็นครั้งคราว หรือมีแต่ยังไม่ดีพอ ให้ท่านทำเครื่องหมาย (X) ในช่อง “มี/ใช่ แต่ต้องปรับปรุง” กรณีไม่มีการปฏิบัติตามคำถาม แสดงถึงจุดอ่อนของการควบคุมภายใน ให้ท่านทำเครื่องหมาย (X) ในช่อง “ไม่มี/ไม่ใช่”
3. คำตอบ “มี/ใช่ แต่ต้องปรับปรุง” หมายถึงปฏิบัติตามคำถามเป็นบางครั้งคราว หรือการควบคุมยังไม่ดีพอ ต้องหาสาเหตุและขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อแก้ไข ปรับปรุงระบบต่อไป คำตอบ “ไม่มี/ไม่ใช่” หมายถึง ไม่ได้ปฏิบัติตามคำถาม แสดงถึงจุดอ่อนของระบบการควบคุมภายในของบริษัท ผู้ประเมินต้องหาสาเหตุ และพิจารณาว่ามีการควบคุมอื่นอยู่หรือไม่
4. จากคำตอบที่ได้รับ ผู้ประเมินต้องสังเกตการปฏิบัติงานจริงประกอบด้วย หากมีเอกสารต้องวิเคราะห์เอกสารหลักฐาน หรือนำคำตอบของผู้ที่มีความรู้ในเรื่องที่ถามและเชื่อถือได้มาประกอบด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด ที่จะนำมาประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า
5. จากข้อมูลในช่อง “หมายเหตุ และความคิดเห็น” จะนำมาประกอบการพิจารณาเพื่อประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในด้วย

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาให้ความร่วมมือตอบแบบประเมินในครั้งนี้

นางดวงมณี เกตุแก้ว

นักศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## แบบประเมินระบบการควบคุมภายในเกี่ยวกับสินค้านำเข้า

### ตามแนวคิดของ COSO

บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) : ฝ่ายคลังสินค้าและจัดส่ง วันที่ 14 มีนาคม 2557

ระบบการควบคุมภายใน	มี/ใช่	มี/ใช่แต่ต้องปรับปรุง	ไม่มี / ไม่ใช่	หมายเหตุ และความคิดเห็น
<b>ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)</b>				
1. มีการกำหนดนโยบายและวิธีการบริหารงานบุคคลที่ชัดเจน ในเรื่องความซื่อสัตย์และเสริมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานทุกระดับ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้านำเข้า				
2. มีการกำหนดโครงสร้างบริษัทฯ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนรวมทั้งมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน(Job Description, Work in processให้ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน ตามผังองค์กรของบริษัทฯ				
3. จัดตั้งหน่วยงานที่สอดคล้องกับลักษณะงาน และเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจำนวนบุคลากรในฝ่ายและส่วนงานต่างๆมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงานประจำ				
4. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับความรู้อรรถนะ และความสามารถหรือไม่เข้าใจก็สามารถสอบถามจากหัวหน้างานเพื่อหาทางออกในการแก้ปัญหาได้ทุกเมื่อ				
5. มีการสร้างทัศนคติให้พนักงานทุกคนถือเป็นหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนในการที่ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎระเบียบและทำตามนโยบายที่บริษัทฯ กำหนดไว้				
6. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่บริษัทฯ จัดทำขึ้น อย่างสม่ำเสมอ				

ระบบการควบคุมภายใน	มี/ใช่	มี/ใช่แต่ต้องปรับปรุง	ไม่มี / ไม่ใช่	หมายเหตุ และความคิดเห็น
7. มีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพิจารณาผลตอบแทน ของพนักงานที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และเป็นขวัญกำลังใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ				
8. มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานทุกระดับเกี่ยวกับนโยบายกฎระเบียบ และข้อควรปฏิบัติของบริษัทฯ อยู่เสมอ และทุกเมื่อที่มีการเปลี่ยนแปลง				
<b>ด้านการประเมินความเสี่ยง(Risk Assessment)</b>				
1. บริษัทฯ มีนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการจัดการกับความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกที่จะมีผลกระทบต่อการบริหารสินค้าคงคลังของบริษัทเช่นการเปลี่ยนแปลงนโยบายจากรัฐบาล, กลยุทธ์ของกลุ่ม, การหยุดฐานการผลิตในต่างประเทศ ที่มีผลต่อยอดขายที่เคยตั้งเป้าไว้เดิม*				
2. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในระดับหน่วยงานย่อย ให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ในระดับกิจการและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ระดับบริษัท				
3. มีการประมาณจำนวนทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานให้เป็น ไปตามแผนงานและตามวัตถุประสงค์ของฝ่ายที่ตั้งไว้				
4. มีข้อมูล เครื่องมือ และวิธีการที่เพียงพอในการจะระบุและใช้ประเมินความเสี่ยงจาก ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกบริษัทฯ ที่จะส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน และฝ่ายของท่าน				
5. มีการจัดทำแผน หรือระเบียบวิธีการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ในกระบวนการทำงานของหน่วยงานตั้งแต่การระบุประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น, ความน่าจะเป็นของเหตุการณ์,การประเมินผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และการหาแนวทางหลีกเลี่ยงและบรรเทาความเสี่ยงดังกล่าว				

ระบบการควบคุมภายใน	มี/ใช่	มี/ใช่ แต่ต้องปรับปรุง	ไม่มี / ไม่ใช่	หมายเหตุ และความคิดเห็น
6. มีการจัดทำหลักเกณฑ์สำหรับการกำหนดประเด็นความเสี่ยง, เกณฑ์สำหรับประเมินความน่าจะเป็น และความรุนแรงของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินความเสี่ยงต่อไป				
<b>ด้านกิจกรรมการควบคุม(Control Activities)</b> 1. มีการกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน อย่างเหมาะสม เช่นขั้นตอนการตรวจนับสินค้าและสรุปผลการตรวจนับสินค้า - มีการกำหนดนโยบายในการตรวจนับแน่นอน - มีการส่งผลสินค้าขาดหายให้กับผู้บริหารทราบ				
2. มีขั้นตอนที่ทำให้มั่นใจว่า การตรวจนับสินค้าเป็นไปด้วยความถูกต้อง และมีพนักงานบัญชี เข้ามาสังเกตการณ์ในการตรวจนับด้วยทุกครั้ง				
3. มีการกำหนดขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมถึงระบุผู้ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนไว้ -ด้านงานรับสินค้า -ด้านงานจัดสินค้าเข้าคลัง -ด้านงานจัดเก็บสินค้าในโซน -ด้านงานจัดสินค้าออกจากคลัง -ด้านงานจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า				
4. มีการทบทวนนโยบายและระเบียบปฏิบัติงานจากผู้บริหารระดับสูง เป็นระยะเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันของหน่วยงานอยู่เสมอ				
5. มีการแบ่งหน้าที่และขอบเขตของงานว่าเริ่มต้นและสิ้นสุด ณ จุดใด เพื่อให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความชัดเจน ไม่เกิดความสับสนและเกิดข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน				



ระบบการควบคุมภายใน	มี/ใช่	มี/ใช่ แต่ต้องปรับปรุง	ไม่มี / ไม่ใช่	หมายเหตุ และความคิดเห็น
6. มีขั้นตอนที่ทำให้มั่นใจได้ว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงฐานข้อมูลด้านสินค้า โดยมีได้รับการอนุมัติก่อน เช่นการโอนย้ายสินค้าไปคลังชำรุด				
7. มีขั้นตอนที่ทำให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานจะเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน หากผิดพลาดจะสามารถตรวจสอบได้เสมอ เช่นการคิดบาร์โค้ดจะต้องเท่ากับจำนวนสินค้าที่รับ				
8. มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าสามารถตรวจสอบการทำงานได้ เช่นมีรายงานในการตรวจสอบมูลค่าการจัดสินค้าต่อชั่วโมงการทำงาน เพื่อควบคุมว่ามีการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถปกติ				
9. มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่า จะสามารถจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ตามใบสั่งซื้อ(SO) ครบถ้วน และถูกต้องและทันเวลาภายในวันทำการสั่งซื้อ*				
10. มีการจัดเก็บสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจนเพื่อความสะดวกของผู้ตรวจสอบหรือเพื่อให้บัญชีเข้าตรวจนับได้ง่ายและถูกต้อง				
11. มีเอกสารหลักฐานแสดงสินค้าคงเหลือที่เป็นรายงานแยกกันระหว่างผู้ดูแลสินค้าและฝ่ายบัญชีเพื่อเป็นการสอบทานความถูกต้องระหว่าง 2 รายงาน				
<b>ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)</b>				
1. ระบบข้อมูลจากโปรแกรม มีความครบถ้วน ถูกต้องเหมาะสม และช่วยในการตัดสินใจได้ทันเวลา มีการอัปเดตเสมอ ข้อมูลในระบบสารสนเทศ และ โปรแกรมปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา				
2. มีการจัดทำรายงานข้อมูลสำคัญๆ จากระบบฐานข้อมูลในระดับหน่วยงาน ฝ่าย แผนกได้อย่างชัดเจนถูกต้องรวดเร็ว				

ระบบการควบคุมภายใน	มี/ใช่	มี/ใช่ แต่ต้องปรับปรุง	ไม่มี / ไม่ใช่	หมายเหตุ และความคิดเห็น
3. มีการกำหนดขั้นตอนและวิธีการให้พนักงานได้รับรายงานเหตุการณ์ หรือกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นมีการแจ้งเหตุการณ์ผ่านระบบ ได้ตลอดเวลาเมื่อต้องการ				
4. มีขั้นตอนในการระบุถึงสารสนเทศที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการตัดสินใจและสามารถขอเพิ่มเติมจากผู้ดูแลระบบ หรือโปรแกรมเมอร์ได้เสมอ				
5. มีการนำข้อมูลที่เป็นมาใช้ในการวางแผนการทำงาน อย่างเช่นยอดขายสินค้า ความสามารถในการจัดสินค้า ช่วงเวลาที่มีบิลออกมาก เวลาการปิดบิลของพนักงานขาย				
6. มีการนำตัวแบบที่สำคัญมาใช้ เช่น Inventory Model, Forecasting Model เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้ดีขึ้นในการปฏิบัติงานและวางแผนการทำงานในอนาคต				
<b>การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)</b>				
1. มีขั้นตอนการติดตาม และกำกับดูแลการปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และเหมาะสม				
2. มีการประเมินผลและติดตามการดำเนินกิจกรรม โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในหรือบุคคลภายนอก ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และต้องกำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว				
3. มีการติดตามความคืบหน้าของงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่างานที่ได้รับ มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงไรและเกิดปัญหาที่รอการแก้ไขหรือไม่				
4. มีการประชุมติดตามความคืบหน้าของงาน การชี้แจงข้อมูล สาเหตุ ความคลาดเคลื่อนและการดำเนินการแก้ไข อย่างเป็นขั้นตอน				
5. มีการปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติม ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่มีข้อบกพร่องอย่างสม่ำเสมอหรือตลอดเวลาที่ตรวจพบข้อบกพร่อง				

ระบบการควบคุมภายใน	มี/ใช่	มี/ใช่ แต่ต้องปรับปรุง	ไม่มี / ไม่มี	หมายเหตุ และความคิดเห็น
6. มีการสอบทานความสอดคล้องกันระหว่างแผนการตลาด, แผนการจัดซื้อและแนวโน้มโดยรวมของฝ่ายขาย กับการบริหารสินค้าคงคลัง ว่าเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง สอดคล้องกันหรือไม่				
7. มีการติดตามระดับสินค้าคงคลังแต่ละตัว อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระดับสินค้าคงคลังของสินค้าแต่ละตัว เพียงพอกับความต้องการของตลาด และติดตามรายการสินค้าที่ไม่มีการเคลื่อนไหวเป็นระยะเวลาเกิน 90 วัน หรือไม่ อยู่เสมอ				
8. คอยติดตามความเปลี่ยนแปลงนโยบายที่มีผลกับสินค้าคงคลังเสมอว่าเมื่อเกิดความเปลี่ยนแปลงนโยบายในเรื่องต่อไปนี้จะส่งผลต่อสินค้าคงคลังอย่างไรบ้าง เช่น ปริมาณความต้องการสินค้า จากลูกค้าแต่ละเดือน นโยบายการให้ส่วนลดพิเศษจาก Supplier การต้องปิดยอดเพื่อรับโปรโมชั่นส่งเสริมการขาย แล้วจะส่งผลกระทบต่อสำรองสินค้าในคลังสินค้าอย่างไร				
9. มีการประเมิน Supplier อย่างสม่ำเสมอในประเด็นต่าง ๆ เช่น เวลาในการส่งสินค้าจำนวนสินค้าที่มีปัญหาในการรับสินค้าแต่ละครั้ง ความผิดพลาดทั้งจำนวน ราคา ชนิด และมีการบันทึกผลดังกล่าวเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้ในการอ้างอิงเพื่อเลือกผู้ขาย และต้องรายงานฝ่ายบริหารด้วย				

**เพิ่มเติม** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย **x** ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ(เศษของปีนับเป็น 1 ปี)

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20 - 29 ปี

3. 30 - 39 ปี

4. ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส หรือ มีสามี/ภรรยา

3. หย่า / หม้าย

4. อื่นๆ.....

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ เทียบเท่า

4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ

2. หัวหน้าแผนก

3. รองผู้จัดการฝ่าย

4. ผู้จัดการฝ่ายหรือสูงกว่า

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทฯ (เศษเดือนตัดออก)

1. ตั้งแต่ 3 เดือนแต่ไม่ถึง 1 ปี

2. ระหว่าง 1 - 3 ปี

3. ระหว่าง 4 - 6 ปี

4. ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

7. รายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,000 -19,999 บาท

3. 20,000 - 29,999 บาท

4. 30,000 บาทขึ้นไป

