

ผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Effect of internal control on efficiency performance of financial and accounting performer of Ramkhamhaeng university

หาซูรี โต๊ะตางหยง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและมาตรการการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้เหมาะสม และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงาน กอง คณะ สำนัก สถาบัน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 171 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งแจกให้ประชากรและสามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 125 ชุด โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยผลการวิจัยพบว่า การควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านการติดตามและประเมินผล ด้านการประเมินความเสี่ยง และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง นั้น ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยคือ ด้านการติดตามและประเมินผลมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการประเมินความเสี่ยง

คำสำคัญ: การควบคุมภายใน, ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน, ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objective of this research is to study effect of internal control on efficiency performance of financial and accounting performer of Ramkhamhaeng university, to use the results as a guideline for determining the appropriate internal control policies and measures of Ramkhamhaeng University. And increasing the efficiency of accounting and finance operations of Ramkhamhaeng University. A questionnaire was use in the data collection from the following samples: Ramkhamhaeng University governmental officials and officers responsible for financial and accounting. From 171 questionnaires distributed, and only 125 distributed were complete and use. The methods of data analysis include percentage, Mean, standard Deviation and Multiple Regression Analysis. The findings are as follow Internal control of Ramkhamhaeng University in all 5 factors is at agreed highly, consist of, the control environment, the risk assessment, the control activities, the information and communication, and the monitoring and evaluation. And efficiency Performance of financial and accounting performer of Ramkhamhaeng university in all 5 facet is at agreed highly, consist of, the workload, the quality of work performed, and the speed of operation. The internal control factors that affect the performance of the financial and accounting practitioners of Ramkhamhaeng University consist of 3 factors: the most the monitoring and evaluation, followed by the control activities. And risk assessment

Keywords: internal control, efficiency performance, financial and accounting performer, Ramkhamhaeng university

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานของระบบราชการไทยในปัจจุบันนั้น ได้มีการมุ่งเน้นปรับเปลี่ยนภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ มีการส่งเสริมสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกภาคส่วน มีการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารงานใหม่เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การบริหารงานด้านการเงินและบัญชี เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานของทุกองค์กร ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีจึงต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานและการควบคุมที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด การควบคุมภายในถือเป็นกลไกพื้นฐานหนึ่งที่มีความสำคัญ เป็นกระบวนการกำกับดูแลการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ในหน่วยงาน เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอย่างจำกัดเกิดความคุ้มค่าทั้ง เงิน เวลา ทรัพย์สิน วัสดุ เครื่องมือ เครื่องใช้ และช่วยให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ เป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ส่งผลให้การบริหารงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หรือแผนงานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ระบบการควบคุมภายในที่นำมาใช้หากไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน และอาจเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานขององค์กรได้

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันอุดมศึกษาภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ได้รับอุดหนุนงบประมาณจากรัฐบาลมาบริหารงานของมหาวิทยาลัย โดยแบ่งเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรืองบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายจ่ายจากรายได้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีประจำหน่วยงาน คณะ สำนัก สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงินและบัญชี การจัดทำรายงานทางการเงิน การวิเคราะห์งบประมาณ การจัดทำระบบฐานข้อมูลทางการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานการเบิกจ่าย และลงบัญชีประเภทต่างๆ โดยมีกองคลังเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลงานด้านการเงิน บัญชี พัสดุ และงบประมาณ ของทุกหน่วยงานรวมทั้งสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนงานของมหาวิทยาลัย แต่ทั้งนี้การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชียังไม่ถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด เนื่องจากระบบควบคุมภายในที่ไม่เหมาะสมและเพียงพอ ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ อาทิเช่น การจัดทำทะเบียนคุมไม่ถูกต้อง การจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ หลักฐานในการเบิกจ่ายไม่ถูกต้อง การบันทึกบัญชีผิดประเภทและข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้

ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอ ภายในหน่วยงานมีผู้ปฏิบัติงานเพียง 1-2 คน ซึ่งไม่เพียงพอกับภาระงานที่มีจำนวนมาก ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล และอาจก่อให้เกิดการทุจริตภายในหน่วยงาน เพื่อให้แน่ใจว่าการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานนั้นมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ จึงควรจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยบรรลุเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่นำมาใช้นั้นยังไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน่วยงาน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน และอาจเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานขององค์กรได้ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติด้านบัญชีและการเงินของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จะสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและมาตรการการควบคุมภายในให้เหมาะสมและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร: การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงาน กอง คณะ สำนัก สถาบัน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 171 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2562)
2. ขอบเขตพื้นที่ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. ขอบเขตระยะเวลา : ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม พ.ศ. 2562
4. แปรที่ศึกษา

- 4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ องค์ประกอบมาตรฐานการควบคุมภายใน ซึ่งประกอบด้วย

สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและประเมินผล

- 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ปริมาณการผลิต คุณภาพของงาน และความรวดเร็วในการทำงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

การควบคุมภายในมีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

นิยามศัพท์

1. การควบคุมภายใน หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานหรือวิธีการที่ผู้บริหารหรือบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม ช่วยให้การใช้ทรัพยากรและการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการดำเนินงาน ด้านรายงานทางการเงิน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานของบุคลากรในองค์กรที่สามารถบรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยการมีกระบวนการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและผลลัพธ์ที่ได้มีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และความรวดเร็วในการทำงาน

3. ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

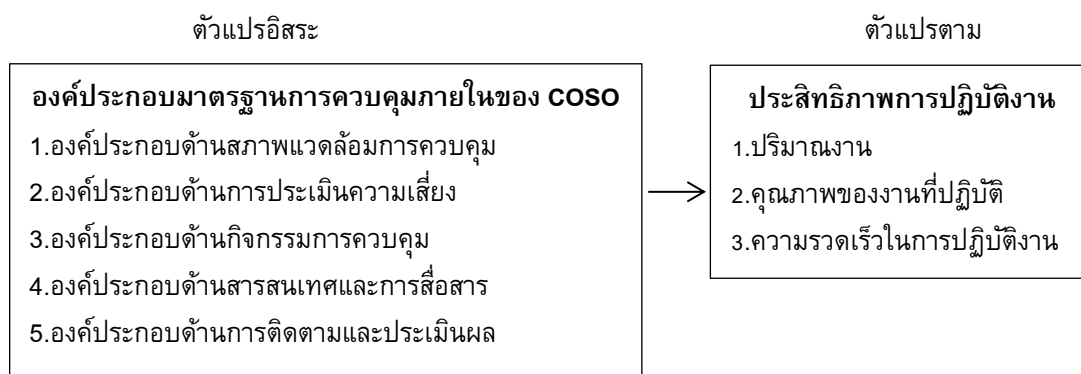
4. งานด้านการเงินและบัญชี หมายถึง งานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเสนองบประมาณ การรับเงิน การเบิกจ่าย การบันทึกข้อมูลและจัดเก็บเอกสารหลักฐานทางการเงิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. นำผลวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กรอบแนวความคิดของการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงาน กอง คณะ สำนัก สถาบัน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 171 คน (ข้อมูลบุคลากรจากกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ณ วันที่ 1 พฤษภาคม 2562)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดและหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกรณีทราบขนาดประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ยอมรับค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ตามแนวคิดของ Taro Yamane (1967) สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ \text{โดย} \quad n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ขนาดของประชากร} \\ &\quad (\text{ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 171 คน}) \\ e &= \text{สัดส่วนค่าคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้} = 0.05 \\ \text{แทนค่าจากสูตร} \quad n &= \frac{171}{1 + 171(0.05)^2} \\ &= 119.58 \quad \text{คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 120 คน เนื่องจากผู้วิจัยคาดว่าอัตราการตอบกลับอาจจะมีจำนวนน้อยจึงเพิ่มจำนวนการส่งแบบสอบถามเพื่อให้ได้การตอบกลับที่สามารถใช้ในการประเมินผลได้ ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างอีก 5 คน ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 125 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลเป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถาม ซึ่งมีคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed ended Question) โดยคำตอบเป็นแบบเลือกตอบและแบบประมาณค่า (Rating Scale) และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก (Two-way question)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question)
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question)
4. ตำแหน่ง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question)
5. สถานภาพการรับราชการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question)
6. ประสบการณ์ในการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question)

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในทางด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล ลักษณะคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพของงานที่ปฏิบัติ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

1. สร้างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลเป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยทำการตรวจสอบความสอดคล้องแล้วนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC: Index of Item - Objective Congruence) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบสอบถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ค่าของ IOC ที่ได้จะต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 จึงจะถือว่าข้อคำถามที่เที่ยงตรงและสามารถนำไปใช้ได้ ซึ่งสูตรที่ใช้ในการคำนวณคือ

$$IOC = \frac{\text{ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}}$$

โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ผลการคำนวณค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ในแต่รายข้อได้คะแนนมากกว่า 0.5 ซึ่งหมายความว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามนั้นมีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

3. เมื่อแบบสอบถามผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแล้ว นำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (Try Out) จำนวน 30 ชุด และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) ผลลัพธ์ของค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดค่ามากกว่า 0.7 เพื่อให้ทราบว่าข้อคำถามมีความชัดเจน ไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข สำหรับแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.97 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยนำวิธีทางสถิติมาใช้และทำการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป มีสถิติที่ใช้ ได้แก่

ส่วนที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในทางการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นจากการให้คะแนน Likert Rating Scale ดังต่อไปนี้

มากที่สุด	มีค่าน้ำหนักคะแนน	5
มาก	มีค่าน้ำหนักคะแนน	4
ปานกลาง	มีค่าน้ำหนักคะแนน	3
น้อย	มีค่าน้ำหนักคะแนน	2
น้อยที่สุด	มีค่าน้ำหนักคะแนน	1

โดยผู้วิจัยจะนำค่าคะแนนที่ได้จากคำถามแต่ละข้อคำถามมาแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งใช้วิธีในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

หลักเกณฑ์การสรุปความหมายเรื่องของคะแนนที่ได้มา แปลความหมายตามเกณฑ์ ระดับความคิดเห็น ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีปัจจัยการควบคุมภายในอยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.42 – 4.20 หมายถึง มีปัจจัยการควบคุมภายในอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีปัจจัยการควบคุมภายในอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีปัจจัยการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีปัจจัยการควบคุมภายในอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นจากการให้คะแนน Likert Rating Scale ดังต่อไปนี้

มากที่สุด	มีค่าน้ำหนักคะแนน	5
มาก	มีค่าน้ำหนักคะแนน	4
ปานกลาง	มีค่าน้ำหนักคะแนน	3
น้อย	มีค่าน้ำหนักคะแนน	2
น้อยที่สุด	มีค่าน้ำหนักคะแนน	1

หลักเกณฑ์การสรุปความหมายเรื่องของคะแนนที่ได้มา แปลความหมายตามเกณฑ์ ระดับความคิดเห็น ดังนี้
 คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.42 – 4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

นอกจากนี้ ยังใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเชิงอ้างอิงโดยใช้การวิเคราะห์แบบการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัว กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) 1 ตัว จะเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) เพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ร่วมกันทำนายหรือพยากรณ์ หรืออธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ เพื่อใช้วิเคราะห์ถึงผลกระทบของการควบคุมภายในส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 สถานภาพการรับราชการส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมภายในทางด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านการควบคุมภายในทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านกิจกรรมการควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ด้านการติดตามและประเมินผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านการประเมินความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และด้านสารสนเทศและการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพของงานที่ปฏิบัติ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานในการวิจัย

จากสมมุติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ คือ การควบคุมภายในมีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการควบคุมภายใน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่สามารถบอกประสิทธิภาพของตัวแปรอิสระทั้งหมดในการพยากรณ์ตัวแปรตามร่วมกัน กล่าวคือ ผลการวิเคราะห์จะบอกได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาหลายๆ ตัวนั้นสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้สัดส่วนมากน้อยเท่าใด ซึ่งผลการวิเคราะห์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติรวม 2 ปัจจัย คือ ด้านกิจกรรมการควบคุม และด้านการติดตามและประเมินผล สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานได้ร้อยละ 44.3 ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติรวม 2 ปัจจัย คือ ด้านการติดตามและประเมินผล และด้านการประเมินความเสี่ยง สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ ได้ร้อยละ 53.8 ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วของงานที่ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีเพียงปัจจัยเดียว คือ ด้านการติดตามและประเมินผล สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 47.8 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ปัจจัยการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติรวม 2 ปัจจัย คือ ด้านการติดตามและประเมินผล และด้านกิจกรรมการควบคุม สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมได้ร้อยละ 59.5 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการทำนายเท่ากับ 0.34

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มขอบเขตประชากรให้ครอบคลุมถึงผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินในทุกตำแหน่ง เพื่อพิจารณาว่าผลการวิจัยเป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่ หรือการขยายขอบเขตประชากรจะส่งผลให้ปัจจัยการควบคุมภายในด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินของมหาวิทยาลัยรามคำแหงหรือไม่

2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมุ่งเน้นไปที่มุมมองของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก เพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่มหาวิทยาลัยรามคำแหง อาจมีการขยายผลเพิ่มเติมไปยังมุมมองของผู้บริหารต่อไป

ข้อจำกัดในงานวิจัย

การศึกษาวิจัยผลกระทบของการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงาน กอง คณะ สำนัก สถาบัน ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยกำหนดเฉพาะบุคลากรในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีเท่านั้น ซึ่งในทางปฏิบัติของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ยังมีบุคลากรตำแหน่งอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี อาทิเช่น นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการศึกษา เนื่องจากขอบเขตประชากรที่ไม่ครอบคลุมจึงอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของงานวิจัยในครั้งนี้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากท่านรองศาสตราจารย์ภา รุ่งเรืองวุฒิไกร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งได้สละเวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ ทำให้งานวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณข้าราชการและเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งคำตอบของท่านเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ พี่น้อง ครอบครัว และเพื่อนๆ ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ โดยตลอดระยะเวลาในการศึกษาและทำวิจัย จนทำให้สามารถเขียนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จในที่สุด ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจไม่มากนักน้อย หากมีข้อบกพร่องประการใดในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัยและน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง. (2561). *มาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง
- กัลณี ด่านทองหลาง. (2560). *ผลกระทบของระบบการควบคุมภายในต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา
- กัลยา วงษ์ลัมัย. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา)*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสยาม
- กิตติยา วิฑิตคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตในชั้นแอ่ง จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). *แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2562, จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- ชนมัญญชยา กังวานศุภพันธ์. (2553). *การควบคุมและตรวจสอบภายใน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฐพร พันธุ์อุดม, วันชัย พิทักษ์กรณ, ถนอม สุรวงศ์ตระกูล, ศิลปะพร ศรีจันทร์เพชร. (2549). *แนวทางการควบคุมภายในที่ดี*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- ธิดาพัฒน์ ชุ่นโฮ. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพ การควบคุมภายใน และประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุของสถานศึกษาสังกัดหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 1 ของภาคใต้ตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- นิ่มนวล ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- พัชรภรณ์ สิงห์แก้ว. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการควบคุมภายในด้านการเงินการบัญชี ของสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเวิลด์พลาซ่าจำกัดและบริษัทในเครือ*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย*. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ. ปีที่ 4 (ฉบับที่ 2): 92-100.
- มาลินี ตั้งกิจกุลโสภา และคณะ. (2560). *การพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลขุนแก้ว อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม*. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- รำไพ สิริมนกุล. (2561). *เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ค้นเมื่อ 21 กุมภาพันธ์ 2562, จาก http://www.oasc.ru.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=245&Itemid=134
- วาสนา อุทัยแสง. (2558). *คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมใจ พวงนิล. (2554). *ผลกระทบของการควบคุมภายในทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการรายงานทางการเงินของ สถานศึกษาสังกัดงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ปรินญาบัญญัติมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สำนักงานตรวจสอบภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2557). *คู่มือการประเมินผลการควบคุมภายในและ การจัดทำรายงาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานตรวจสอบภายใน
- อภิวัฒน์ พรหมวรรณ. (2560). *การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในกรมส่งเสริม สหกรณ์ เขตตรวจราชการที่ 17*. การค้นคว้าอิสระ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. อุตรดิตถ์: มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรดิตถ์
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์ ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- เอนก ลลิตวสุภัญญ์. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม*. การค้นคว้าอิสระ ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม