

การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

**PERCEPTION OF THE ROLES OF INTERNAL AUDITORS
TOWARD INTERNAL AUDITING EFFICIENCY OF
GOVERNMENT SAVINGS BANK HEAD OFFICE**

อรรรัตน์ เรืองจำรัส

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

อรรรัตน์ เรืองจำรัส

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
Perception of the Roles of Internal Auditors toward Internal
Auditing Efficiency of Government Savings Bank Head Office

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวอรรรัตน์ เรืองจำรัส

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

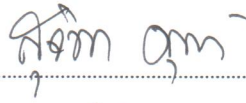
อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.

ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุจิตรา ตูลยาเชษานนท์, Ph.D.)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, บธ.ม.)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต



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

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

| | |
|-----------------------|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ |
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวอรรรัตน์ เรืองจำรัส |
| วิชาเอก | การจัดการทั่วไป |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาวี รักษ์ชูชีพ, Ph.D. |
| ปีการศึกษา | 2555 |

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน และระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยสอบถามจากพนักงานที่รับการตรวจสอบ จำนวน 360 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ 6-7 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานกับธนาคาร 6-10 ปี การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจสอบ พบว่า ฝ่ายตรวจสอบภายในให้ความรู้กับผู้รับการตรวจสอบเพียงเรื่องการควบคุมภายในในการปฏิบัติงานที่ดีในด้านต่าง ๆ เท่านั้นและระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ ในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบใน มีการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ของผู้รับการตรวจสอบส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุของผู้รับการตรวจสอบนั้นส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน และการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

คำสำคัญ : การรับรู้บทบาท ผู้ตรวจสอบภายใน ประสิทธิภาพ ธนาคาร

| | |
|----------------------------------|---|
| Independent Study Title | Perception of the Roles of Internal Auditors toward Internal Auditing Efficiency of Government Savings Bank Head Office |
| Name-Surname | Miss Orrarat Ruangjumras |
| Major Subject | General Management |
| Independent Study Advisor | Assistant Professor Khemaree Rugchoochip, Ph.D. |
| Academic Year | 2012 |

ABSTRACT

The study was carried out to investigate the perception of the roles of the internal auditors and the level of perception of the officers who had been checked by the internal auditors toward internal auditing efficiency of the Government Savings Bank Head Office. The data were collected from 365 officers who had been checked by internal auditors, and were analyzed through the application of Frequency, Percentage, Means, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pearson's Correlation Coefficient with the significant level at 0.05.

The results of study revealed that most of respondents were female between 36-40 years old, graduated with Bachelor's degree, were in operation level 6-7, had 6-10 years of work experience with the bank. According to the perception of the officers toward the roles of the internal auditors, it was found that the internal audit department provided the officers only with the knowledge of general internal control on effective work performance. The perception of the officers toward the internal auditing efficiency in the aspects of planning internal auditing, performing internal auditing, reporting findings of internal auditing, and following up internal auditing results were at the high level.

The results of hypothesis testing showed that the officers with different gender, level of education, work position, and work experience had no differences of the officers having been checked by internal auditors in the perception toward internal auditing efficiency. However, the officers with different age had differences in the perception toward internal auditing efficiency, and the roles of the internal auditors demonstrated no correlation with the perception toward internal auditing efficiency.

Keywords: perception of the roles, internal auditors, efficiency, bank

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา ตูลยาเดชานนท์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง กรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมารี รักษ์ชูชีพ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้กรุณาให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาตลอดจนให้ความร่วมมือแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ที่เกิดประโยชน์และความดี มีคุณค่า เกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอบูชาแต่พระคุณของบิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังความดี ขยันหมั่นเพียร มานะ อดทน สนับสนุนการศึกษาและคอยเป็นกำลังใจ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจน คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานให้เกิดผลสำเร็จในการทำกรค้นคว้าอิสระ

อรรรัตน์ เรืองจำรัส

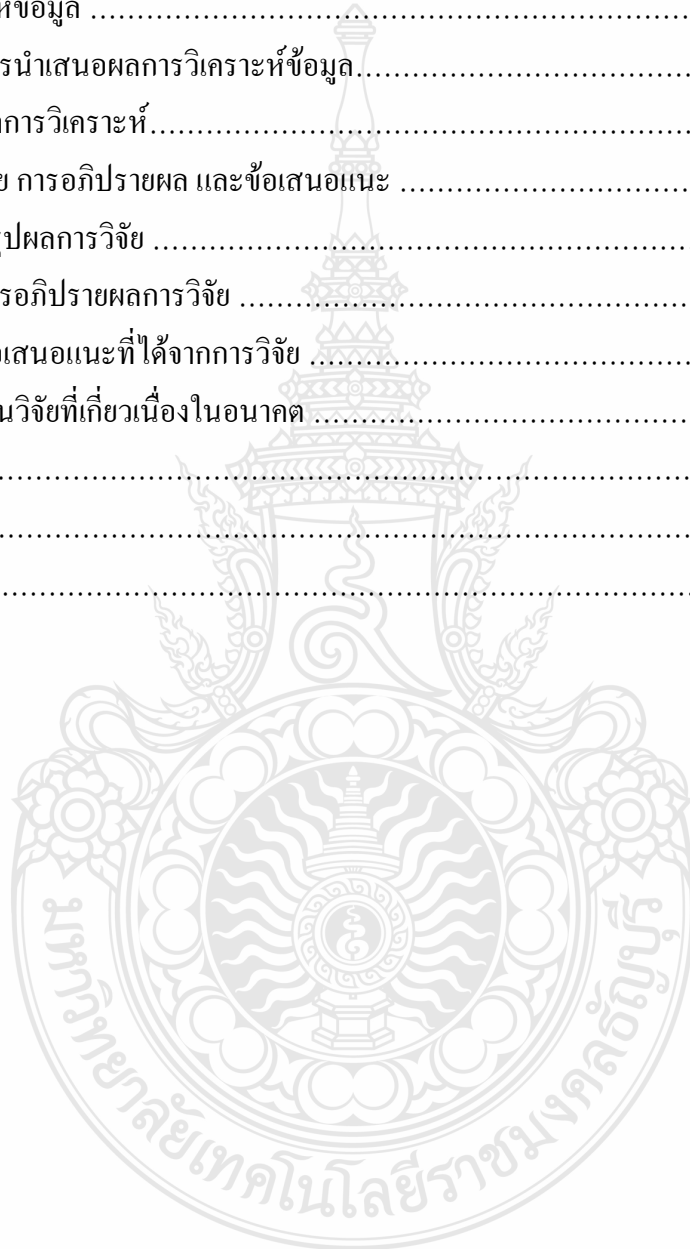


สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ง |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญภาพ..... | ญ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 2 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย..... | 2 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย..... | 2 |
| 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย..... | 3 |
| 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 4 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 5 |
| 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 6 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้..... | 6 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน..... | 10 |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท..... | 13 |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตรวจสอบภายใน..... | 14 |
| 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสิน..... | 31 |
| 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 35 |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย..... | 38 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 38 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 39 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 42 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 42 |
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 44 |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 44 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์..... | 45 |
| 5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 67 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 67 |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย | 69 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย | 70 |
| 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต | 70 |
| บรรณานุกรม..... | 72 |
| ภาคผนวก..... | 75 |
| ประวัติผู้เขียน..... | 82 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.1 ตารางทดสอบเพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในของกลุ่มตัวอย่าง..... | 40 |
| 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ..... | 45 |
| 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ..... | 45 |
| 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา..... | 46 |
| 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน..... | 46 |
| 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน..... | 47 |
| 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละและอันดับของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามผิด จำแนกตามรายชื่อ... | 48 |
| 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับการตรวจสอบเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ..... | 50 |
| 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับการตรวจสอบเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ..... | 51 |
| 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับการตรวจสอบเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ..... | 53 |
| 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับการตรวจสอบเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบ..... | 54 |
| 4.11 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ..... | 57 |
| 4.12 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ..... | 58 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 4.13 | แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ จำแนกตามอายุ 59 |
| 4.14 | แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ จำแนกตามอายุ 60 |
| 4.15 | พบว่าผลเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ในภาพรวม จำแนกตามอายุ..... 61 |
| 4.16 | แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 62 |
| 4.17 | แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 63 |
| 4.18 | แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน..... 65 |
| 4.19 | ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจสอบ กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบ..... 66 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 1.1 กรอบแนวคิด..... | 4 |
| 2.1 แสดงแบบจำลองการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน..... | 12 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ จึงมุ่งหวังให้การดำเนินงานของบริษัทหรือองค์กรที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่กลุ่มบุคคลดังกล่าว วิชาชีพตรวจสอบภายในจึงได้ถือกำเนิดขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการขยายขอบเขตความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น

ในการบริหารงานผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเริ่มจากแผนการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ มีการจัดการโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้องกับแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้การควบคุมภายในให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดจึงมีการจัดตั้งสำนักงานตรวจสอบภายในขึ้น เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร พร้อมทั้งให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ และให้คำปรึกษา เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมีความคุ้มค่ามากที่สุด

การตรวจสอบภายในจึงเป็นวิชาชีพที่มีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กร เนื่องจากแต่ละองค์กรย่อมมีวัฒนธรรม โครงสร้าง ขนาดธุรกิจ และระบบการทำงานที่ซับซ้อนแตกต่างกัน นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างก็ถูกหมาย ความล้มเหลวขององค์กรต่าง ๆ ตลอดจนการเรียกร้องของผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ มีการส่งเสริมให้องค์กรจำเป็นต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ อีกทั้งในแต่ละองค์กรเองก็ได้มีการเจริญเติบโต มีการแข่งขันมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศมาใช้ และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นกลไกที่ผลักดันให้วิชาชีพตรวจสอบภายในได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการขยายขอบเขตความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น มีบทบาทที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และต้องการผู้ตรวจสอบภายในที่ประกอบไปด้วยความรู้และความชำนาญเพื่อสนับสนุนฝ่ายบริหาร ผู้ตรวจสอบภายในจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์กร และทำให้วิชาชีพตรวจสอบภายในเป็นวิชาชีพที่หาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมได้ยากในปัจจุบันธนาคารออมสิน ตระหนักถึงความสำคัญในการควบคุมภายในซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานตาม

ภารกิจมีประสิทธิภาพประสิทธิผลป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดความเสียหายไม่ว่าจะ
 ในรูปของความสิ้นเปลืองความสูญเปล่าของการใช้ทรัพยากรกระทำอันเป็นการทุจริตหรือการไม่
 ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายทางการเงินทางด้านชื่อเสียงและ
 ความน่าเชื่อถือของธนาคารธนาคารออมสินจึงเพื่อให้เกิดความมั่นใจในระดับหนึ่งในการทำให้
 วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรบรรลุผลตามที่กำหนดไว้

ดังนั้น การศึกษาการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 ตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจต่อบทบาท
 หน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบต้องมีความรู้ ความเข้าใจ
 ในการตรวจสอบภายในที่ถูกต้องตรงกัน และนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทาง
 ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของธนาคารต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 ตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 ตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้
 ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
2. บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 ของผู้ตรวจสอบภายใน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นศึกษา “การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการ
 ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่” โดยมีขอบเขตการศึกษา มีดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยด้าน
 ประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน สายงาน และบทบาท
 ของผู้ตรวจสอบภายใน คือ 1. ด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา 2. ด้านสนับสนุนการปรับตัวและ

การเปลี่ยนแปลงในองค์การ 3. ด้านการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การกำกับดูแล การบริหารและการปฏิบัติงาน 4. ด้านการตรวจเน้นนโยบายและกลยุทธ์ 5. ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน 6. ด้านการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสากล 7. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน ส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน คือ การวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การสื่อสารผลการปฏิบัติการตรวจสอบและการติดตามผลการตรวจสอบ

2. ขอบเขตด้านตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 360 คน

3. ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ศึกษา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 ถึง มกราคม 2556

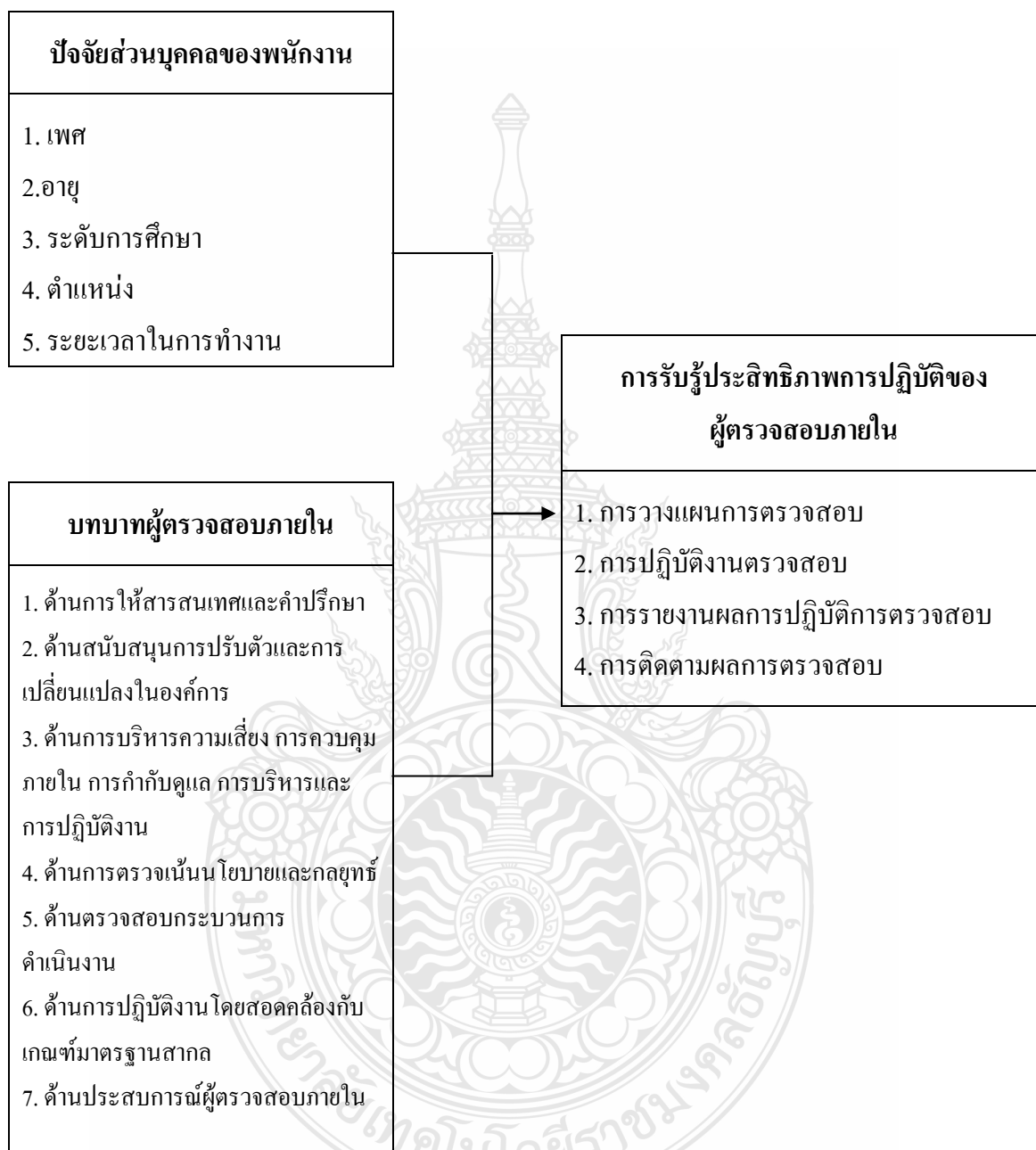
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

| | |
|------------------------------|--|
| พนักงาน | หมายถึง พนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ |
| ผู้ตรวจสอบภายใน | หมายถึง ผู้ตรวจสอบภายใน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ |
| ผู้รับการตรวจสอบ | หมายถึง ฝ่ายงานของธนาคารออมสิน ที่เคยได้รับการตรวจสอบ จากฝ่ายตรวจสอบภายใน สำนักงานใหญ่ |
| ภารกิจ | หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ |
| การสื่อสารผลการปฏิบัติภารกิจ | หมายถึง การรายงานผลการตรวจสอบ |
| การเพิ่มมูลค่า | หมายถึง การปรับปรุงโอกาสที่จะบรรลุผลตาม |
| วัตถุประสงค์ขององค์กร | |
| การบริการให้ความเชื่อมั่น | หมายถึง การตรวจสอบอย่างเที่ยงธรรมเพื่อการประเมินผลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน |
| การบริการให้คำปรึกษา | หมายถึง กิจกรรมการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และการให้บริการเกี่ยวเนื่องแก่ผู้รับตรวจ |

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับการตรวจสอบ
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจภายในของผู้รับการตรวจสอบให้เห็นถึงความสำคัญของการตรวจสอบภายในมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่” การศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตรวจสอบภายใน
5. ประวัติธนาคารออมสิน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความ ความรู้สึกประทับใจของตนเอง เพื่อให้ได้ความหมายเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตาม การรับรู้ของคนคนหนึ่ง สามารถตีความได้แตกต่างจากความเป็นจริงได้มาก

ศุปัญญา ไชยชาญ (2543) ได้อธิบายว่า การรับรู้ (Perception) คือ กระบวนการที่มนุษย์ติดต่อกับสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยมนุษย์จะทำการตีความสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสได้ แล้วตอบสนองกลับไปอย่างเหมาะสม แต่คนอาจตีความในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกันออกไปในทางต่าง ๆ กัน ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางจิตใจและความคิดของแต่ละคน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ได้อธิบายว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รวบรวมและเปลี่ยนแปลงความประทับใจของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเขา ซึ่งการรับรู้เป็นการทำงานขั้นแรกสุดของร่างกายในการติดต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอก โดยผ่านประสาทสัมผัสทาง ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ทำให้ร่างกายเรียนรู้ต่อบรรดาสสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยบุคคลจะให้ประสบการณ์ที่สั่งสมมาแปลความหมายของสิ่งเร้าผ่านประสาทสัมผัส และเกิดความรู้สึก ระลึก หรือรู้ความหมาย โดยที่การรับรู้จะมีขั้นตอนสำคัญต่อไปนี้คือ

1. การรับสัมผัส
2. การสนใจ
3. การสร้างภาพ
4. การแปลความหมาย
5. การแสดงออก

สุพานี สฤณภูวนิช (2552) ได้อธิบายว่า การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลได้เห็น หรือได้สัมผัสสิ่งต่าง ๆ โดยประสาทสัมผัสทั้งห้า แล้วเลือกเก็บสิ่งเหล่านี้ไว้ในจิตสำนึก แปลความหมาย หรือให้คำนิยามต่อสิ่งเหล่านั้นด้วยความรู้สึกของตนเอง

สรุปได้ว่าการรับรู้เป็นขั้นตอนทางความคิดและจิตใจของมนุษย์ที่รับรู้ต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาทางอวัยวะสัมผัสภายในและภายนอก และได้รับการแปลความหมายตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล การฟังก็เป็นส่วนสำคัญในกระบวนการรับรู้ ซึ่งเป็นทักษะทางการสื่อสารที่จะต้องเริ่มจากการได้ยินเสียงแล้วนำไปสู่การแปลความหมายและความเข้าใจต่อเนื่องกันไป

กระบวนการของการรับรู้ (Process)

การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นกับปัจจัยภายใน เช่น ประสบการณ์ อารมณ์ และความต้องการของบุคคล นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอก คือ สิ่งกระตุ้น โดยจะมีเงื่อนไขเฉพาะของแต่ละบุคคล จึงทำให้เกิดการรับรู้ที่ต่างกัน ในสิ่งเร้าที่เหมือนกัน นอกจากนี้กระบวนการรับรู้ยังเป็นกระบวนการกลั่นกรองความรู้สึกนึกคิด ตามประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การได้กลิ่น การเห็น การได้ยิน การได้รสชาติ และการได้ความรู้สึก ขั้นตอนการรับรู้มี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเลือกที่จะเปิดรับข้อมูล ผู้รับข้อมูลข่าวสารจะเลือกอ่านหนังสือพิมพ์ หรือโทรทัศน์ เป็นต้น เช่น ผู้ชมโทรทัศน์อาจจะเลือกเปลี่ยนช่องหรือไม่ เมื่อมีข่าวสารการโฆษณา

2. การเลือกที่จะสนใจข้อมูล คือ เลือกสิ่งที่สนใจ จะเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกที่จะตั้งใจรับสิ่งกระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่ง

3. การเลือกที่จะตีความข้อมูล หลังจากเลือกชม เลือกฟังแล้ว เราจะเลือกการตีความหมายเรื่องที่สำคัญที่สุด เพราะเรามองว่าอะไรดีอะไรไม่ดี ทั้งนี้การตีความจะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อถือ และประสบการณ์

4. การเลือกที่จะจดจำ เมื่อผ่านการกรองขั้นที่สามแล้ว ต้องคู่ต่อไปว่า ระยะเวลาสอง หรือสามสัปดาห์ ผู้ชมยังคงจำสินค้าเหล่านั้นได้หรือไม่

ขั้นตอนการบวนการรับรู้

ศุพานี สฤกษ์วานิช (2552) ได้อธิบายว่า การรับรู้จะมีขั้นตอนและองค์ประกอบที่มีความสำคัญและมีผลต่อการรับรู้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นแรก คือ การเริ่มจากสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 การสังเกต คือ การที่คนเรามีกระบวนการสังเกตโดยผ่านประสาทสัมผัสในการมองเห็น ได้กลิ่น ได้ยิน และได้สัมผัสการสังเกต คือ การที่คนเรามีกระบวนการสังเกตโดยผ่านประสาทสัมผัสในการมองเห็น ได้กลิ่น ได้ยิน ได้รสชาติ และได้สัมผัส

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกที่จะรับรู้ เนื่องจากบุคคลไม่สามารถรับรู้ทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้ทั้งหมดเนื่องจากปัจจัย 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก

- ปัจจัยภายในของผู้รับรู้ ได้แก่ การเรียนรู้ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ทักษะ
- ปัจจัยภายนอกของผู้รับรู้ ได้แก่ ความตรงกันข้าม ขนาด การเคลื่อนไหว ความซ้ำ ความแปลกใหม่ และรวมถึงความคุ้นเคย

ขั้นตอนที่ 4 การจัดกลุ่ม คือ การจัดระเบียบการรับรู้ ซึ่งอาจเป็นลักษณะความต่อเนื่อง ความใกล้เคียง ความเหมือน และการเติมให้เต็ม

ขั้นตอนที่ 5 การแปลความหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ โดยต้องระมัดระวังความผิดพลาดในการรับรู้ที่อาจจะเกิดขึ้น ได้แก่

- ความผิดพลาดเนื่องจากความเหมือน
- ความผิดพลาดเนื่องจากการเปรียบเทียบ หรือความตรงกันข้าม
- การให้น้ำหนักมากสำหรับข้อมูลที่เป็นลบ
- ผลกระทบจากการคาดหวัง
- ผลกระทบจากเหตุการณ์ล่าสุด

องค์ประกอบของการรับรู้

องค์ประกอบของการรับรู้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น คือ ปัจจัยที่นำเข้าผ่านทางประสาทสัมผัสของมนุษย์ เช่น การโฆษณาตราสินค้า

2. การรับรู้ความรู้สึก คือ ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ ประกอบด้วย ตา หู จมูก ปาก และผิวหนัง ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวรับความรู้สึก เช่น การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การได้ลิ้มรส และการได้สัมผัส

3. การรับสัมผัส คือ การตอบสนองโดยตรงกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งกระตุ้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

อุทุมพร จามรมาน (2539) ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยทางด้านสรีระของร่างกาย ได้แก่ ระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 เช่น ตา หู จมูก ลิ้น เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้รับ ได้แก่ ทักษะคิด อารมณ์ ค่านิยม ความต้องการ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ประสบการณ์ หรือความถี่ของประสบการณ์ เป็นต้น

3. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ บทบาททางสังคม องค์กรประกอบทางสังคม วัฒนธรรม การจัดองค์การ และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ได้จำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลออกเป็น 6 ประการต่อไปนี้

1. ค่านิยมและทัศนคติ (Values and Attitudes) มีผลต่อการรับรู้ การสร้างภาพ และการแปลความหมายต่อสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัว รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ค่านิยม และทัศนคติ ทำให้แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันในปรากฏการณ์เดียวกัน โดยบุคคลที่มองโลกในด้านดี มีแนวโน้มที่จะมองเห็นส่วนที่ดีของสภาพแวดล้อมหรือสิ่งเร้า

2. บุคลิกภาพ (Personality) จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้ในสิ่งแวดล้อมหรือปรากฏการณ์ที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน

3. การจูงใจ (Motivation) จะเกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการกระตุ้นจากภายนอก การจูงใจจะมีอิทธิพลต่อการแสดงออกและการรับรู้ของบุคคล

4. ความสนใจ (Attention) บุคคลจะมีความสนใจในเรื่องต่างๆ ไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะในเรื่องใกล้ตัว เช่น แพทย์จะให้ความสนใจกับสุขภาพ วิศวกรจะให้ความสนใจกับเทคโนโลยี

5. ประสบการณ์ (Experience) จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้และแปลความเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนช่วยให้บุคคลสามารถรับรู้ได้เร็วขึ้น ถ้าเขามีประสบการณ์ในเรื่องที่เกิดขึ้นแล้ว

6. ความคาดหวัง (Expectation) ความคาดหวังมีผลต่อการรับรู้ของบุคคล โดยเฉพาะเมื่อบุคคลมีความคาดหวังล่วงหน้าในเรื่องต่าง ๆ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง เป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด คือ ใช้วิธีการที่ทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพนี้จะแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลผลิต

กันตยา เพิ่มผล (2543) ได้อธิบายว่า การที่บุคคลทำงานเสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด คือการทำงานได้เร็ว และได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยได้ผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย

สมใจ ลักษณะ (2547) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สิ่งที่ป้อนเข้าไปหลายๆ อย่าง นั้น เข้ากันได้ดีทีเดียว คือ ความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้นเป็นการรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูง โดยใช้เวลาน้อยลง หรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย

วสันต์ สกตกิจผล (2554) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่ได้จากการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิต หรือประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการปฏิบัติงานสูงกว่า

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การทำงานโดยใช้ทรัพยากรในการทำงานให้น้อยที่สุด และใช้ความสามารถเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ และสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ภายในระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และยังรวมถึงการนำความรู้ความสามารถจากการทำงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานให้กับตัวเองและประโยชน์ให้กับผู้อื่น เพื่อการนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในอนาคตมากยิ่งขึ้น

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

กิ่งพร ทองใบ ฌรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ และเสถียรภาพ พันธุ์ไพโรจน์ (2550) ได้อธิบายว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นแนวคิดที่มีความจำเป็นสำหรับธุรกิจในปัจจุบันที่มีอยู่ในภาวะโลกาภิวัตน์ ซึ่งสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีความซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น ตลอดจนภาวะการแข่งขันที่รุนแรง การเพิ่มประสิทธิภาพ หมายถึง การเพิ่มระดับความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ (Output) กับปัจจัยนำเข้า (Input) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญ และการเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนช่วยสร้างความสามารถและความได้เปรียบทางการแข่งขัน

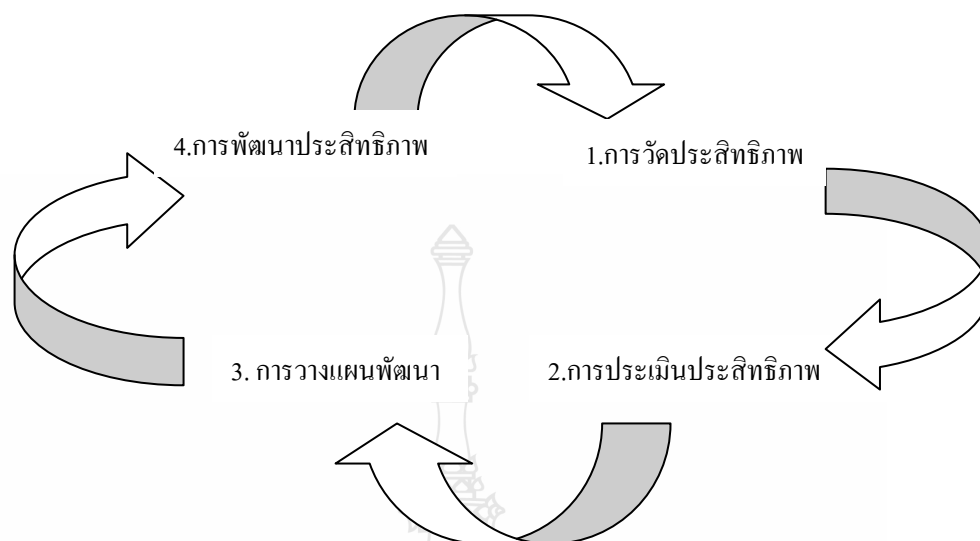
แบบจำลองการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกันเป็นวงจร 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวัดประสิทธิภาพ (Measurement of Efficiency) การพัฒนาประสิทธิภาพที่เป็นระบบและชัดเจนจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าเราไม่สามารถรับทราบว่าการทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ดังนั้นเราจึงต้องกำหนดแนวทางในการวัดประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาจากปัจจัยสำคัญ (Key Factors) ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงาน เพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ มาตรฐาน และวิธีการในดำเนินงาน ปัจจุบันหลายอุตสาหกรรมอาจสามารถนำมาประยุกต์ในการวัดประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการดำเนินงานและจัดทำฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับองค์กรและอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวัดประสิทธิภาพ

2. การประเมินประสิทธิภาพ (Evaluation of Efficiency) นำข้อมูลจากการวัดผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดมาเปรียบเทียบ ประเมิน และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความแตกต่างสาเหตุของการด้อยประสิทธิภาพ และแนวทางในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพ

3. การวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพ (Planning for Efficiency Improvement) นำข้อมูลจากการประเมินและการวิเคราะห์ความแตกต่างมาประกอบการกำหนดแผนการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งเรียกว่า “แผนปฏิบัติการ” โดยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมายวิธีการ และขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินงานอย่างถูกต้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

4. การพัฒนาประสิทธิภาพ (Plan Implementation) เริ่มดำเนินการตามแผนโดยมอบหมายให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ตลอดจนอำนาจในการตัดสินใจและสั่งงานที่ชัดเจน มีรูปแบบที่ชัดเจนสามารถติดตามประเมินผลและปรับปรุงให้เหมาะสมได้ในอนาคต



ภาพที่ 2.1 แสดงแบบจำลองการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ที่มา: กิ่งพร ทองใบ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ และเสถียรภาพ พันธุ์ไพโรจน์ (2550)

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวทาง คือ

1. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี ได้แก่
 - 1.1 การบริหารกระบวนการเป็นการปรับปรุงระยะขั้นตอนการทำงาน
 - 1.2 การผลิตหรือการแปรรูป เป็นการปรับปรุงกระบวนการผลิตหรือการแปรรูปสินค้า
 - 1.3 การพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นการปรับปรุงระบบการพัฒนาสินค้าใหม่ ๆ
2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการจูงใจ ได้แก่
 - 2.1 การออกแบบงานและการออกแบบงานใหม่ เพื่อให้ระบบงานที่ดีขึ้น
 - 2.2 การฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของพนักงาน
 - 2.3 ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อจูงใจและเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
 - 2.4 ระบบการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพื่อจูงใจการทำงานของพนักงาน
 - 2.5 การติดต่อสื่อสารและการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อการเปิดใจรับฟังพนักงาน

ปัจจัยที่ผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เจษฎา นิลโสภะ (2552) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่ผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. ลักษณะของตัวบุคคล โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการ ความสนใจ ค่านิยม ความเฉลียวฉลาด และทัศนคติที่มีต่องาน และต่อหัวหน้างานด้วย

2. ลักษณะของงานที่จะทำจะเป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นทั้งประสิทธิภาพ ความพอใจของงานได้ เช่น การมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ทำ หรือการช่วยเหลือให้ผู้ทำงานมีความก้าวหน้า
3. ลักษณะของสภาพงานเป็นเครื่องชี้ให้เห็นทั้งประสิทธิภาพของ โครงสร้างองค์กร นโยบายเกี่ยวกับพนักงาน ทัศนคติของฝ่ายจัดการและคนงาน ตลอดจนบรรยากาศในการทำงาน
4. ลักษณะของหัวหน้าหรือผู้บริหารที่แสดงและปฏิบัติออกมาอย่างสม่ำเสมอให้เห็นถึงรูปแบบของผู้นำ ตลอดจนบุคลิกท่าทาง ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่

ความหมายของบทบาท

สุพัตรา สุภาพ (2537) ได้อธิบายว่า บทบาท คือ การปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ การกำหนดบทบาทดังกล่าวจะช่วยให้อุทิศตนมีพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

กรองแก้ว อยู่สุข (2537) ได้อธิบายว่า บทบาท คือ แบบอย่างของพฤติกรรมที่คาดหวังบุคคลจะแสดงออกในกิจกรรมที่ทำร่วมกับผู้อื่น บทบาทสะท้อนให้เห็นถึงตำแหน่งในสังคม รวมถึงถึงหน้าที่สิทธิ ความรับผิดชอบและอิทธิพลของแต่ละบุคคล

สรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคลที่สังคมได้คาดหวัง หรือให้กระทำโดยมีความเกี่ยวเนื่องกับการมีหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

นักทฤษฎีบทบาทจำแนกแนวคิดทฤษฎีบทบาท ออกเป็น 2 แนวคิด ดังนี้ คือ

1. แนวคิดเชิงโครงสร้าง มองว่าบทบาทเกิดขึ้นจากความเชื่อมโยงระหว่างชุดของความคาดหวัง สิทธิ และหน้าที่ เชิงบรรทัดฐาน กับตำแหน่งหรือสถานภาพต่าง ๆ ในโครงสร้างทางสังคม ดังนั้น พฤติกรรมตามบทบาทที่เกิดขึ้นในแง่หนึ่งก็คือ การสนองตอบโดยตรงจากความคาดหวังต่าง ๆ ทางบทบาท และในอีกแง่หนึ่งก็คือเป็นผลทางอ้อมของกระบวนการซึมซับของบรรทัดฐานของบทบาท ซึ่ง Parson ได้นำแนวคิด การกระทำทางสังคม วิเคราะห์การกระทำระหว่างกันขององค์ประกอบย่อยของระบบสังคม อธิบายการกระทำทางสังคมว่าประกอบไปด้วยการกระทำระหว่างกันระหว่างผู้กระทำ สถานการณ์ จุดมุ่งหมาย วิธีการ และแนวคิดของผู้กระทำ

2. แนวคิดเชิงปฏิสัมพันธ์สัญลักษณ์ ซึ่งมีลักษณะตรงข้าม กับแนวคิดเชิงโครงสร้าง คือพิจารณาว่าบทบาทเป็นผลมาจากการมีประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น หรือจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคม บทบาทตามแนวนี้จึงมีลักษณะไม่ตายตัวหรือถูกกำหนดไว้ก่อน โครงสร้างทางสังคมแต่บทบาทจะถูกพิจารณาว่า เป็นเครื่องมือสำหรับการจัดรูปแบบองค์กร หรือการก่อโครงสร้างของ

สถานการณ์ทางสังคม นอกจากนี้ ความหมายของบทบาทๆ หนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อได้ผ่านกระบวนการของการตีความภายใต้สถานการณ์แห่งการปฏิสัมพันธ์

พวงเพชร สุรัตน์ภักดิ์ (2542) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวกับบทบาทดังนี้ บทบาทเป็นรูปธรรมเห็นได้จากการกระทำที่แสดงออกมา บทบาท มี 3 ด้าน คือ

1. บทบาทในอุดมคติ ได้แก่ บทบาทที่ถูกตั้งขึ้นตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไปเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เป็นแบบฉบับที่สมบูรณ์ซึ่งผู้ที่มีสถานภาพนั้น ๆ ควรกระทำแต่อาจมีใครที่ทำหรือไม่มีใครทำตามนั้นก็ไม่ได้

2. บทบาทที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้เป็นบทบาทอันบุคคลคาดคิดด้วยตนเองว่าควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ค่านิยมบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลด้วย

3. บทบาทที่แสดงออกเป็นการกระทำของบุคคลที่กระทำจริง ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นด้วย ทำให้การแสดงบทบาทแตกต่างกันไป

วิเชียร วิทญ์อุดม (2547) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีบทบาท เป็นทฤษฎีที่ผู้นำมุ่งเน้นไปทำงานและมุ่งเน้นความสัมพันธ์ เพื่องานจะได้รับความพึงพอใจ และประสบความสำเร็จ ได้รับความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนา มีความสัมพันธ์ที่ดีทำให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี

ปัจจัยที่กำหนดบทบาท

ปัจจัยที่กำหนดการแสดงบทบาทของบุคคลนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดไว้ ดังต่อไปนี้ Bruce (1968 อ้างถึงใน ภูษณิศ กัณฑ์ยะ, 2554) ได้อธิบายว่า การที่สังคมได้กำหนดเฉพาะเจาะจงให้เราปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทบางคนจะไม่ได้ประพฤติปฏิบัติตามบทบาทที่คาดหวังโดยผู้อื่น เรายังคงยอมรับว่าบุคคลจะต้องปฏิบัติตามบทบาทที่สังคมกำหนดให้

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตรวจสอบภายใน

ความหมายของตรวจสอบภายใน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2541) ได้อธิบายว่าการตรวจสอบภายใน มีหน้าที่งานเกี่ยวกับการประเมินผลอย่างอิสระที่จัดให้มีขึ้นในองค์กร เพื่อให้บริการแก่องค์กรในการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรมต่าง ๆ วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน เพื่อช่วยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์

พะยอม สิงห์เสนห์ (2546) ได้อธิบายว่า การตรวจสอบภายในเป็นการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และการปฏิบัติตามนโยบายสำหรับทุกหน่วยงานของกิจการ ในกรณีที่

กิจการไม่อาจดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายหรือวิธีการที่วางไว้ ผู้ตรวจสอบภายในจะเป็นผู้ช่วยหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้น และเพื่อให้งานตรวจสอบภายในประสบผลสำเร็จ

อุษณา ภัทรมนตรี (2552) ได้อธิบายว่า การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการแสดงความเห็นเพื่อให้ความเชื่อมั่นให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระเพื่อช่วยในการเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการดำเนินงานองค์กร ทั้งนี้จะช่วยให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนด

สรุปได้ว่า การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมที่ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาเพื่อเพิ่มคุณค่าในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร อีกทั้งมีความเที่ยงตรงและเป็นอิสระในการประเมินความเสี่ยงขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548) ได้อธิบายว่า การตรวจสอบภายในเป็นการประเมินการควบคุมขององค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (2553) ได้อธิบายว่า การตรวจสอบภายในมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้โดยการปรับปรุงประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยงของการควบคุมภายในและการกำกับดูแลกิจการที่ดี อย่างเป็นระบบและระเบียบ

สรุปได้ว่า การตรวจสอบภายในมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมภายในเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานตรวจสอบภายในจะอยู่ในรูปของรายงานผลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการสนับสนุนให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน

สมาคมผู้ตรวจสอบแห่งประเทศไทย (2553) การตรวจสอบภายในจำกัดขอบเขตอยู่ที่การทดสอบและการประเมินความเพียงพอ ความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในขององค์กร ตลอดจนคุณภาพของการปฏิบัติงานในทุกกิจกรรม ดังนั้นขอบเขตการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน มีดังนี้

1. สอบทานระบบงานและประสิทธิภาพของวิธีการบริหารความเสี่ยง ระบบข้อมูลทางการบริหารและระบบข้อมูลทางการเงิน รวมทั้งการประมวลผลข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ประเมินการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งนโยบายและระเบียบปฏิบัติของธนาคาร และประสิทธิภาพของระเบียบและระบบงานที่ใช้อยู่

3. ตรวจสอบการใช้ทรัพยากรเพื่อให้มีการใช้งานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพและมีการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมเพียงพอ

4. สอบทานการดำรงอยู่ของสินทรัพย์ ตลอดจนการดูแลรักษาความปลอดภัยของสินทรัพย์และพนักงาน

5. สอบทานการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจ
บทบาทของการตรวจสอบภายใน

อุษณา ภัทรมนตรี (2552) ได้อธิบายว่า การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ได้เปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติของการตรวจสอบที่ยึดการตรวจสอบตามกฎระเบียบทางการเงินการบัญชีและมีภาพลักษณ์ในด้านลบ มาเป็นเน้นการให้ความเชื่อมั่น และการให้คำปรึกษา ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อช่วยการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และการเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน โดยบทบาทการตรวจสอบภายในใหม่ มีดังนี้

1. การตรวจสอบเป็นการให้สารสนเทศและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการบริหารและเพื่อมูลค่าเพิ่มขององค์กร

2. ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

3. ลักษณะงาน เน้นการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การตรวจด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน

4. การตรวจเน้นนโยบายและกลยุทธ์ธุรกิจ

5. การตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงาน

6. การตรวจตามรายงานการดำเนินงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

7. การปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสากล

8. สามารถเป็นผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูง ควรมีประสบการณ์ในการตรวจสอบ
แนวคิดการตรวจสอบสมัยใหม่

1. การพัฒนางานให้ทันสมัยและตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร การตรวจสอบสมัยใหม่ เน้นการให้สารสนเทศต่อคณะกรรมการองค์กร คณะกรรมการตรวจสอบฝ่ายบริหารและผู้บริหาร การตรวจสอบแบบนี้กล่าวกันว่าผู้ตรวจสอบต้องคิดเยี่ยงผู้บริหาร (Think as managers) และควรเสนอรายงานในเรื่องที่เป็นสาระสำคัญในการบริหารปรับปรุงงาน ไม่ใช่รายงานการผิดระเบียบในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือรายงานความผิดพลาดด้านการเงินการบัญชี

2. การตรวจสอบตามผลการประเมินความเสี่ยง (Risk - Based Audit Approach) โดยผู้ตรวจสอบต้องเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยงเพื่อเลือกกิจกรรมการตรวจสอบที่มีระดับความเสี่ยงสูง การวางแผนและการตรวจสอบจะสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานได้รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรให้มีประสิทธิผล

3. การตรวจสอบแบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลตนเอง (Participative Audit and Control Self-Assessment) เป็นการตรวจสอบโดยมีการประชุมประสานงานร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ตรวจสอบทั้งในการวางแผนการ การแก้ไขปัญหาของร่วมกันจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจและสามารถยอมรับผลการตรวจสอบซึ่งเป็นประโยชน์ในการแก้ไขและการบริหารงาน รวมทั้งใช้แนววิธียอดเยี่ยม (Best Practices) เพื่อเสนอแนะกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร

4. การตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ (Proactive and Constructive) โดยทำหน้าที่ในการส่งเสริมรวมทั้งการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาไม่ใช้การแก้ไขปัญหาในภายหลัง

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า บทบาทของการตรวจสอบภายในมีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตที่เดิมมุ่งเน้นการตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล โดยเฉพาะที่เป็นตัวเลขทางการเงิน และการบัญชี ซึ่งมีภาพลักษณ์ในด้านลบว่าเป็นการจับผิด มาเป็นการแสดงความเห็นและการให้คำปรึกษาในเชิงป้องกันอย่างสร้างสรรค์และมีส่วนร่วม โดยเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหาร เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพิ่มความสำเร็จและสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืนให้กับองค์กร

ประเภทของการตรวจสอบภายใน

เนื่องจากองค์กรแต่ละองค์กรมีลักษณะการประกอบกิจการหรือมีธุรกรรมการดำเนินการที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ทำให้ผู้ตรวจสอบภายในต้องปรับวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบให้เหมาะสม ทั้งนี้สามารถแยกประเภทของการตรวจสอบภายในที่ใช้กันโดยทั่วไปเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Audit) เป็นการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่า การบันทึกรายการต่าง ๆ ในบัญชี ข้อมูลต่าง ๆ ทางการเงินและรายงานทางการเงินได้จัดทำอย่างถูกต้อง ครบถ้วนเหมาะสม และเชื่อถือได้ และครอบคลุมถึงการจัดวางระบบการป้องกันดูแลทรัพย์สินให้ปลอดภัยตลอดจนประเมินระบบการควบคุมภายในของการบัญชีและการเงิน ที่วางไว้ว่ารัดกุมเหมาะสม เพียงพอหรือไม่ เพียงใด

2. การตรวจสอบการปฏิบัติการ (Operating Auditing) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานระบบงาน ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้ โดยมุ่งเน้น

2.1 การมีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรในแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนอันมีผลทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2.2 ความประหยัด คือ มีการใช้จ่ายเงินอย่างระมัดระวังไม่ฟุ่มเฟือยซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถลดต้นทุนหรือใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ โดยยังได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

2.3 การมีประสิทธิภาพ คือ วิธีปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing) หมายถึง การตรวจสอบระบบการควบคุมด้านการบริหาร รวมไปถึงการตรวจสอบประสิทธิภาพของการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผน การบริหารงาน งบประมาณ การกำกับดูแล และการควบคุมงานของผู้บริหารทุกระดับชั้น เป็นการตรวจสอบเพื่อประเมินฝ่ายบริหารมากกว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบสนองความต้องการของฝ่ายบริหาร นอกจากนี้การตรวจสอบการบริหารมีขอบเขตการตรวจสอบที่กว้างขวางกว่าการตรวจสอบการปฏิบัติการในสาระสำคัญ คือ มีการตรวจสอบเพื่อวัดผลการบริหารงาน และการตัดสินใจทางการบริหารของผู้บริหารด้วย

4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดทั้งจากภายนอกและภายในขององค์กรหรือไม่ เพียงใดข้อกำหนดจากภายนอก เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติต่างๆของทางราชการและหน่วยงานกำกับดูแล และข้อกำหนดภายในขององค์กร เช่น ระเบียบปฏิบัติ นโยบาย แผนงาน และวิธีการต่างๆที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้ การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดเป็นการประเมินการควบคุมทางการปฏิบัติตามข้อกำหนด

5. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) เป็นการตรวจสอบงานที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบภายในทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบทางการเงิน การตรวจสอบการดำเนินงาน หรือการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด

6. การตรวจสอบพิเศษ เป็นการตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารเป็นกรณีพิเศษ หรือเฉพาะกิจ หรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่สื่อไปในทางทุจริต ผิดกฎหมาย หรือมีเหตุอัน

ควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปทางทุจริตหรือประพฤตินิยมชอบเกิดขึ้น หรือเรื่องที่ฝ่ายบริหารมีความกังวล และให้ความสนใจเป็นพิเศษ

ลักษณะของการตรวจสอบภายใน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548) ได้อธิบายว่าลักษณะของงานตรวจสอบภายใน คือ การประเมินอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยงระบบการควบคุมภายใน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าระบบต่าง ๆ ข้างต้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร งานตรวจสอบภายในสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน อาจจำแนกลักษณะของงานตรวจสอบภายในได้ 3 ลักษณะ คือ

1. การบริหารความเสี่ยงจะเป็นแนวคิดทางการบริหารที่มีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากองค์กรต่างเผชิญกับสภาพแวดล้อมของการค้ายุคเสรีที่มีการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว องค์กรจึงเผชิญกับความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการจัดการกับความเสี่ยงขององค์กรอย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กรรวมไปถึงการสร้างโอกาสและมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรได้ในอนาคต

2. การควบคุม คือ การกระทำใด ๆ ที่องค์กรกำหนดให้มีขึ้น เช่น นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร เพื่อช่วยป้องกันจากสิ่งที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร รวมถึงกระบวนการควบคุมที่ช่วยแก้ไขปัญหาหรือส่งเสริมสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานหรือทดแทนการควบคุมที่ขาดไปขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายตามที่ได้กำหนดเอาไว้ ซึ่งเป็นลักษณะของการตรวจสอบภายในเพื่อประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในองค์กรว่ายังคงมีประสิทธิภาพที่ดีและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้จากการปฏิบัติงานภายในองค์กร

3. การกำกับดูแลกิจการที่ดีหมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่ก่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อกลุ่มต่าง ๆ ผู้มีส่วนได้เสียหรือมีผลประโยชน์กับองค์กร จะเกิดขึ้นเมื่อกระบวนการบริหารจัดการต่าง ๆ ภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นนโยบาย กลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน เป็นไปด้วยความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ

ประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

อุษณา ภัทรมนตรี (2552) ได้อธิบายว่า การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ มีส่วนสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อเพิ่มมูลค่าขององค์กรและการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน ฯลฯ เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ

1. สนับสนุนให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นข้อเรียกร้องและความต้องการจากสังคมภายในประเทศ และจากผู้ลงทุนต่างชาติในปัจจุบัน ให้มีการกำกับดูแลซึ่งเป็นมาตรฐานการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ระหว่างคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายและพันธกิจ ที่จะเพิ่มมูลค่าขององค์กร และรักษาผลประโยชน์ระยะยาวของทุกฝ่าย

2. การส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility and Accountability) โดยการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน และมีการรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบนั้นอย่างมีหลักฐานพิสูจน์ได้ คำว่า “Accountability” เป็นคำที่นิยมใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา ตามผลของกฎหมาย FCPA ซึ่งต่อต้านการให้สินบนและคอร์รัปชัน โดยกำหนดว่ารายจ่ายทุกรายการที่จะบันทึกบัญชีได้ต้องมีหลักฐานว่าใครเป็นผู้รับและเป็นรายจ่ายตามวัตถุประสงค์ใดขององค์กร หากไม่มีหลักฐานหรือให้ตรวจสอบไม่ได้ ไม่ถือว่าเป็นรายจ่ายทางบัญชี

3. การทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานการตรวจสอบเป็นการประเมินและวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ทรัพยากร และผลการปฏิบัติงานของการปฏิบัติงาน อย่างเที่ยงธรรม เป็นกลาง และมีมาตรฐาน โดยใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เป็นไปอย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร มิใช่หน่วยงานหนึ่งมีทรัพยากรมากเกินความจำเป็น แต่อีกหน่วยงานหนึ่งเกิดความขาดแคลน หรือเกิดปัญหาที่แต่ละหน่วยงานพยายามหาประโยชน์สูงสุดสำหรับหน่วยงานของตน แต่เกิดผลเสียต่อเป้าหมายรวม (Sub optimization) เช่น การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน แต่องค์กรขาดทุนหรือเสียชื่อเสียง เป็นต้น

4. การให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) การตรวจสอบช่วยลดโอกาสของการประพฤติไม่ชอบ การทุจริต หรือเหตุการณ์ความเสียหายที่สูงเกินกว่าที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้ โดยการสื่อสารให้ทราบตัวชี้วัดการทุจริต และเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างทันกาล

ปัจจัยความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน

อนุญาภิธานมนตรี (2552) ได้อธิบายว่า การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระดับใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานความสำเร็จที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

1. การสนับสนุนของคณะกรรมการและฝ่ายบริหารระดับสูง งานตรวจสอบจะพัฒนาไปในทิศทางใด ต้องมาจากนโยบายของคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบและฝ่ายบริหารระดับสูง โดยต้องกำหนดวัตถุประสงค์และแสดงการสนับสนุนงานตรวจสอบภายในด้านต่าง ๆ ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน (Internal Audit Charter) และกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee Charter) ให้ชัดเจน เพื่อแสดงถึงการมีระบบการกำกับดูแลและการควบคุมภายในที่ดี เช่น

1.1 การกำหนดบทบาทและวัตถุประสงค์การตรวจสอบให้ครอบคลุมลักษณะงานตรวจสอบตามที่มาตรฐานการตรวจสอบสมัยใหม่กำหนด

1.2 การจัดโครงสร้างที่เป็นอิสระและกำหนดสายการบังคับบัญชาให้ขึ้นตรงต่อผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการตรวจสอบ

1.3 การมอบอำนาจในการตรวจสอบให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ เช่น อำนาจในการเข้าถึงรายงาน เอกสาร ข้อมูลและทรัพย์สินทุกชนิดที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ รวมทั้งอำนาจในการเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาสัมภาษณ์ หรือสอบถาม เป็นต้น

1.4 การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นในการตรวจสอบ

1.5 การติดตามผลและสั่งการแก้ไขตามรายงานการตรวจสอบภายใน

1.6 การให้เวลาเข้าประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานตรวจสอบ

1.7 การใช้หน่วยงานตรวจสอบเป็นสถานฝึกอบรมผู้บริหาร และบุคลากรสำคัญ เพราะเป็นหน่วยงานที่มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับปฏิบัติการปฏิบัติงานทุกระดับ ทำให้มองเป็นภาพรวมของทุกกิจการได้ชัดเจน

2. วัฒนธรรมองค์กร และความเข้าใจขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร คือ พฤติกรรมขององค์กรในการเข้าใจและร่วมมือในงานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มความสำเร็จของงานตรวจสอบภายใน และแสดงถึงมาตรฐานในการบริหารจัดการขององค์กรนั้นด้วย โดยเฉพาะวัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวกับ ความโปร่งใส การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การปฏิบัติงานแบบมีระบบและหลักฐาน วัฒนธรรมด้านการเรียนรู้ การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในและความสามารถในการบริหารเปลี่ยนแปลง เพราะการตรวจสอบภายในอาจมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กร

3. ความสามารถของผู้ตรวจสอบ งานตรวจสอบประกอบด้วยศิลปะและศาสตร์ ศิลปะในการตรวจสอบ ได้แก่ การสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์ การให้คำปรึกษา ส่วนศาสตร์ ได้แก่ ความรู้และทักษะด้านการวิเคราะห์ การประเมิน การบริหารจัดการสมัยใหม่ และการปฏิบัติงานตรวจสอบให้สอดคล้องกับมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพตรวจสอบภายใน เพื่อให้เกิดการยอมรับแก่ผู้เกี่ยวข้องและบุคคลภายนอก ในองค์กรที่มีการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อความสามารถในการประเมินและให้คำปรึกษาต่อผู้บริหาร

4. ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ งานตรวจสอบเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ และประเมินผล ซึ่งต้องอาศัยหลักฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนและเพิ่มความเชื่อมั่น ทั้งข้อมูลด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน ดังนั้นกิจการที่มีระบบงานและข้อมูลสารสนเทศพร้อมกว่า ย่อมพัฒนางานตรวจสอบได้เร็วกว่ากิจการที่ไม่มีระบบข้อมูลหรือระบบยังล้าสมัยหรือเชื่อถือไม่ได้

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ความสำคัญและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ความรู้ความเข้าใจ การยอมรับ การมีส่วนร่วม และการให้ความร่วมมือของพนักงานในองค์กร ความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในและความพร้อมของระบบสารสนเทศที่ดี

มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน(International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing)

โครงสร้างของมาตรฐานจะประกอบด้วย

1. ด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards) เป็นมาตรฐานการที่กล่าวถึงลักษณะของหน่วยงานและบุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน

2. ด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards) เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของงานการตรวจสอบภายในและบรรทัดฐานที่สามารถใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

การบริการให้ความเชื่อมั่น คือ ผู้ตรวจสอบภายในจะประเมินผลอย่างเป็นธรรม เพื่อแสดงความเห็นหรือข้อสรุปอย่างเป็นอิสระต่อที่องค์กรการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบภายในจะเป็นคนกำหนดลักษณะและขอบเขตในการให้ความเชื่อมั่นซึ่งจะมีผู้ที่เกี่ยวข้อง 3 ฝ่ายคือ

1. ผู้ปฏิบัติงาน คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน/องค์กรโดยตรง ในการปฏิบัติหน้าที่กระบวนการของระบบงานหรือเรื่องอื่น ๆ

2. ผู้ตรวจสอบภายใน คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ทำการประเมินการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ

3. ผู้ใช้ คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่นำผลการประเมินมาใช้

การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) คือ การให้คำแนะนำและคํอຍให้คำปรึกษา เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้รับบริการ ทั้งนี้การให้คำปรึกษาจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับผู้รับบริการ การให้คำปรึกษาจะมีผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยกัน 2 ฝ่ายคือ

1. ผู้ตรวจสอบภายใน คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา

2. ผู้รับบริการ คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการขอคำปรึกษา หลักการให้บริการให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำปรึกษาอย่างตรงไปตรงมา และไม่เข้าไปร่วมรับผิดชอบในฐานะฝ่ายบริหาร

มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ฉบับปี 2554 นี้ ทางสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยได้แก้ไขปรับปรุงจากฉบับเดิมได้นำออกเผยแพร่เมื่อเดือนมกราคม 2554 (www.theiiat.or.th) ในการศึกษาครั้งนี้ขอกล่าวถึงมาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards) เท่านั้น

มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards)

2000: การบริหารกิจกรรมตรวจสอบภายใน

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องบริหารกิจกรรมการตรวจสอบภายในเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นการเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร

2010: การวางแผน

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องวางแผนที่มีความเสี่ยงเป็นพื้นฐาน เพื่อการจัดลำดับของกิจกรรมการตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับเป้าหมายของกิจการ

2010. A1 แผนของกิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องมีพื้นฐานมาจากการประเมินความเสี่ยงที่มีเอกสารหลักฐานและต้องทำขึ้นอย่างน้อยปีละครั้ง โดยต้องขอข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการองค์การในการประเมินด้วย

2010. C1 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรพิจารณาขอรับงานให้คำปรึกษา หากเห็นโอกาสที่องค์กรจะปรับปรุงด้านการบริหารความเสี่ยง การเพิ่มมูลค่า และการปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กร การขอรับงานให้คำปรึกษาต้องบรรจุไว้ในแผนของกิจกรรมการตรวจสอบภายในด้วย

2020: การสื่อสารและการอนุมัติ

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องสื่อสารถึงแผนของกิจกรรมการตรวจสอบภายในและทรัพยากรที่ต้องการ รวมถึงสิ่งที่เปลี่ยนแปลงระหว่างกาลที่สำคัญ ให้ผู้บริหารระดับสูงและ

คณะกรรมการองค์การพิจารณาสอบทานและอนุมัติ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องรายงานผลกระทบที่มีด้วย

2030: การบริหารทรัพยากร

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องมั่นใจว่าทรัพยากรของการตรวจสอบภายในมีความเหมาะสมพอเพียงและได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานสำเร็จตามแผนที่ได้รับอนุมัติ

2040: นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องจัดให้มีนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

2050: การประสานงาน

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบบัญชีรวมทั้งบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบ เพื่อให้ขอบเขตงานที่ตรวจสอบนั้น ครอบคลุมเรื่องที่สำคัญอย่างเหมาะสมแล้ว และเพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน

2060: การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการองค์การ

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการองค์การทราบถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการปฏิบัติงานและผลการตรวจสอบ รวมทั้งประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญและการควบคุม รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้บริหารควรทราบ และรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในให้ผู้บริหารได้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนการตรวจสอบที่ได้รับอนุมัติหรือไม่ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามแผนการตรวจสอบ

2100: ลักษณะของงาน

งานตรวจสอบภายใน คือการประเมินเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแล เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2110: การกำกับดูแล

การตรวจสอบภายใน ต้องประเมินและให้คำแนะนำที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล ให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

- การส่งเสริมจริยธรรมและเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร

- การให้ความมั่นใจว่าการบริหารและการจัดการในองค์การประสิทธิผลและมีภาระงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
- การสื่อสารสารสนเทศเกี่ยวกับความเสี่ยงและการควบคุม ไปยังส่วนงานที่เหมาะสม
- การประสานงานกิจกรรมและการสื่อสารระหว่างคณะกรรมการองค์การผู้ตรวจสอบภายนอก ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้บริหาร

2110. A1 การตรวจสอบต้องประเมินประสิทธิผลของโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับจริยธรรมขององค์การ

2110. A2 กิจกรรมการตรวจสอบภายใน ต้องประเมินว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการ กำกับดูแลได้สนับสนุนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างเพียงพอหรือไม่

2110. C1 วัตถุประสงค์ของการบริการให้คำปรึกษาวัตถุประสงค์ต้องสอดคล้องกับมูลค่าและ เป้าหมายขององค์การโดยรวม

2120: การจัดการความเสี่ยง

การตรวจสอบภายในควรช่วยให้องค์กรบ่งชี้และประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อการ ปฏิบัติงาน รวมถึงช่วยให้เกิดการปรับปรุงการจัดการความเสี่ยง และระบบการควบคุมให้มี ประสิทธิภาพ

2120. A1 การตรวจสอบภายในเป็นการติดตามและประเมินประสิทธิภาพการจัดการความ เสี่ยงขององค์กร

2120. A2 การตรวจสอบภายในเป็นการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลการ ปฏิบัติการ และระบบสารสนเทศขององค์กร ที่มีผลกระทบในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้านการเงินและการดำเนินงาน
- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
- การป้องกันทรัพย์สิน
- การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

2120. C1 ในการบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรระบุถึงความเสี่ยงที่มี ผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของงานให้คำปรึกษา และควรระมัดระวังความเสี่ยงสำคัญที่อาจ เกิดขึ้น

2120. C2 ในการบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรนำความรู้ทางด้านความเสี่ยงที่ ได้รับจากงานให้คำปรึกษามาใช้ในกระบวนการบ่งชี้ และประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อ หน่วยงาน

2120. C3 การวางหรือปรับปรุงการบริหารความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในควรหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบในฐานะผู้บริหารในการบริหารความเสี่ยงจริง

2130: การควบคุม

การตรวจสอบภายในควรมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้องค์กรมีการควบคุมในเรื่องต่าง ๆ ที่เหมาะสมและเพียงพอ โดยการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมรวมทั้งสนับสนุนให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2130.A1 ผู้ตรวจสอบภายในควรประเมินถึงความเพียงพอและประสิทธิภาพของการควบคุม โดยให้ครอบคลุมถึง การกำกับดูแล การดำเนินงาน และระบบสารสนเทศ

2130.A2 ผู้ตรวจสอบภายในควรสอบถามให้แน่ใจว่า มีการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจหรือไม่ และสอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ เพียงใด

2130. A3 ผู้ตรวจสอบภายในควรสอบถามแผนงาน และการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้ทราบแน่ชัดว่าผลงานที่ได้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในระดับใด และเพื่อประเมินว่าการดำเนินงานและแผนงานต่าง ๆ ได้มีการปฏิบัติจริง และได้ผลตามที่ตั้งไว้

2130. C1 ระหว่างการบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรให้ความสนใจกับการควบคุมที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของงานที่จะให้คำปรึกษาและควรระมัดระวังถึงจุดอ่อนที่สำคัญของการควบคุมด้วย

2130. C2 ผู้ตรวจสอบภายในควรนำความรู้ด้านการควบคุมที่ได้จากการให้คำปรึกษาไปใช้ประโยชน์ในการประเมินการควบคุม และการกำกับดูแล

2200: การวางแผนงานที่จะปฏิบัติ

ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาและจัดทำบันทึกการวางแผนภารกิจ และวิธีการที่ใช้ควบคุมผลการดำเนินงานของกิจกรรมนั้น

2201: การพิจารณาในการวางแผนภารกิจ

ในการวางแผน ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึง

- วัตถุประสงค์ของงานและวิธีการดำเนินงานในอันที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์
- ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญต่อกิจกรรม วัตถุประสงค์ ทรัพยากร และการดำเนินงาน ตลอดจนวิธีการจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ความเพียงพอและประสิทธิภาพของกิจกรรมการจัดการความเสี่ยงและระบบการควบคุม เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบการปฏิบัติงาน หรือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

- โอกาสที่จะปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและกระบวนการควบคุมสำหรับกิจกรรมนั้นที่มีนัยสำคัญ

2201. A1 ในการวางแผนภารกิจสำหรับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ รวมทั้งข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงาน และการเข้าถึงเอกสารหลักฐานของภารกิจนั้น ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำบันทึกความเข้าใจกับผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษร

2201. C1 ในการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบ และเรื่องอื่น ๆ ของผู้รับบริการในกรณีที่เป็นเรื่องที่สำคัญ การทำความเข้าใจต้องบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร

2210: วัตถุประสงค์ของภารกิจ

ต้องกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับแต่ละภารกิจที่จะปฏิบัติ

2210. A1 ผู้ตรวจสอบภายในควรระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่จะสอบทาน เพื่อให้การกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นถึงผลของการประเมินความเสี่ยง

2210. A2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงโอกาสความน่าจะเป็นเกิด ความผิดพลาด การทุจริต ความผิดพลาด การฝ่าฝืน และความเสี่ยงอื่น ๆ ในระหว่างที่กำหนดวัตถุประสงค์ของภารกิจนั้น

2210. A3 เกณฑ์ที่จะใช้ในการประเมินการควบคุมต่าง ๆ ต้องมีอย่างเพียงพอ ผู้ตรวจสอบภายในต้องทราบอย่างแน่ชัดว่าฝ่ายบริหารได้กำหนดเกณฑ์ที่พอเพียงในการประเมินความสำเร็จของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย หากเกณฑ์ดังกล่าวมีพอเพียง ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำมาใช้ในการประเมินผล แต่หากเกณฑ์ยังไม่พอเพียง ผู้ตรวจสอบภายในต้องร่วมกับฝ่ายบริหารเพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินผลที่เหมาะสมต่อไป

2210. C1 ผู้ตรวจสอบภายในควรคำนึงถึงความเสี่ยง การควบคุม และกระบวนการกำกับดูแลตามขอบเขตที่ได้มีการตกลงร่วมกันกับผู้รับบริการงานให้คำปรึกษา

2220: ขอบเขตปฏิบัติงาน

ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดขอบเขตของการทำงานให้พอเพียงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจนั้นอย่างน่าพอใจ

2220. A1 ขอบเขตของการทำงานควรกำหนดให้ครอบคลุมถึงระบบการทำงานต่าง ๆ เอกสาร หลักฐาน รายงาน บุคลากร และทรัพย์สินที่เกี่ยวข้อง

2220. A2 หากผู้รับบริการต้องการบริการคำปรึกษาในเรื่องที่มีนัยสำคัญในระหว่างภารกิจ การให้ความเชื่อมั่น ผู้ตรวจสอบควรทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และเรื่องอื่น ๆ การรายงานผลของการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

2220. C1 ขอบเขตการให้คำปรึกษาควรกำหนดให้พอเพียงที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตกลง กันไว้ หากผู้ตรวจสอบมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขอบเขตในการปฏิบัติการ ข้อจำกัดดังกล่าวต้องหารือกับ ผู้รับบริการ เพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการให้คำปรึกษานั้นต่อไปหรือไม่

2230: การจัดสรรทรัพยากรสำหรับภารกิจ

ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมและพอเพียง เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของภารกิจ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะและความซับซ้อนของแต่ละภารกิจ ตลอดจนข้อจำกัด ของเวลาและงบประมาณที่มีอยู่

2240: แผนปฏิบัติงานภารกิจ

ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดทำรายละเอียดของแผนปฏิบัติงานที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ต่างๆ ของภารกิจที่กำหนดไว้

2240. A1 ในการกำหนดแผนปฏิบัติงาน ควรระบุวิธีการคัดเลือกข้อมูล วิเคราะห์ ประเมินผล และบันทึกข้อมูลที่ได้รับระหว่างการทำงาน ทั้งนี้แผนการปฏิบัติงานดังกล่าวควร ได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้างานก่อนนำไปปฏิบัติและทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

2240. C1 แผนปฏิบัติงานให้คำปรึกษา จะมีรูปแบบและเนื้อหาที่แตกต่างกันไป ตามแต่ละ ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย

2300: การปฏิบัติการกิจ

ผู้ตรวจสอบภายในควรบ่งชี้ วิเคราะห์ ประเมิน และจดบันทึกข้อมูลให้พอเพียงต่อการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์

2310: การระบุข้อมูล

ผู้ตรวจสอบภายในควรรวบรวมข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของภารกิจ

2320: การวิเคราะห์และประเมินผล

ผู้ตรวจสอบภายในควรใช้วิธีการวิเคราะห์และประเมินที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อสรุปและ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2330: การจัดทำข้อมูล

ผู้ตรวจสอบภายในควรบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เพียงพอต่อการสนับสนุนข้อสรุปและการรายงานกระดาษทำการซึ่งเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน ควรจัดทำโดยผู้ตรวจสอบภายในและใช้เป็นพื้นฐานในการเขียนรายงาน

2330. A1 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2330. A2 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรกำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะบันทึกในสื่อประเภทใดก็ตาม เงื่อนไขในการเก็บรักษานี้ต้องสอดคล้องกับแนวปฏิบัติขององค์การและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือตามความจำเป็นอื่น ๆ

2330. C1 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและกำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ทั้งนี้ควรกำหนดให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2340: การกำกับดูแลการปฏิบัติภารกิจ

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรมีการกำกับดูแลภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มีความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการช่วยพัฒนาผู้ตรวจสอบภายในด้วย

2400: การสื่อสารผลปฏิบัติการ

ผู้ตรวจสอบภายในควรรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างทันท่วงที

2410: เกณฑ์การสื่อสารผลการปฏิบัติการ

การสื่อสารต้องรวมถึงวัตถุประสงค์ของภารกิจ และขอบเขต รวมทั้งข้อสรุปข้อเสนอแนะและแผนปฏิบัติการแก้ไข

2410. A1 การสื่อสารผลการกิจการตรวจสอบขั้นสุดท้าย ผู้ตรวจสอบภายในต้องให้ความสนใจ เห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

2410. A2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องส่งเสริมผลการปฏิบัติงานที่น่าพอใจในการสื่อสารผลการกิจการตรวจสอบด้วย

2410. A3 เมื่อมีการเผยแพร่ผลของภารกิจต่อบุคคลภายนอกขององค์การ ต้องระบุข้อจำกัดในการเผยแพร่และการนำผลนั้นไปใช้ต่อ

2410. C1 รูปแบบและเนื้อหาของรายงานผลการให้คำปรึกษาจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานและความต้องการของผู้รับบริการ

2420: คุณภาพของการสื่อสาร

การรายงานผลการปฏิบัติงานควรรายงานด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ที่ยังธรรมดา รัดกุม สร้างสรรค์ และรวดเร็ว ในกรณีที่หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในพบว่า รายงานที่เสนอเกิดความผิดพลาดหรือละเอียดในการกล่าวถึงประเด็นหลัก ควรส่งรายงานแก้ไขความผิดพลาดดังกล่าวไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องทันที

2421: การรายงานการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงาน ควรเปิดเผยในรายงานด้วย

2430: การใช้ “การปฏิบัติโดยสอดคล้องกับมาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพ การตรวจสอบภายใน”

ผู้ตรวจสอบภายในเห็นว่า การปฏิบัติงานของตนได้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในได้ ก็ต่อเมื่อผลการประเมินของแผนการให้ความเชื่อมั่นด้านคุณภาพและการปรับปรุงสนับสนุนข้อความดังกล่าว

2431: การเปิดเผยความไม่สอดคล้องการปฏิบัติภารกิจ

เมื่อการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับค่านิยม ประมวลจรรยาบรรณ และมาตรฐานต่าง ๆ มีผลกระทบต่อภารกิจใด ต้องมีการเปิดเผยในรายงานผลการตรวจสอบในเรื่องต่อไปนี้

- หลักการหรือกฎของข้อพึงปฏิบัติของประมวลจรรยาบรรณ หรือมาตรฐานใดที่ไม่สามารถ
- ปฏิบัติให้สอดคล้องได้ครบถ้วน
- เหตุผลที่ไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานต่าง ๆ
- ผลกระทบของความไม่สอดคล้องและผลต่อภารกิจ

2440: การเผยแพร่ผลการปฏิบัติภารกิจ

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง และเหมาะสมให้ทราบ

2440. A1 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งรายงานผลการตรวจสอบให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2440. A2 ถ้าไม่ได้เป็นข้อบังคับกับทางกฎหมาย คำสั่งทางราชการ หรือระเบียบปฏิบัติ ก่อนการเปิดเผยผลต่อบุคคลภายนอก หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบจะต้อง

- ประเมินความเสี่ยงที่มีผลต่อองค์กร

- ปรีกษากับฝ่ายบริหารระดับสูงและ/หรือที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายตามความเหมาะสม
- ควบคุมเผยแพร่ผลการตรวจสอบ โดยระบุข้อจำกัดการใช้ผลงานนั้น

2440. C1 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งรายงานผลการการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาขั้นสุดท้ายต่อผู้รับบริการ

2440. C2 ในระหว่างการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา อาจจะมีการบ่งชี้ประเด็นการจัดการความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล

2450: การให้ความเห็นในภาพรวม

ต้องพิจารณาความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ทั้งนี้การให้ความเห็นต้องมีความน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ เพื่อสนับสนุนความเห็นโดยรวม

2500: การติดตามผล

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ต้องสร้างและรักษาระบบในการติดตามการจัดการผลต่าง ๆ ที่ได้สื่อสารต่อฝ่ายบริหารแล้ว

2500. A1 หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรติดตามผลเพื่อติดตามว่าได้มีการสั่งการให้มีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่ได้นำเสนอในรายงานผลการตรวจสอบหรือไม่และผลการปฏิบัติเป็นอย่างไร

2500. C1 ควรมีการติดตามผลงานให้คำปรึกษาว่าได้มีการนำไปปฏิบัติตามขอบเขตที่ผู้รับบริการให้ความเห็นชอบหรือไม่

2600: การยอมรับความเสี่ยงของผู้บริหารระดับสูง

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรนำเรื่องความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร (แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข) หรือกับผู้บริหารขององค์กร หากยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรรายงานให้คณะกรรมการตรวจสอบทราบเพื่อพิจารณาหาข้อยุติ

2.5 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับธนาคารออมสิน

ประวัติธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินเป็นแหล่งเงินทุนในระบบซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐ โดยเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะช่วยสนับสนุนให้ประชาชนรู้จักประหยัดและเก็บออม กิจการธนาคารออมสิน ได้เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

ตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เพื่อให้ประชาชนรู้จักความประหยัดและการเก็บออม จึงได้ทรงจัดตั้งคลังออมสินขึ้น โดยอยู่ในสังกัดของกรมพระคลังมหาสมบัติต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 7 จึงมีพระราชดำริให้โอนย้ายไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข เนื่องจากการดำเนินงานของคลังออมสินในระยะแรกเริ่มอยู่ในวงจำกัด ทำให้ไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร จึงได้มีการร่างระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้รัดกุมยิ่งขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถฝากเงินออมได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทั่วทุกแห่งทำให้งานของคลังออมสินจึงเริ่มแพร่หลาย และเป็นที่นิยมของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย คณะรัฐมนตรีได้เห็นถึงความสำคัญของคลังออมสิน ในการระดมเงินทุนไปพัฒนาประเทศ และได้เปลี่ยนฐานะคลังออมสินเป็น ธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีรัฐบาลเป็นประกัน โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง และมีอายุครบ 99 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2555 ที่ผ่านมา

การบริหารและการจัดการองค์กร

ธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง โดยมีการแบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 7 กลุ่ม 24 สายงาน 18 ภาค 64 ฝ่าย (www.gsb.or.th) ดังนี้

- 1.1 กลุ่มการตลาด
- 1.2 กลุ่มลงทุนและบริหารเงิน
- 1.3 กลุ่มสินเชื่อธุรกิจ
- 1.4 กลุ่มสินเชื่อรายย่อย
- 1.5 กลุ่มปฏิบัติการ
- 1.6 กลุ่มยุทธศาสตร์และบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 1.7 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ

และ สายกิจการสาขา 1-6

บทบาทและความรับผิดชอบของสายงานตรวจสอบภายใน

1. ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา ดังต่อไปนี้

1.1 สอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยงการควบคุมภายใน

1.2 สอบทานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการควบคุมภายในของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 สอบทานความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการปฏิบัติงาน มติคณะรัฐมนตรี ประกาศและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

1.4 สอบทานรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โอกาสเกิดการทุจริตและประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตภายในธนาคาร

1.5 เสนอแนะวิธีหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานตาม (1) ถึง (4)

1.6 ประสานงานกับผู้สอบบัญชี เพื่อให้สามารถเข้าใจแผนงานและกำหนดขอบเขตการตรวจสอบที่เป็นประโยชน์ร่วมกันต่อรัฐวิสาหกิจ

1.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บริหารสูงสุดมอบหมาย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้งานดังกล่าวต้องไม่กระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

2. ให้ความสนใจในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลได้รับผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของความเสี่ยง (Risk Environment) ของธนาคาร

3. พิจารณาประเมินความเสี่ยง และการควบคุมภายในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีผลมาจากการให้บริการโดยบุคคลภายนอก เนื่องจากในปัจจุบันมีการติดต่อสื่อสาร โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น อินเทอร์เน็ต หรืออินทราเน็ต ซึ่งธนาคารอาจว่าจ้างบุคคลภายนอกให้เป็นผู้พัฒนา บริหารจัดการ และรักษาความปลอดภัยของระบบ หรือโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการดำเนินงาน หรือการให้บริการเกี่ยวกับเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ทำให้มีผลกระทบหรือความเสี่ยงต่อธนาคาร เช่น ความอยู่รอดทางธุรกิจของผู้ให้บริการ การเข้าถึงข้อมูลของธนาคาร ความครบถ้วนถูกต้องของกระบวนการให้บริการ การปกป้องระบบและข้อมูลของธนาคาร เป็นต้น ดังนั้นผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจในลักษณะการให้บริการของบุคคลภายนอก ประเมินความเสี่ยง และการควบคุมภายใน และครอบคลุมถึงการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการควบคุมภายในและเสนอรายงานต่อผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและบุคคลภายนอกผู้ให้บริการ

4. หากผู้บริหารธนาคารออมสินสายงานตรวจสอบภายในหรือคณะกรรมการตรวจสอบ เห็นว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในไม่เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ให้ผู้บริหารธนาคารออมสินสายงานตรวจสอบภายในรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบเกี่ยวกับ

ข้อเท็จจริง ผลกระทบต่อขอบเขต และคุณภาพของรายงานและความเห็นต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น หากคณะกรรมการตรวจสอบยอมรับข้อจำกัดนี้ ให้บันทึกผลการหารือไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตรวจสอบด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ ตามแนวทางการตรวจสอบที่กำหนดไว้ โดยใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญพิจารณาถึงความเสี่ยง ปัจจัยที่ทำให้เกิดการทุจริต และผลกระทบกรณีเกิดการทุจริตในการปฏิบัติงานตรวจสอบที่กำหนดนั้น ไม่ได้เป็นการรับประกันว่าจะค้นพบการทุจริตได้ และผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อค้นพบทุจริต

6. ผู้บริหารธนาคารออมสินสายงานตรวจสอบภายในควรแจ้งต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และฝ่ายบริหารเกี่ยวกับความจำเป็นในการสืบสวนในรายละเอียด และการปรับปรุงการควบคุมภายใน หากพบการทุจริตหรือข้อสงสัยหรือข้อสันนิษฐานว่าอาจมีการทุจริต หรือมีสิ่งผิดปกติ หรือมีข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญในระบบการควบคุมภายใน และประเมินผลกระทบที่มีต่อความเห็นเกี่ยวกับการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน

ฝ่ายตรวจสอบภายในสำนักงานใหญ่ มีหน้าที่หลัก ดังนี้

1. วางแผนและตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นธุรกิจหลักและธุรกิจสนับสนุนของธนาคาร
2. จัดทำแผนงานตรวจสอบและติดตามประเมินผล
3. ประเมินความเพียงพอและประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่
4. ประเมินความเพียงพอ ความถูกต้อง เชื่อถือได้ของรายงานทางบัญชีและการเงินของธนาคารตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป
5. ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานในด้านการควบคุมภายใน การกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติงานให้เป็นตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร
6. ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
7. ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน และหน่วยธุรการ ดังนี้

1. ส่วนตรวจสอบสำนักงานใหญ่ 1
2. ส่วนตรวจสอบสำนักงานใหญ่ 2

3. ส่วนตรวจสอบสำนักงานใหญ่ 3
4. ส่วนตรวจสอบสำนักงานใหญ่ 4
5. หน่วยธุรการ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงลักษณ์ อัครคหสิน(2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้ความร่วมมือของผู้รับการตรวจสอบ กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับการตรวจสอบโดยรวมให้ความร่วมมืออยู่ในระดับร่วมมือมาก และมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานที่มีอายุระดับการศึกษาระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบันที่มากกว่าหรือสูงกว่าพนักงานที่มีปัจจัยดังกล่าวน้อยกว่าหรือต่ำกว่าจะมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านการตรวจสอบภายในในระดับที่สูงซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับหรือความรู้ที่ได้จากการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ซึ่งระบุว่าความรู้จะเกิดจากประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการให้ความร่วมมือของผู้รับการตรวจสอบ ได้แก่ ตำแหน่งงาน และความรู้ความเข้าใจในงานด้านการตรวจสอบภายใน ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการให้ความร่วมมือของผู้รับการตรวจสอบ

วารัตถกษณ์ รังสิวุฒิสักดิ์ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการงานตรวจสอบภายใน: กรณีศึกษาธนาคารยูโอบีรีตันสิน จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงทุกช่วงอายุทุกระดับการศึกษาทุกช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานทุกตำแหน่งงาน และทั้งสังกัดหน่วยงานสำนักงานใหญ่และสาขามีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับสูง โดยตอบคำถามด้านปัจจัยความสำเร็จในการตรวจสอบภายในมากที่สุด รองลงมาด้านบทบาทการตรวจสอบภายใน ส่วนด้านประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน ผู้รับการตรวจสอบสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องน้อยที่สุดนอกจากนี้ยังมีพนักงานบางส่วนที่ยังมีความรู้ความเข้าใจไม่ถูกต้องว่าการตรวจสอบภายในมุ่งเน้นในการค้นหาข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานและการทุจริตที่เกิดขึ้นภายในองค์กรดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบภายในส่งเสริมให้พนักงานทุกคนที่เป็นผู้รับการตรวจสอบมีความรู้ความเข้าใจในงานด้านการตรวจสอบภายในอย่างทั่วถึงและผู้บริหารของหน่วยงานตรวจสอบภายในควรพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาผู้ตรวจสอบภายใน ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อักรวุฒิ อักรประเสริฐกุล (2551) ศึกษาความรู้และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับสูงในด้านขอบเขตของการตรวจสอบภายในมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่ถูกต้องว่าการตรวจสอบภายในมีขอบเขตในการสอบทานการปฏิบัติตามนโยบายระเบียบปฏิบัติงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องมากที่สุดและกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยด้านการปฏิบัติการก็มีผู้เห็นด้วยมากที่สุด ในประเด็นที่ผู้ตรวจสอบได้ทำการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนข้อสรุปและผลการปฏิบัติการของผู้รับตรวจที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความรู้ในการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ผู้รับตรวจที่มีเพศอายุและระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน และผู้รับตรวจที่มีระดับความรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะควรให้ความสำคัญในการสื่อสารไปยังผู้รับตรวจถึงภารกิจของการตรวจสอบภายในที่ถูกต้องและควรเน้นว่าการตรวจสอบภายในไม่ได้มีส่วนในการกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติงาน หรือแก้ไขระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งไม่ใช่เป็นการช่วยปฏิบัติงานอื่นของผู้รับตรวจ

รสริน เจียมเจริญ (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ โดยศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความศรัทธาต่อผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิภาพด้านการวางแผนงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริหารจัดการงบประมาณอยู่ในระดับสูง ด้านการติดตามประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานอยู่ในระดับสูง

ทศพร ลีไพบูลย์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท.เคมีคอล กรู๊ป. ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน และอายุการทำงาน ไม่มีผลกับประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน มีเพียงอายุของพนักงานเท่านั้น ที่มีผลกับประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนผลระดับผลความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค่าจูง ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบาย

การบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น และมีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับสูง รวมถึงมีผลกับประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูง

ธนวัฒน์ ธรรมฉวี (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา ธนาคารเอบีซี จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้รับการตรวจสอบส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผนภารกิจ ด้านการปฏิบัติภารกิจ ด้านการรายงาน และ ด้านการติดตามผลการรายงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับการตรวจสอบเพศชายมีความคิดเห็นด้วยสูงกว่าเพศหญิง ผู้รับการตรวจสอบที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ทำงานสูงขึ้นมีระดับความคิดเห็นด้วยมากขึ้น สำหรับหน่วยงานที่สังกัดของผู้รับการตรวจสอบ มีผลต่อความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายใน โดยผู้รับการตรวจสอบสังกัดหน่วยงานบริหารมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในกับความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวก ข้อเสนอแนะในการศึกษาคือ ผู้ตรวจสอบควรจัดทำรายงานผลการตรวจสอบตามประเด็นข้อบกพร่องที่ตรวจพบให้ถูกต้องตรงกับผู้รับการตรวจสอบ ก่อนจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการประเมินความเสี่ยงข้อบกพร่องที่ตรวจพบ และระบุการใช้เกณฑ์ประเมินความเสี่ยงให้ชัดเจน พร้อมทั้งมีการอธิบายให้ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจถึงเกณฑ์ดังกล่าว



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาเรื่อง “การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่” โดยมีขั้นตอนการวิจัยและรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ของ Yamane (1971, อ้างอิงในจันทร์เพ็ญ ภัฏญาวัฒน์, 2554) ตามสูตรคำนวณ ดังนี้โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N = ขนาดประชากรที่ใช้ในการวิจัย
e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

จำนวนของประชากรที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 3,419 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2555: ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างสามารถยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 กำหนด ได้ดังนี้

$$n = \frac{3,419}{1+3,419(0.05)^2}$$

$$= 360$$

ซึ่งจากการคำนวณโดยแทนค่าจำนวนประชากรดังกล่าว จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 360 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งลักษณะของแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน โดยแบบสอบถามมีลักษณะของคำถามชนิดให้เลือกตอบตามการรับรู้ว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ แล้วนำคำตอบมาตรวจให้คะแนน โดยข้อที่ตอบถูกจะได้คะแนนข้อละ 1 คะแนน ส่วนข้อที่ตอบผิดจะได้คะแนน 0 คะแนน โดยในแบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 16 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 คำตอบของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ที่ใช้ทดสอบเพื่อประเมินการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายชื่อ ดังนี้

| การรับรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน | ใช่ | ไม่ใช่ |
|---|-----|--------|
| บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน | | |
| 1. การตรวจสอบเป็นการให้สารสนเทศและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการบริหารและเพื่อมูลค่าเพิ่มขององค์กร | ✓ | |
| 2. การตรวจสอบเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ และหน้าที่คือตรวจสอบ | | ✓ |
| 3. ลักษณะงาน เน้นการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายในการตรวจด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน | ✓ | |
| 4. ลักษณะงาน เน้นกฎระเบียบด้านการเงิน กฎหมาย และระเบียบ | | ✓ |
| 5. การตรวจเน้นนโยบายทางการเงิน | | ✓ |
| 6. การตรวจเน้นนโยบายและกลยุทธ์ธุรกิจ | ✓ | |
| 7. ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร | ✓ | |
| 8. ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้รักษากฎและระเบียบที่มีอยู่อย่างเคร่งครัด | | ✓ |
| 9. การตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงาน | ✓ | |
| 10. การตรวจตามรายงานการดำเนินงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ | ✓ | |
| 11. การตรวจสอบตามเอกสารและหลักฐานทางการเงิน | | ✓ |
| 12. การตรวจสอบรายงานการเงิน งบประมาณ บัญชีและต้นทุน | | ✓ |
| 13. ปฏิบัติงานตามประกาศหรือมาตรฐานท้องถิ่น | | ✓ |
| 14. การปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสากล | ✓ | |
| 15. ผู้บริหารระดับสูง ควรมีประสบการณ์ในด้านการตรวจสอบ | ✓ | |
| 16. การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในเท่านั้น | | ✓ |

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในซึ่งประกอบด้วย การวางแผนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตรวจสอบการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบและการติดตามผลการตรวจสอบ โดยในแบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| 1. การวางแผนการตรวจสอบ | มีจำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ |
| 2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ | มีจำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ |
| 3. การสื่อสารผลการปฏิบัติการตรวจสอบ | มีจำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ |
| 4. การติดตามผลการตรวจสอบ | มีจำนวนข้อคำถาม 5 ข้อ |

โดยคำถามเป็นคำถามแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ เพื่อแสดงระดับการรับรู้ บทบาทผู้ตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธี Likert's Scale (Cooper and Schindler, 1989) เพื่อประเมินการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละคำตอบดังนี้

| | | |
|--------------|---------|-----------------|
| ระดับคะแนน 5 | หมายถึง | รับรู้มากที่สุด |
| ระดับคะแนน 4 | หมายถึง | รับรู้มาก |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง | รับรู้ปานกลาง |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง | รู้น้อย |
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง | รู้น้อยที่สุด |

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะอื่น ๆ /ความคิดเห็นเพิ่มเติม

การแปลความหมายของข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้ว แบ่งระดับจากการใช้เกณฑ์การคำนวณหาความกว้างของช่วงคะแนน ดังนี้

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

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยการรับรู้
ได้ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ความหมาย |
|-------------|--|
| 4.21 - 5.00 | ระดับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากที่สุด |
| 3.41 - 4.20 | ระดับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับมาก |
| 2.61 - 3.40 | ระดับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับปานกลาง |
| 1.81 - 2.60 | ระดับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับน้อย |
| 1.00 - 1.80 | ระดับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับน้อยที่สุด |

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี หนังสือ งานวิจัย มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในแบบสอบถาม

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแต่ละส่วน ดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และสายงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

3. ค่า t-test (Independent Sample Test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม

4. ค่า F-test (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกออกเป็นตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และหาความแตกต่างด้วย LSD

5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่” โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมีผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| | | |
|-----------|-----|--|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย |
| SD | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| N | แทน | จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ ที (t-distribution) |
| f | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ เอฟ (F-distribution) |
| Sig. | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน |
| df | แทน | ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| SS | แทน | ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Squares) |
| LSD | แทน | ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบความแตกต่าง |
| * | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| ** | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 |

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานดังแสดงผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม

| เพศ | จำนวนคน | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| ชาย | 156 | 43.3 |
| หญิง | 204 | 56.7 |
| รวม | 360 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 156 คนคิดเป็นร้อยละ 43.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม

| อายุ | จำนวนคน | ร้อยละ |
|-------------|------------|---------------|
| 21-25 ปี | 31 | 8.6 |
| 26-30 ปี | 54 | 15.0 |
| 31-35 ปี | 78 | 21.7 |
| 36-40 ปี | 90 | 25.0 |
| 41-45 ปี | 63 | 17.5 |
| 46 ปีขึ้นไป | 44 | 12.2 |
| รวม | 360 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษาชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ส่วนใหญ่มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาคืออายุ 31-35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 อายุ 41-45 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 อายุ 26-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ น้อยที่สุดคืออายุ 21-25 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3 | 0.9 |
| ปริญญาตรี | 215 | 59.7 |
| ปริญญาโท | 142 | 39.4 |
| สูงกว่าปริญญาโท | 0 | 0 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------------|
| ระดับปฏิบัติการ 4 – 5 | 89 | 24.7 |
| ระดับปฏิบัติการ 6 – 7 | 130 | 36.1 |
| ระดับหัวหน้าหน่วย | 102 | 28.3 |
| ระดับหัวหน้าส่วน | 39 | 10.9 |
| ระดับผู้บริหาร | 0 | 0 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน การศึกษาชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ ปฏิบัติการ 6-7 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ ตำแหน่งระดับหัวหน้าหน่วยจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และระดับปฏิบัติการ 4-5 จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ตามลำดับ น้อยที่สุดคือตำแหน่งระดับหัวหน้าส่วนจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูล ทัวไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาการทำงาน

| ระยะเวลาการทำงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|------------|--------------|
| น้อยกว่า 5 ปี | 99 | 27.5 |
| 6-10 ปี | 114 | 31.7 |
| 11-15 ปี | 84 | 23.3 |
| 16-20 ปี | 18 | 5.0 |
| 21-25 ปี | 17 | 4.7 |
| 26 ปีขึ้นไป | 28 | 7.8 |
| รวม | 360 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการทำงาน การศึกษาชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่ทำงานกับธนาคาร เป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ระยะเวลา 26 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และระยะเวลา 16-20 ปีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคือ ระยะเวลา 21-25 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ส่วนที่ 2 การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในโดยเก็บ รวบรวมข้อมูลมาจากส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม จากการตั้งคำถามให้ตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ แล้วนำ ค่าร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปแปลความหมายเป็นระดับความรู้ความเข้าใจเป็นรายชื่อ และ โดยรวม

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละและอันดับของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบคำถามผิดจำแนกตามรายชื่อ

| การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน | ตอบผิด | | อันดับ ตอบผิด |
|--|--------|--------|------------------|
| | จำนวน | ร้อยละ | |
| 1. การตรวจสอบเป็นการให้สารสนเทศและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการบริหารและเพื่อมูลค่าเพิ่มขององค์กร | 5 | 1.4 | 15 |
| 2. การตรวจสอบเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ และหน้าที่คือ การตรวจสอบ | 213 | 59.2 | 4 |
| 3. ลักษณะงาน เน้นการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การตรวจด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน | 42 | 11.7 | 11 |
| 4. ลักษณะงาน เน้นกฎระเบียบด้านการเงิน กฎหมาย และระเบียบ | 213 | 59.2 | 4 |
| 5. การตรวจเน้นนโยบายทางการเงิน | 221 | 61.4 | 1 |
| 6. การตรวจเน้นนโยบายและกลยุทธ์ธุรกิจ | 58 | 16.1 | 9 |
| 7. ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนการปรับตัว และการเปลี่ยนแปลงในองค์กร | 77 | 21.4 | 8 |
| 8. ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้รักษากฎและระเบียบที่มีอยู่อย่างเคร่งครัด | 189 | 52.5 | 5 |
| 9. การตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงาน | 29 | 8.1 | 13 |
| 10. การตรวจตามรายงานการดำเนินงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ | 37 | 10.3 | 12 |
| 11. การตรวจสอบตามเอกสารและหลักฐานทางการเงิน | 214 | 59.4 | 3 |
| 12. การตรวจสอบรายงานการเงิน งบประมาณ บัญชีและต้นทุน | 180 | 50.0 | 6 |
| 13. ปฏิบัติงานตามประสบการณ์หรือมาตรฐานท้องถิ่น | 133 | 36.9 | 7 |
| 14. การปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสากล | 28 | 7.8 | 14 |
| 15. ผู้บริหารระดับสูง ควรมีประสบการณ์ในด้านการตรวจสอบ | 48 | 13.3 | 10 |
| 16. การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในเท่านั้น | 217 | 60.3 | 2 |

จากตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์แต่ละประเด็นของการตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้รับการตรวจสอบส่วนใหญ่ตอบคำถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในได้ถูกต้อง แต่ก็มีผู้รับการตรวจสอบส่วนน้อยที่ตอบผิด โดยประเด็นที่ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจและตอบผิดมากที่สุด 3 อันดับแรกเรียงตามลำดับได้ดังนี้

คำถามข้อที่ 5 เป็นคำถามที่ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจไม่ถูกต้องหรือตอบผิดมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่คิดว่าบทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน คือ การตรวจเน้นนโยบายทางการเงิน โดยมีผู้ตอบผิดจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 ซึ่งในความเป็นจริงแล้วฝ่ายตรวจสอบมีหน้าที่การตรวจเน้นนโยบายและกลยุทธ์ธุรกิจ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน

คำถามข้อที่ 16 เป็นคำถามที่ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจไม่ถูกต้องหรือตอบผิดในอันดับถัดมา โดยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่คิดว่า การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในเท่านั้น โดยมีผู้ตอบผิดจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3

คำถามข้อที่ 11 เป็นคำถามที่ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจไม่ถูกต้องหรือตอบผิดในอันดับถัดมา โดยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ที่คิดว่า การตรวจสอบตามเอกสารและหลักฐานทางการเงิน โดยมีผู้ตอบผิดจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่ตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน โดยใช้ความระมัดระวังเชิงผู้ประกอบวิชาชีพ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการวางแผนภารกิจ ด้านการปฏิบัติภารกิจ ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับการตรวจสอบเกี่ยวกับการรับรู้
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ

| ด้านวางแผนการตรวจสอบ | มาก | มาก | ปาน | น้อย | น้อย | \bar{X} | S.D. | ระดับ การรับรู้ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|--------------------|
| | ที่สุด | | กลาง | | ที่สุด | | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 1. ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับ ผู้รับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขตความ รับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ | 73 (20.3) | 248 (68.9) | 30 (8.3) | 9 (2.5) | 0 (0.0) | 4.069 | 0.618 | มาก |
| 2. ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับ ผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ ผลงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน | 81 (22.5) | 197 (54.7) | 72 (20.0) | 10 (2.8) | 0 (0.0) | 3.969 | 0.733 | มาก |
| 3. ผู้ตรวจสอบได้กำหนดให้มีการ ประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ กิจกรรมที่ตรวจสอบ | 81 (22.5) | 188 (52.2) | 84 (23.3) | 7 (1.9) | 0 (0.0) | 3.952 | 0.732 | มาก |
| 4. ผู้ตรวจสอบกำหนดวัตถุประสงค์ ของภารกิจให้สอดคล้องกับผลการ ประเมินความเสี่ยง | 81 (22.5) | 199 (55.3) | 74 (20.6) | 6 (1.7) | 0 (0.0) | 3.986 | 0.705 | มาก |
| 5. ผู้ตรวจสอบได้ระบุถึงความเสี่ยง การควบคุมและกระบวนการกำกับ ดูแลภายในขอบเขตที่ตกลงร่วมกัน | 78 (21.7) | 196 (54.4) | 86 (23.9) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 3.978 | 0.675 | มาก |
| รวม | | | | | | 3.991 | 0.481 | มาก |

จากตารางที่ 4.7 สรุปผลการการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน โดยรวมมีระดับการรับรู้ด้านการวางแผนการตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.991 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ผู้รับการตรวจสอบให้ความสำคัญกับการที่ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขตความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับตรวจมีระดับการรับรู้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.069 รองลงมาคือผู้ตรวจสอบกำหนดวัตถุประสงค์ของภารกิจให้สอดคล้องกับผลการประเมินความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ย 3.986 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ย 3.978

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับการตรวจสอบเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ

| ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | มาก | มาก | ปาน | น้อย | น้อย | \bar{X} | S.D. | ระดับการรับรู้ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------|-------|----------------|
| | ที่สุด | | กลาง | | ที่สุด | | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 1. ประเมินความเพียงพอประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมสำคัญที่กำหนด | 65 (18.1) | 219 (60.8) | 57 (15.8) | 19 (5.3) | 0 (0.0) | 3.916 | 0.737 | มาก |
| 2. ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน | 70 (19.4) | 193 (53.6) | 82 (22.8) | 15 (4.2) | 0 (0.0) | 3.883 | 0.759 | มาก |
| 3. ข้อสรุปและผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม | 55 (15.3) | 200 (55.0) | 90 (25.0) | 15 (4.2) | 0 (0.0) | 3.819 | 0.733 | มาก |

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

| ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | มาก | มาก | ปาน | น้อย | น้อย | \bar{X} | S.D. | ระดับ การรับรู้ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|--------------------|
| | ที่สุด | | กลาง | | ที่สุด | | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 4. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญใน การปฏิบัติงานตรวจสอบ | 81 (22.5) | 211 (58.6) | 65 (18.1) | 3 (0.8) | 0 (0.0) | 4.027 | 0.662 | มาก |
| 5. ผู้ตรวจสอบได้สอบถาม ข้อเท็จจริง และเปิด โอกาสให้ชี้แจง สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อน สรุปผล และรายงานผลการ ตรวจสอบ | 86 (23.9) | 213 (59.2) | 55 (15.3) | 6 (1.7) | 0 (0.0) | 4.052 | 0.675 | มาก |
| รวม | | | | | | 3.940 | 0.550 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน โดยรวมมีระดับการรับรู้ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.940 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิด โอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผล และรายงานผลการตรวจสอบมีระดับการรับรู้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.052 รองลงมาคือผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีค่าเฉลี่ย 4.027 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ข้อสรุปและผลการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ และการประเมินผลที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.977

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับการตรวจสอบเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ

| ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการ ตรวจสอบ | มาก | มาก | ปาน | น้อย | น้อย | \bar{X} | S.D. | ระดับ การรับรู้ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|--------------------|
| | ที่สุด | | กลาง | | ที่สุด | | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 1. รายงานผลการตรวจสอบ ครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆ หรือความเสี่ยงที่สำคัญของ หน่วยงาน | 71 (19.7) | 210 (58.3) | 67 (18.6) | 12 (3.3) | 0 (0.0) | 3.944 | 0.717 | มาก |
| 2. ผู้รับตรวจสอบสามารถนำ ข้อเสนอแนะตามรายงานการ ตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการ ปฏิบัติงานได้ | 98 (27.2) | 179 (49.7) | 83 (23.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.041 | 0.708 | มาก |
| 3. รายงานการตรวจสอบมีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย | 82 (22.8) | 207 (57.5) | 68 (18.9) | 3 (0.8) | 0 (0.0) | 4.022 | 0.671 | มาก |
| 4. ในรายงานสรุปผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบได้รายงานผลงานที่เป็น ที่น่าพอใจของผู้รับตรวจ | 102 (28.3) | 175 (48.6) | 71 (19.7) | 12 (3.3) | 0 (0.0) | 4.019 | 0.784 | มาก |
| 5. ในรายงานสรุปผลการปฏิบัติการ งาน ผู้ตรวจสอบได้มีความเห็น และ/ หรือ ข้อเสนอในภาพรวมตามความ เหมาะสม | 91 (25.3) | 195 (54.2) | 65 (18.1) | 9 (2.5) | 0 (0.0) | 4.022 | 0.730 | มาก |
| รวม | | | | | | 4.010 | 0.561 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 สรุปผลการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน โดยรวมมีระดับการรับรู้ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.010 เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้มีระดับการรับรู้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.041 รองลงมาด้วยกัน 2 ข้อ คือในรายงานสรุปผลการปฏิบัติการงาน ผู้ตรวจสอบได้มีความเห็น และ/หรือ ข้อเสนอในภาพรวมตามความเหมาะสม และ รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย เนื่องจากมีค่าเฉลี่ย 4.022 เท่ากัน และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่าง ๆ หรือความเสียหายที่สำคัญของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ย 3.944

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับการตรวจสอบเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบ

| ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ | มาก | มาก | ปาน | น้อย | น้อย | \bar{X} | S.D. | ระดับการรับรู้ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------|-------|----------------|
| | ที่สุด | | กลาง | | ที่สุด | | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 1. ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อผู้รับตรวจเพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ | 54 (15.0) | 241 (66.9) | 56 (15.6) | 9 (2.5) | 0 (0.0) | 3.944 | 0.635 | มาก |
| 2. ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับผู้รับตรวจได้แล้วเสร็จ | 72 (20.0) | 175 (48.6) | 107 (29.7) | 6 (1.7) | 0 (0.0) | 3.869 | 0.740 | มาก |
| 3. ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด | 105 (29.2) | 187 (51.9) | 62 (17.2) | 6 (1.7) | 0 (0.0) | 4.086 | 0.724 | มาก |

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

| ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ | มาก | มาก | ปาน | น้อย | น้อย | \bar{X} | S.D. | ระดับ การรับรู้ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------|--------------------|
| | ที่สุด | | กลาง | | ที่สุด | | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 4. หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบได้ จัดให้มีกระบวนการติดตามผลการ ตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่า ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข นั้นฝ่ายจัดการได้นำไปปฏิบัติอย่างมี ประสิทธิผลหรือผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ ปฏิบัติตาม | 98 (27.2) | 189 (52.5) | 70 (19.4) | 3 (0.8) | 0 (0.0) | 4.061 | 0.705 | มาก |
| 5. ในกิจกรรมการตรวจสอบได้มี การติดตามการไม่ปฏิบัติตามผลของ ภารกิจตามขอบเขตที่ได้ตกลงไว้กับ ผู้รับตรวจ | 100 (27.8) | 177 (49.2) | 74 (20.6) | 9 (2.5) | 0 (0.0) | 4.022 | 0.764 | มาก |
| รวม | | | | | | 3.996 | 0.554 | มาก |

จากตารางที่ 4.10 สรุปผลการวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน โดยรวมมีระดับการรับรู้ด้านการติดตามผลการตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.996 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนดมีระดับการรับรู้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.086 รองลงมาคือหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบได้จัดให้มีกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้นฝ่ายจัดการได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพหรือผู้บริหารระดับสูงได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม มีค่าเฉลี่ย 4.061 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับผู้รับตรวจได้แล้วเสร็จมีค่าเฉลี่ย 3.869

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลทดสอบสมมติฐาน

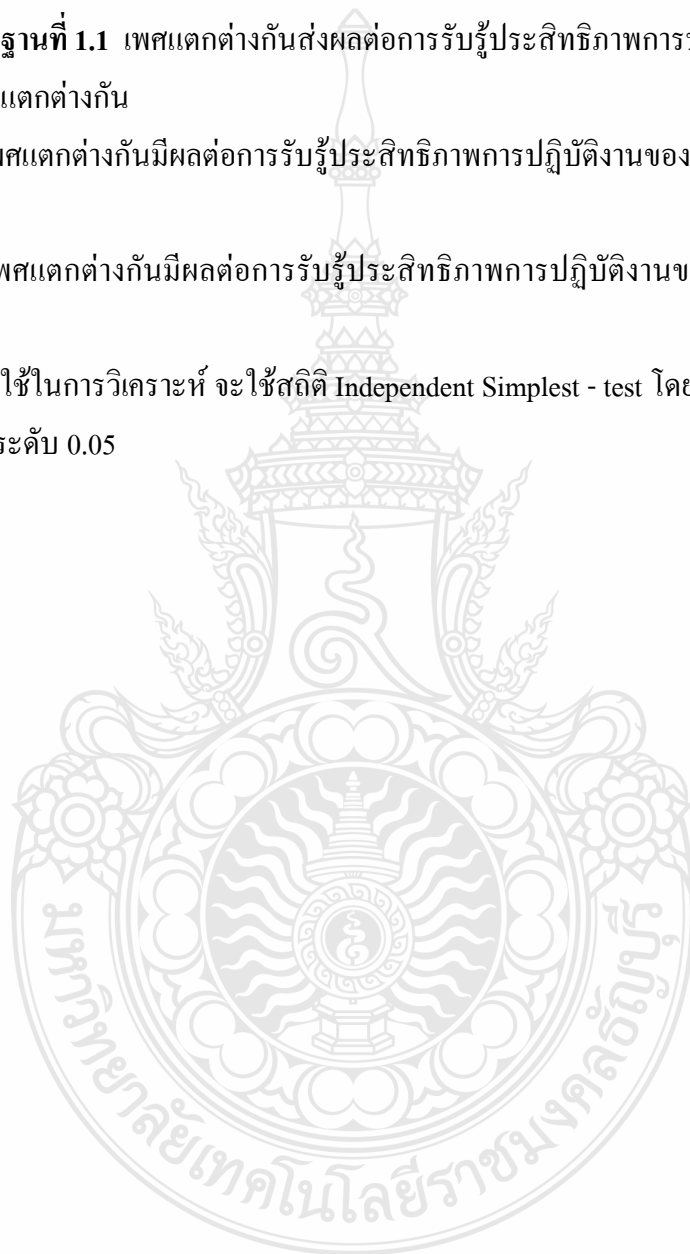
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

H_0 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ Independent Simplest - test โดยกำหนดระดับนัย-สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

| การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน | t-test for Equality of Means | | | | | |
|---|------------------------------|-------|-------|--------|-----|-------|
| | เพศ | Mean | S.D. | t | df | Sig. |
| ด้านการวางแผนการตรวจสอบ | ชาย | 3.991 | 0.497 | -0.003 | 358 | 0.998 |
| | หญิง | 3.991 | 0.469 | | | |
| ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | ชาย | 3.867 | 0.586 | -2.183 | 358 | 0.30 |
| | หญิง | 3.995 | 0.516 | | | |
| ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ | ชาย | 3.984 | 0.605 | -0.749 | 358 | 0.454 |
| | หญิง | 4.029 | 0.526 | | | |
| ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ | ชาย | 3.976 | 0.561 | -0.59 | 358 | 0.555 |
| | หญิง | 4.011 | 0.550 | | | |
| รวม | ชาย | 3.955 | 0.494 | -1.044 | 358 | 0.297 |
| | หญิง | 4.006 | 0.442 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t - test ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.297 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 สรุปว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

H_0 : อายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

| การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | Sig. |
|---|------------------|--------|-----|-------|---------|---------------|
| ด้านการวางแผนการตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 6.77 | 5 | 1.356 | 2.369 | 0.039* |
| | ภายในกลุ่ม | 202.64 | 354 | 0.572 | | |
| | รวม | 209.42 | 359 | | | |
| ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.69 | 5 | 0.138 | 0.771 | 0.571 |
| | ภายในกลุ่ม | 63.42 | 354 | 0.179 | | |
| | รวม | 64.11 | 359 | | | |
| ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 2.937 | 5 | 0.587 | 2.726 | 0.02* |
| | ภายในกลุ่ม | 76.28 | 354 | 0.215 | | |
| | รวม | 79.22 | 359 | | | |
| ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.931 | 5 | 0.186 | 1.085 | 0.369 |
| | ภายในกลุ่ม | 60.744 | 354 | 0.172 | | |
| | รวม | 61.675 | 359 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 1.625 | 5 | 0.325 | 4.122 | 0.001* |
| | ภายในกลุ่ม | 27.913 | 354 | 0.079 | | |
| | รวม | 29.538 | 359 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 สรุปว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Significant Difference)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ จำแนกตามอายุ

| ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | | | | | |
|---|--------|----------|--------------------|------------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| อายุ | Mean | 21-25 ปี | 26-30 ปี | 31-35 ปี | 36-40 ปี | 41-45 ปี | 46 ปีขึ้นไป |
| 21-25 ปี | -4.180 | - | -0.486 (0.005*) | -0.416 (0.10) | -0.223 (0.156) | -0.4161 (0.013*) | -0.355 (0.046*) |
| 26-30 ปี | 4.666 | - | - | 0.069 (0.606) | 0.262 (0.045*) | 0.069 (0.619) | 0.130 (0.397) |
| 31-35 ปี | 4.597 | - | - | - | 0.192 (0.1) | 0.000 (0.996) | 0.061 (0.669) |
| 36-40 ปี | 4.404 | - | - | - | - | -0.192 (0.123) | -0.131 (0.344) |
| 41-45 ปี | 4.596 | - | - | - | - | - | 0.060 (0.684) |
| 46 ปีขึ้นไป | 4.536 | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผลเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 26-30 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26-30 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุ 36-40 ปี

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้
ตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบจำแนกตามอายุ

| ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | | | | | |
|---|-------|----------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| อายุ | Mean | 21-25 ปี | 26-30 ปี | 31-35 ปี | 36-40 ปี | 41-45 ปี | 46 ปีขึ้นไป |
| 21-25 ปี | 4.516 | - | -0.220 (0.035*) | -0.189 (0.056) | -0.063 (0.509) | -0.052 (0.609) | -0.274 (0.012*) |
| 26-30 ปี | 4.737 | - | - | 0.031 (0.698) | 0.157 (0.05) | 0.168 (0.051) | -0.053 (0.568) |
| 31-35 ปี | 4.705 | - | - | - | 0.125 (0.082) | 0.136 (0.083) | -0.085 (0.328) |
| 36-40 ปี | 4.580 | - | - | - | - | 0.011 (0.878) | -0.210 (0.014*) |
| 41-45 ปี | 4.568 | - | - | - | - | - | -0.222 (0.015*) |
| 46 ปีขึ้นไป | 4.790 | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผลเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบจำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 26-30 ปีและอายุ 46 ปีขึ้นไป
ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 46 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-45 ปี มี
ค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 46 ปี

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้
ตรวจสอบภายในในภาพรวม จำแนกตามอายุ

| ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | | | | | |
|---|-------|----------|---------------|------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| อายุ | Mean | 21-25 ปี | 26-30 ปี | 31-35 ปี | 36-40 ปี | 41-45 ปี | 46 ปีขึ้นไป |
| 21-25 ปี | 4.448 | - | -0.232 (0) | -0.212 (0) | -0.127 (0.03*) | -0.164 (0.008*) | -0.240 0 |
| 26-30 ปี | 4.680 | - | - | 0.019 (0.693) | 0.104 (0.031*) | 0.067 (0.193) | -0.008 (0.887) |
| 31-35 ปี | 4.660 | - | - | - | 0.084 (0.052) | 0.048 (0.312) | -0.027 (0.601) |
| 36-40 ปี | 4.576 | - | - | - | - | -0.036 (0.428) | -0.112 (0.03*) |
| 41-45 ปี | 4.612 | - | - | - | - | - | -0.075 (0.17) |
| 46 ปีขึ้นไป | 4.688 | - | - | - | - | - | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผลเปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของผู้ตรวจสอบภายใน ในภาพรวมจำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 21-25 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 26-30 ปี และอายุ 41-45 ปี ผู้ตอบ
แบบสอบถามอายุ 26-30 มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุ 36-40 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36-40 ปีมี
ค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 46 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

| การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | Sig. |
|---|------------------|---------|-----|-------|---------|-------|
| ด้านการวางแผนการตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 2.095 | 2 | 1.048 | 1.804 | 0.166 |
| | ภายในกลุ่ม | 207.332 | 357 | 0.581 | | |
| | รวม | 209.427 | 359 | | | |
| ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.084 | 2 | 0.042 | 0.234 | 0.791 |
| | ภายในกลุ่ม | 64.027 | 357 | 0.179 | | |
| | รวม | 64.111 | 359 | | | |
| ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.361 | 2 | 0.181 | 0.818 | 0.442 |
| | ภายในกลุ่ม | 78.858 | 357 | 0.221 | | |
| | รวม | 79.22 | 359 | | | |
| ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.549 | 2 | 0.275 | 1.604 | 0.202 |
| | ภายในกลุ่ม | 61.125 | 357 | 0.171 | | |
| | รวม | 61.675 | 359 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.263 | 2 | 0.131 | 1.602 | 0.203 |
| | ภายในกลุ่ม | 29.276 | 357 | 0.082 | | |
| | รวม | 29.538 | 359 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.203 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 สรุปว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันจำแนกตามตำแหน่งงาน

| การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | Sig. |
|---|------------------|---------|-----|-------|---------|-------|
| ด้านการวางแผนการตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 1.237 | 3 | 0.412 | 0.705 | 0.55 |
| | ภายในกลุ่ม | 208.19 | 356 | 0.585 | | |
| | รวม | 209.427 | 359 | | | |
| ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.393 | 3 | 0.131 | 0.732 | 0.534 |
| | ภายในกลุ่ม | 63.718 | 356 | 0.179 | | |
| | รวม | 64.111 | 359 | | | |
| ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.849 | 3 | 0.283 | 1.285 | 0.279 |
| | ภายในกลุ่ม | 78.371 | 356 | 0.22 | | |
| | รวม | 79.22 | 359 | | | |

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

| การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | Sig. |
|---|------------------|--------|-----|-------|---------|-------|
| ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.375 | 3 | 0.125 | 0.726 | 0.537 |
| | ภายในกลุ่ม | 61.3 | 356 | 0.172 | | |
| | รวม | 61.675 | 359 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.381 | 3 | 0.127 | 1.549 | 0.201 |
| | ภายในกลุ่ม | 29.158 | 356 | 0.082 | | |
| | รวม | 29.538 | 359 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.201 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 สรุปว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

| การรับรู้ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ ภายใน | แหล่งความ แปรปรวน | SS | df | MS | F-Ratio | Sig. |
|---|----------------------|---------|-----|-------|---------|-------|
| ด้านการวางแผนการ ตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 1.015 | 5 | 0.203 | 0.345 | 0.885 |
| | ภายในกลุ่ม | 208.411 | 354 | 0.589 | | |
| | รวม | 209.427 | 359 | | | |
| ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 0.891 | 5 | 0.178 | 0.998 | 0.419 |
| | ภายในกลุ่ม | 63.22 | 354 | 0.179 | | |
| | รวม | 64.111 | 359 | | | |
| ด้านการรายงานผลการ ตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 1.309 | 5 | 0.262 | 1.189 | 0.314 |
| | ภายในกลุ่ม | 77.911 | 354 | 0.22 | | |
| | รวม | 79.22 | 359 | | | |
| ด้านการติดตามผลการ ตรวจสอบ | ระหว่างกลุ่ม | 1.687 | 5 | 0.337 | 1.991 | 0.079 |
| | ภายในกลุ่ม | 59.988 | 354 | 0.169 | | |
| | รวม | 61.675 | 359 | | | |
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.386 | 5 | 0.077 | 0.937 | 0.457 |
| | ภายในกลุ่ม | 29.152 | 354 | 0.082 | | |
| | รวม | 29.538 | 359 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.457 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 สรุปว่า ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

H_0 : บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

H_1 : บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบ

| ตัวแปร | การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) | Sig. |
|----------------------|--|-------------------------------|-------|
| บทบาทผู้ตรวจสอบภายใน | การรับรู้ในภาพรวม | -0.001 | 0.982 |
| | ด้านการวางแผนการตรวจสอบ | -0.023 | 0.66 |
| | ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | -0.019 | 0.714 |
| | ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ | 0.059 | 0.267 |
| | ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ | -0.007 | 0.89 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.982 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 สรุปว่า บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในด้านการวางแผนภารกิจ ด้านการปฏิบัติภารกิจ ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ด้านระดับการศึกษาว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 ด้านตำแหน่งงาน มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ 6-7 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 ด้านระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ทำงานกับธนาคารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจสอบผลการศึกษารูปให้เห็นว่า ผู้รับการตรวจสอบซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ผู้รับการตรวจสอบอยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 6-7 ปี และ ผู้รับการตรวจสอบส่วนมากมีอายุ 36-40 ปี ซึ่งฝ่ายตรวจสอบภายในให้ความรู้

กับผู้รับการตรวจสอบเพียงเรื่องการควบคุมภายในในการปฏิบัติงานที่ดีในด้านต่าง ๆ เท่านั้น และหน่วยงานสามารถควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสาขาก็ให้ความรู้ในด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่สาเหตุที่ผู้รับการตรวจสอบส่วนมากตอบผิด อาจมีผลมาจากผู้รับการตรวจสอบไม่มีความรู้เรื่องการตรวจสอบภายใน เนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่จะเคยมีประสบการณ์การทำงานมาจากองค์กรหรือธนาคารอื่น ก่อนที่จะมาทำงานที่ธนาคาร จึงยังไม่ทราบถึงบทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

พบว่า การวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน โดยรวมมีระดับการรับรู้ด้านการวางแผนการตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ระดับการรับรู้ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ระดับการรับรู้ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ระดับการรับรู้ด้านการติดตามผลการตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมการเงินของธนาคารออมสินแตกต่างกันพบว่า

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกันการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน
4. ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน
5. ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

พบว่า บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-40 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ 6-7 และระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ทำงานกับธนาคารเป็นระยะเวลา 6-10 ปี

จากผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นของการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้รับการตรวจสอบส่วนใหญ่ตอบคำถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในได้ถูกต้อง แต่ก็มีผู้รับการตรวจสอบส่วนน้อยที่ตอบผิด โดยประเด็นที่ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจและตอบผิดมากที่สุด คือ การตรวจเน้นนโยบายทางการเงิน โดยมีผู้ตอบผิดจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 ซึ่งในความเป็นจริงแล้วฝ่ายตรวจสอบมีหน้าที่การตรวจเน้นนโยบายและกลยุทธ์ธุรกิจ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในเท่านั้น โดยมีผู้ตอบผิดจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 และการตรวจสอบตามเอกสารและหลักฐานทางการเงิน โดยมีผู้ตอบผิดจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่ตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน โดยใช้ความระมัดระวังเชิงผู้ประกอบวิชาชีพ

จากการศึกษาการวัดระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่าระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการวางแผนการตรวจสอบใน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบใน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนพัฒน์ ชรรณฉวี (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบภายใน: กรณีศึกษา ธนาคารเอบีซี จำกัด (มหาชน)

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ของผู้รับการตรวจสอบส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุของผู้รับการตรวจสอบนั้นส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครวุฒิ อัครประเสริฐกุล (2551) ศึกษาความรู้และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในกรณีศึกษาราชการกรุงเทพมหานคร (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ผลการปฏิบัติภารกิจผู้รับตรวจที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความรู้ในการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกันผู้รับตรวจที่มีเพศอายุและระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกันและผู้รับตรวจที่มีระดับความรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านการวางแผนภารกิจ ด้านการปฏิบัติภารกิจ ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ คณะเนตลีย์ของข้อที่ถามว่าข้อสรุปและผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม เป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่อาจเกิดจากสาเหตุที่ตอนที่สรุปผลการตรวจสอบในภาคสนามเสร็จแล้ว ผู้ตรวจสอบกลับมาจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงานนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนข้อสรุปบางประการหรือระดับความเสี่ยงของข้อบกพร่องอาจมีการประสานงานเพื่อแจ้งให้แก่หน่วยงานไม่เพียงพอ ดังนั้นเมื่อผู้ตรวจสอบจะปรับเปลี่ยนสิ่งใดในรายงานผลการตรวจสอบที่จะไม่ตรงกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบของการปฏิบัติงานภาคสนามควรมีการประสานงานบอกถึงสาเหตุที่ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจและยอมรับตรงกันก่อนออกรายงานการตรวจสอบ

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอาจมีวิธีการและแนวทางในการตรวจสอบแตกต่างจากธนาคารของรัฐ ดังนั้น ควรมีการศึกษาในภาพรวมทั้งอุตสาหกรรม เพื่อให้ผลการศึกษาสะท้อนผลลัพธ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษารูทกิจในลักษณะสถาบันการเงิน ซึ่งมีระบบ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการรายงานผลการตรวจสอบที่แตกต่างจาก

ธุรกิจอื่น จึงควรมีการศึกษาในธุรกิจประเภทอื่นเปรียบเทียบ เพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถ และส่งผลดีต่อองค์กรอื่นต่อไป

2. การศึกษาในครั้งต่อไปอาจศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบ ภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และวิธีการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบให้ดีขึ้น หรือปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับรายงานการตรวจสอบเพื่อความร่วมมือของผู้รับการตรวจสอบที่ดี เพื่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบที่ดีซึ่งทำให้การปฏิบัติงานรัดกุมและมีประสิทธิภาพ



บรรณานุกรม

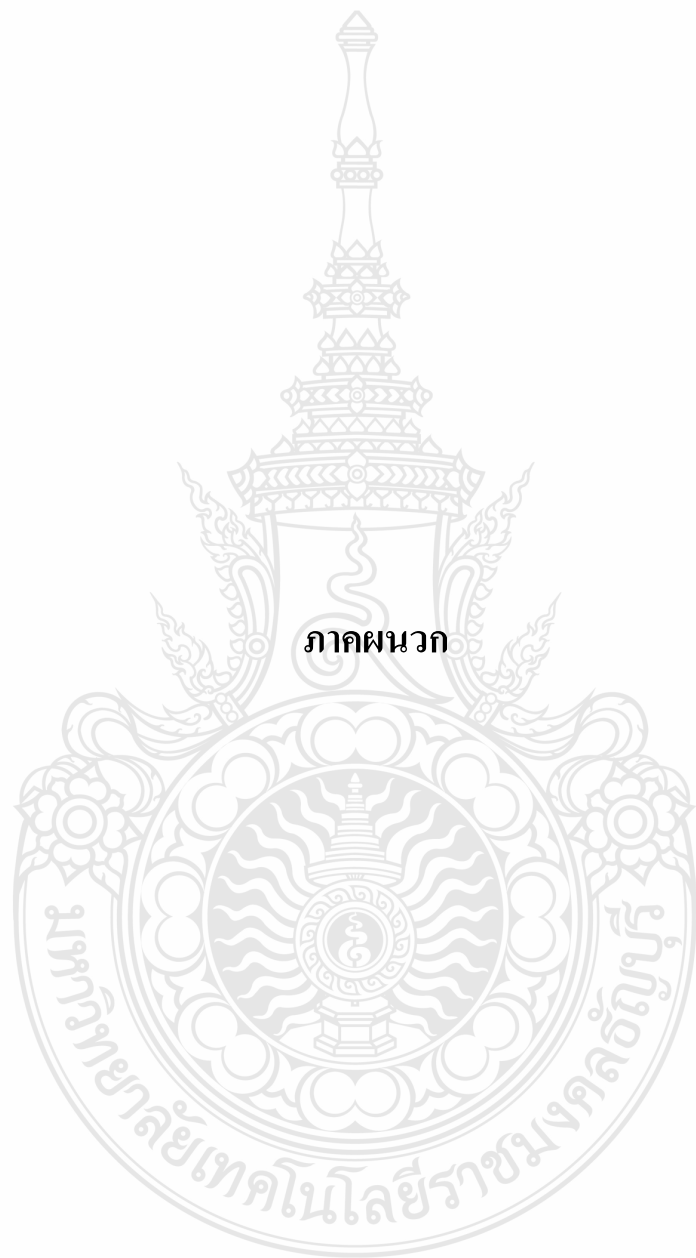
- กรองแก้ว อยู่สุข. 2537. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิ่งพร ทองใบ, ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ และเสถียรภาพ พันธุ์ไพโรจน์. 2550. ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 8. นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กันตยา เพิ่มผล. 2543. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน: **Efficiency Development**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ฝ่ายเอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กันยา สุวรรณแสง. 2544. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 5. บริษัท รวมสาสน์ (1977) จำกัด.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลป์พร ศรีจันทเพชร. 2548. การควบคุมภายในและตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที พี เอส เพรส.
- จันทร์เพ็ญ กัญญาวัฒน์. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ด้านการตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจ กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน): ฝ่ายตรวจสอบสาขา. การศึกษาค้นคว้าอิสระบัณฑิตมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. 2542. แนวความคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พอดี จำกัด.
- เจษฎา นิลโสภา. 2552. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2551. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2541. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- ทศพร ลีไพบูลย์. 2552. การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท.เคมีคอล กรู๊ป. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชนพัฒน์ ธรรมฉวี. 2554. **ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ
หน่วยงานตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา ธนาคารเอปียี จำกัด (มหาชน).** การศึกษาค้นคว้า
อิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงลักษณ์ อัครกหสิน. 2546. **ปัจจัยที่มีผลต่อการให้ความร่วมมือของผู้รับการตรวจสอบ: กรณีศึกษา
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นภาพรณี เล็กรุ่งเรืองกิจ. 2551. **ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของศูนย์บริการล้างอัด
ฉีดรถยนต์ กรณีศึกษาศูนย์บริการว้อช ยูไนเต็ด.** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบญจจา นิลบุตร. 2540. **ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา :
ศึกษากรณีกองบัญชาการศึกษา.** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงเพชร สุรัตน์กวีกล. 2545. **มนุษย์กับสังคม.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พะยอม สิงห์เสนห์. 2546. **การสอบบัญชี.** กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์ชวนชม.
- กฤษณิศา กันทิยะ. 2555. **อุปสงค์ต่อการออมทรัพย์เพื่อการผลิต : กรณีศึกษาบ้านเกาะไม้แหลม หมู่ที่ 6
ตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รสริน เจียมเจริญ. 2550. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงาน
งบประมาณ.** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลักขณา วงศ์มณฑา. 2542. **ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มสามารถทดลองต่อการตรวจสอบภายใน.
การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วราลักษณ์ รังษีวุฒิศักดิ์. 2548. **ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการให้บริการงานตรวจสอบภายใน:
กรณีศึกษา ธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน).** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วสันต์ สกตกิจผล. 2554. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท XYZ จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร วิทขอุดม. 2547. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชรรมสาร จำกัด.
- สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. 2553. แนวทางการตรวจสอบภายใน ฉบับนักศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: บริษัท คูมายเบส จำกัด.
- _____. 2554. “มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน.”[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.theiiat.or.th.>[สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2555]
- สมใจ ลักษณะ. 2547. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ธนรัชการพิมพ์.
- สุปัญญา ไชยชาญ. 2543. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. 2552. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพัตรา สุภาพ. 2537. มนุษย์กับสังคม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- อัครวุฒิ อัครประเสริฐกุล. 2551. ความรู้และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการ ตรวจสอบภายใน: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทุมพร จามรมาน. 2539. ทฤษฎีการวัดทางจิตวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ฟันนี่พับลิชชิง.
- อุษณา กัทรมนตรี. 2552. การตรวจสอบและการควบคุมภายใน : แนวคิดและกรณีศึกษา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาในระดับปริญญาโท ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีการศึกษา 2555 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดและกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลมีความครบถ้วนสมบูรณ์ การตอบแบบสอบถามนี้จะเป็นการเสนอภาพรวม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น โดยไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 3 การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ / ความเห็นเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

41-45 ปี

46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งงาน

ระดับปฏิบัติการ 4 - 5

ระดับปฏิบัติการ 6 - 7

ระดับหัวหน้าหน่วย

ระดับหัวหน้าส่วน

ระดับผู้บริหาร

5. ระยะเวลาการทำงาน

น้อยกว่า 5 ปี

6-10 ปี

11-15 ปี

16-20 ปี

21-25 ปี

26 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง จากการรับรู้ของท่านที่มีต่อการตรวจสอบภายในกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ใช่” ถ้าท่านคิดว่าเป็นบทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน และช่อง “ไม่ใช่” ถ้าท่านคิดว่าไม่เป็นบทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ โดยคำถามมีจำนวน 16 ข้อ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงตามความรู้ความเข้าใจของท่านมากที่สุด

| การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน | ระดับการรับรู้ | |
|--|----------------|--------|
| | ใช่ | ไม่ใช่ |
| บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน | | |
| 1. การตรวจสอบเป็นการให้สารสนเทศและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการบริหารและเพื่อมูลค่าเพิ่มขององค์กร | | |
| 2. การตรวจสอบเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ และหน้าที่คือตรวจสอบ | | |
| 3. ลักษณะงาน เน้นการบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี การควบคุมภายใน การตรวจด้านการบริหารและการปฏิบัติงาน | | |
| 4. ลักษณะงาน เน้นกฎระเบียบด้านการเงิน กฎหมาย และระเบียบ | | |
| 5. การตรวจเน้นนโยบายทางการเงิน | | |
| 6. การตรวจเน้นนโยบายและกลยุทธ์ธุรกิจ | | |
| 7. ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนการปรับตัว และการเปลี่ยนแปลงในองค์กร | | |
| 8. ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้รักษากฎและระเบียบที่มีอยู่อย่างเคร่งครัด | | |
| 9. การตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงาน | | |
| 10. การตรวจตามรายงานการดำเนินงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ | | |
| 11. การตรวจสอบตามเอกสารและหลักฐานทางการเงิน | | |
| 12. การตรวจสอบรายงานการเงิน งบประมาณ บัญชีและต้นทุน | | |
| 13. ปฏิบัติงานตามประสพการณ์หรือมาตรฐานท้องถิ่น | | |
| 14. การปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสากล | | |
| 15. ผู้บริหารระดับสูง ควรมีประสพการณ์ในด้านการตรวจสอบ | | |
| 16. การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในเท่านั้น | | |

ส่วนที่ 3 การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับการรับรู้ของท่านมากที่สุดเพียง
เครื่องหมายเดียว

| การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน | ระดับการรับรู้ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านการวางแผนการตรวจสอบ | | | | | |
| 1. ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ | | | | | |
| 2. ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3. ผู้ตรวจสอบได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ | | | | | |
| 4. ผู้ตรวจสอบกำหนดวัตถุประสงค์ของภารกิจให้สอดคล้องกับผลการประเมินความเสี่ยง | | | | | |
| 5. ผู้ตรวจสอบได้ระบุถึงความเสี่ยง การควบคุม และกระบวนการกำกับดูแล ภายในขอบเขตที่ตกลงร่วมกัน | | | | | |
| ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | | | | | |
| 1. ประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมสำคัญที่กำหนดขึ้น มีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม | | | | | |

| การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน | ระดับการรับรู้ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ | | | | | |
| 2. ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้เพียงพอ น่าเชื่อถือ มีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3. ข้อเสนอและผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม | | | | | |
| 4. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ | | | | | |
| 5. ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผล และรายงานผลการตรวจสอบ | | | | | |
| ด้านการรายงานผลการปฏิบัติตรวจสอบ | | | | | |
| 1. รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆ หรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน | | | | | |
| 2. ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ | | | | | |
| 3. รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย | | | | | |
| 4. ในรายงานสรุปผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบได้รายงานผลงานที่เป็นที่น่าพอใจของผู้รับตรวจ | | | | | |
| 5. ในรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบได้มีความเห็น และ/หรือ ข้อเสนอในภาพรวมตามความเหมาะสม | | | | | |

| การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน | ระดับการรับรู้ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ | | | | | |
| 1. ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ | | | | | |
| 2. ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับผู้รับตรวจได้แล้วเสร็จ | | | | | |
| 3. ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 4. หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบได้จัดให้มีกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น ฝ่ายจัดการได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้บริหารระดับสูงได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม | | | | | |
| 5. ในกิจกรรมการตรวจสอบ ได้มีการติดตามการไม่ปฏิบัติตามผลของภารกิจตามขอบเขตที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับตรวจ | | | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ /ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล : นางสาวอรรรัตน์ เรืองจำรัส
- วันเดือนปีเกิด : วันพฤหัสบดีที่ 11 มิถุนายน 2530
- ที่อยู่ : 513/928 ม.2 ต.ประชาธิปไตย อ.ชัยบุรี จ.ปทุมธานี
- ประวัติการศึกษา : ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย รังสิต
ระดับปริญญาตรี สาขาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ชัยบุรี
- ประวัติการทำงาน : ปี พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
- เบอร์โทรศัพท์ : 085-551-8334

