

การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

นางสาวอรรรัตน์ เรืองจำรัส¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รัชชชุชีพ²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน และระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยสอบถามจากพนักงานที่รับการตรวจสอบ จำนวน 360 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ 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 ของผู้รับการตรวจสอบส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุของผู้รับการตรวจสอบนั้นส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน และการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

คำสำคัญ : การรับรู้บทบาท ผู้ตรวจสอบภายใน ประสิทธิภาพ ธนาคาร

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

Miss Orrarat Ruangjumras and Assistant Professor Dr.Khemaree Rugchoochip

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

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

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

บทนำ (Introduction)

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ จึงมุ่งหวังให้การบริหารงานของบริษัทหรือองค์กรที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง 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 นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างก็ กฎหมาย ความล้มเหลวขององค์กรต่าง ๆ ตลอดจนการเรียกร้องของผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ มีการส่งเสริมให้องค์กรจำเป็นต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ อีกทั้งในแต่ละองค์กรเองก็ได้มีการเจริญเติบโต มีการแข่งขันมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศมาใช้ และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นกลไกที่ผลักดันให้วิชาชีพตรวจสอบภายในได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการขยายขอบเขตความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น มีบทบาทที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และต้องการผู้ตรวจสอบภายในที่ประกอบไปด้วยความรู้และความชำนาญเพื่อสนับสนุนฝ่ายบริหาร ผู้ตรวจสอบภายในจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์กร และทำให้วิชาชีพตรวจสอบภายในเป็นวิชาชีพที่หาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมได้ยากในปัจจุบันธนาคารออมสิน ตระหนักถึงความสำคัญในการควบคุมภายใน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดความเสียหายไม่ว่าจะในรูปของความเสี่ยงเปลี่ยนแปลงความสูญเสียจากการใช้ทรัพย์สินการกระทำอันเป็นการทุจริตหรือการไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายทางการเงินทางด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารออมสินจึงเพื่อให้เกิดความมั่นใจในระดับหนึ่งในการทำให้วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรบรรลุผลตามที่กำหนดไว้

ดังนั้น การศึกษาการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการตรวจสอบภายในที่ถูกต้องตรงกัน และนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาบทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน
2. ศึกษาการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน
3. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในกับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบ

ภายใน

ประโยชน์ที่จะได้รับ

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

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นศึกษา “การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่” โดยมีขอบเขตการศึกษา มีดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน สายงาน และบทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน คือ 1. ด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา 2. ด้านสนับสนุนการปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร 3. ด้านการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การกำกับดูแล การบริหารและการปฏิบัติงาน 4. ด้านการตรวจเน้นนโยบายและกลยุทธ์ 5. ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน 6. ด้านการปฏิบัติงานโดยสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสากล 7. ด้านประสบการณ์ผู้ตรวจสอบภายในส่วนตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน คือ การวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การสื่อสารผลการปฏิบัติการตรวจสอบและการติดตามผลการตรวจสอบ

2. ขอบเขตด้านตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 360 คน

3. ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ศึกษา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 ถึง มกราคม 2556

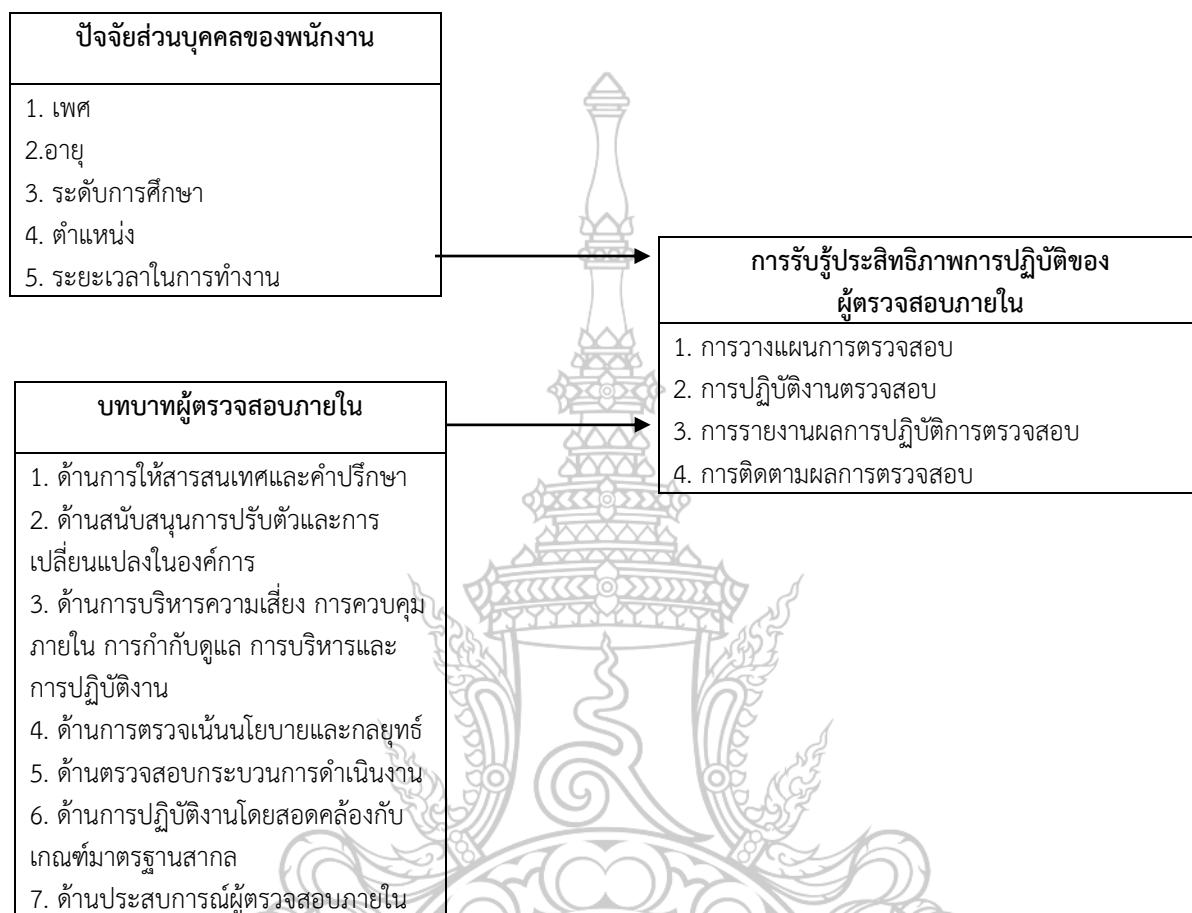
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
2. บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด

วิธีการวิเคราะห์

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

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ด้านระดับการศึกษาว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้ 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 และผู้รับการตรวจสอบส่วนมากมีอายุ 36-40 ปี ซึ่งฝ่ายตรวจสอบภายในให้ความรู้กับผู้รับการตรวจสอบเพียงเรื่องการควบคุมภายในในการปฏิบัติงานที่ดีในด้านต่าง ๆ เท่านั้น และหน่วยงานสามารถควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสาขาที่ให้ความรู้ในด้านกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่สาเหตุที่ผู้รับการตรวจสอบส่วนมากตอบผิด อาจมีผลมาจากผู้รับการตรวจสอบไม่มีความรู้เรื่องการตรวจสอบภายใน เนื่องจากพนักงานธนาคารส่วนใหญ่จะเคยมีประสบการณ์การทำงานมาจากองค์กรหรือธนาคารอื่นก่อนที่จะมาทำงานที่ธนาคาร 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. เพศที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกันการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน
4. ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน
5. ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

พบว่า บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

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

จากผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นของการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้รับการตรวจสอบส่วนใหญ่ตอบคำถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในได้ถูกต้อง แต่ก็มีผู้รับการตรวจสอบส่วนน้อยที่ตอบผิด โดยประเด็นที่ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจและตอบผิดมากที่สุด คือ การตรวจเน้นนโยบายทางการเงินโดยมีผู้ตอบผิดจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 ซึ่งในความเป็นจริงแล้วฝ่ายตรวจสอบมีหน้าที่การตรวจเน้นนโยบายและกลยุทธ์ธุรกิจ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในเท่านั้นโดยมีผู้ตอบผิดจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 และการตรวจสอบตามเอกสารและหลักฐานทางการเงิน โดยมีผู้ตอบผิดจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่ตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในโดยใช้ความระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ

จากการศึกษาการวัดระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่าระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการวางแผนการตรวจสอบใน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบใน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนวัฒน์ ธรรมฉวี (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา ธนาคารเอปียี จำกัด (มหาชน)

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

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านการวางแผนภารกิจ ด้านการปฏิบัติการกิจ ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาครั้งนี้ คณะแนบเฉลี่ยของข้อที่ถามว่าข้อสรุปและผลการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม เป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่อาจเกิดจากสาเหตุที่ตอนที่สรุปผลการตรวจสอบในภาคสนามเสร็จแล้ว ผู้ตรวจสอบกลับมาจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงานนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนข้อสรุปบางประการหรือระดับความเสี่ยงของข้อบกพร่องอาจมีการประสานงานเพื่อแจ้งให้แกหน่วยงานไม่ตีพอ ดังนั้นเมื่อผู้ตรวจสอบจะปรับเปลี่ยนสิ่งใดในรายงานผลการตรวจสอบที่จะไม่ตรงกับข้อบกพร่องที่ตรวจพบของการปฏิบัติงานภาคสนามควรมีการประสานงานบอกถึงสาเหตุที่ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจและยอมรับตรงกันก่อนออกรายงานการตรวจสอบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งอาจมีวิธีการและแนวทางในการตรวจสอบแตกต่างจากธนาคารของรัฐ ดังนั้น ควรมีการศึกษาในภาพรวมทั้งอุตสาหกรรม เพื่อให้ผลการศึกษาสะท้อนผลลัพธ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาธุรกิจในกลุ่มสถาบันการเงิน ซึ่งมีระบบ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้ในการรายงานผลการตรวจสอบที่แตกต่างจากธุรกิจอื่น จึงควรมีการศึกษาในธุรกิจประเภทอื่นเปรียบเทียบ เพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถ และส่งผลดีต่อองค์กรอื่นต่อไป

2. การศึกษาในครั้งต่อไปอาจศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และวิธีการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบให้ดีขึ้น หรือปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับรายงานการตรวจสอบเพื่อความร่วมมือของผู้รับการตรวจสอบที่ดีเพื่อประสิทธิภาพในการตรวจสอบที่ดีซึ่งทำให้การปฏิบัติงานรัดกุมและมีประสิทธิภาพ

บทสรุป (Conclusion)

ผลการศึกษาระบบการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในมีการให้ความรู้กับผู้รับการตรวจสอบเพียงเรื่องการควบคุมภายในในการปฏิบัติงานที่ดีในด้านต่าง ๆ เท่านั้น และระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบใน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบใน มีการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก และการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- ชนพัฒน์ ธรรมฉวี. 2554. **ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา ธนาคารเอปียี จำกัด (มหาชน).** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัครุณี อัครประเสริฐกุล. 2551. **ความรู้และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการ ตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

