

ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

วันวิสาข ประเสริฐไชยกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

วันวิสาข ประเสริฐไชยกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมอง
ของผู้รับการตรวจสอบ ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

ชื่อผู้ศึกษา

นางสาววันวิสาข์ ประเสริฐไชยกุล

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การตรวจสอบภายใน


อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.ศิริพรรณ เชื้อนชายแก้ว

ปีการศึกษา

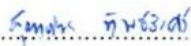
2562

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยอนุมัติให้นับการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน


.....ผู้อำนวยการหลักสูตร
(อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม)

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุตาภัทร ทิพย์รังศรี)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.ศิริพรรณ เชื้อนชายแก้ว)

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในใน
มุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

ชื่อผู้ศึกษา

นางสาววันวิสาข์ ประเสริฐไชยกุล

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การตรวจสอบภายใน

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.ศิริพรรณ เชื้อนชายแก้ว

ปีการศึกษา

2562

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 40 คน จาก 9 สายงาน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 67.50 เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 55 มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 24 ทำงานที่ธนาคารกรุงไทย 21 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 21 ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 15 และส่วนใหญ่สังกัดสายงานบริหารคุณภาพสินเชื่อและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย ร้อยละ 25

ผลการศึกษาระดับความรู้ ความเข้าใจในการตรวจสอบภายใน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในในระดับสูง มีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายใน ทั้งความคิดเห็นด้านวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบ ความคิดเห็นด้านความรู้ในวิชาชีพและคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ตรวจสอบ ในระดับเห็นด้วย ผลการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่า 1)ระดับความเข้าใจในด้านความหมายและด้านบทบาทหน้าที่ การตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานใน

ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) และตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ 2)ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติ ของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย และตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ 3)ระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ ยกเว้นด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบที่มีผลสรุปออกมาว่า ระดับความคิดเห็นในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ มีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

จากผลการศึกษาจะเห็นว่าความคิดเห็นในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบ ด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบนั้นมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ดังนั้นเพื่อเป็นการทดแทนประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกัน องค์กรอาจจัดกิจกรรม เช่น การจัดอบรมและจำลองสถานการณ์เกี่ยวกับการตรวจสอบที่อาจเกิดขึ้นได้ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม และเพื่อให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในเรื่องการตรวจสอบภายใน เพิ่มขึ้นไปพร้อม ๆ กัน ระหว่างผู้ตรวจและผู้รับการตรวจ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถ ความอนุเคราะห์ จากบุคคลหลายท่าน ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณอาจารย์ศิริพรรณ เขื่อนขายแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ อาจารย์ ดร.สุตาภักดิ์ ทิพย์รังศรี กรรมการ และรองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ ประธานกรรมการ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

กราบขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ ที่เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนในทุกด้านตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาตรวจสอบภายในทุกท่าน ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำต่าง ๆ

ขอบคุณคุณรัชนี้ มวลศรี พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ให้ความกรุณาที่สละเวลาในการให้ข้อมูล คำปรึกษา และขอแนะนำเพื่อจัดทำแบบสอบถาม และขอบคุณในความอนุเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอภัยเป็นอย่างยิ่งในข้อผิดพลาดนั้น และผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
สมมติฐานการศึกษา.....	2
ขอบเขตการศึกษา.....	2
นิยามศัพท์.....	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน.....	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
กรอบแนวคิด.....	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	16
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	18

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	19
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	39
สรุปผลการศึกษา.....	39
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	40
อภิปรายผล.....	41
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	41
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป.....	42
ข้อจำกัด.....	42
บรรณานุกรม.....	43
ภาคผนวก.....	45
ก แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ.....	46
ประวัติผู้ศึกษา.....	53

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตารางจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	19
2 ตารางจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	19
3 ตารางจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	20
4 ตารางจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานใน ธนาคารกรุงไทย.....	20
5 ตารางจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับ การตรวจสอบ.....	20
6 ตารางจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสายงานที่สังกัด.....	21
7 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของความเข้าใจในความ หมายของการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ.....	22
8 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของความเข้าใจในบทบาทและ หน้าที่ของการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ.....	23
9 ตารางระดับความเข้าใจในความหมาย บทบาทหน้าที่ของการตรวจสอบภายในในมุมมอง ของผู้รับการตรวจ.....	24
10 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นต่อความ รอบรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ.....	25
11 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นต่อคุณสมบัติ ประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ.....	26
12 ตารางระดับความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะของผู้ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ ภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ.....	27
13 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการ วางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ.....	27
14 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อ วิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ.....	29
15 ตารางจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาและข้อเสนอ แนะระหว่างทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ.....	30
16 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการ สรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ...	31

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการติดตาม ผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ.....	32
18 ตารางระดับความคิดเห็นต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ.....	33
19 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความเข้าใจในความหมาย และบทบาทหน้าที่ การตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	35
20 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความเข้าใจในความหมาย และบทบาทหน้าที่ การตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ.....	35
21 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	36
22 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ.....	36
23 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	37
24 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การควบคุมภายใน การควบคุมภายในที่ดีย่อมส่งเสริมให้องค์กรนั้นสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคง และมีความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่น ในสายตาของนักลงทุน ซึ่งการที่องค์กรจะมีการควบคุมภายในที่ดีได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานที่ถือเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร การตรวจสอบภายในที่ดีต้องอาศัยผู้ตรวจสอบภายในที่มีความรู้ ความสามารถ มีจริยธรรมและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ตรวจสอบภายใน ตลอดจนมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ ย่อมต้องมีความเข้าใจพื้นฐานในงานตรวจสอบภายใน เพื่อส่งเสริมให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ที่ให้บริการแก่ภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไป มีสาขาครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ธนาคารกรุงไทยมีแนวคิด "กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ" หรือ "Growing Together" โดยมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น ธนาคารให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในที่ดี เนื่องจากสภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในที่ดีจะช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงสร้างแนวทางในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ คณะกรรมการธนาคารให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในที่ดี โดยมีการกำกับดูแลและติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผล การดำเนินธุรกิจของธนาคารสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำอันอาจก่อความเสียหายต่อทรัพย์สินและชื่อเสียง

ธนาคารกรุงไทยมีการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารสามารถก้าวทันปัจจัยแวดล้อมการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาทิ ปรับปรุงกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพ สร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้ามีแนวทาง

การพัฒนาด้านดิจิทัล นอกจากนี้ธนาคารยังมุ่งพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความยืดหยุ่นและสามารถทำงานได้หลากหลายมากขึ้น ซึ่งทุกอย่างจะต้องดำเนินการอย่างโปร่งใส เป็นธรรม คำนึงถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนภายใต้หลักบรรษัทภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่รวมถึงการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย

ดังนั้นเห็นว่าธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญในเรื่องการดำเนินงานภายใต้ความโปร่งใสเป็นธรรม ผู้ศึกษาจึงสนใจในประเด็นเรื่องของการคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ทั้งในแง่วิธีการทำงานและคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน รวมทั้งประเมินความรู้ ความเข้าใจต่อการตรวจสอบภายใน เพื่อข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานทุกสายงาน ทุกระดับ และเป็นไปตามหลักสำคัญที่ธนาคารกรุงไทยได้ให้ความสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

สมมติฐานการศึกษา

1. ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย (สำนักงานใหญ่) ซึ่งธนาคารกรุงไทย มีสายงานทั้งสิ้น 20 สายงาน โดยผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างมา 9 สายงาน ดังนี้

- 1) สายงานบริหารคุณภาพสินค้าและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย
- 2) สายงานเทคโนโลยี
- 3) สายงานบริหารการเงิน
- 4) สายงานธุรกิจภาครัฐ
- 5) สายงานธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน
- 6) สายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ
- 7) สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2
- 8) สายงานปฏิบัติการ
- 9) สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน

นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล เหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแสดงออกด้วยทางวาจาและลายลักษณ์อักษร

การตรวจสอบภายใน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ ประเมินผล การปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือองค์กร ว่าเป็นไปตามมาตรฐาน และให้ความเชื่อมั่น คำปรึกษา และคำแนะนำเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่อาจพบจากการตรวจสอบภายใน

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และเคยได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบภายใน

ประสบการณ์ หมายถึง ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา การรู้สึกสัมผัส การรับรู้ การจำ การคิด ตลอดจนอารมณ์ต่าง ๆ

ความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับการจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ องค์กรวิชาในแต่ละสาขา

ความสามารถ หมายถึง การจัดระบบความเชี่ยวชาญ การจัดการความรู้ที่มีอยู่ หรือบูรณาการการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนระบบ และสร้างสมรรถนะขององค์กร

บทบาท หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงตามตำแหน่งหรือสถานะทางสังคมที่บุคคลนั้น ๆ ดำรงตำแหน่งอยู่ ซึ่งมีทั้งบทบาทที่ปฏิบัติจริง กับบทบาทตามความคาดหวังของบุคคลอื่น

ความอิสระ หมายถึง การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในได้อย่างมีอิสระ ไม่ถูกขัดขวางในการวางแผน การกำหนดขอบเขต การรวบรวมหลักฐาน และการสื่อสารผลการตรวจ ความเป็นอิสระจะพิจารณาจากการจัดโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และการสื่อสารให้ชัดเจนต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการองค์กร

ความเที่ยงธรรม หมายถึง ทัศนคติ พฤติกรรม และการใช้ดุลยพินิจของผู้ตรวจสอบ ภายในที่ปราศจากอคติและความลำเอียงในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ความเที่ยงธรรมจะเกิดขึ้นได้ เมื่อผู้ตรวจสอบภายในไม่ไปเกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงานใด ๆ ที่ต้องตัดสินใจในฐานะผู้บริหาร หรือในสภาพที่อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งของผลประโยชน์

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรและเวลาน้อย แต่งานบรรลุเป้าประสงค์และมีคุณภาพมาก หรือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในกระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อบรรลุ จุดหมายขององค์การได้ดี หรือ ทางเลือกที่ใช้กระบวนการที่ให้อัตราส่วนผลลัพธ์ต่อต้นทุนสูงสุด ไม่ซ้ำซ้อน หรือเสียเวลาเปล่า

ประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จที่ได้จากการเปรียบเทียบค่าผลลัพธ์ของงานว่าบรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ หรือหมายถึงทางเลือกที่ได้ผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ความเสี่ยง หมายถึง โอกาสความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลทางด้าน บวกต่อการบรรลุวัตถุประสงค์

การให้ความเชื่อมั่น หมายถึง การตรวจสอบหลักฐานอย่างเที่ยงธรรมเพื่อการประเมินผล อิศระเกี่ยวกับกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมสำหรับองค์การ

การให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษา คำแนะนำ โดยลักษณะและขอบเขตงานจะ เป็นไปตามข้อตกลงที่ทำร่วมกันกับผู้บริหาร และมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุง กระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลขององค์การ โดยไม่เข้าไปร่วม รับผิดชอบในฐานะผู้บริหาร

กระบวนการ หมายถึง วิธีการกระทำที่แทรกในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติ เพื่อ เปลี่ยนสิ่งนำเข้าเป็นผลลัพธ์ที่ต้องการ กระบวนการไม่ใช่สิ่งที่คงที่แต่ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

การควบคุม หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่กระทำโดยฝ่ายบริหาร คณะกรรมการองค์การ และ กลุ่มบุคคลอื่น ๆ เพื่อจัดการความเสี่ยง และช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

แบบสอบถาม หมายถึง รูปแบบของคำถามเป็นชุด ๆ ที่ได้ถูกรวบรวมไว้อย่างมี หลักเกณฑ์และเป็นระบบ เพื่อใช้วัดสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการจะวัดจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากร เป้าหมายให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงทั้งในอดีต ปัจจุบันและการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต

คุณสมบัติ หมายถึง ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งสิทธิหรือตำแหน่ง

กลยุทธ์ หมายถึง แนวทางที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือเกิดการได้เปรียบทางการ แข่งขัน หรือ การกำหนดเป้าหมายและวิธีการเดินทางสู่เป้าหมาย ที่ผ่านการวิเคราะห์ภาพรวมทั้ง ภายในและภายนอก องค์กรประกอบและปัจจัยตัวแปรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ตรวจสอบ และปรับปรุงพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

จิรสร่า ตันมงคลกาญจน (2550) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น คือ การ
แสดงออกซึ่งความคิดเห็นให้กับผู้อื่นได้รับทราบถึงความเชื่อ ความรู้สึกของตนเอง ต่อสิ่งใดสิ่ง
หนึ่ง หรือต่อบุคคลอื่น โดยความคิดเห็นจะมีอยู่ในแต่ละบุคคล และความคิดเห็นถือเป็นสิทธิส่วนบุคคล
บุคคลที่จะสามารถแสดงออกเพื่อสื่อสารให้ผู้อื่นได้รับทราบ โดยมีขอบเขตตามที่กฎหมายกำหนด
โดยไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น ในด้านการปฏิบัติงาน หากมีความคิดเห็นที่ดีและเป็นประโยชน์
ก็สามารถทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและเป็นผลดีต่อหน่วยงานหรือองค์กร

สุพัตรา สุภาพ (2545) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของ
บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้
จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล ก่อนที่จะมีการตัดสินใจ
แสดงออก ซึ่งการแสดงออกนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากผู้อื่นก็ได้

ศรัณย์ พงษ์รัตนานุกูล (2549) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นไว้ว่า ความคิดเห็น คือ การ
แสดงออกทางความคิด ท่านมีความรู้สึกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลที่เกิดจากการ
เรียนรู้หรือประสบการณ์ ซึ่งมีลักษณะส่งเสริม คือ พอใจ นิยมชมเชย สนับสนุนและปฏิบัติตาม
ด้วยความเต็มใจ หรือในลักษณะต่อต้าน คือ การขัดแย้ง ไม่รวมมือ ไม่ปฏิบัติตาม

ฮอว์นบี และคณะ (1968) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อ หรือการ
ลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สึกอันแท้จริง ความคิดเห็น คือ ความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างที่
อาจเป็นจริงได้

ก๊อต (1973) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นว่า ความคิดเห็น หรือทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อ
ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่

ความสำคัญของความคิดเห็น

จิตรจำนง สุภาพ (2554) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นมีอิทธิพลครอบงำ และมีบทบาทกำหนดวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์เป็นอย่างมาก สามารถพัฒนาชีวิตสังคม หรือมนุษยชาติทั้งหมดไปสู่ความเจริญงอกงามหลุดพ้น หรือนำไปสู่ความเสื่อม ความพินาศก็ได้ดังจะมองเห็นในชีวิตของบุคคล ทิฐิ เป็นตัวชักจูง และกำหนดวิถีชีวิตทั้งในด้านรับเข้า และด้านแสดงออก กล่าวคือ จะมองเห็นโลกและชีวิตเป็นอย่างไร และจะปฏิบัติต่อโลกและชีวิตนั้นอย่างไร เริ่มตั้งแต่การแปลความหมายของประสบการณ์ที่รับเข้ามาใหม่อย่างไร จะตีค่าจะตัดสินวินิจฉัยอย่างไร จะหันไปหาหรือเลือกรับสิ่งใด ส่วนใดในแง่ใด จะเห็นด้วยหรือไม่ จะอยู่ฝ่ายใด และชักนำแนวคิด การพูด การกระทำที่จะสนองตอบได้ แสดงปฏิกิริยา ออกไปเองว่าจะเอาอย่างไร พูดหรือทำอย่างไรกับบุคคล สิ่งของ สภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์นั้น ๆ พร้อมทั้งสร้างเหตุผลประกอบสำหรับการที่จะพูด จะทำเช่นนั้น

Feldmanh (1971) การสำรวจความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใด ๆ ก็ตาม ถ้าจะให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริง ก็ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการ และการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนต่อโครงการ จึงจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น อันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินค่าโครงการ และทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการเข้ามามีส่วนร่วม ทำให้ไม่เกิดการต่อต้าน ถ้าสาธารณชนเกิดความสำนึกในการเป็นเจ้าของเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรักษาไว้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงระบบงานรวมทั้งการฝึกหัดการทำงานด้วย

ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1954) ได้แบ่งความคิดเห็นออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme opinion) หมายถึง ความคิดเห็นที่สามารถวัดผลได้จากทิศทางของความคิดเห็นนั้นๆ ที่ได้เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ मनอดิตจนถึงปัจจุบันจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ กล่าวคือ ความคิดเห็นในทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความคิดเห็นที่แสดงออกด้วยความรัก ความคิดเห็นที่แสดงถึงการมองโลกในแง่ดี ส่วนความคิดเห็นทิศทางลบสุด ได้แก่ ความรังเกียจเป็นการมองโลกในแง่ร้าย ความคิดเห็นในทิศทางนี้จะรุนแรงและเปลี่ยนแปลงยาก
2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) หมายถึง ความคิดเห็นที่มาจากศึกษาข้อมูลสิ่งหนึ่งที่ต้องอาศัยความรู้และความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้

3. ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ การแสดงว่ายอมรับเป็นการบ่งบอกถึงว่าเห็นด้วย ส่วนความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การแสดงว่าไม่ยอมรับเป็นการบ่งบอกถึงว่าไม่เห็นด้วย

4. การแยกแยะเป็นส่วน (Differentiation) หมายถึง การพิจารณาความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแบบละเอียดจะทำให้สามารถแยกการวิเคราะห์ได้ดีกว่าการพิจารณาความคิดเห็นแบบไม่ละเอียด

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

- 1) ความรู้ ประสบการณ์ โดยตรงของบุคคล
- 2) อิทธิพลหรือแรงกดดันจากสิ่งรอบข้าง
- 3) ทักษะคิดส่วนตัว ทักษะคิดของกลุ่ม ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 4) ความแตกต่างของเรื่องในอุดมคติกับสภาพแวดล้อมตามความเป็นจริง

การวัดความคิดเห็น

Likert's method เป็นการวัดคุณลักษณะภายในจิตใจ ความรู้สึกที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ไม่สามารถทำการวัดโดยตรงได้ โดยผลของการวัดความคิดเห็นจะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงลักษณะความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย โดยมีการกำหนดตัวเลือกให้ เลือกตอบด้วยการให้คะแนน โดยระดับคะแนนจะมีตั้งแต่ทางบวกมากที่สุด ไปจนถึงระดับ ทางลบมากที่สุด ได้แก่ ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย ระดับคะแนน 3 หมายถึง เฉย ๆ ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นการวัดความคิดเห็นที่นิยมใช้ในการประเมินผลจากแบบสอบถาม

2. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

ความหมายของการตรวจสอบภายใน

สถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors: IIA) (2000) ได้ให้ความหมายของการตรวจสอบไว้ว่า การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมให้ความเชื่อมั่น และให้คำปรึกษาอย่างอิสระและเที่ยงธรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าและการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การ การตรวจสอบภายในจะช่วยให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่กำหนด โดยการประเมิน และการปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และกำกับดูแล อย่างเป็นระบบและมีระเบียบวิธีปฏิบัติ

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบภายใน

กรมบัญชีกลาง ได้ให้ความหมายของวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในไว้ว่า คือ การปฏิบัติโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงในการทำหน้าที่ที่ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ด้วยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมิน ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานตรวจสอบภายในจะอยู่ในรูปของรายงานผลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการสนับสนุนให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงขอบเขตไว้ดังนี้

ขอบเขตของการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย

1. การสอบทานความเชื่อถือได้และความสมบูรณ์ของสารสนเทศ ด้านการบัญชี การเงิน และการดำเนินงาน
2. การสอบทานให้เกิดความมั่นใจว่าระบบที่ใช้เป็นไปตามนโยบาย แผน และวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้ และการแสดงผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
3. การสอบทานวิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สินว่าเหมาะสม และสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้
4. การประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
5. การสอบทานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้
6. การสอบทานและประเมินผลความเหมาะสมและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในองค์กร

ประเภทของการตรวจสอบภายใน

กรมบัญชีกลาง ได้กล่าวว่า ลักษณะการดำเนินงานของแต่ละองค์กรที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ทำให้จำเป็นต้องใช้วิธีปฏิบัติตรวจสอบให้เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่างานตรวจสอบภายในครอบคลุมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการบริหารงาน ระบบการควบคุมภายใน ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีและการเงิน การควบคุมดูแลและการใช้ทรัพยากร การปฏิบัติตามระเบียบคำสั่ง การประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพและความประหยัดในการจัดการและการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กร จากนั้นจึงรวบรวมข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำรายงานเสนอแนะฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไขปรับปรุงต่อไป จึงได้จำแนกประเภทของการตรวจสอบภายในตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็น 6 ประเภท

พีไอ เบียมพงศ์สานต์และคณะ (2541) ได้จำแนกประเภทของการตรวจสอบภายในตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็น 6 ประเภท ได้แก่

1. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing) หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้อง เชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สิน และประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่าง ๆ ว่ามีเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกในบัญชี รายงาน ทะเบียน และเอกสารต่าง ๆ ถูกต้อง และสามารถสอบทานได้หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหลสูญหายของสินทรัพย์

2. การตรวจสอบปฏิบัติการ (Operational Auditing) หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ระบบงาน ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมตามที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้ โดยมุ่งเน้น 3 ประการ คือ

2.1 ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ มีการจัดระบบงานให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน อันมีผลทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2.2 ความประหยัด (Economy) คือ มีการใช้จ่ายเงินอย่างระมัดระวัง ไม่สุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือย ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถลดต้นทุนหรือใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ โดยยังคงได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

2.3 ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ มีการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติงานซึ่งทำให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing) หมายถึง การตรวจสอบระบบการควบคุมด้านบริหาร (Management Control) รวมไปถึงการตรวจสอบประสิทธิภาพของการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่นการวางแผน การบริหารงานงบประมาณ การกำกับดูแล และการสอบทานและการควบคุมงานของผู้บริหารทุกระดับชั้น เป็นการตรวจสอบเพื่อประเมินฝ่ายบริหารมากกว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหาร

4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรว่าเป็นไปตามข้อกำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ มาตรฐาน นโยบาย แผนงาน และวิธีที่กำหนดไว้

5. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) หมายถึง การตรวจสอบงานที่ใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานตรวจสอบงานภายในเกือบทั้งหมด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบ ซึ่งในการตรวจสอบการพัฒนากระบวนการทั้งทางด้านการออกแบบและระบบการเลือกคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ รวมทั้ง software ต่าง ๆ ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์นี้เป็นหลักสำคัญ

6. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) หมายถึง การตรวจสอบในกรณีที่ได้รับมอบจากฝ่ายบริหาร หรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปทางทุจริต การกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต การกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต การกระทำที่ผิดกฎหมายหรือพฤติกรรมมิชอบเกิดขึ้น ซึ่งจะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุ ข้อเท็จจริง ผลเสียหายและ ผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน

ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

อนุสัญญา ภัทรมนตรี (2560) ได้สรุปความสำคัญของการตรวจสอบภายในไว้ว่า มีส่วนสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย เพื่อเพิ่มคุณค่าขององค์กรและการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน ฯลฯ เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) เป็นข้อเรียกร้องและความต้องการจากสังคมภายในประเทศและจากผู้ลงทุนต่างชาติในปัจจุบัน ให้มีการกำกับดูแลซึ่งเป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Checked and Balance) ระหว่างคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นนโยบายและพันธกิจ ที่จะเพิ่มคุณค่าขององค์กรและรักษาผลประโยชน์ระยะยาวของทุกฝ่าย

2. ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility and Accountability) โดยการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน และมีการรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบนั้นอย่างมีหลักฐานพิสูจน์ได้ คำว่า "Accountability" เป็นคำนิยามที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา ตามผลของกฎหมาย FCPA ซึ่งต่อต้านการให้สินบนและคอร์รัปชัน โดยกำหนดว่ารายจ่ายทุกรายการที่จะบันทึกบัญชีได้ต้องมีหลักฐานว่าใครเป็นผู้รับและเป็นรายจ่ายตามวัตถุประสงค์ใดขององค์กร หากไม่มีหลักฐานหรือให้ตรวจสอบไม่ได้ ไม่ให้ถือเป็นรายจ่ายทางบัญชี ซึ่งเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใส (Transparency) และความสามารถตรวจสอบได้ (Auditability) ในระยะต่อมา

3. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Operations) การตรวจสอบเป็นการประเมินและวิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรและผลการปฏิบัติงาน อย่างเที่ยงธรรม เป็นกลาง และมีมาตรฐานส่งเสริมให้การจัดการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อผลประโยชน์อย่างยั่งยืนต่อองค์กรในระยะยาว

4. สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) การตรวจสอบช่วยลดโอกาสของการประพฤตินิมิชอบ การทุจริต หรือเหตุการณ์ความเสี่ยงที่สูงเกินกว่าที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้ โดยการสื่อสารให้ทราบตัวชี้วัดการทุจริต และเพื่อการแก้ไขปัญหอย่างทันกาล

คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

กรมบัญชีกลาง ได้กล่าวว่า ผู้ตรวจสอบภายในที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพ และความรู้ในสาขาวิชาอื่นซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และต้องมีคุณสมบัติส่วนตัวที่จำเป็นและเหมาะสม ดังนี้

1. มีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และเทคนิคการตรวจสอบภายใน เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. มีความรู้ ความชำนาญ ในการปรับใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายใน และเทคนิคการตรวจสอบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการตรวจสอบภายใน
3. มีความรู้รอบตัวเข้าใจในหลักการบริหาร เทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ การวางแผนงาน การจัดทำและการบริหารงบประมาณ
4. มีความสามารถในการสื่อสาร การทำความเข้าใจเรื่องต่าง ๆ การวิเคราะห์ การประเมินผล การเขียนรายงาน
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กรและเพื่อร่วมงาน
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี วางตัวเป็นกลาง รู้จักกาลเทศะ ยึดมั่นในอุดมการณ์ หลักการที่ถูกต้อง กล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่วิเคราะห์ได้ และประเมินจากการตรวจสอบ
7. มีความอดทน หนักแน่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
8. มีปฏิภาณ ไหวพริบ มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเที่ยงธรรม
9. เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ติดตามวิวัฒนาการที่ทันสมัย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมองปัญหาด้วยสายตาเยี่ยงผู้บริหาร

จริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

กรมบัญชีกลาง ได้กล่าวถึงจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในไว้ว่า เพื่อเป็นการยกฐานะและศักดิ์ศรีของวิชาชีพตรวจสอบภายใน ให้ได้รับการยกย่องและยอมรับจากบุคคลทั่วไป รวมทั้งให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบภายในควรยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติดังนี้

1. ความมีจุดยืนที่มั่นคง ในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบ
2. การรักษาความลับ ในเรื่องของการเคารพสิทธิแห่งข้อมูลที่ได้รับ
3. ความเที่ยงธรรมในเรื่องของการไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ในอันที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน

4. ความสามารถในการในหน้าที่ในเรื่องของความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ไพรัช พร้อมโกมล (2541) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในไว้ดังนี้

1. วางแผนการตรวจสอบ

- 1.1 สํารวจข้อมูลเพื่อรวบรวมเรื่องที่จะต้องตรวจสอบ
- 1.2 กำหนดระดับความสำคัญของเรื่องที่จะตรวจสอบ
- 1.3 ขอความคิดเห็นชอบจากฝ่ายบริหาร

2. การมอบหมายงาน จะมอบหมายงานเป็นกลุ่ม และแต่ละกลุ่มที่ได้รับมอบหมายงานจะต้องประกอบด้วยผู้ตรวจสอบหลายระดับ ได้แก่ ผู้ควบคุม หัวหน้า และผู้ร่วม

3. สํารวจขั้นต้น ประชุมกับหัวหน้าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะทำการตรวจสอบ เพื่อทำความรู้จักกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ในการเข้าตรวจสอบ และเพื่อเป็นการขอความร่วมมือในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น การขอข้อมูล เอกสาร รวมไปถึงการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การสัมภาษณ์ คั่นคว้าจากหลักฐานเอกสาร ศึกษาระบบปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. ประเมินผลการควบคุมภายใน โดยการเปรียบเทียบข้อมูลจริงที่ได้จากการสำรวจกับมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทั้งส่วนที่องค์กรกำหนดและกฎหมาย หรือบังคับทางราชการกำหนดไว้ จากนั้นจึงรวบรวมปัญหาที่ไม่เป็นตามที่มาตรฐานกำหนดเพื่อทดสอบรายการให้แน่ใจ

5. กำหนดแผนงานตรวจสอบ

- 5.1 ระบุปัญหาที่พบจากการประเมินการควบคุมภายใน
- 5.2 กำหนดแนวทาง เทคนิคการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

6. ดำเนินการตรวจสอบ

- 6.1 ใช้แผนการตรวจสอบเป็นแนวทางในการตรวจสอบ
- 6.2 สุ่มเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
- 6.3 ใช้วิธีการตรวจสอบตามความเหมาะสม เช่น วิเคราะห์ สอบทาน สังเกตการณ์ เป็นต้น

7. รายงานผลการตรวจสอบ

- 7.1 สรุปปัญหาที่ตรวจพบในการปฏิบัติงาน
- 7.2 ข้อมูลที่นำเสนอจะต้องประกอบด้วย ปัญหาที่มีอยู่ สาเหตุของปัญหา และผลกระทบที่เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น

8. ติดตามผล หลังเสนอรายงานผลการตรวจสอบแล้วจะต้องมีการติดตามหน่วยงานที่ได้รับ การตรวจสอบว่าได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่เสนอหรือไม่ หากไม่ได้มีการปรับปรุง แก้ไข หรือผู้บริหารรับทราบแล้วแต่ไม่ได้มีคำสั่งให้แก้ไขตามข้อเสนอแนะแต่อย่างใด แสดงว่า ผู้บริหารยอมรับความเสี่ยงนั้น ๆ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยวดี เครือรัฐติกาล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้บริหารบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายตรวจสอบภายใน ซึ่งได้ทำการศึกษา เฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีสถานที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร (ไม่รวมกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่แก้ไขการดำเนินงานไม่ได้ตามกำหนด ธุรกิจขนาดกลาง กองทุนรวมและกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์) ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทหน้าที่ ของหน่วยตรวจสอบภายในมีความแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษาของผู้บริหาร ยกเว้นระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และ ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีความแตกต่างกันตาม ลักษณะธุรกิจและลักษณะของหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัท ยกเว้นขนาดธุรกิจ จำนวน บุคลากร หน่วยงานตรวจสอบภายในและสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) จำนวนประมาณ 29,266 คน โดยผู้ศึกษาใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากทั้งหมด 20 สายงาน ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 40 คน จาก 9 สายงาน ประกอบด้วยสายงาน ดังนี้

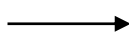
- | | |
|---|-------|
| 1) สายงานบริหารคุณภาพสินเชื่อและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย | 10 คน |
| 2) สายงานเทคโนโลยี | 5 คน |
| 3) สายงานบริหารการเงิน | 3 คน |
| 4) สายงานธุรกิจภาครัฐ | 1 คน |
| 5) สายงานธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน | 2 คน |
| 6) สายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ | 2 คน |
| 7) สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2 | 6 คน |
| 8) สายงานปฏิบัติการ | 9 คน |
| 9) สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน | 2 คน |

รวม 40 คน

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล
-ระยะเวลาการทำงาน
-ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ



ตัวแปรตาม

- ความเข้าใจในความหมาย และบทบาทหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน
- ความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน
- ความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ และสายงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจในความหมาย และบทบาทหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายใน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายใน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยใช้ Google Form โดยส่งเป็น link ผ่านทางอีเมลและแอปพลิเคชัน Line
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ ผลการศึกษา ค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1) เกี่ยวกับระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ให้เลือกคำตอบระดับความเข้าใจ 5 ระดับ ดังนี้

<u>ระดับความเข้าใจ</u>	<u>คะแนน</u>
สูงมาก	5
สูง	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่เข้าใจ	1

2) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายใน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ให้เลือกคำตอบระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

3) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

4) ระดับค่าเฉลี่ยของการแปลความของแต่ละระดับ

<u>คะแนนค่าเฉลี่ย</u>		<u>ระดับความเข้าใจ</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
4.50 – 5.00	=	สูงมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 – 4.49	=	สูง	เห็นด้วย
2.50 – 3.49	=	ปานกลาง	ไม่แน่ใจ
1.50 – 2.49	=	น้อย	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.49	=	ไม่เข้าใจ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Anova) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบปัจจัยเดียว ใช้สำหรับทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจสอบ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยใช้ Google Form ซึ่งส่งผ่านทาง E mail และ Application Line ได้รับตอบกลับทั้งสิ้น 40 ชุด ซึ่งสามารถแบ่งข้อมูลของแบบสอบถามได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ตารางจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ลำดับ	เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	หญิง	27	67.50
2	ชาย	13	32.50
รวม		40	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 27 คน และเพศชาย 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.50 และ 32.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ตารางจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ลำดับ	อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 25 ปี	-	-
2	25 – 35 ปี	6	15.00
3	36 – 45 ปี	12	30.00
4	46 ปีขึ้นไป	22	55.00
รวม		40	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และอายุช่วง 25 – 35 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15

ตารางที่ 3 ตารางจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษา

ลำดับ	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	2.50
2	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	15	37.50
3	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	24	60.00
รวม		40	100

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 37.50 และ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4 ตารางจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย

ลำดับ	ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 5 ปี	-	-
2	5 – 10 ปี	10	25.00
3	11 – 15 ปี	3	7.50
4	16 -20 ปี	6	15.00
5	21 ปีขึ้นไป	21	52.50
รวม		40	100

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานในธนาคารกรุงไทย 21 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 ระยะเวลา 5 – 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ระยะเวลา 16 – 20 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตารางที่ 5 ตารางจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ลำดับ	ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ไม่เคย	-	-
2	1 – 2 ครั้ง	14	35.00
3	3 – 5 ครั้ง	11	27.50
4	มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	15	37.50
รวม		40	100

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เคยได้รับการตรวจสอบมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 เคยได้รับการตรวจสอบ 1- 2 ครั้ง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และเคยได้รับการตรวจสอบ 3 – 5 ครั้ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

ตารางที่ 6 ตารางจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามสายงานที่สังกัด

ลำดับ	สายงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	สายงานบริหารคุณภาพสินค้าและกระบวนการ ธุรกิจเครือข่ายรายย่อย	10	25.00
2	สายงานเทคโนโลยี	5	12.50
3	สายงานบริหารการเงิน	3	7.50
4	สายงานธุรกิจภาครัฐ	1	2.50
5	สายงานธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน	2	5.00
6	สายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ	2	5.00
7	สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2	6	15.00
8	สายงานปฏิบัติการ	9	22.50
9	สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน	2	5.00
	รวม	40	100

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามสายงานที่สังกัดประกอบด้วยทั้งหมด 9 สายงาน โดยส่วนมากสังกัดสายงานบริหารคุณภาพสินค้าและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมา คือ สายงานปฏิบัติการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 สายงานเทคโนโลยี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 สายงานบริหารการเงิน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ซึ่งมีสายงานที่มีจำนวนคนสังกัดเท่ากันอยู่ 3 สายงาน ได้แก่ สายงานธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน สายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ และสายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน มีจำนวนสายงานละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และสายงานสุดท้าย คือ สายงานธุรกิจภาครัฐ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจในความหมาย และบทบาทหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าเฉลี่ย (Mean) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 7 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของความเข้าใจในความหมายของการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ

ความหมายของการตรวจสอบภายใน	ระดับความเข้าใจในความหมาย					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	น้อย	ไม่เข้าใจ			
1.การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่น และคำปรึกษาอย่างอิสระและเที่ยงธรรม	8 (20.0)	21 (52.5)	10 (25.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.744	3.90 (สูง)
2.การตรวจสอบภายใน คือ การประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของงานด้านบริหาร ความเสี่ยง การควบคุม และกำกับดูแล	16 (40.0)	19 (47.5)	5 (12.5)	-	-	40 (100)	0.679	4.27 (สูง)
3.การตรวจสอบภายในเป็นการตรวจสอบเอกสารและการปฏิบัติงาน เพื่อเชื่อมั่นว่าถูกต้อง ครบถ้วน และปฏิบัติตามข้อกำหนด	18 (45.0)	18 (45.0)	4 (10.0)	-	-	40 (100)	0.662	4.35 (สูง)
4.การตรวจสอบภายในเป็นการสอบทานและควบคุมการปฏิบัติงาน หากจุดบกพร่อง เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	19 (47.5)	17 (42.5)	3 (7.5)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.736	4.35 (สูง)
รวม								4.21 (สูง)

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีระดับความเข้าใจในความหมายของการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การตรวจสอบภายในเป็นการตรวจสอบเอกสารและการปฏิบัติงาน เพื่อเชื่อมั่นว่าถูกต้อง ครบถ้วน และปฏิบัติตามข้อกำหนด 2) การตรวจสอบภายในเป็นการสอบทานและควบคุม การปฏิบัติงาน หากจุดบกพร่อง เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา คือ การตรวจสอบภายใน คือ การประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของงานด้านบริหาร ความเสี่ยง การควบคุม และกำกับดูแล ค่าเฉลี่ย 4.27 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่น และคำปรึกษาอย่างอิสระและเที่ยงธรรม ค่าเฉลี่ย 3.90

ตารางที่ 8 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ

บทบาทและ หน้าที่ของการ ตรวจสอบภายใน	ระดับความเข้าใจ					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	สูง มาก	สูง	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ เข้าใจ			
1.ตรวจสอบโดยใช้แนวความ เสี่ยง ซึ่งผู้ตรวจสอบต้อง เข้าใจกระบวนการบริหาร ความเสี่ยงอย่างเพียงพอ เพื่อ เลือกกิจกรรมจากระดับความ เสี่ยงที่มี	15 (37.5)	17 (42.5)	8 (20.0)	-	-	40 (100)	0.747	4.17 (สูง)
2.ตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม โดยเน้นการประสานงานกัน ระหว่างผู้บริหารผู้ปฏิบัติงาน และผู้ตรวจสอบ เพื่อแก้ไข ปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ร่วมกัน	15 (37.5)	17 (42.5)	7 (17.5)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.802	4.15 (สูง)
3.ติดตามแนวความคิดทาง การบริหารใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มวิสัยทัศน์ และเป็น ประโยชน์ต่อการทำงาน ตรวจสอบ	13 (32.5)	18 (45.0)	7 (17.5)	2 (5.0)	-	40 (100)	0.846	4.05 (สูง)
4.แนะนำและให้คำปรึกษา เพื่อให้การทำงานของผู้ได้ รับการตรวจสอบเกิดประ- สิทธิภาพและประสิทธิผล	11 (27.5)	21 (52.5)	6 (15.0)	2 (5.0)	-	40 (100)	0.8	4.03 (สูง)

ตารางที่ 8 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ (ต่อ)

บทบาทและ หน้าที่ของการ ตรวจสอบภายใน	ระดับความเข้าใจ					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	สูง มาก	สูง	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ เข้าใจ			
รวม								4.10 (สูง)

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน คือ ตรวจสอบโดยใช้แนวความเสี่ยง ซึ่งผู้ตรวจสอบต้องเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเพียงพอ เพื่อเลือกกิจกรรมจากระดับความเสี่ยงที่มี ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา คือ บทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน คือ ตรวจสอบแบบมีส่วนร่วมโดยเน้นการประสานงานกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ตรวจสอบ เพื่อแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นร่วมกัน ค่าเฉลี่ย 4.15 บทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน คือ ติดตามแนวความคิดทางการบริหารใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มวิสัยทัศน์ และเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.05 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การตรวจสอบภายใน คือ การแนะนำ ให้คำปรึกษาเพื่อให้การทำงานของผู้ได้รับการตรวจสอบเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ค่าเฉลี่ย 4.03

ตารางที่ 9 ตารางระดับความเข้าใจในความหมาย บทบาทหน้าที่ของการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ

ความเข้าใจในการตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความเข้าใจ
ด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน	4.21	0.71	สูง
ด้านบทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน	4.10	0.80	สูง
รวม	4.16	0.75	สูง

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 และค่า S.D. 0.75

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายใน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้รับการตรวจธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าเฉลี่ย (Mean) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นต่อความรอบรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ

ความรอบรู้ ในวิชาชีพ ของผู้ตรวจ สอบภายใน	ระดับความเข้าใจ					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
1.มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับ งานตรวจสอบ	15 (37.5)	13 (32.5)	12 (30.0)	-	-	40 (100)	0.829	4.08 (สูง)
2.ช่วยแก้ปัญหา และตอบข้อสง- สัยได้อย่างชัดเจน และตรงประเด็น	14 (35.0)	11 (27.5)	12 (30.0)	3 (7.5)	-	40 (100)	0.982	3.90 (สูง)
3.ทราบระบบ งานและขั้นตอนการ ปฏิบัติงานในงานที่เข้า ตรวจสอบ เป็นอย่างดี	16 (40.0)	1 (2.5)	10 (25.0)	3 (7.5)	-	40 (100)	0.987	4.00 (สูง)
4.พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ตัด ตามนโยบาย กลยุทธ์ ใหม่ของธนาคาร อยู่เสมอ	17 (42.5)	11 (27.5)	10 (25.0)	2 (5.0)		40 (100)	0.944	4.07 (สูง)
รวม								4.01 (สูง)

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคิดเห็นต่อความรอบรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ตรวจสอบมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับงานตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ตัดตามนโยบาย กลยุทธ์ใหม่ของธนาคารอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.07 ผู้ตรวจสอบทราบระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานที่เข้าตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.00 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้ตรวจสอบช่วยแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ค่าเฉลี่ย 3.90

ตารางที่ 11 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นต่อคุณสมบัติ ประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ

คุณสมบัติ ประจำตัวของ ผู้ตรวจสอบ ภายใน	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลง ผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.วางตนเหมาะสมกับกาลเทศะ	14 (35.0)	18 (45.0)	7 (17.5)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.791	4.13 (สูง)
2.มีความ สามารถ ในการเรียนรู้ มีไหว พริบ ช่างสัง- เกต และมีการ ใช้ความคิด อย่างมีเหตุมีผล	16 (40.0)	13 (32.5)	8 (20.0)	3 (7.5)	-	40 (100)	0.959	4.05 (สูง)
3.มีความ สามารถ ในการ ประสานงาน มีมนุษยสัม- พันธ์ และรักษา สัมพันธภาพ อันดีกับท่าน	15 (37.5)	17 (42.5)	5 (12.5)	3 (7.5)	-	40 (100)	0.9	4.10 (สูง)
4.มีความ สามารถ ในการ ถ่ายทอดความ คิดเห็น ทั้งด้วย วาจา และลาย ลักษณ์อักษร	17 (42.5)	14 (35.0)	6 (15.5)	3 (7.5)	-	40 (100)	0.939	4.13 (สูง)
รวม								4.10 (สูง)

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) วางตนเหมาะสมกับ กาลเทศะ และ 2) มีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดเห็นทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร ทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.13 รองลงมา คือ มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์ และรักษาสัมพันธภาพอันดีกับท่าน ค่าเฉลี่ย 4.10 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความสามารถในการเรียนรู้ มีไหวพริบ ช่างสังเกต และมีการใช้ความคิดอย่างมีเหตุมีผล ค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 12 ตารางระดับความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะของผู้ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ

ความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะตัว	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความเข้าใจ
ด้านความรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน	4.01	0.94	สูง
ด้านคุณสมบัติประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายใน	4.10	0.90	สูง
รวม	4.06	0.92	สูง

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะของผู้ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายใน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 และค่า S.D. 0.92

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายใน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 13 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ

การวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.มีกาวางแผนการตรวจสอบเรื่องที่ต้องการเข้าทำกาตรวจสอบได้อย่างชัดเจน	17 (42.5)	16 (40.0)	6 (15.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.8	4.23 (สูง)
2.มีการกำหนดระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบอย่างชัดเจนและเหมาะสม	17 (42.5)	17 (42.5)	6 (15.0)	-	-	40 (100)	0.716	4.27 (สูง)

ตารางที่ 13 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ (ต่อ)

การวางแผนการ ตรวจสอบ ของฝ่าย ตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
3.มีการกำหนด วัตถุประสงค์ และ ขอบเขตในการ ตรวจสอบอย่าง ชัดเจน และแจ้งให้ ทราบก่อนเข้าทำ กาตรวจสอบ	19 (47.5)	15 (37.5)	6 (15.0)	-	-	40 (100)	0.730	4.33 (สูง)
4.มีการแจ้งข้อ มูลที่จำเป็นที่ท่าน ควรทราบล่วงหน้า เพื่อความ รวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน	16 (40.0)	16 (40.0)	8 (20.0)	-	-	40 (100)	0.758	4.20 (สูง)
รวม								4.26 (สูง)

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคิดเห็นต่อการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตในการตรวจสอบอย่างชัดเจน และแจ้งให้ทราบก่อนเข้าทำกาตรวจสอบค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา คือ มีการกำหนดระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบอย่างชัดเจนและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.27 มีการวางแผนการตรวจสอบได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.23 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการแจ้งข้อมูลที่จำเป็นที่ท่านควรทราบล่วงหน้าเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.20

ตารางที่ 14 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อวิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ

วิธีการตรวจสอบ ของฝ่ายตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.การปฏิบัติงานตรวจสอบดำเนินการโดยกระหนาบการปฏิบัติงานประจำวันของท่านน้อยที่สุด	15 (37.5)	20 (50.0)	4 (10.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.733	4.22 (สูง)
2.การตรวจสอบเป็นการตรวจสอบเพื่อการป้องกัน ช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น มากกว่าตรวจเพื่อการจับผิด	16 (40.0)	17 (42.5)	6 (15.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.791	4.20 (สูง)
3.ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด ก่อนสรุปผลและรายงานการตรวจสอบ	17 (42.5)	18 (45.0)	4 (10.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.751	4.28 (สูง)
4.มีการตรวจสอบอย่างเป็นขั้นตอน ไม่สร้างความสับสนให้แก่ท่าน	16 (40.0)	17 (42.5)	6 (15.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.791	4.20 (สูง)
รวม								4.23 (สูง)

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคิดเห็นต่อวิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผล และรายงานการตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมา คือ การปฏิบัติงานตรวจสอบดำเนินการโดยกระหนาบการปฏิบัติงานประจำวันของท่านน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การตรวจสอบเป็นการตรวจสอบเพื่อการป้องกัน ช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น มากกว่าตรวจเพื่อการจับผิด 2) มีการตรวจสอบอย่างเป็นขั้นตอน ไม่สร้างความสับสนให้แก่ท่าน ทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ย 4.20

ตารางที่ 15 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ

การให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ท่านได้รับคำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ดีในประเด็นที่ท่านสงสัยอย่างชัดเจน	11 (27.5)	18 (45.0)	10 (25.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.8	3.98 (สูง)
2. ท่านได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้ตรวจสอบ ซึ่งอ้างอิงระเบียบการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง	14 (35.0)	17 (42.5)	8 (20.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.810	4.10 (สูง)
3. ผู้ตรวจสอบให้ความช่วยเหลือ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน	11 (27.5)	18 (45.0)	10 (25.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.8	3.98 (สูง)
4. มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของฝ่ายงาน	13 (32.5)	16 (40.0)	10 (25.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.832	4.02 (สูง)
รวม								4.02 (สูง)

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้ตรวจสอบ ซึ่งอ้างอิงระเบียบการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมา คือ ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของฝ่ายงาน ค่าเฉลี่ย 4.02 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ได้รับคำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ดีในประเด็นที่ท่านสงสัยอย่างชัดเจน 2) ได้รับความช่วยเหลือ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ย 3.98

ตารางที่ 16 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ

การสรุปผลและ รายงานผลการ ตรวจสอบของ ฝ่ายตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.มีการสรุปผลการ ตรวจสอบจากหลัก ฐานที่ตรวจพบ และ บันทึกข้อมูลไว้เป็นลาย ลักษณ์อักษร	17 (42.5)	18 (45.0)	5 (12.5)	-	-	40 (100)	0.687	4.30 (สูง)
2.มีการสรุปผลการ ตรวจสอบได้อย่าง ถูกต้อง ตรงประ เด็น ตามความเป็นจริง	13 (32.5)	21 (52.5)	5 (12.5)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.736	4.15 (สูง)
3.ข้อเสนอแนะหรือแนว ทางแก้ไขในรายงาน ตรวจสอบเป็นประโยชน์ สามารถนำไปแก้ไขและ ปฏิบัติได้จริง	14 (35.0)	17 (42.5)	8 (20.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.810	4.10 (สูง)
4.รายงานการตรวจ สอบมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถใช้ เป็นแนวทางในการ ทำงานต่อไปได้	14 (35.0)	19 (47.5)	6 (15.0)	1 (2.5)	-	40 (100)	0.770	4.15 (สูง)
รวม								4.18 (สูง)

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคิดเห็นต่อการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสรุปผลการตรวจสอบจากหลักฐานที่ตรวจพบ และบันทึกข้อมูลไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา มี 2 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ 1) มีการสรุปผลการตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็นตามความเป็นจริง 2) รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานต่อไปได้ ทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ย 4.15 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขในรายงานตรวจสอบเป็นประโยชน์สามารถนำไปแก้ไขและปฏิบัติได้จริง ค่าเฉลี่ย 4.10

ตารางที่ 17 ตารางจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการติดตามผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ

การติดตามผลการ ตรวจสอบของฝ่าย ตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่า S.D.	ค่าเฉลี่ย (แปลงผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อ ท่าน เพื่อติดตามผล ความคืบหน้าในการ แก้ไข ปรับปรุงการ ปฏิบัติ งาน ตามรายงานผลการ ตรวจสอบ	12 (30.0)	21 (52.5)	5 (12.5)	2 (5.0)		40 (100)	0.797	4.07 (สูง)
2.ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่ สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจ สอบได้ประสาน งานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติ และวิธีการแก้ไขให้กับ ท่านได้แล้วเสร็จ	9 (22.5)	18 (45.0)	10 (25.0)	3 (7.5)		40 (100)	0.874	3.83 (สูง)
3.ผู้ตรวจสอบมีความ สม่ำเสมอในการติดตาม ความคืบหน้า	9 (22.5)	24 (60.0)	5 (12.5)	2 (5.0)		40 (100)	0.751	4.00 (สูง)
4.ผู้ตรวจสอบได้มีการ ติดตามผลการแก้ไข ข้อผิดพลาดได้เป็นไป ตามเวลาที่กำหนด	10 (25.0)	22 (55.0)	6 (15.0)	2 (5.0)		40 (100)	0.784	4.00 (สูง)
รวม								3.98 (สูง)

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคิดเห็นต่อการติดตามผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อเพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา มี 2 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ 1) ผู้ตรวจสอบมีความสม่ำเสมอในการติดตามความคืบหน้า 2) ผู้ตรวจสอบได้มีการติดตามผลการแก้ไขข้อผิดพลาดได้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด ทั้งสองประเด็นมีค่าเฉลี่ย 4.00 และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อผิดพลาดที่ไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติ และวิธีการแก้ไขให้ได้แล้วเสร็จ ค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 18 ตารางระดับความคิดเห็นต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ

ความคิดเห็นต่อวิธีการ ปฏิบัติงานตรวจสอบ	ค่าเฉลี่ย	ค่า S.D.	ระดับความเข้าใจ
ด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่าย ตรวจสอบ	4.26	0.75	สูง
ด้านวิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	4.23	0.77	สูง
ด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่าง ทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	4.02	0.81	สูง
ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบ ของฝ่ายตรวจสอบ	4.18	0.75	สูง
ด้านการติดตามผลการตรวจสอบของฝ่าย ตรวจสอบ	3.98	0.80	สูง
รวม	4.13	0.78	สูง

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีความคิดเห็นต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายใน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 และค่า S.D. 0.78

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ทำแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 6 เรื่อง ได้แก่

- | | |
|------------------|--|
| 1) เพศ | 4) ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) |
| 2) อายุ | 5) ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ |
| 3) ระดับการศึกษา | 6) สายงานที่สังกัด |

โดยในการทดสอบสมมติฐานผู้ศึกษาให้ความสนใจในส่วนของระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ ดังนั้นสมมติฐานการศึกษา มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความเข้าใจในความหมาย และบทบาทหน้าที่ การตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

สมมติฐานที่ 2 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงาน) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

สมมติฐานที่ 3 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้จะใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) คือ สถิติทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบปัจจัยเดียว ใช้สำหรับทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 19 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความเข้าใจในความหมาย และ บทบาทหน้าที่ การตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานใน ราชอาณาจักรไทย จำกัด (มหาชน)

ระดับความเข้าใจในการตรวจสอบภายใน	N	mean	SD	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	
				F	Sig.
ด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน	40	4.21	0.936	0.705	0.485
ด้านบทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน	40	4.10	0.897	0.799	0.551

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) ของระดับความเข้าใจในการตรวจสอบภายในจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในราชอาณาจักรไทย จำกัด (มหาชน) แต่ละด้าน มีค่าดังนี้ 1)ด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.485 2)ด้านบทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.551 ซึ่งทั้ง 2 ด้าน มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับความเข้าใจในการตรวจสอบภายในด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน และระดับความเข้าใจในการตรวจสอบภายในด้านบทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับการตรวจ ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในราชอาณาจักรไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 20 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความเข้าใจในความหมาย และ บทบาทหน้าที่ การตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ระดับความเข้าใจในการตรวจสอบภายใน	N	mean	SD	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	
				F	Sig.
ด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน	40	4.21	0.936	1.400	0.259
ด้านบทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน	40	4.10	0.897	0.514	0.602

จากตารางที่ 20 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) ของระดับความเข้าใจในการตรวจสอบภายในจำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ แต่ละด้าน มีค่าดังนี้ 1) ด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.259 2)ด้านบทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.602 ซึ่งทั้ง 2 ด้าน มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับความเข้าใจในการตรวจสอบภายในด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน และระดับความเข้าใจในการตรวจสอบภายในด้านบทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับการตรวจ ไม่มีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 21 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ระดับความความคิดเห็นต่อคุณสมบัติ เฉพาะตัว	N	mean	SD	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	
				F	Sig.
ด้านความรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน	40	4.01	0.936	0.080	0.970
ด้านคุณสมบัติประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายใน	40	4.10	0.897	0.195	0.899

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย แต่ละด้าน มีค่าดังนี้ 1)ด้านความรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.970 2)ด้านคุณสมบัติประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายใน ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.899 ซึ่งทั้ง 2 ด้าน มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับความระดับความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในด้านความรู้ในวิชาชีพ และระดับความระดับความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติประจำตัว ในมุมมองของผู้รับการตรวจ ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 22 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ระดับความความคิดเห็นที่มีต่อ คุณสมบัติเฉพาะตัว	N	mean	SD	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	
				F	Sig.
ด้านความรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน	40	4.01	0.936	1.054	0.359
ด้านคุณสมบัติประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายใน	40	4.10	0.897	0.213	0.809

จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ แต่ละด้าน มีค่าดังนี้ 1) ด้านความรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.359 2) ด้านคุณสมบัติประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายใน ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.809 ซึ่งทั้ง 2 ด้าน มีค่า

มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับความระดับความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบ ภายในด้านความรอบรู้ในวิชาชีพ และระดับความระดับความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติประจำตัว ในมุมมองของผู้รับการตรวจไม่มีความแตกต่างกันตาม ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 23 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ระดับความความคิดเห็นที่มี ต่อวิธีการ ปฏิบัติงานตรวจสอบ	N	mean	SD	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	
				F	Sig.
ด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่าย ตรวจสอบ	40	4.26	0.751	0.540	0.658
ด้านวิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	40	4.23	0.767	0.770	0.518
ด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่าง ทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	40	4.02	0.811	1.462	0.241
ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบ ของฝ่ายตรวจสอบ	40	4.18	0.750	1.491	0.233
ด้านการติดตามผลการตรวจสอบของฝ่าย ตรวจสอบ	40	3.98	0.8015	0.372	0.774

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) ของระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ จำแนกตามตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย แต่ละด้าน มีค่าดังนี้ 1)ด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.658 2)ด้านวิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.518 3)ด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.241 4)ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.233 5)ด้านการติดตามผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.774 ซึ่งทั้ง 5 ด้าน มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับความระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบทั้ง 5 ด้าน ในมุมมองของผู้รับการตรวจ ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 24 ตารางผลการทดสอบ One – way Anova เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ระดับความความคิดเห็นที่มี ต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบ	N	mean	SD	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
				F	Sig.
ด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	40	4.26	0.751	4.558	0.017*
ด้านวิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	40	4.23	0.767	1.147	0.329
ด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	40	4.02	0.811	0.392	0.679
ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	40	4.18	0.750	1.329	0.277
ด้านการติดตามผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	40	3.98	0.8015	1.082	0.350

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) ของระดับความคิดเห็น ที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบในมุมมองของ จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ แต่ละด้าน มีค่าดังนี้ 1)ด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed)* เท่ากับ 0.017 มีค่าน้อยกว่า 0.05 สรุปได้ว่า ระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านการวางแผนการตรวจสอบในมุมมองของผู้รับการตรวจ มีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ ในขณะที่ 2)ด้านวิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.329 3)ด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.679 4)ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.277 5)ด้านการติดตามผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.350 มีค่ามากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับความระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบด้าน 2) – 5) ในมุมมองของผู้รับการตรวจไม่มีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในในมุมมองผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ซึ่งจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) จำนวน 40 คน สามารถสรุปผลการศึกษา โดยจำแนกตามส่วนได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 67.50 เป็นเพศหญิง มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 55 มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 24 ทำงานที่ธนาคารกรุงไทย 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21 ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 15 และส่วนใหญ่สังกัดสายงานบริหารคุณภาพสินเชื่อและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย ร้อยละ 25 มีความเข้าใจในความหมาย และบทบาทหน้าที่ของการตรวจสอบอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้ ด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ย 4.21 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ได้รับการตรวจ มีความเข้าใจในความหมายของการตรวจสอบภายในเป็นอย่างดี และด้านบทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ย 4.10 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ได้รับการตรวจ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของการตรวจสอบภายในเป็นอย่างดี ขณะที่ความคิดเห็นที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ได้รับการตรวจ มีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้ ด้านคุณสมบัติประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ย 4.10 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้รับการตรวจเห็นด้วยว่า ผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารกรุงไทย มีคุณสมบัติประจำตัวเหมาะสม เป็นไปตามที่สอบถาม และด้านความรอบรู้ใน

วิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ย 4.01 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ได้รับการตรวจเห็นด้วยว่าผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารกรุงไทยมีความรอบรู้ในที่มีต่อวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับการตรวจ มีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.13 ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.26 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ได้รับการตรวจเห็นด้วยว่า ผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารกรุงไทยมีการวางแผนงานตรวจสอบได้เป็นไปตามที่สอบถาม ด้านวิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.23 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ได้รับการตรวจ เห็นด้วยว่า ผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารกรุงไทย มีวิธีการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถาม ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.18 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ได้รับการตรวจ เห็นด้วยว่า ผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารกรุงไทย มีการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถาม ด้านให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.02 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ได้รับการตรวจ เห็นด้วยว่า ผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารกรุงไทย มีการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบ เป็นไปตามที่สอบถาม และด้านการติดตามผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 3.98 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ได้รับการตรวจเห็นด้วยว่า ผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารกรุงไทย มีการติดตามผลการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถาม

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระดับความเข้าใจในด้านความหมาย และด้านบทบาทหน้าที่ การตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ
2. ระดับความคิดเห็นของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย และตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ
3. ระดับความคิดเห็นของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ ยกเว้นด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบที่มีผลสรุปออกมาว่า ระดับความคิดเห็นของ

4. พนักงานฯ ด้านการวางแผนการตรวจสอบของฝ่าย ตรวจสอบ มีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาระดับความเข้าใจในด้านความหมาย และด้านบทบาทหน้าที่ การตรวจสอบภายใน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ยุวดี เครือรัฐติกาการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้บริหารบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของฝ่ายตรวจสอบภายใน ที่สรุปผลว่า ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายในมีความแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษาของผู้บริหาร ยกเว้นระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากศึกษาในเรื่องของความคิดเห็นของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย แม้ว่าส่วนใหญ่จะมีความเห็นด้วยกับระดับความรอบรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบ และเห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายในของธนาคาร แต่ก็มีบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นไม่เห็นด้วย แม้จะเป็นส่วนน้อยแต่ก็ถือเรื่องเป็นเรื่องที่ฝ่ายตรวจสอบภายในควรให้ความสำคัญ และเข้าไปเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงเหตุผลของความคิดเห็นดังกล่าว และร่วมกันพัฒนาแก้ไขให้การทำงานของฝ่ายตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ตรวจสอบภายในควรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ กล่าวคือ ควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในโดยตรง และเกี่ยวข้องโดยอ้อม เพื่อเป็นประโยชน์ต่องานตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ควรหาความรู้จากหลายแหล่ง ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบ และเพิ่มความหลากหลายในองค์ความรู้ที่ได้รับ
2. ไม่เพียงแต่พัฒนาตนในด้านขององค์ความรู้ แต่ผู้ตรวจสอบภายในควรจะต้องพัฒนาในด้านบุคลิกภาพ ความสามารถในการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวบุคคลและผลงานการตรวจสอบ
3. ผู้ตรวจสอบภายในต้องคอยติดตาม และทำความเข้าใจข้อบังคับ กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรอยู่เสมอ เพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างถูกต้องตามมาตรฐานขององค์กร และสามารถทำให้ตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง ถูกประเด็น ทั้งยังเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวของผู้ตรวจสอบเอง
4. ฝ่ายตรวจสอบภายในควรเพิ่มความสำคัญในเรื่องของการติดตามผลหลังการตรวจสอบ เนื่องจากเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะสามารถบอกเราได้ว่าเมื่อได้รับการตรวจสอบ และ

5. ได้รับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงพัฒนาแล้ว ผู้ได้รับการตรวจสอบได้ปฏิบัติตามคำแนะนำดังกล่าวหรือไม่ หากพบว่าไม่ได้ปฏิบัติตามก็ควรจะต้องมีการดำเนินการต่อไป โดยอาจเป็นการแจ้งให้ระดับหัวหน้าทราบก่อน หากยังไม่มีการแก้ไขใด ๆ ก็อาจจะแจ้งเรื่องต่อผู้บริหารต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ผู้ที่สนใจศึกษารั้งต่อไปควรเพิ่มข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจมีผลต่อความคิดเห็น เช่น ตำแหน่งงานปัจจุบัน
2. ควรเก็บข้อมูลเรื่องจุดแข็งและจุดอ่อนของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และนำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือต่อยอดวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ควรเพิ่มความหลากหลายของประชากรที่ศึกษา เช่น ศึกษาจากพนักงานหลายสาขา อาจจะเลือกเป็นเขต หรือจังหวัด เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายจากพนักงาน เช่น หากศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสาขาต่างจังหวัด อาจทำให้เราได้รับข้อมูลที่แตกต่างออกไป เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันกับในเมือง

ข้อจำกัด

จากการศึกษาข้อจำกัดหลักที่ผู้ศึกษาพบ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากในช่วงของการเก็บข้อมูลแบบสอบถามนั้น อยู่ในช่วงการระบาดของโรคติดต่อ Covid-19 บริษัทส่วนใหญ่จึงมีนโยบาย Work from Home สำหรับธนาคารกรุงไทยก็เช่นกัน ได้มีนโยบายสลับกลุ่มพนักงานเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน เพื่อลดการพบปะกันของพนักงาน ทำให้การประสานงานในการทำแบบสอบถามของ คุณรัชณี มวลศรี (พนักงานกรุงไทยผู้กรุณาเป็นผู้ประสานงาน) เป็นไปอย่างค่อนข้างลำบาก แม้จะเป็นแบบสอบถามที่ทำผ่าน Online แต่การสื่อสาร พูดคุย กับพนักงานท่านอื่น ๆ เพื่อชี้แจงที่มาและวัตถุประสงค์ของการทำแบบสอบถามนั้นยังมีความจำเป็นอยู่

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมบัญชีกลาง. 2546. แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน. ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2563, จาก http://www.bpi.ac.th/images/Internal_Audit/24.09.2546.pdf

จิรวรา ตันมงคลกาญจน. 2550. ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำ สักนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2562. รายงานประจำปีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2563. จาก <https://krungthai.com/th/investor-relations/financial-information/annual-report>

พิไล เปี่ยมพงศ์สานต์ และคณะ. 2541. การตรวจสอบภายใน : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ:บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.

ไพรัช พร้อมโกมล. 2541. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง ความจำเป็น ประโยชน์ และ ความสำคัญของการตรวจสอบภายใน การวางแผนการตรวจสอบภายใน. สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย

ยุวดี เจริญรัฐติกาล. 2559. ทศนคติของผู้บริหารบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน. บทความวิจัย

สุพัตรา สุภาพ. 2545. สังคมวิทยา. (พิมพ์ครั้งที่ 22). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

อุษณา ภัทรมนตรี. 2560. การตรวจสอบภายในสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาต่างประเทศ

Feldmanh, M.P. 1971. **Psychology in the Industrial Environment**. London : Butter Worth,.

Good, Carter V. 1973. **Dictionary of Education**. New York: McGraw – Hills Book.

Hornby, et al. 1968. **Working with Parents of Children with Special Need**. New Jersey: Prentice Hall.

Likert, Rensis. 1967. **The Method of Constructing and Attitude scale, reading in Attitude**. New Jersey: Prentice Hall.

Remmers,H.H.,H.L. Gage and j.Francis Rummel. 1965. **Practical Introduction to Measurement and Evaluation**. 2nd ed. New York : Haper & Row

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อการศึกษาข้อมูล เรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) และเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน และศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายใน ของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ สำหรับความอนุเคราะห์ที่สละเวลาในการทำแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามข้อมูลจริงของท่าน

1. เพศ

() 1.1 ชาย

() 1.2 หญิง

2. อายุ

() 2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

() 2.2 25 – 35 ปี

() 2.3 36 – 45 ปี

() 2.4 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() 3.3 ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด

- () 4.1 ต่ำกว่า 5 ปี () 4.2 5 – 10 ปี
 () 4.3 11 – 15 ปี () 4.4 16 -20 ปี
 () 4.5 21 ปีขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

- () 5.1 ไม่เคย () 5.2 1 – 2 ครั้ง
 () 5.3 3 – 5 ครั้ง () 5.4 มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

6. สายงานที่สังกัด

- () 6.1 สายงานบริหารคุณภาพสินเชื่อและกระบวนการธุรกิจเครือข่ายรายย่อย
 () 6.2 สายงานเทคโนโลยี
 () 6.3 สายงานบริหารการเงิน
 () 6.4 สายงานธุรกิจภาครัฐ
 () 6.5 สายงานธุรกิจตลาดเงินตลาดทุน
 () 6.6 สายงานบริหารจัดการทางการเงินเพื่อธุรกิจ
 () 6.7 สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2
 () 6.8 สายงานปฏิบัติการ
 () 6.9 สายงานปรับโครงสร้างหนี้และบริหารทรัพย์สิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจในความหมาย และบทบาทหน้าที่ของการตรวจสอบ
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงตามความเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมายของการตรวจสอบภายใน	ระดับความเข้าใจในความหมาย				
	สูง มาก	สูง	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ เข้าใจ
1.การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่น และคำปรึกษาอย่างอิสระและเที่ยงธรรม					
2.การตรวจสอบภายใน คือ การประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของงานด้านบริหารความเสี่ยง การควบคุม และกำกับดูแล					
3.การตรวจสอบภายในเป็นการตรวจสอบเอกสารและการปฏิบัติงาน เพื่อเชื่อมั่นว่าถูกต้อง ครบถ้วน และปฏิบัติตามข้อกำหนด					
4.การตรวจสอบภายในเป็นการสอบทานและควบคุมการปฏิบัติงาน หากจุดบกพร่อง เพื่อนำไปสู่การแก้ไขและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน					

บทบาทและหน้าที่ของการตรวจสอบภายใน	ระดับความเข้าใจในความหมาย				
	สูง มาก	สูง	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ เข้าใจ
1.ตรวจสอบโดยใช้แนวความเสี่ยง ซึ่งผู้ตรวจสอบต้องเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเพียงพอ เพื่อเลือกกิจกรรมจากระดับความเสี่ยงที่มี					
2.ตรวจสอบแบบมีส่วนร่วมโดยเน้นการประสานงานกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ตรวจสอบ เพื่อแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นร่วมกัน					
3.ติดตามแนวความคิดทางการบริหารใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มวิสัยทัศน์ และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานตรวจสอบ					
4.แนะนำ ให้คำปรึกษาเพื่อให้การทำงานของผู้ได้รับการตรวจสอบเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายใน
ธนาคารกรุงไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงตามความเห็นของท่านมากที่สุด

ความรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบ ภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน ตรวจสอบ					
2. ช่วยแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่าง ชัดเจน และตรงประเด็น					
3. ทราบระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานใน งานที่เข้าตรวจสอบเป็นอย่างดี					
4. พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ติดตามนโยบาย และกลยุทธ์ใหม่ ๆ ของธนาคารอยู่เสมอ					

คุณสมบัติประจำตัวของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. วางตนเหมาะสมกับกาลเทศะ					
2. มีความสามารถในการเรียนรู้ มีไหวพริบ ช่าง สังเกต และมีการใช้ความคิดอย่างมีเหตุมีผล					
3. มีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษย สัมพันธ์และรักษาสัมพันธภาพอันดีกับท่าน					
4. มีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดเห็นทั้ง ด้วยวาจา และลายลักษณ์อักษร					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นด้านวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบภายใน
ธนาคารกรุงไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงตามความเห็นของท่านมากที่สุด

4.1 การวางแผนการตรวจสอบของฝ่าย ตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. มีการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องที่ต้องการเข้า ทำการตรวจสอบได้อย่างชัดเจน					
2. มีการกำหนดระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบ อย่างชัดเจน และเหมาะสม					
3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการ ตรวจสอบอย่างชัดเจน และแจ้งให้ทราบก่อนเข้า ทำการตรวจสอบ					
4. มีการแจ้งข้อมูลที่เป็นที่ท่านควรทราบ ล่วงหน้า เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					

4.2 วิธีการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1. การปฏิบัติงานตรวจสอบดำเนินการโดยกระทบ การปฏิบัติงานประจำวันของท่านน้อยที่สุด					
2. การตรวจสอบเป็นการตรวจสอบเพื่อการป้องกัน ช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากกว่าตรวจเพื่อ การจับผิด					
3. ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริงและเปิด โอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อน สรุปผลและรายงานการตรวจสอบ					
4. มีการตรวจสอบอย่างเป็นขั้นตอน ไม่สร้างความ สับสนให้แก่ท่าน					

4.3 การให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่าง ทำการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1. ท่านได้รับคำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ดีใน ประเด็นที่ท่านสงสัยอย่างชัดเจน					
2. ท่านได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้ตรวจ สอบซึ่งอ้างอิงระเบียบการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง					
3. ผู้ตรวจสอบให้ความช่วยเหลือประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องเป็น มาตรฐานเดียวกัน					
4. มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนใน การปฏิบัติงานของฝ่ายงาน					

4.4 การสรุปผลและรายงานผลการ ตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. มีการสรุปผลการตรวจสอบจากหลักฐานที่ ตรวจพบ และบันทึกข้อมูลไว้เป็นลายลักษณ์ อักษร					
2. มีการสรุปผลการตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็นตามความเป็นจริง					
3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขในรายงาน ตรวจสอบเป็นประโยชน์ สามารถนำไปแก้ไข และปฏิบัติได้จริง					
4. รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจน เข้าใจ ง่าย สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานต่อไป ได้					

4.5 การติดตามผลการตรวจสอบ ของฝ่ายตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
1. ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อท่านเพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ					
2. ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขให้กับท่านได้แล้วเสร็จ					
3. ตรวจสอบมีความสม่ำเสมอในการติดตามความคืบหน้า					
4. ผู้ตรวจสอบได้มีการติดตามผลการแก้ไขข้อผิดพลาดได้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด					

ประวัติผู้ศึกษา

นางสาววันวิสาข์ ประเสริฐไชยกุล สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2561 และศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2562 ปัจจุบันทำงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชี บริษัท เอเอ็นเอส ออดิท จำกัด