

การศึกษาประสิทธิภาพผลงานตรวจสอบภายในของ  
บริษัท ชินเอนด์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

สุธิรา บัวเทศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การศึกษาประสิทธิภาพผลงานตรวจสอบภายในของ  
บริษัท ชินเอนด์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

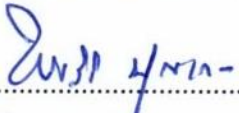
สุธิรา บัวเทศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
ปีการศึกษา 2562  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

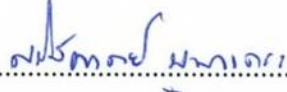
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การศึกษาประสิทธิภาพผลงานตรวจสอบภายในของ
ชื่อผู้ศึกษา	บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน
ปริญญา	นางสาวสุธิรา บัวเทศ
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	การตรวจสอบภายใน
ปีการศึกษา	อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม
	2562

---

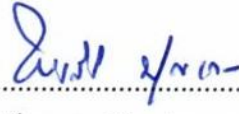
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยอนุมัติให้นับการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน

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

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ศิริพรรณ เชื้อนชายแก้ว)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม)

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การศึกษาประสิทธิผลงานตรวจสอบภายในของ บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน
ชื่อผู้ศึกษา	นางสาวสุธิตา บัวเทศ
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การตรวจสอบภายใน
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม
ปีการศึกษา	2562

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความเห็นของพนักงานเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลของหน่วยงานตรวจสอบภายใน บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้ที่เคยได้รับการตรวจสอบ การศึกษาใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานที่เคยได้รับการตรวจสอบ จำนวน 90 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.30 มีช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 45.60 มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 62.20 มีระยะเวลาในการทำงาน อยู่ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 38.90 และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดฝ่ายคลังสินค้า ร้อยละ 21.10 ความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยประสิทธิผลการตรวจสอบที่มีระดับมากที่สุดคือ ด้านจริยธรรม และคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.96) และด้านการรายงานการปฏิบัติงานการตรวจสอบ ด้านการประเมินความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.92) เนื่องจากในการทำงานหน่วยงานตรวจสอบมีความสุจริต โปร่งใส เนื่องจากในการทำงานขึ้นตรงกับคณะกรรมการตรวจสอบ และมีการวางแผนการทำการตรวจสอบอย่างชัดเจนโดยไม่เลือกปฏิบัติ และหน่วยงานตรวจสอบมีการเก็บรักษาความลับของข้อมูลที่ได้มาอย่างรอบครอบ ไม่ได้นำไปเปิดเผยหรือนำข้อมูลที่ได้มาไปใช้ส่วนตน

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องการศึกษาประสิทธิผลของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากท่าน อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการศึกษาค้นคว้าอิสระ จนกระทั่ง สำเร็จเป็นรูปเล่ม ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอขอบพระคุณอาจารย์ไว้ ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณพนักงานของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในการศึกษา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ รวมทั้งพี่ๆ และเพื่อนๆ นักศึกษา ปริญญาโททุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำซึ่งทำให้ การศึกษาในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จด้วยดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
บทที่	
1 บทนำ .....	1
องค์กรและลักษณะธุรกิจขององค์กร .....	1
ปัญหาและลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร .....	3
ผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร .....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน .....	5
ประสิทธิผลงานตรวจสอบภายใน .....	10
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน .....	11
การประเมินผลการปฏิบัติงาน .....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
3 ระเบียบวิธีการศึกษา .....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	18
สถิติที่ใช้ในการศึกษา .....	19

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	20
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม .....	20
การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน .....	22
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอ .....	38
สรุปผลการศึกษา .....	38
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ .....	40
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป .....	40
บรรณานุกรม .....	41
ภาคผนวก .....	43
ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค่าน้ำอึสระ .....	44
ประวัติผู้ศึกษา .....	51

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	20
2	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....	20
3	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	21
4	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน .....	21
5	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานในองค์กร ...	21
6	จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานสังกัด .....	22
7	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน .....	23
8	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน .....	24
9	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของหน่วยงาน ตรวจสอบภายใน .....	26
10	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการวางแผนการตรวจสอบ .....	27
11	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ .....	28
12	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการรายงานการปฏิบัติการตรวจสอบ .....	30
13	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ .....	32
14	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแล .....	33
15	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง .....	34
16	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร .....	35
17	สรุปผลการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติการของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทั้ง 10 ด้าน .....	37



## บทที่ 1

### บทนำ

เทคโนโลยีมีบทบาทต่อการดำเนินวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปจากเดิม นวัตกรรมเทคโนโลยีหลายอย่างเข้ามาแทรกแซงขัดจังหวะ จนกลายเป็นคำกล่าวถึงการขัดจังหวะทางเทคโนโลยี (Disruptive Technology) เช่นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ การใช้จ่ายเงินแบบสังคมไร้เงินสด ธุรกิจและอุตสาหกรรมหลายแห่งต้องปรับตัวให้ก้าวทันสอดรับต่อการแทรกแซงขัดจังหวะทางเทคโนโลยี ตลอดจนพัฒนาตัวเองให้สามารถอยู่รอดแข่งขันได้ ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมธนาคารแบบไร้ธนาคาร การตลาดแบบออนไลน์ การผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรม และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

### องค์กรและลักษณะธุรกิจขององค์กร

บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีที่มาจากบริษัท คอมเพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งก่อตั้งเมื่อวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2531 โดยบริษัทมีวัตถุประสงค์นำเข้าและจัดจำหน่ายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และระบบสารสนเทศ ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการร่วมทุนกับ บริษัท ซินเน็ค เทคโนโลยี่ อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จากสาธารณรัฐไต้หวัน ผู้จัดจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี รายใหญ่ของโลก ในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการเปลี่ยนชื่อจาก บริษัท คอมเพ็ค (ประเทศไทย) จำกัด เป็น บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด และย้ายสำนักงานใหญ่พร้อมศูนย์ขนส่งและกระจายสินค้าแห่งใหม่ ตั้งอยู่ที่ ถนนสุขนครสวัสดิ์ เลียบทางด่วนรามอินทรา

บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้รับใบรับรองมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 14001:2004 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม จาก บูโร เวกริทซ์ เซอทิฟิเคชั่น ด้านการประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์ แบบสั่งประกอบ และบริการหลังการขาย ต่อมา เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 บริษัทได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนกับกระทรวงพาณิชย์ และเปลี่ยนชื่อ เป็น บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเปิดทำการซื้อขายให้กับนักลงทุนวันแรกในวันที่ 16 มิถุนายน 2551

บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประเภทสินค้าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ระบบสารสนเทศ วัสดุสิ้นเปลืองที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ โดยบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย)

จำกัด (มหาชน) ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายสินค้าจากผู้ผลิตที่เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ชั้นนำระดับโลกหลากหลายประเภทมากกว่า 60 ตราสินค้าเช่น Samsung, Apple, Huawei, Asus, Dell, Canon, Epson เป็นต้น และมีฐานลูกค้าผู้ประกอบการด้านสินค้าคอมพิวเตอร์มากกว่า 5,000 ราย เช่นกลุ่มลูกค้าผู้วางระบบซอฟต์แวร์ปฏิบัติการรายใหญ่ ผู้ผลิตจำหน่ายคอมพิวเตอร์ภายใต้เครื่องหมายการค้าของตัวเอง รวมถึงผู้ให้บริการเครือข่ายห้างสรรพสินค้า ห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ ร้านค้าปลีก ค้าส่งทั่วประเทศ ร้านจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียน รวมถึงภูมิภาคอินโดไชน่า เป็นต้น

ปัจจุบันธุรกิจมีทุนจดทะเบียน 880,000,000 บาท ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว 847,361,206 บาท ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ เลขที่ 433 ถนนสุขนครสวัสดิ์ แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230 มีสาขาในกรุงเทพฯทั้งหมด 5 สาขา และสาขาต่างจังหวัด 6 สาขา และศูนย์บริการ HUAWEI BY SYNEX ทั้งหมด 8 ศูนย์บริการ

บริษัท ซินเน็ค ประเทศไทย มีบริษัทที่ถือหุ้นรายใหญ่ 2 บริษัทได้แก่ บริษัท ที.เค.เอส เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จำนวน 38.51% และ King's Eye Investments Ltd. 34.99% บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้มีการเข้าถือหุ้นในบริษัทย่อย ได้แก่ บริษัท พี ที ออโตเมชัน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 50% บริษัท พรินซ์ โซลูชันส์ จำกัด จำนวน 99.99% และบริษัท เน็กซ์ แคปิตอล จำกัด

เนื่องจากธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยี ~~ไอที~~ สินค้ามีการพัฒนาเทคโนโลยีและออกผลิตภัณฑ์ใหม่อย่างรวดเร็ว เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายใต้การบริหารความเสี่ยงการควบคุมและการกำกับดูแลที่ดี มีประสิทธิผล หน่วยงานตรวจสอบภายในมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสร้างความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา โดยการประเมินกระบวนการควบคุม การกำกับดูแลการดำเนินงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การจัดซื้อ การขาย การบริหารสินค้าคงเหลือ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

ดังนั้น เพื่อให้การตรวจสอบภายในมีการพัฒนากระบวนการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล นอกจากผู้ตรวจสอบต้องมีความรู้ความสามารถแล้ว บริษัทยังต้องมีความพร้อมด้านระบบงานและระบบสารสนเทศ รวมทั้งต้องได้รับการสนับสนุนและความเชื่อถือในการตรวจสอบภายในจากผู้บริหารองค์กร และความร่วมมือจากผู้รับตรวจด้วย เพราะหากผลงานไม่เป็นที่ยอมรับและผู้รับการตรวจไม่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น จะทำให้งานตรวจสอบนั้นสูญเปล่าและผลเสียจะตกอยู่กับองค์กรเนื่องจากปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นยังไม่ได้แก้ไขอย่างถูกต้อง

## ปัญหาและลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร

ปัญหาที่พบบนพนักงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีความรู้สึกไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้รับการตรวจเท่าที่ควร เนื่องจากเมื่อมีการตรวจสอบและได้มีการสอบถามข้อเท็จจริงกับทางผู้รับการตรวจสอบเพิ่มเติม ทางผู้รับตรวจบางหน่วยงานไม่มีการตอบกลับถึงสาเหตุของข้อสงสัย หรือต้องใช้ระยะเวลา และบางกรณีต้องมีการติดตามขอข้อมูลที่เคยสอบถามมากกว่า 2 ครั้ง ถึงจะได้รับการตอบกลับ และในบางกรณีทางหน่วยงานผู้รับตรวจไม่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานตรวจสอบ ทำให้บางหัวข้อต้องทำการยกเลิกตรวจสอบชั่วคราวหรือไม่สามารถออก เอกสารการปิดตรวจได้

## ผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นขององค์กร

จากปัญหาข้างต้นผลกระทบของต่อหน่วยงานตรวจสอบมีดังต่อไปนี้ การตอบกลับข้อสงสัยล่าช้าทำให้หน่วยงานตรวจสอบใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบนานกว่ากำหนด เนื่องจากต้องรอข้อมูลจากผู้รับตรวจ และการที่ผู้รับตรวจไม่ตอบกลับข้อสงสัยเลยทำให้ผู้ตรวจสอบไม่สามารถสรุปได้ว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นความจริงหรือเท็จประการใด ทำให้ข้อมูลที่สรุปมาไม่มีที่น่าเชื่อถือ

ผลกระทบต่อองค์กร เนื่องจากหน่วยงานตรวจสอบเป็นผู้ช่วยผู้บริหารเรื่องการตรวจสอบข้อผิดพลาด และวิธีการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎที่บริษัทได้ตั้งไว้ จะทำให้ผู้บริหารไม่ทราบถึงข้อผิดพลาดในหน่วยงานที่ตนเองกำกับหรือทราบข้อผิดพลาดล่าช้า ต้องรอให้เกิดเรื่องขึ้นก่อนถึงจะมารู้ภายหลัง ในการที่ผู้ตรวจสอบไม่สามารถตรวจสอบรายการที่ผู้รับตรวจไม่ให้ความร่วมมือทำให้ไม่ทราบว่าภายในเกิดการทุจริตเกิดขึ้นหรือไม่

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาประสิทธิผลการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อต้องการทดสอบว่าวิธีการตรวจสอบในปัจจุบัน มีผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน หรือไม่อย่างไร โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้รับการตรวจ และ หัวหน้างาน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้รับการตรวจ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลงานตรวจสอบภายในของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในของพนักงาน

## **ขอบเขตการศึกษา**

การศึกษาใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับระดับประสิทธิผลหน่วยงานตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน และการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

### **ด้านประชากร**

ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรที่จะทำการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยเป็นพนักงานที่เคยได้เป็นผู้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน โดยมีประชากรทั้งหมด 824 คน และแบ่งเป็นฝ่ายใหญ่ๆ ได้ดังนี้ ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายควบคุมสินค้า ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายนำเข้า ฝ่ายบริการลูกค้า และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

### **ตัวแปรที่ศึกษา**

#### ด้านเวลา

ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาไว้ระหว่างวันที่ 15 พฤษภาคม – 15 กรกฎาคม 2563 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

## **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ผู้บริหารและพนักงานตรวจสอบภายในอาจใช้เป็นข้อมูลจากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานและวิธีการตรวจสอบ
2. ผู้บริหารหน่วยงานได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อาจนำไปประยุกต์ วางแผนและกำหนดนโยบายการกำกับดูแลและการตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของหน่วยงานตรวจสอบภายในของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยเรียงลำดับการนำเสนอในประเด็นดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
2. ประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายใน
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

#### มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน

##### มาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards)

วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของ กิจกรรมการตรวจสอบภายใน ต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรงานตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ควรสอดคล้องกับคำนิยามของการตรวจสอบภายใน ประมวลจรรยาบรรณและมาตรฐาน หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องทบทวนกฎบัตรงานตรวจสอบภายในเป็นระยะๆ และนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการเพื่ออนุมัติ ต้องมีการกำหนดสถานภาพของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ในองค์กร ซึ่งรวมถึงสายการรายงานและความสัมพันธ์ของหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบกับคณะกรรมการ การกำหนดอำนาจในการเข้าถึงข้อมูล และทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตรวจสอบและบุคลากร การกำหนดขอบเขตของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในที่มีลักษณะเป็นการบริการให้ความเชื่อมั่นแก่องค์กรลักษณะงานเป็นงานบริการให้คำปรึกษาต้องกำหนดไว้ในกฎบัตรงานตรวจสอบภายในและหากมีการให้บริการลักษณะนี้แก่บุคคลหรือองค์กรภายนอกก็ต้องระบุไว้ในกฎบัตรงานตรวจสอบภายในเช่นเดียวกัน ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระและผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรมในการทำการตรวจสอบภายในต้องปราศจากการแทรกแซงใดๆ ทั้งในเรื่องขอบเขตของการตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงาน และการสื่อสารผลการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบ

ภายในต้องมีทัศนคติที่ไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ และหลีกเลี่ยงในเรื่องของความ ขัดแย้งทางผลประโยชน์ ใดๆ ผู้ตรวจสอบภายในต้องละเว้นการประเมินงานที่ตนเองเคยรับผิดชอบมาก่อน การที่ผู้ตรวจสอบภายในให้บริการให้ความเชื่อมั่นแก่กิจกรรมที่ผู้ตรวจสอบภายในเคยรับผิดชอบในรอบปีที่ผ่านมาอาจทำให้พิจารณาได้ว่าเป็นเหตุบั่นทอนความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน การกิจการให้ความเชื่อมั่นแก่กิจกรรมที่หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบรับผิดชอบต้องควบคุมดูแลโดยหน่วยงานอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในสามารถบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเองเคยรับผิดชอบมาก่อนได้

ถ้าผู้ตรวจสอบภายในพิจารณาว่าอาจมีเหตุบั่นทอนความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรมในงานบริการให้คำปรึกษาใดๆ ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยให้ผู้รับบริการได้รับทราบก่อนรับภารกิจนั้น ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพ การกิจการตรวจสอบภายในต้องกระทำด้วยความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพ ความเชี่ยวชาญเยี่ยงวิชาชีพ ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรู้ทักษะและความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายกิจกรรมตรวจสอบภายในต้องดำเนินการโดยผู้มีความรู้ทักษะและความสามารถอื่นที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องขอคำแนะนำและความช่วยเหลือหากผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ทักษะและความสามารถอื่นที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตรวจสอบไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดของภารกิจ ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรู้เพียงพอที่จะสามารถประเมินความเสี่ยงของการเกิดทุจริตและแนวทางในการบริหารจัดการทุจริตขององค์กรแต่ไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเทียบเท่ากับผู้มีหน้าที่โดยตรงในการสืบสวนและสอบสวนการทุจริต ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรู้เพียงพอเกี่ยวกับความเสี่ยงและการควบคุมหลักของเทคโนโลยีสารสนเทศและรู้เทคนิคการตรวจสอบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ อย่างไรก็ตามผู้ตรวจสอบภายในทุกคนไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเทียบเท่ากับผู้ตรวจสอบภายในที่รับผิดชอบงานตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องปฏิเสธภารกิจการให้คำปรึกษา หรือขอคำแนะนำและความช่วยเหลือ ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นที่จำเป็นต่อการบริการให้คำปรึกษานั้นไม่ว่าเพียงบางส่วนหรือทั้งหมดของภารกิจ ความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง และใช้ทักษะเยี่ยงผู้ตรวจสอบภายในที่มีความรู้ ความสามารถและความสุขุมรอบคอบ อย่างสมเหตุสมผล อย่างไรก็ตาม ความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพไม่ได้หมายความว่าจะไม่มีความผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้น ผู้ตรวจสอบภายในต้องตระหนักถึงความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญที่อาจมีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ การปฏิบัติงาน และทรัพยากรขององค์กรอย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ตรวจสอบภายในจะได้ใช้ความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพในกระบวนการให้ความเชื่อมั่นแล้วก็ไม่อาจเป็นหลักประกันว่าจะสามารถบ่งชี้ถึงความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญได้ทั้งหมด ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้วยความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพโดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับคำปรึกษา รวมทั้งลักษณะ

ของงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานและการสื่อสารผลของภารกิจความสัมพันธ์ของความซับซ้อน และขอบเขตของงานที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของ ภารกิจ และความคุ้มค่าของภารกิจ การให้คำปรึกษาต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ผู้ตรวจสอบภายในต้องแสวงหาความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง โครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องพัฒนา และดำเนินโครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพให้ครอบคลุม ทุกแง่มุมของกิจกรรมการ ตรวจสอบภายใน ความจำเป็นของโครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพ โครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพต้องมีการประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร การประเมินภายใน องค์กรการประเมินภายในองค์กรต้องประกอบด้วย การติดตามประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรม การตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่อง และการประเมินตนเองเป็นระยะ หรือประเมินโดยบุคคลอื่น ภายในองค์กรที่มีความรู้เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในอย่างเพียงพอ การรายงานผล ของโครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องสื่อสารผลของ โครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ การใช้ข้อความ "สอดคล้องตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน" หัวหน้าผู้บริหารงาน ตรวจสอบสามารถระบุว่าการตรวจสอบภายในสอดคล้องกับมาตรฐานสากลการปฏิบัติงาน วิชาชีพการตรวจสอบภายในก็ต่อเมื่อผลการประเมินของโครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพ สันับสนุนกับข้อความดังกล่าวจริง การเปิดเผยข้อมูลการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน เมื่อการปฏิบัติ ไม่สอดคล้องกับคำนิยามของการตรวจสอบภายใน ประมวลจรรยาบรรณและมาตรฐานส่งผล กระทบต่อขอบเขตหรือการดำเนินกิจกรรมการตรวจสอบภายในหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ต้องเปิดเผยถึงการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องและผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้บริหารระดับสูงและ คณะกรรมการ

#### มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards)

การบริหารกิจกรรมการตรวจสอบภายในหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องบริหาร กิจกรรมการตรวจสอบภายในอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการตรวจสอบภายใน เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร บทตีความ: การบริหารกิจกรรมการตรวจสอบภายในจะเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผลของกิจกรรมการตรวจสอบภายในบรรลุตามวัตถุประสงค์และ ความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ในกฎบัตรงานตรวจสอบภายใน • กิจกรรมการตรวจสอบภายใน สอดคล้องกับคำนิยามของการตรวจสอบภายในและมาตรฐาน และบุคคลที่มีส่วนในกิจกรรมการ ตรวจสอบภายในแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติที่สอดคล้องกับประมวลจรรยาบรรณและมาตรฐาน กิจกรรมการตรวจสอบภายในเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร (และผู้มีส่วนได้เสีย) เมื่อกิจกรรมการ ตรวจสอบดังกล่าวมีความเที่ยงธรรมและสามารถให้ความเชื่อมั่นในเรื่องที่เกี่ยวข้อง และมีส่วน สันับสนุนความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง

และการควบคุม การวางแผนหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องจัดทำแผนงานตรวจสอบตามความเสี่ยงเพื่อกำหนดลำดับความสำคัญของกิจกรรมการตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับเป้าหมาย แผนภารกิจของกิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องจัดทำอย่างน้อยปีละครั้งโดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการประเมินความเสี่ยง และต้องนำข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการมาใช้ประกอบการพิจารณาในการทำหน้าที่หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องระบุและพิจารณาความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูงคณะกรรมการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรที่มีต่อความเห็นของการตรวจสอบภายในและข้อสรุปอื่นๆ ในการพิจารณารับงานให้คำปรึกษาหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรพิจารณาถึงโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การเพิ่มคุณค่า และการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร และต้องรวมภารกิจที่รับไว้ลงในแผนงานตรวจสอบด้วย การสื่อสารและอนุมัติแผนงานตรวจสอบ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องสื่อสารแผนกิจกรรมการตรวจสอบภายในและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ตลอดจนการปรับเปลี่ยนแผนระหว่างกาลที่มีนัยสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการเพื่อสอบถามและอนุมัติหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องสื่อสารถึงผลกระทบของข้อจำกัดของทรัพยากรที่จะมีต่อแผนงานด้วย การบริหารทรัพยากร หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องมั่นใจว่าทรัพยากรสำหรับงานตรวจสอบมีความเหมาะสม เพียงพอและสามารถนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติ นโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางสำหรับกิจกรรมการตรวจสอบภายใน การประสานงานหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรแลกเปลี่ยนสารสนเทศและประสานงานกับผู้ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าขอบเขตงานที่ตรวจสอบนั้นครอบคลุมเรื่องที่สำคัญอย่างเหมาะสมแล้วและเพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการเป็นระยะๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตลอดจนผลการดำเนินงานตามแผนงานของกิจกรรมการตรวจสอบภายในรายงานดังกล่าวต้องระบุถึงประเด็นความเสี่ยงและการควบคุมที่มีนัยสำคัญรวมถึงความเสี่ยงจากการทุจริตประเด็นการกำกับดูแลและเรื่องอื่นๆ ที่ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการต้องการทราบหรือร้องขอ ให้ผู้บริการจากภายนอกองค์กรและความรับผิดชอบขององค์กรต่อการตรวจสอบภายในกรณีที่การตรวจสอบภายในดำเนินการโดยผู้ให้บริการจากภายนอกองค์กรผู้ให้บริการจากภายนอกต้องทำให้องค์กรตระหนักว่าองค์กรยังคงมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำรงไว้ซึ่งกิจกรรมการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะของงาน กิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องสามารถประเมินและช่วยสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุม โดยใช้วิธีการที่เป็นระบบและเป็นระเบียบ การกำกับดูแล กิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องประเมินและให้คะแนนที่เหมาะสมสำหรับการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง กิจกรรมการตรวจสอบ



ภายใน ต้องประเมินการออกแบบ การนำไปปฏิบัติและควมมีประสิทธิผลของกิจกรรมโครงการ และวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมขององค์กรได้ กิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องประเมินว่าการกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรสนับสนุนวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กรได้หรือไม่ การบริหารความเสี่ยงกิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องประเมินควมมีประสิทธิผลและมีสวนช่วยในการปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยง

2120.A1 – กิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องประเมินความเสี่ยงขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล การดำเนินงาน และระบบสารสนเทศขององค์กรในเรื่องต่อไปนี้ • การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร • ความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ของสารสนเทศทางการเงินและสารสนเทศการดำเนินงาน • ควมมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และแผนงาน (Programs) • การดูแลรักษาทรัพย์สิน และการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับนโยบาย

กิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องประเมินโอกาสของการเกิดทุจริต และวิธีการในการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตในองค์กร ระหว่างปฏิบัติภารกิจทำให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องระบุความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของภารกิจและต้องตระหนัก ถึงการมีอยู่ของความเสี่ยงอื่นๆ ที่มีนัยสำคัญ ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องผสมผสานและนำควมรู้ในเรื่องของความเสี่ยงที่ได้มาจากการให้บริการให้คำปรึกษาไปใช้ในการประเมินผลของกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร การให้ความช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการจัดให้มีการปรับปรุงกระบวนการบริหารความเสี่ยงผู้ตรวจสอบภายในต้องย้ำเตือนว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นหน้าที่รับผิดชอบตามปกติของฝ่ายบริหาร การควบคุมกิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องช่วยให้องค์กรคงไว้ซึ่งการควบคุมที่มีประสิทธิผล โดยการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องทำการประเมินควมเพียงพอและประสิทธิผลของการควบคุมเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงภายใต้การกำกับดูแลการดำเนินงานและระบบสารสนเทศขององค์กร ผู้ตรวจสอบภายในต้องผสมผสานและนำควมรู้ในเรื่องของการควบคุมที่ได้มาจากการให้บริการให้คำปรึกษาไปใช้ในการประเมินกระบวนการควบคุมขององค์กร การวางแผนภารกิจ ผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำและบันทึกแผนของแต่ละภารกิจที่รับผิดชอบ รวมถึง วัตถุประสงค์ ขอบเขต เวลาที่ใช้และการจัดสรรทรัพยากร เพื่อภารกิจนั้นๆ ในการวางแผนภารกิจที่เป็นการให้บริการแก่องค์กรภายนอก ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตควมรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับบริการรวมทั้งข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ในภารกิจให้คำปรึกษาผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ควมรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องที่สำคัญ ต้องบันทึกเรื่องที่ทำควมเข้าใจ

ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร วัตถุประสงค์ของภารกิจในแต่ละภารกิจต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำการประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ วัตถุประสงค์ของภารกิจต้องสะท้อนให้เห็นผลการประเมินความเสี่ยง การกำหนดวัตถุประสงค์ของภารกิจผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดข้อผิดพลาด การทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และความเสี่ยงอื่นๆ ที่มีนัยสำคัญ หลักเกณฑ์ที่เพียงพอเป็นสิ่งจำเป็นต่อการประเมินการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมผู้ตรวจสอบภายในต้องมั่นใจว่าขอบเขตที่ฝ่ายบริหารและหรือคณะกรรมการใช้ในการกำหนด หลักเกณฑ์เพื่อชี้ว่ามีการบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือไม่นั้นมีความเพียงพอ หากเพียงพอแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในต้องใช้หลักเกณฑ์เดียวกันนั้นในการประเมินผลหากยังไม่เพียงพอผู้ตรวจสอบภายในต้องร่วมมือกับฝ่ายบริหารและหรือคณะกรรมการเพื่อพัฒนาหลักเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสม

## ประสิทธิผลงานตรวจสอบภายใน

การบริหารกิจกรรมการตรวจสอบภายในจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อผลงานการตรวจสอบภายในได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ในกฎบัตรงานตรวจสอบภายใน มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับมาตรฐาน และผู้ตรวจสอบภายในแสดงให้เห็นว่ามีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับประมวลจรรยาบรรณและมาตรฐาน

การตรวจสอบภายในสามารถเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร เมื่อกิจกรรมการตรวจสอบมีความเที่ยงธรรมและสามารถให้ความเชื่อมั่น และมีส่วนสนับสนุนความมีประสิทธิภาพของกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุม และดำเนินการดังนี้

1. จัดทำแผนงานตรวจสอบตามความเสี่ยงเพื่อกำหนดลำดับความสำคัญของกิจกรรมการตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ในการระบุความเสี่ยงได้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ ทบทวนและปรับแผนตามความจำเป็นเพื่อสนองต่อความเปลี่ยนแปลงขององค์กรในด้านธุรกิจ ความเสี่ยง การปฏิบัติงาน แผนงาน ระบบงาน และการควบคุม

แผนภารกิจของกิจกรรมการตรวจสอบภายในต้องจัดทำอย่างน้อยปีละครั้งโดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการประเมินความเสี่ยง และต้องนำข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการมาใช้ประกอบการพิจารณาในการทำแผนด้วย

2. ระบุและพิจารณาความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูงคณะกรรมการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรที่มีต่อความเห็นของการตรวจสอบภายในและข้อสรุปอื่นๆ พิจารณาถึงโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การเพิ่มคุณค่า และการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร และต้องรวมภารกิจที่รับไว้ลงในแผนงานตรวจสอบด้วย

3. สื่อสารแผนกิจกรรมการตรวจสอบภายในและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ตลอดจนการปรับเปลี่ยนแผนระหว่างกาลที่มีนัยสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการเพื่อสอบถามและอนุมัติหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องสื่อสารถึงผลกระทบของข้อจำกัดของทรัพยากรที่จะมีต่อแผนงานด้วย

4. การบริหารทรัพยากร มีความเหมาะสม เพียงพอและสามารถนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติ

5. กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางสำหรับกิจกรรมการตรวจสอบภายใน รูปแบบและเนื้อหาของนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับขนาดและโครงสร้างของกิจกรรมการตรวจสอบภายในและความซับซ้อนของงาน

6. ควรแลกเปลี่ยนสารสนเทศและประสานงานกับผู้ให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่น และให้คำปรึกษาทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าขอบเขตงานที่ตรวจสอบนั้นครอบคลุมเรื่องที่สำคัญอย่างเหมาะสมแล้วและเพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนกัน

7. การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ เป็นระยะๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตลอดจนผลการดำเนินงานตามแผนงานของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน รายงานดังกล่าวต้องระบุถึงประเด็นความเสี่ยงและการควบคุมที่มีนัยสำคัญ รวมถึงความเสี่ยงจากการทุจริตประเด็นการกำกับดูแลและเรื่องอื่นๆที่ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการต้องการทราบหรือร้องขอ

## แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมภายใน

การควบคุมภายในถือเป็นพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งหลายองค์กรมีการนำมาใช้ ซึ่งกรอบงานการควบคุมภายในได้ถูกพัฒนามาอย่างยาวนานโดยคณะกรรมการที่มีชื่อว่า The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission หรือที่เรียกว่า COSO โดยเมื่อแรกก่อตั้งในปี พ.ศ. 2528 เพื่อศึกษาและพัฒนาารูปแบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพตามกฎหมายต่อต้านการคอร์รัปชันของประเทศสหรัฐอเมริกา (อุษณา ภัทรมนตรี, 2555: 1-11)

ประชุม รอดประเสริฐ (2539) กล่าวว่า “การประเมินหรือการประเมินผล” มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “EVALUATION” หมายถึงกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่งนอกจากนี้ยังมีความหมายเกี่ยวเนื่องกับคำอื่นๆ อีกหลายคำเช่นการวิจัย (Research) การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบรายงานผล (Appraisal) การควบคุมดูแล (Monitoring) การประมาณการ (Assessment) และการพิจารณาตัดสิน (Judgment) เป็นต้นคำดังกล่าวอาจสรุปเป็นความหมายหรือคำจำกัดความร่วมกันได้ว่า

การประมาณค่าหรือการประมาณผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโดยอาศัยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมด้วยวิธีการสอบถามทดสอบสังเกตและวิธีการอื่นแล้วทำการวิเคราะห์เพื่อตัดสินว่าการดำเนินงานนั้นมีคุณค่าหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานนั้นมากน้อยเพียงใด

Suchman (1967) กล่าวว่า การประเมินผลหมายถึงกระบวนการศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาและไม่ปรารถนาที่เกิดจากการดำเนินงานเพื่อตัดสินคุณค่าหรือปริมาณความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยมีขั้นตอน คือ 1. การกำหนดจุดมุ่งหมายในการประเมินผล 2. การกำหนดเกณฑ์เพื่อตรวจสอบความสำเร็จ 3. การอธิบายกับความสำเร็จ 4. การรายงานและเสนอแนะการดำเนินงานต่อไป สอดคล้องกับ Chase (1978) กล่าวว่า การประเมินผลหมายถึงการตัดสินหรือการให้ความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งและ (Brown, 1983) ได้ให้ความหมายการประเมินผลว่า หมายถึงการตีความหมายของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อตอบคำถามว่าดีเพียงใด

กล่าวโดยสรุป การประเมินผล หมายถึงกระบวนการศึกษาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือการวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผลการทำงานของบุคคลกลุ่มบุคคลในองค์กร ซึ่งเป็นการตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าดีเพียงใดบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด รูปแบบการประเมินผล

### การประเมินผลการปฏิบัติงาน

องค์กรเป็นที่ทราบกันว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่ออนาคตขององค์กรโดยระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต่าง ๆ ได้นำมาใช้เช่น Economic Value Added, Balanced Scorecard ซึ่งแต่ละระบบมุ่งเน้นในเรื่องที่จะประเมินต่าง ๆ กันมีคำกล่าวที่ว่า You Get What you Measure ซึ่งหมายความว่า ท่านวัดอะไรท่านก็ได้สิ่งนั้น เช่นหากองค์กรให้ความสำคัญกับตัววัดผลทางการเงินหรือวัดผลกำไรเพียงอย่างเดียวโดยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อส่งผลให้เกิดกำไรเพิ่มขึ้นก็อาจส่งผลดีกับองค์กรในระยะสั้น แต่อาจไม่เป็นผลดีในระยะยาวหรือหากมีการลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมหรือการวิจัยพัฒนาอาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถต่อสู้หรือแข่งขันกับคู่แข่งได้เนื่องจากความสามารถของพนักงานไม่ได้รับการพัฒนา (จากการลดค่าใช้จ่ายการฝึกอบรมด้านทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงาน) หรือองค์กรไม่มีผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด (จากการลดค่าใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนา) ดังนั้นระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีดังนั้นคำถามที่สำคัญถัดไปคือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีควรเป็นอย่างไรได้มีการเสนอแนวคิดไว้ว่าระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีควรมีการแสดงให้เห็นในลักษณะดังนี้ 1) ให้ภาพที่มีความสมดุลของภารกิจในองค์กร 2) สะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่มีความกระชับแต่ให้เห็นถึงความสำคัญของ

ภารกิจ 3) ประกอบด้วยหลายมุมมอง 4) ให้ภาพที่ครบถ้วนของภารกิจในองค์กร 5) เชื่อมโยงกับทุกส่วนในองค์กร 6) สามารถบ่งบอกให้เห็นผลลัพธ์แต่ละอย่างที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน

ปัจจุบันมีนักคิดหลายท่านเสนอแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรขึ้นมาอย่างมากและเป็นที่ยอมรับหลาย เช่น ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบสมดุลหรือที่เรารู้จักกันในชื่อ Balanced Scorecard (BSC) ระบบการประเมินผลแบบมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ หรือ Economic Value Added (EVA) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม หากมีการพิจารณาแนวคิดการประเมินผลดังกล่าวจะพบว่า ระบบ BSC แม้ว่าเป็นการเน้นความสมดุลของมุมมองหลายมุมมอง และมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ก็ตามแต่ก็ยังมีมุมมองที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ นอกเหนือจากลูกค้าส่วนระบบ EVA เป็นการให้ความสำคัญในด้านหนึ่งเพียงด้านเดียวโดยมุ่งเน้นความสำคัญด้านการเงินเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด นั่นคือการปฏิบัติงานขององค์กรใดๆ ก็ตาม จะต้องนำไปสู่การได้กำไรในเชิงเศรษฐกิจ (กำไรที่มากกว่าสิ่งที่ควรจะได้) จากพิจารณาข้อดีและข้อจำกัดของระบบการประเมินผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้จึงได้มีการนำเสนอแนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Performance Prism โดยให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้านดังต่อไปนี้ 1) ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรเพื่อให้ทราบว่าใครเป็นผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรและมีความต้องการอะไรจากองค์กร 2) ด้านกลยุทธ์เพื่อให้ทราบว่าองค์กรมีการใช้กลยุทธ์ใดที่จะตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร 3) ด้านกระบวนการเพื่อให้ทราบว่ากระบวนการใดที่มีความสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องดำเนินการ 4) ด้านความสามารถเพื่อให้ทราบว่าองค์กรมีความสามารถใดที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินการและ 5) ด้านการให้ประโยชน์เพื่อให้ทราบว่าองค์กรต้องการประโยชน์อะไรจากผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรในการที่จะทำให้องค์กรรักษาและพัฒนาความสามารถขององค์กรได้ต่อไป

มุมมองทั้ง 5 ด้านนี้ มุมมองที่ถือว่าเป็นแนวคิดของผลลัพธ์ที่สำคัญใน Performance Prism คือมุมมองที่ 1 ด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรส่วนมุมมองอื่นๆ ที่เหลือถือว่าเป็นแรงขับหรือเป็นสาเหตุที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรขึ้น ซึ่งมุมมองทั้ง 5 ด้านนี้มีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันและจะช่วยแก้ไขปัญหาของระบบการประเมินผลแบบอื่นๆ ที่จะมุ่งเน้นมุมมองใดมุมมองหนึ่งขณะที่แนวคิดของ Performance Prism จะเพิ่มมุมมองให้ครอบคลุมและมีความหลากหลายมากกว่าที่จะให้ความสำคัญไม่ใช่แต่เฉพาะสิ่งที่จะทำประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรแต่ยังเป็นมุมมองถึงประโยชน์ที่องค์กรควรจะได้รับกลับคืนจากผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรด้วยเพื่อไม่ให้เป็นการทุ่มเททรัพยากรมากเกินไปในการเอาใจผู้มีส่วนได้เสียโดยไม่ได้อะไรถึงผลตอบแทนกลับมาและยังเป็นการให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อองค์กรด้วย

อย่างไรก็ตามแนวคิดของ Performance Prism นับว่าเป็นสิ่งที่ค่อนข้างใหม่และยังไม่มีใครนำไปใช้แพร่หลายมากนักทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ผลการนำไปใช้ได้โดยละเอียดดังนั้น

หากองค์กรใดมีความสนใจนำแนวความคิดนี้ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้วควรมีการศึกษาและทำความเข้าใจเป็นอย่างดีเสียก่อนก็อาจเป็นทางเลือกหนึ่งขององค์กรในการประเมินผลการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป

การประเมินผลหรือการวัดผลของประสิทธิผลขององค์กร

Etzioni (1964) การประเมินผลหรือการวัดผลของประสิทธิผลขององค์กรเป็นเรื่องที่ทำได้ค่อนข้างยาก เพราะองค์กรมีลักษณะเป็นระบบที่ซับซ้อน การที่จะสร้างแนวคิดแบบใดแบบหนึ่งโดยลำพังที่เกี่ยวกับประสิทธิผลย่อมเป็นที่ไม่เพียงพอ จึงได้มีการศึกษาวิจัยมากมายเพื่อแสวงหาตัวแปรหรือบรรทัดฐานในการวัดประสิทธิผลขององค์กร ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์สร้างแบบจำลองเพื่อวัดประสิทธิผลแยกออกเป็น 3 แนวทางคือ

1. ประเมินประสิทธิผลองค์กรในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach) เป็นการใช่วิธีวัดผลที่ตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมายขององค์กร โดยพบว่า ความสามารถในการผลิต ความยืดหยุ่นคล่องตัว และการปราศจากซึ่งความกดดัน ข้อขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อกัน และเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ที่บ่งชี้ ความมีประสิทธิผล ปัจจัยเหล่านี้สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์กร แนวความคิดในการนำเป้าหมายมาใช้ในการประเมินผล องค์กรมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย ซึ่งสามารถวัดผลดำเนินงานขององค์กรได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แต่เป้าหมายบางอย่างไม่สามารถวัดผลสำเร็จได้เป็นตัวเลขหรือรูปธรรมที่ชัดเจนได้ หรือเป็นเป้าหมายระยะยาว ความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของเป้าหมายต่างๆ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วองค์กรมักจะกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานไว้มากกว่าหนึ่งเป้าหมาย และแต่ละเป้าหมายนั้นอาจขัดแย้งกันเอง รวมทั้งการที่เป้าหมายขององค์กรได้รับการยอมรับจากฝ่ายต่างๆ มากน้อยเพียงใด

2. ประเมินประสิทธิผลองค์กรในแง่ของระบบทรัพยากร (The System Resource Approach) เป็นการพยายามหลีกเลี่ยงจุดอ่อน และข้อบกพร่องบางประการของการประเมินผลในแง่ของเป้าหมาย โดยไม่พิจารณาถึงเป้าหมายขององค์กรเลย เพราะเห็นว่าเป็นได้ยากที่จะใช้การบรรลุเป้าหมายเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์กร จึงมีการใช้แบบจำลองของระบบทรัพยากรแทน แบบจำลองนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่าองค์กรเป็นระบบเปิดซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน และการแข่งขันกันตั้งนั้นประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีคุณค่า องค์กรจะมีประสิทธิผลสูงสุดก็เมื่อองค์กรสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุดได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรอง และได้ประโยชน์มากที่สุดในการจัดหาทรัพยากร อย่างไรก็ตาม แนวความคิดด้านระบบทรัพยากรไม่ได้แตกต่างไปจากการใช้เป้าหมายเท่าใดนัก เพราะที่จริงเป้าหมายอย่างหนึ่งขององค์กรก็คือ การสรรหาทรัพยากรจากสภาพแวดล้อม เป็นแต่เพียงการมองเป้าหมายองค์กรในฐานะที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมมากขึ้นนั่นเอง

3. ประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria Effectiveness) วิธีการนี้มีความหมายเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ของนักวิชาการและเมื่อนำมาใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์กรในทางปฏิบัติ ใช้ประเมินหน่วยงานต่างๆ ได้ดี คือความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพ โดยวัดจากผลผลิต ลักษณะขององค์กร เช่น บรรยากาศขององค์กร รูปแบบการอำนาจการ และสมรรถนะขององค์กรในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการผลิต เช่น การร่วมมือร่วมใจการพัฒนา การปฏิบัติงาน The Committee of the Federation des Experts COM tables Europe' (Fee) (1991) ได้เสนอตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ดี ควรมีคุณสมบัติที่มีความเหมาะสม มีความเพียงพอ มีประโยชน์ มีความเป็นไปได้ สามารถเสร็จได้ทันเวลา มีความคงเส้นคงวา สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ มีความชัดเจน ควบคุมได้ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีขอบเขตจำกัด และตรงประเด็น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรมรัตน์ มีธรรม (2558) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายใน กรณีศึกษาองค์กรมหาชน” เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายใน กลุ่มตัวอย่าง คือ กรรมการบริหารกรรมการตรวจสอบ ผู้อำนวยการและผู้ตรวจสอบภายใน จำนวน 237 คนในองค์กรมหาชนจำนวน 29 แห่ง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1. ระบบสารสนเทศ และการรายงานการตรวจสอบที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายในด้านกระบวนการกำกับดูแลกิจการ 2. วัฒนธรรมการทำงานและการรายงานการตรวจสอบที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายในด้านความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ 3. ระบบสารสนเทศ วัฒนธรรมการทำงานและการรายงานการตรวจสอบที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายใน ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและ 4. วัฒนธรรมการทำงาน และการรายงานการตรวจสอบที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายในด้านการให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรมการทำงานระบบสารสนเทศและการรายงานการตรวจสอบที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบ ต่อประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายใน ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าปัจจัยด้านองค์กรมหาชนเป็นตัวแปรที่กำหนดให้การตรวจสอบภายในบรรลุวัตถุประสงค์

สิภัทรธาดา ผิวขาว (2559) ศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์

กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กร ด้านภาวะผู้นำและด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในกับประสิทธิผลการตรวจสอบ ภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ การศึกษาเป็นการ วิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น พนักงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์ฯ จำนวน 86 คนจาก 54 บริษัท ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติ ปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในหรือเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในในภาพรวม มีความสัมพันธ์ เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน กลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ควร สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านงานตรวจสอบภายใน การจัดโครงสร้างฝ่ายตรวจสอบภายในให้มีความเป็นอิสระเพื่อสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

โมฮัมเหม็ด อัลฟาฮัด (2560) ศึกษา เรื่อง “ผลกระทบจากการตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษาในกลุ่มบริษัทในจอร์แดน” โดยศึกษาถึงการตรวจสอบผลกระทบจากการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร Jordan Electric Power จอร์แดน เทเลคอมและปิโตรเลียมแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คนได้รับ เลือกลำสำหรับการศึกษา ข้อมูลได้รับการเก็บรวบรวมผ่านแบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยสถิติการถดถอยเชิงเส้น ตัวแปรอิสระ คือ การตรวจสอบภายใน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพขององค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผลกระทบสำคัญต่อการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับองค์กร ประสิทธิภาพใน ของบริษัทที่กำลังศึกษาอยู่ การตรวจสอบภายในประกอบด้วยแผนงานขององค์กรและประสานงานทุกวิธีที่ใช้ในธุรกิจเพื่อปกป้องตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารที่กำหนดไว้ กำหนดความน่าเชื่อถือความเป็นจริงและความสมบูรณ์ของข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงานที่มาจากหน่วยงานต่างๆ ที่มีการตัดสินใจทางธุรกิจที่เหมาะสม ในทุกระดับของการจัดการการตรวจสอบภายในเป็นกิจกรรมที่เป็นอิสระและการให้ 18 คำปรึกษาซึ่งเพิ่มมูลค่าและช่วยปรับปรุงการทำงานขององค์กร การดำเนินการตรวจสอบภายใน ที่ประสบความสำเร็จ ควรมีความเป็นอิสระการจัดการ ไม่ควรได้รับอิทธิพลจากงานข้อมูล ข้อเสนอและการประเมินผล

Dana R. Hermanson, Joson L. Smith และ Nathaniel M. Stephens (2012) ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพองค์กรของระบบการควบคุมภายใน ในองค์กรประกอบการควบคุมเฉพาะโดย การสำรวจความคิดเห็นจากหัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในจำนวน 500 คน เกี่ยวกับประสิทธิผลการควบคุมภายใน ด้านการรายงานการเงิน ผลการวิจัยพบว่า มีประสิทธิผลสูงโดยเฉพาะด้านการกำกับดูแลจากผู้บริหาร และกิจการภาครัฐมีการปฏิบัติตามระเบียบสูงกว่ากิจการทั่วไป ในเรื่อง



การติดตามผลสถาบันการเงินมี ประสิทธิภาพมากกว่ากิจการการให้บริการ และปัจจัยที่เพิ่ม ประสิทธิภาพการควบคุมคือการใช้ฝ่าย ตรวจสอบภายในรายงานต่อกรรมการตรวจสอบ

Mahdi Salehi, Mahmoud Mousavi Shiri และ Fatemeh Ehsanpour (2013) ได้ศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน ในส่วนของการธนาคาร โดยอ้างอิงจากธนาคาร Mellat ประเทศอิหร่าน ในปี 2011 และได้ออกแบบและพัฒนาแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวม ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ระบบการควบคุมภายใน ในส่วนของการธนาคารมีประสิทธิภาพมากและ ช่วยป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดและการทุจริตได้

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เรื่องประสิทธิผลของหน่วยงานตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบสำนักงานใหญ่ จำนวน 90 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ที่ใกล้เคียง และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และ หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการตรวจสอบของหน่วยงานตรวจสอบ โดยมีทั้งหมด 10 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานการปฏิบัติการตรวจสอบ ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ ด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการ ด้านการประเมินความเสี่ยง และ ด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้คำตอบเดียว เพื่อแสดงระดับการรับรู้บทบาทผู้ตรวจสอบภายในที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อินเทอร์เน็ต (Interval scale) ดังนี้

ระดับการรับรู้	มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 5
ระดับการรับรู้	มาก	คะแนนเท่ากับ 4
ระดับการรับรู้	ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
ระดับการรับรู้	น้อย	คะแนนเท่ากับ 2
ระดับการรับรู้	น้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นประโยชน์เปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

## สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และ หน่วยงานที่สังกัด โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้รับตรวจโดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การหาค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การแปลผล มาจากการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับการรับรู้ต่ำ

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับการรับรู้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับการรับรู้มาก

ค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับการรับรู้มากที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลงานตรวจสอบภายใน ของบริษัท  
ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีผลการวิเคราะห์สรุปดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การรับรู้ประสิทธิผลงานตรวจสอบภายใน
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ประสิทธิผลงานตรวจสอบภายใน

#### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ  
การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งปัจจุบัน และ หน่วยงานต้นสังกัด ผลการศึกษามี  
รายละเอียดดังนี้

#### ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	43	47.80
หญิง	47	52.20
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ  
47.80 และเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20

#### ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	31	34.40
30 – 40 ปี	41	45.60
41 – 50 ปี	16	17.80
51 ปีขึ้นไป	2	2.20
รวม	90	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.60 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 34.40 ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 17.80 ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 2.20

**ตารางที่ 3** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	23.30
ปริญญาตรี	56	62.20
ปริญญาโทปี	13	14.50
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.20 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.30 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 14.50

**ตารางที่ 4** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	32	35.60
5 – 10 ปี	35	38.90
10 – 15 ปี	16	17.80
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	7	7.70
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน ในช่วง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.90 รองลงมาคือ ช่วงระยะเวลา ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.60 ระยะเวลา 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.80 ช่วงระยะเวลา มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.70

**ตารางที่ 5** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ตำแหน่งปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติงาน	79	87.80
ระดับหัวหน้างาน	11	12.20
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ตำแหน่ง ระดับหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 12.20

**ตารางที่ 6** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานสังกัด

หน่วยงานสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
Sale	16	17.80
Marketing / Marcom	18	20.00
Product Controller	11	12.20
Warehouse	19	21.10
Shipping & Shipment	4	4.40
Service	16	17.80
Information Technology	6	6.70
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่หน่วยงาน Warehouse คิดเป็นร้อยละ 21.10 รองลงมาคือ หน่วยงาน Marketing / Marcom คิดเป็นร้อยละ 20.00 หน่วยงาน Sale และหน่วยงาน Service คิดเป็นร้อยละ 17.80 หน่วยงาน Product Controller คิดเป็นร้อยละ 12.20 หน่วยงาน

### การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ศึกษาจากแบบสอบถาม ความคิดเห็นของผู้รับตรวจแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานการปฏิบัติการตรวจสอบ ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ ด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการ ด้านการประเมินความเสี่ยง และ ด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในด้านความเป็นอิสระแสดงในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านความเป็นอิสระ

	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ด้านความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน								
1.หน่วยงานตรวจสอบภายในไม่ได้ปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตที่หน่วยงานรับตรวจรับผิดชอบเท่านั้น	7 (7.78)	27 (30.0)	42 (46.7)	11 (12.2)	3 (3.3)	90 (100)	3.27 (ปาน กลาง)	0.897
2.หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ได้หากหน่วยงานผู้รับตรวจไม่อนุญาต	13 (14.4)	24 (26.7)	37 (41.1)	13 (14.4)	3 (3.3)	90 (100)	3.34 (ปาน กลาง)	1.007
3.หน่วยงานตรวจสอบไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ขององค์กร	18 (20.0)	41 (45.6)	24 (26.7)	6 (6.7)	1 (1.1)	90 (100)	3.77 (มาก)	0.887
4.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานตรวจสอบ การแสดงความเห็น และสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้อย่างมีเสรีภาพ	21 (23.3)	41 (45.6)	25 (27.8)	3 (3.3)	-	90 (100)	3.89 (มาก)	0.8
5.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีสิทธิในการเข้าถึงและมีเสรีภาพในการสอบถามข้อมูล เอกสาร และการปฏิบัติงาน	27 (30.0)	38 (42.2)	21 (23.3)	4 (4.4)	-	90 (100)	3.98 (มาก)	0.848
รวม							3.65 (มาก)	

จากตารางที่ 7 พบว่าความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีสิทธิในการเข้าถึงและมีเสรีภาพในการสอบทานข้อมูล เอกสารและการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยได้แก่ หน่วยงานตรวจสอบภายในไม่ได้ปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตที่หน่วยงานรับตรวจรับผิดชอบเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.27) และหน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ได้ หากหน่วยงานผู้รับตรวจไม่อนุญาต (ค่าเฉลี่ย 3.34)

### จริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของหน่วยงานตรวจสอบภายในในตารางที่ 8 ดังนี้

**ตารางที่ 8** จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. ด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน								
1. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการแต่งกายและการวางตัวเป็นกลางเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับการตรวจ	16 (17.8)	48 (53.3)	23 (25.6)	3 (3.3)	-	90 (100)	3.86 (มาก)	0.743
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และปราศจากอคติส่วนตัวในการปฏิบัติงาน	29 (32.2)	49 (54.4)	11 (12.2)	1 (1.1)	-	90 (100)	4.18 (มาก)	0.68
3. หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถอธิบายเรื่องที่ตรวจสอบให้แก่ผู้รับตรวจสามารถเข้าใจ และยอมรับเรื่องที่ตรวจสอบได้	16 (17.8)	50 (55.6)	20 (22.2)	4 (4.4)	-	90 (100)	3.87 (มาก)	0.753
4. หน่วยงานตรวจสอบภายในที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่านไม่ได้เป็นบุคคลครอบครัวเดียวกันหรือเป็นญาติกับท่าน	49 (54.4)	22 (24.4)	16 (17.8)	2 (2.2)	1 (1.1)	90 (100)	4.29 (มาก)	0.915



**ตารางที่ 8** จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน (ต่อ)

2. ด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.หน่วยงานตรวจสอบภายในเก็บรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับตรวจให้เป็นอย่างดี โดยไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยและใช้ประโยชน์ส่วนตน	35 (38.9)	34 (37.8)	19 (21.1)	1 (1.1)	1 (1.1)	90 (100)	4.12 (มาก)	0.859
รวม							4.06 (มาก)	

จากตารางที่ 8 พบว่าจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่านไม่ได้เป็นบุคคลครอบครัวเดียวกันหรือเป็นญาติกับท่านอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถอธิบายเรื่องที่ตรวจสอบให้แก่ผู้รับตรวจสามารถเข้าใจ และยอมรับเรื่องที่ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และหน่วยงานตรวจสอบภายในมีการแต่งกายและการวางตัวเป็นกลางเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับการตรวจ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

### ความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงาน

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในแสดงในตารางที่ 9 ดังนี้

**ตารางที่ 9** จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน								
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ในเรื่องที่ตรวจสอบ	21 (23.3)	43 (47.8)	23 (25.6)	3 (3.3)	-	90 (100)	3.91 (มาก)	0.788
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเข้าใจในระบบการควบคุมภายในสามารถให้ความรู้และข้อเสนอแนะด้านการควบคุมภายในของหน่วยงานรับตรวจได้เป็นอย่างดี	20 (22.2)	33 (36.7)	35 (38.9)	2 (2.2)	-	90 (100)	3.79 (มาก)	0.814
3. หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถค้นพบประเด็นจากการตรวจสอบที่เพิ่มคุณค่าให้องค์กร	18 (20.0)	48 (53.3)	21 (23.3)	3 (3.3)	-	90 (100)	3.9 (มาก)	0.75
4. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความสามารถและศิลปะในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น	12 (13.3)	45 (50.0)	27 (30.0)	6 (6.7)	-	90 (100)	3.7 (มาก)	0.785
รวม							3.83 (มาก)	

จากตารางที่ 9 พบว่าความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบมีการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยตรวจสอบภายในมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ในเรื่องที่ตรวจสอบ มีระดับความเห็นสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเข้าใจในระบบการควบคุม

ภายในสามารถให้ความรู้และข้อเสนอแนะด้านการควบคุมภายในของหน่วยงานรับตรวจได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.79) หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความสามารถและศิลปะในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.7)

#### การวางแผนการตรวจสอบ

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบแสดงในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการวางแผนการตรวจสอบ

4. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ผู้รับตรวจทราบวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบแต่ละครั้งของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	22 (24.4)	41 (45.6)	18 (20.0)	6 (6.7)	3 (3.3)	90 (100)	3.81 (มาก)	0.993
2.การตรวจสอบภายในมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ตรวจสอบและขอบเขตการตรวจสอบได้อย่างครอบคลุม	13 (14.4)	43 (47.8)	25 (27.8)	9 (10.0)	-	90 (100)	3.67 (มาก)	0.848
3.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเข้ามาตรวจสอบ	20 (22.2)	31 (34.4)	23 (25.6)	11 (12.2)	5 (5.6)	90 (100)	3.56 (ปานกลาง)	1.133
4.ระยะเวลา และจำนวนผู้ตรวจสอบในหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	8 (8.9)	40 (44.4)	35 (38.9)	6 (6.7)	1 (1.1)	90 (100)	3.35 (ปานกลาง)	0.796
5.หน่วยงานตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	14 (15.6)	38 (42.2)	28 (31.1)	5 (5.6)	5 (5.6)	90 (100)	3.57 (มาก)	1.006
รวม							3.63 (มาก)	

จากตารางที่ 10 พบว่าการวางแผนการตรวจสอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความคิดเห็นผู้รับตรวจทราบวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบแต่ละครั้งของหน่วยงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย ได้แก่ หน่วยงานตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเข้ามาตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ระยะเวลา และจำนวนผู้ตรวจสอบในหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.35)

### การปฏิบัติงานตรวจสอบ

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภสยในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบแสดงในตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ

	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ								
1.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและได้ใช้ทักษะอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ	22 (24.4)	43 (47.8)	21 (23.3)	4 (4.4)	-	90 (100)	3.92 (มาก)	0.81
2.การสืบค้นข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยรับตรวจและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบริษัทสามารถเข้าถึงง่าย	14 (15.6)	35 (38.9)	36 (40.0)	5 (5.6)	-	90 (100)	3.64 (มาก)	0.812
3.ผู้บริหารหน่วยรับตรวจให้การสนับสนุนข้อมูลและส่งเสริมให้พนักงานในหน่วยงานสนับสนุนการตรวจของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	13 (14.4)	50 (55.6)	22 (24.4)	5 (5.6)	-	90 (100)	3.79 (มาก)	0.757

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (ต่อ)

	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ								
4.เปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจ ร่วมแสดงความคิดเห็น ซักถามชี้แจงในปัญหาที่ ตรวจพบ ก่อนสรุปผล และ รายงานผลการตรวจสอบ	25 (27.8)	41 (45.6)	21 (23.3)	3 (3.3)	-	90 (100)	3.98 (มาก)	0.807
5.หน่วยงานตรวจสอบ ภายใน สามารถตอบข้อ หารือ เพื่อให้ผู้รับการตรวจ เกิดความชัดเจนถึงแนว ทางการปฏิบัติงานที่ไม่ เหมาะสม	24 (26.7)	37 (41.1)	26 (28.9)	3 (3.3)	-	90 (100)	3.91 (มาก)	0.83
รวม							3.85 (มาก)	

จากตารางที่ 11 พบว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิผล การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) การเปิดโอกาสให้ผู้รับ ตรวจร่วมแสดงความคิดเห็น ซักถามชี้แจงในปัญหาที่ตรวจพบ ก่อนสรุปผล และรายงานผลการ ตรวจสอบ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ยคือ ผู้บริหารหน่วยรับตรวจให้การสนับสนุนข้อมูลและส่งเสริมให้พนักงานในหน่วย สนับสนุนการตรวจ ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.79) การสืบค้นข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วย รับตรวจ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบริษัทสามารถเข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.64)

#### การรายงานการปฏิบัติการตรวจสอบ

ระดับการรับรู้ประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบในด้านการรายงานปฏิบัติการ ตรวจสอบแสดงในตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการรายงานปฏิบัติการ  
ตรวจสอบ

	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6. ด้านการรายงานการ ปฏิบัติการตรวจสอบ								
1.ผู้บังคับบัญชาและ พนักงานภายในหน่วยงาน รับตรวจมีการสื่อสารถึง ประเด็นที่ตรวจพบและได้รับ รายงาน	20 (22.2)	41 (45.6)	26 (28.9)	3 (3.3)	-	90 (100)	3.87 (มาก)	0.796
2.ผู้ตรวจสอบภายในมีการ รายงานผลการตรวจสอบ เบื้องต้นทำให้ทราบจุดอ่อน หรือข้อผิดพลาดจากการ ปฏิบัติงาน และได้ให้ ข้อเสนอแนะหรือแนวทางที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้เพื่อ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	20 (22.2)	42 (46.7)	25 (27.8)	3 (3.3)	-	90 (100)	3.88 (มาก)	0.791
3.การรายงานผลการ ตรวจสอบมีความน่าเชื่อถือ ของข้อมูล มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่ายและมีการอ้างอิง เปรียบเทียบที่เกี่ยวข้อง	24 (26.7)	39 (43.3)	27 (30.0)	-	-	90 (100)	3.97 (มาก)	0.796
4.รายงานผลการตรวจสอบที่ ได้รับ มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ชัดเจน เที่ยงธรรม ทั้งประเด็นปัญหาที่ตรวจพบ ข้อสรุปข้อเสนอแนะ และ แนวทางแก้ไข	21 (23.3)	41 (45.6)	26 (28.9)	2 (2.2)	-	90 (100)	3.9 (มาก)	0.78
5.ข้อเสนอแนะที่ฝ่ายตรวจสอบ ให้ผู้รับตรวจปฏิบัติตามเป็น ประโยชน์ต่อองค์กร และ สามารถปฏิบัติได้จริง	26 (28.9)	38 (42.2)	21 (23.3)	5 (5.6)	-	90 (100)	3.94 (มาก)	0.866

**ตารางที่ 12** จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการรายงานปฏิบัติการ  
ตรวจสอบ (ต่อ)

6. ด้านการรายงานการ ปฏิบัติการตรวจสอบ	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6.หน่วยงานตรวจสอบภายใน เปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจ ชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนสรุปผล และรายงานผลการตรวจสอบ	25 (27.8)	39 (43.3)	24 (26.7)	2 (2.2)	-	90 (100)	3.97 (มาก)	0.8
รวม							3.92 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่าการรายงานปฏิบัติการตรวจสอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) การรายงานผลการตรวจสอบมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่ายและมีการอ้างอิงระเบียบที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.97) หน่วยงานตรวจสอบภายในเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย ได้แก่ รายงานผลการตรวจสอบที่ได้รับ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ชัดเจน เพียงธรรม ทั้งประเด็นปัญหาที่ตรวจพบ ข้อสรุปข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.90) ผู้ตรวจสอบภายในมีการรายงานผลการตรวจสอบเบื้องต้นทำให้ทราบจุดอ่อนหรือข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน และได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ค่าเฉลี่ย 3.88) ผู้บังคับบัญชาและพนักงานภายในหน่วยงานรับตรวจมีการสื่อสารถึงประเด็นที่ตรวจพบและได้รับรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87)

#### การติดตามผลการตรวจสอบ

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบแสดงในตารางที่ 13 ดังนี้

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการติดตามผลการตรวจสอบ

7. ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.หน่วยงานตรวจสอบได้ติดต่อผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ	20 (22.2)	47 (52.2)	21 (23.3)	2 (2.2)	-	90 (100)	3.94 (มาก)	0.74
2.ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหา เมื่อผู้รับการตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	16 (17.8)	47 (52.2)	25 (27.8)	1 (1.1)	1 (1.1)	90 (100)	3.84 (มาก)	0.763
3.ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับผู้รับการตรวจได้แล้วเสร็จ	18 (20.0)	43 (47.8)	23 (25.6)	5 (5.6)	1 (1.1)	90 (100)	3.8 (มาก)	0.864
รวม							3.86 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าการติดตามผลการตรวจสอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) หน่วยงานตรวจสอบได้ติดต่อผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.94) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย คือ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหา เมื่อผู้รับการตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.84) ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับผู้รับการตรวจได้แล้วเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.80)



### การส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการ

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการแสดงในตารางที่ 14 ดังนี้

**ตารางที่ 14** จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการ

8. ด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการ	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนช่วยผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในองค์กร	24 (26.7)	34 (37.8)	29 (32.2)	3 (3.3)	-	90 (100)	3.88 (มาก)	0.846
2.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนร่วมในการดูแลกิจกรรมภายในองค์กรให้เป็นไปโดยเหมาะสมและปราศจากความขัดแย้ง	18 (20.0)	41 (45.6)	26 (28.9)	4 (4.4)	1 (1.1)	90 (100)	3.79 (มาก)	0.855
3.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนช่วยในการบริหารจัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย	30 (33.3)	39 (43.3)	19 (21.1)	2 (2.2)	-	90 (100)	4.08 (มาก)	0.796
รวม							3.91 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนช่วยในการบริหารจัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย มีระดับความคิดเห็นสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.08) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย คือ หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนช่วยผลักดันและส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.88) หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนร่วมในการดูแลกิจกรรมภายในองค์กรให้เป็นไปโดยเหมาะสมและปราศจากความขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 3.79)

### การประเมินความเสี่ยง

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการประเมินความเสี่ยง แสดงในตารางที่ 15 ดังนี้

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการประเมินความเสี่ยง

9. ด้านการประเมินความเสี่ยง	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนช่วยผลักดันและส่งเสริมการบริหารความเสี่ยง และประเมินความเสี่ยงภายในองค์กร	22 (24.4)	50 (55.6)	17 (18.9)	1 (1.1)	-	90 (100)	4.03 (มาก)	0.694
2.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบของความเสี่ยง และความถี่ที่จะเกิดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง	11 (12.2)	57 (63.3)	20 (22.2)	2 (2.2)	-	90 (100)	3.86 (มาก)	0.646
3.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการพิจารณาความคุ้มค่าของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นจากการกำหนดวิธีการควบคุม เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง	15 (16.7)	51 (56.7)	18 (20.0)	6 (6.7)	-	90 (100)	3.83 (มาก)	0.783
4.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการพิจารณาและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต	23 (25.6)	44 (48.9)	22 (24.4)	1 (1.1)	-	90 (100)	3.99 (มาก)	0.742
5.หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบเกี่ยวกับวิธีการควบคุม เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามวิธีการควบคุมที่กำหนด	22 (24.4)	35 (38.9)	32 (35.6)	1 (1.1)	-	90 (100)	3.87 (มาก)	0.796
รวม							3.92 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าการประเมินความเสี่ยง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนช่วยผลักดันและส่งเสริมการบริหารความเสี่ยง และประเมินความเสี่ยงภายในองค์กร มีความคิดเห็นในระดับความคิดเห็นสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.03) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย คือ หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบเกี่ยวกับวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามวิธีการควบคุมที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.87) หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบของความเสี่ยง และความถี่ที่จะเกิดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3.86) หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการพิจารณาความคุ้มค่าของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นจากการกำหนดวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง (ค่าเฉลี่ย 3,83)

### การสร้างคุณค่าให้องค์กร

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรแสดงในตารางที่ 15 ดังนี้

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. ด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร								
1.การตรวจสอบภายในสามารถชี้ให้เห็นถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถควบคุม ป้องกัน และแก้ไขจุดอ่อนของการปฏิบัติงานได้	24 (26.7)	36 (40.0)	29 (32.2)	1 (1.1)	-	90 (100)	3.92 (มาก)	0.796
2.การตรวจสอบภายในช่วยส่งเสริมให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ	21 (23.3)	43 (47.8)	24 (26.7)	2 (2.2)	-	90 (100)	3.92 (มาก)	0.768
3.การตรวจสอบสร้างความมั่นใจให้ท่านว่าได้ปฏิบัติงานตรงตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งและประกาศ ขององค์กร	22 (24.4)	45 (50.0)	22 (24.4)	1 (1.1)	-	90 (100)	3.98 (มาก)	0.734

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยการรับรู้ประสิทธิผลด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร  
(ต่อ)

10. ด้านการสร้างคุณค่า ให้กับองค์กร	ระดับการรับรู้					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
4.การตรวจสอบภายในช่วย ให้เกิดมาตรการบริหารความ เสี่ยงเพื่อลดผลกระทบต่อ องค์กร ในระดับที่ยอมรับได้	22 (24.4)	45 (50.0)	21 (23.3)	2 (2.2)	-	90 (100)	3.97 (มาก)	0.756
5.การตรวจสอบภายในช่วย ลดโอกาสการกระทำที่ส่อ ทุจริตการประพฤติไม่ชอบ หรือ เหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง	27 (30.0)	43 (47.8)	18 (20.0)	2 (2.2)	-	90 (100)	4.06 (มาก)	0.77
รวม							3.96 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) การตรวจสอบภายในช่วยลดโอกาสการกระทำที่ส่อทุจริตการประพฤติไม่ชอบ หรือเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง อยู่ในระดับความคิดเห็นสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย คือ การตรวจสอบภายในสามารถชี้ให้เห็นถึงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถควบคุม ป้องกัน และแก้ไขจุดอ่อนของการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การตรวจสอบภายในช่วยส่งเสริมให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในทั้งหมด 10 ด้านแสดงในตารางที่ 17 ดังนี้

ตารางที่ 17 สรุปผลการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในทั้ง 10 ด้าน

ระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. ด้านความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.65	มาก
2. ด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน	4.06	มาก
3. ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	3.83	มาก
4. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	3.63	มาก
5. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	3.85	มาก
6. ด้านการรายงานการปฏิบัติการตรวจสอบ	3.92	มาก
7. ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ	3.86	มาก
8. ด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการ	3.91	มาก
9. ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.92	มาก
10. ด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร	3.96	มาก
รวม	3.86	มาก

จากตารางที่ 17 สรุปผลการรับรู้ประสิทธิผลของหน่วยงานตรวจสอบภายในทั้ง 10 ด้าน พบว่าการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับความรู้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) ประเด็นที่มีการรับรู้ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ด้านการวางแผนการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการศึกษาประสิทธิผลงานตรวจสอบภายในของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้รับการตรวจ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลงานตรวจสอบภายในของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (3) เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในของพนักงาน การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสรุปผลการศึกษาดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของพนักงานประจำสาขา บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชายร้อยละ 52.30 มีช่วงอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 45.60 มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 62.20 มีระยะเวลาในการทำงาน อยู่ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 38.90 และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดฝ่ายคลังสินค้า ร้อยละ 21.10

**ส่วนที่ 2** ความรู้ด้านการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา ความคิดเห็นด้านวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.86 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 4.06

2. ด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรเป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 3.96

3. ด้านการประเมินความเสี่ยง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการประเมินความเสี่ยงเป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 3.92
4. ด้านการรายงานการปฏิบัติตามการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการรายงานการปฏิบัติตามการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 3.92
5. ด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการเป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 3.91
6. ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 3.86
7. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 3.85
8. ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 3.83
9. ด้านความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 3.65
10. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถามด้วยค่าเฉลี่ย 3.63

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรตรวจสอบในอยู่ภายในไตรมาส เนื่องจากถ้าตรวจย้อนหลังมากกว่านั้นจะเสียเวลาหาเอกสาร
2. ส่วนมากจะเป็นคำถามเดิมๆ ในกลุ่มสินค้าเดิมที่เคยมีประเด็นและเป็นปกติของสินค้านั้นๆ แต่ทาง IA ก็ยังส่งคำถามมาเหมือนเดิม
3. ควรแจ้งผลการตรวจสอบและสรุปผลการตรวจสอบให้ผู้รับตรวจโดยตรง หรือมีการสอบถามข้อมูลต่างๆ โดยตรงกับผู้รับการตรวจ เนื่องจากบางครั้งผู้รับการตรวจไม่ได้ข้อมูลหรือแนวทางแก้ไขจากหัวหน้างาน
4. เปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็น ชักถามชี้แจงในปัญหาที่ตรวจพบก่อนสรุปผล และรายงานผลการตรวจสอบ

5. จัดการตรวจสอบให้ครอบคลุมและเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบหากทำได้ เพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กร

### **ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้**

หน่วยงานตรวจสอบภายในควรมีการแจ้งหน่วยงานรับตรวจก่อนเข้าทำการตรวจสอบไม่ว่าจะกรณีเร่งด่วนก็ตาม และควรวางแผนการตรวจสอบอย่างครอบคลุมเพื่อไม่ต้องกลับมาตรวจสอบซ้ำในเรื่องเดิมอีกครั้ง ต้องมีการจัดสรรทรัพยากรและเวลาอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้ใช้เวลาไปกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งนานๆ หลังจากที่ได้ทำการตรวจสอบควรสรุปรายการที่ตรวจพบกับผู้รับตรวจก่อนเข้าทำการปิดตรวจ และหลังจากการปิดตรวจเมื่อได้ข้อสรุปสมควรถือจะเขียนเป็นเอกสารแนวทางให้กับผู้รับตรวจ เพื่อจะได้ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

### **ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ต่อมุมมองของระดับผู้บริหาร ที่เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาในครั้งนี้ ว่าระดับพนักงาน กับ ระดับผู้บริหาร มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงพัฒนางานตรวจสอบภายใน



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

เขียน กนกศักดิ์ สุวัฒน์สินินท์ และมาลีรัตน์ พัฒนาตั้งสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อ

ประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วารสาร มจร  
สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 103-114 [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563,  
จาก <http://www.journal-social.mcu.ac.th/wp-content/uploads/2017/05/Article-9-Maleerat-Phattatangsakun.pdf>

จิรวรา ตันมงคลกาญจน. (2550). ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงาน

ประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563,  
จาก

[http://library.cmu.ac.th/digital\\_collection/theses/fulltext.php?id=6132&word=%A1%D2%C3%B5%C3%C7%A8%CA%CD%BA%C0%D2%C2%E3%B9&check\\_field=SUBJECT&select\\_study=&condition=2&search=9&philosophy=&master=#](http://library.cmu.ac.th/digital_collection/theses/fulltext.php?id=6132&word=%A1%D2%C3%B5%C3%C7%A8%CA%CD%BA%C0%D2%C2%E3%B9&check_field=SUBJECT&select_study=&condition=2&search=9&philosophy=&master=#)

จิรภรณ์ พงศ์พันธุ์พัฒนา และรัชนิดา โสมะ. (2560). กลยุทธ์การตรวจสอบภายในที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการ  
อุดมศึกษา วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
พิบูลสงคราม, 162-173 [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563, จาก  
[file:///C:/Users/sutira\\_b/Downloads/72017-Article%20Text-270814-1-10-20171222%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sutira_b/Downloads/72017-Article%20Text-270814-1-10-20171222%20(1).pdf)

ภูมिवพัชร วัฒน้องศุข. (2560). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลของหน่วยงานตรวจสอบ

ภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการเงินการ  
ธนาคาร (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน) บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สำนักงานอธิการบดี. (2560). สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ. มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สำนักงานอธิการบดี หน่วยตรวจสอบภายใน  
[สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563, จาก

[http://iau.op.kmutnb.ac.th/uploadfiles/sar/20190308041839\\_21.pdf](http://iau.op.kmutnb.ac.th/uploadfiles/sar/20190308041839_21.pdf)

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563, จาก <https://na.theiia.org/standardsguidance/Public%20Documents/IPPF%202013%20Thai.pdf>
- พงศธร มูฮัมหมัด. (2557). การศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน บริษัท เจริญโภคภัณฑ์จำกัด (มหาชน) (วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563, <http://department.utcc.ac.th/library/onlinethesis/262205.pdf>
- วัชรวัชร งามละม่อน. (2559). แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563, จาก [https://learningofpublic.blogspot.com/2016/01/blog-post\\_41.html#more](https://learningofpublic.blogspot.com/2016/01/blog-post_41.html#more)
- วัลลภา พีรวรรณท์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการควบคุมภายใน กระบวนการจัดส่งสินค้าบริษัท ไทยแอร์ไลน์ จำกัด (วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย [สื่ออิเล็กทรอนิกส์]. ค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2563. <https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/261731.pdf>

## ภาษาต่างประเทศ

- Dana R. Hermanson, Jason L. Smith, and Nathaniel M. Stephens. 2012. "How Effective are Organizations' Internal Controls? Insight into Specific Internal Control Elements." *Current Issues in Auditing*. 6/1, A31-A50.
- The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. 2013. *Internal Control : Integrated Framework* [Online]. Available: <http://www.theiia.org>.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ**

เรื่อง การศึกษาประสิทธิผลงานตรวจสอบภายในของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย)  
จำกัด (มหาชน)

**เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการคั่นคว่ำด้วยตนเอง เพื่อการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการศึกษาคั่นคว่ำอิสระของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ โดยผู้ศึกษาจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และขอเรียนว่าจะไม่เกิดผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

**รายละเอียดแบบสอบถาม**

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

นางสาวสุธิรา บัวเทศ  
นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

## แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของหน่วยงานตรวจสอบภายใน บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย)  
จำกัด (มหาชน)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ท่านต้องการเลือกความเป็นจริง

## 1. เพศ

 หญิง ชาย

## 2. อายุ

 ต่ำกว่า 30 ปี 30 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

## 4. ระยะเวลาในการทำงาน

 ต่ำกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี 10 - 15 ปี มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

## 5. ตำแหน่งปัจจุบัน

 O1 - O3 (ระดับปฏิบัติงาน) M1 - M3 (ระดับหัวหน้างาน) E1 - E3 (ระดับผู้บริหาร) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 6. หน่วยงานสังกัด

 Sale Marketing / Marcom Product Controller Warehouse / Logistics & Assembly Shipping & Shipment Service Information Technology อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## ส่วนที่ 2 การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับการรับรู้ของท่านมากที่สุดเพียงเครื่องหมายเดียว

การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตรวจสอบภายใน	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน</b>					
1. หน่วยงานตรวจสอบภายในไม่ได้ปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตที่หน่วยงานรับตรวจรับผิดชอบเท่านั้น					
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ได้ หากหน่วยงานผู้รับตรวจไม่อนุญาต					
3. หน่วยงานตรวจสอบไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ขององค์กร					
4. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานตรวจสอบการแสดงความเห็น และสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้อย่างมีเสรีภาพ					
5. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีสิทธิในการเข้าถึงและมีเสรีภาพในการสอบถามข้อมูล เอกสาร และการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านจริยธรรมและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน</b>					
1. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการแต่งกายและการวางตัวเป็นกลางเหมาะสมกับกาลเทศะ และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับการตรวจ					
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และปราศจากอคติส่วนตัวในการปฏิบัติงาน					
3. หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถอธิบายเรื่องที่ตรวจสอบให้แก่ผู้รับตรวจสามารถเข้าใจ และยอมรับเรื่องที่ตรวจสอบได้					
4. หน่วยงานตรวจสอบภายในที่ปฏิบัติงานร่วมกับท่านไม่ได้เป็นบุคคลครอบครัวเดียวกันหรือเป็นญาติกับท่าน					
5. หน่วยงานตรวจสอบภายในเก็บรักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับตรวจให้เป็นอย่างดี โดยไม่นำข้อมูลไปเปิดเผยและใช้ประโยชน์ส่วนตน					

การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตรวจสอบภายใน	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน</b>					
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ในเรื่องที่ตรวจสอบ					
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความเข้าใจในระบบการควบคุมภายในสามารถให้ความรู้และข้อเสนอแนะด้านการควบคุมภายในของหน่วยงานรับตรวจได้เป็นอย่างดี					
3. หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถค้นพบประเด็นจากการตรวจสอบที่เพิ่มคุณค่าให้องค์กร					
4. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความสามารถและศิลปะในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น					
<b>ด้านการวางแผนการตรวจสอบ</b>					
1. ผู้รับตรวจทราบวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบแต่ละครั้งของหน่วยงานตรวจสอบภายใน					
2. การตรวจสอบภายในมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ตรวจสอบและขอบเขตการตรวจสอบได้อย่างครอบคลุม					
3. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเข้ามาตรวจสอบ					
4. ระยะเวลา และจำนวนผู้ตรวจสอบในหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
5. หน่วยงานตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ</b>					
1. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและได้ใช้ทักษะอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ					
2. การสืบค้นข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยรับตรวจและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบริษัทสามารถเข้าถึงง่าย					
3. ผู้บริหารหน่วยรับตรวจให้การสนับสนุนข้อมูลและส่งเสริมให้พนักงานในหน่วย สนับสนุนการตรวจของหน่วยงานตรวจสอบภายใน					

การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตรวจสอบภายใน	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็น ชักถามชี้แจงในปัญหาที่ตรวจพบ ก่อนสรุปผล และรายงานผลการตรวจสอบ					
5. หน่วยงานตรวจสอบภายใน สามารถตอบข้อหารือ เพื่อให้ผู้รับการตรวจเกิดความชัดเจนถึงแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม					
ด้านการรายงานการปฏิบัติการตรวจสอบ					
1. ผู้บังคับบัญชาและพนักงานภายในหน่วยงานรับตรวจมีการสื่อสารถึงประเด็นที่ตรวจพบและได้รับรายงาน					
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีการรายงานผลการตรวจสอบเบื้องต้น ทำให้ทราบจุดอ่อนหรือข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน และได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
3. การรายงานผลการตรวจสอบมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่ายและมีการอ้างอิงระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
4. รายงานผลการตรวจสอบที่ได้รับ มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ชัดเจน เที่ยงธรรม ทั้งประเด็นปัญหาที่ตรวจพบ ข้อสรุปข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข					
5. ข้อเสนอแนะที่ฝ่ายตรวจสอบให้ผู้รับตรวจปฏิบัติตาม เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสามารถปฏิบัติได้จริง					
6. หน่วยงานตรวจสอบภายในเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบ					
ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ					
1. หน่วยงานตรวจสอบได้ติดต่อผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ					
2. ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเมื่อผู้รับการตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด					



การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตรวจสอบภายใน	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและ วิธีการแก้ไขกับผู้รับการตรวจได้แล้วเสร็จ					
<b>ด้านการส่งเสริมกระบวนการกำกับดูแลกิจการ</b>					
1. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนช่วยผลักดันและ ส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในองค์กร					
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนร่วมในการดูแลกิจกรรม ภายในองค์กรให้เป็นไปโดยเหมาะสมและปราศจาก ความขัดแย้ง					
3. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนช่วยในการบริหาร จัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย					
<b>ด้านการประเมินความเสี่ยง</b>					
1. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีส่วนช่วยผลักดันและ ส่งเสริมการบริหารความเสี่ยง และประเมินความเสี่ยง ภายในองค์กร					
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการวิเคราะห์และประเมินผล กระทบของความเสี่ยง และความถี่ที่จะเกิดโอกาสที่จะเกิด ความเสี่ยง					
3. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการพิจารณาความคุ้มค่า ของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นจากการกำหนดวิธีการควบคุม เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง					
4. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการพิจารณาและประเมิน ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต					
5. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการแจ้งให้บุคลากรทุกคน ทราบเกี่ยวกับวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความ เสี่ยง และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามวิธีการ ควบคุมที่กำหนด					
<b>ด้านการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร</b>					
1. การตรวจสอบภายในสามารถชี้ให้เห็นถึงประเด็นปัญหา ที่เกิดขึ้นและสามารถควบคุม ป้องกัน และแก้ไขจุดอ่อน ของการปฏิบัติงานได้					

การรับรู้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตรวจสอบภายใน	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การตรวจสอบภายในช่วยส่งเสริมให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ					
3. การตรวจสอบสร้างความมั่นใจให้ท่านว่าได้ปฏิบัติงานตรงตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่งและประกาศ ขององค์กร					
4. การตรวจสอบภายในช่วยทำให้เกิดมาตรการบริหารความเสี่ยงเพื่อลดผลกระทบต่อองค์กร ในระดับที่ยอมรับได้					
5. การตรวจสอบภายในช่วยลดโอกาสการกระทำที่สุ่อทุจริต การประพฤติไม่ชอบ หรือเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง					

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในควรมีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้างเพื่อให้งานตรวจสอบภายในมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและสามารถสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจได้มากขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้ศึกษา

นางสาวสุธิราบัวเทศ เกิดเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2536 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อปีการศึกษา 2559 และศึกษาต่อในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เมื่อปี 2561 ปัจจุบันทำงานในตำแหน่งพนักงานตรวจสอบภายใน บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)