

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของ
บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ธานี บุญวัณศิริ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

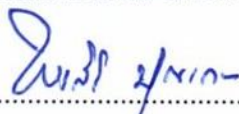
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของ
บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ธานี บุญวัณศิริ

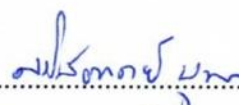
การศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

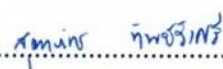
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้ศึกษา	นายธานี บุญวัฒน์ศิริ
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การตรวจสอบภายใน
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม
ปีการศึกษา	2562

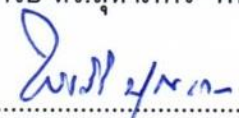
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยอนุมัติให้ับการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน


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

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุตาทิพย์ ทิพย์รังศรี)


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

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้ศึกษา	นายธานี บุญวัฒน์ศิริ
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การตรวจสอบภายใน
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากแบบสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหาร และพนักงานของ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 35 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทเป็นเวลา 6-10 ปี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมการควบคุมของบริษัทว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการกำกับดูแลอย่างเป็นอิสระจากกรรมการและผู้บริหารด้านการควบคุมภายใน และการพัฒนาธรรมาภิบาลพนักงานของบริษัท ด้านกิจกรรมการตรวจสอบภายในมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการติดตามผลการตรวจสอบ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัทมีอิทธิพลอย่างเป็นนัยสำคัญทุกด้าน ทั้งด้านการมุ่งมั่นในคุณค่าจริยธรรม การกำกับตรวจตรา การกำหนดโครงสร้างความรับผิดชอบ การเน้นความสามารถของบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ปัจจัยด้านการควบคุมภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบมากที่สุด คือการจัดให้มีโครงสร้างสายงานและความรับผิดชอบด้านการควบคุมภายในอย่างชัดเจน และการกำกับตรวจตราอย่างเป็นอิสระของผู้บริหาร ธุรกิจประกันภัยที่กำหนดโครงสร้างความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และผู้บริหารเอาใจใส่ในการกำกับตรวจตราอย่าง

สม่ำเสมอ ย่อมช่วยให้การตรวจสอบการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าให้องค์กรได้เพิ่มมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.พรสิริ ปุณเกษม อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบและแก้เนื้อหา ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ จนมีความสมบูรณ์ สำเร็จเป็นรูปเล่ม ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่อบรมให้ความรู้ ตลอดจนให้คำแนะนำ ปรึกษา อันเป็นพื้นฐานให้เกิดผลสำเร็จในการค้นคว้าอิสระนี้

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ที่เกิดประโยชน์และความดี มีคุณค่า ได้ด้วยความสำนึกในพระคุณของบิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอนมาอย่างดี และขอขอบคุณภรรยาและลูก ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจมาโดยตลอด จนทำให้การค้นคว้าอิสระเป็นผลสำเร็จจุล่งด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ช
ตารางสารบัญ	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการควบคุม	4
แนวคิดประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา	14
ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมการควบคุมขององค์กร	17
ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	24
การทดสอบสมมติฐานสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายใน	29
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	32
สรุปผลการวิจัย	32
การอภิปรายผลการวิจัย	34
ข้อจำกัดของการศึกษาค้นคว้าอิสระ	34
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	35
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	38
ก แบบสอบถาม	39
ประวัติผู้ศึกษา	46

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ	14
2 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ	15
3 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระดับการศึกษา	15
4 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ตำแหน่งงาน	16
5 จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประสบการณ์ การทำงาน	16
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้สภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง และจริยธรรม	17
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านความเป็นอิสระและการกำกับดูแล	18
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการจัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน อำนาจสั่งการและความรับผิดชอบ	20
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและธำรงรักษาบุคลากร	21
10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน	22
11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม โดยรวม	23
12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ	24
13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	25
14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ	26
15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบ	27
16 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายในโดยรวม	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการควบคุมและ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	29

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	11

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประกันวินาศภัย (Non-life Insurance) คือ การประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้เอาประกันภัย ในกรณีที่เกิดความสูญเสีย หรือความเสียหายใดๆ ที่สามารถประเมินมูลค่าเป็นเงินได้ โดยผู้เอาประกันภัยจะต้องชำระเบี้ยประกันให้แก่ผู้รับประกันภัย และผู้รับประกันภัยจะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนหากเกิดความสูญเสียหรือเสียหายต่อทรัพย์สินที่ได้เอาประกันไว้ รูปแบบการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยและกระบวนการทางธุรกิจนั้น มีความซับซ้อนมากกว่าธุรกิจทั่วไปเป็นอย่างมาก ทั้งการบริหารงานและโครงสร้างผู้ถือหุ้นในแต่ละบริษัทก็มีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะครอบครัว และในอดีตที่ผ่านมา มีหลักฐานที่ตรวจพบว่าผู้บริหารบริษัทประกันภัยจะนำเงินจากการขายกรมธรรม์ไปใช้ผิดประเภท หรือไม่มีการส่งเงินเข้าบริษัท การบริหารงานอาจไม่โปร่งใสหรือมีการรายงานผลประกอบการที่ไม่ครบถ้วน ตัวอย่างเช่นบริษัทประกันวินาศภัยบางแห่ง ที่กระทรวงการคลังได้มีคำสั่งให้เพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย เช่น บริษัท เจ้าพระยาประกันภัย จำกัด (มหาชน) ตามคำสั่งที่ 123/2561 ลงวันที่ 7 กันยายน 2561 เนื่องจากการปฏิบัติไม่สอดคล้องตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย โดยดำรงเงินกองทุนไม่ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด มีหนี้สินเกินกว่าทรัพย์สิน และรายงานเกี่ยวกับฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานของบริษัทไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงหลายครั้ง

สภาพแวดล้อมการควบคุมภายในองค์กรตามกรอบแนวคิดการควบคุมภายในของโคโซ (IIA, 2013) ได้กล่าวถึงหลักการที่เป็นพื้นฐานของการควบคุมภายในที่ดี ประกอบด้วย การมุ่งเน้นคุณค่าความซื่อตรงและจริยธรรม การกำกับตรวจสอบตราจากกรรมการและผู้บริหาร การกำหนดความรับผิดชอบในการควบคุมในโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ การตั้งจุดและธำรงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ ตลอดจนการประเมินผลงานตามความรับผิดชอบ อันเป็นการสนับสนุนสร้างคุณค่าให้องค์กร ช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ การตรวจสอบภายใน เป็นกิจกรรมอีกประการหนึ่งที่ให้ความเชื่อมั่นและสร้างคุณค่าให้องค์กร โดยมีกิจกรรมที่ทำหน้าที่ในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการด้านการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในอย่างเป็นระบบและมีระเบียบ การตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิผล มีการประเมินอย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม ตลอดจนการมีผู้ตรวจสอบภายในที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการได้รับความร่วมมือจากฝ่ายบริหารและหน่วยงานผู้รับตรวจ เป็นส่วนสนับสนุนการสร้างคุณค่าขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ สามารถแข่งขันได้ดียิ่งขึ้น

บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการประกันวินาศภัยแบบครบวงจร ได้แก่การประกันอัคคีภัย (Fire Insurance) การประกันทางทะเล และการขนส่ง (Marine Insurance) การประกันรถยนต์ (Motor Insurance) และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด (Miscellaneous Insurance) ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2496 ในนามบริษัท ร.ส.พ. ประกันภัย จำกัด ต่อมาบริษัทฯ ได้ดำเนินการจดทะเบียนการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2555 และได้จดทะเบียนในชื่อ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 1122 อาคารเคพีไอทาวเวอร์ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ปัจจุบันมีพนักงานรวม 525 คน และสาขากระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ จำนวน 23 สาขา

ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) จึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานตรวจสอบภายใน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและวางแผน รวมถึงการนำไปพัฒนาผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ของผู้บริหารและพนักงานบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของผู้บริหารและพนักงานบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และการรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของผู้บริหารและพนักงานบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการศึกษา

ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการรับรู้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมตามแนวทางของ COSO และการรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของผู้บริหารและพนักงานบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาจากแบบสอบถามความคิดเห็น เก็บข้อมูลแบบสอบถามช่วงวันที่ 8 มิถุนายน 2563 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2563

ประชากร

ประชากรเป็นผู้บริหารและพนักงานบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) รวม 525 คน

ด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ใช้มาตรวัดระดับนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยได้กำหนดตัวแปรออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ต่อหลักการของสภาพแวดล้อมการควบคุม ประกอบด้วย
 - ความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง และจริยธรรม
 - ความเป็นอิสระ และการกำกับดูแล ด้านการควบคุมภายใน
 - การจัดให้มีโครงสร้าง สายการรายงาน อำนาจสั่งการและความรับผิดชอบ
 - การจูงใจ พัฒนาและธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ
 - การประเมินผลงานตามความรับผิดชอบในหน้าที่
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบว่าอยู่ในระดับใด

ด้านระยะเวลาในการศึกษา

ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือน มกราคม 2563 ถึงเดือน มิถุนายน 2563 เก็บข้อมูลแบบสอบถามช่วงวันที่ 8 มิถุนายน 2563 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ตรวจสอบภายใน ตลอดจนผู้บริหารหน่วยงานที่คล้ายคลึงกัน สามารถใช้ผลการศึกษา เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในขององค์กรให้มีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น
2. ผู้ที่สนใจสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในองค์กร และกำหนดแนวทางในการเลือกพัฒนาระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมต่อองค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการควบคุมภายใน
2. แนวคิดประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
3. งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการควบคุม

สภาพแวดล้อมการควบคุม ตามแนวทาง COSO

สภาพแวดล้อมการควบคุมเป็นมาตรฐาน กระบวนการและโครงสร้างที่ใช้เป็นพื้นฐานของการนำการควบคุมภายในไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงเป็นแบบอย่างในการให้ความสำคัญของการควบคุมภายใน รวมทั้งกำหนดมาตรฐานที่พึงปฏิบัติที่กิจการคาดหวัง ผู้บริหารเป็นผู้เน้นย้ำความคาดหวังนี้กับบุคลากรในระดับต่าง ๆ

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2013) ได้กำหนดองค์ประกอบการควบคุมภายใน องค์ประกอบหนึ่งคือ สภาพแวดล้อมการควบคุมภายใน และกำหนดหลักการที่ทำให้องค์ประกอบสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลประกอบด้วยหลักการ 5 ประการ ดังนี้

หลักการที่ 1 องค์กรแสดงให้เห็นถึงความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรงและจริยธรรม โดยมุ่งเน้น การกำหนดทำที่ระดับสูง – จากคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารทุกระดับของกิจการแสดงท่าทีผ่านการสั่งการ การกระทำ และพฤติกรรมที่ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของความซื่อตรงและจริยธรรมเพื่อสนับสนุนการทำงานของระบบการควบคุมภายใน การกำหนดมาตรฐานที่พึงปฏิบัติ – ความคาดหวังของคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงในเรื่องคุณค่าของความซื่อตรงและจริยธรรมควรถูกกำหนดไว้ในมาตรฐานที่พึงปฏิบัติของกิจการ และทำให้เกิดความเข้าใจในทุกระดับขององค์กรรวมทั้งผู้ให้บริการที่จัดจ้างจากภายนอกและคู่ค้า การประเมินการยึดมั่นต่อมาตรฐานที่พึงปฏิบัติ – มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลและทีมงานตามมาตรฐานที่พึงปฏิบัติที่กิจการคาดหวัง ระบุความเบี่ยงเบนให้ทันเวลา – ต้องระบุ

และแก้ไขความเบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานที่พึงปฏิบัติตามที่กิจการคาดหวังในเวลาที่เหมาะสม และอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ 2 คณะกรรมการบริษัทแสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระจากผู้บริหารและทำหน้าที่สอดส่องดูแลการพัฒนาและการดำเนินการด้านการควบคุมภายใน โดยมุ่งเน้น กำหนด ความเป็นอิสระในการสอดส่องดูแล - คณะกรรมการบริษัทระบุและยอมรับว่าตนเองมีความ รับผิดชอบในการสอดส่องดูแลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดและความคาดหวังที่ได้สร้างขึ้น นำความ เชี่ยวชาญมาใช้ให้เป็นประโยชน์ - คณะกรรมการบริษัทกำหนด รักษา และประเมินทักษะและ ความเชี่ยวชาญที่จำเป็นของคณะกรรมการเป็นระยะ เพื่อให้สามารถถามคำถามเชิงโต้สวนต่อ ผู้บริหารระดับสูง และดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ปฏิบัติงานด้วยความเป็นอิสระ - คณะกรรมการ บริษัทมีกรรมการที่เป็นอิสระจากผู้บริหาร และมีความเที่ยงธรรมในการประเมินผลและตัดสินใจ เป็นจำนวนมากพอ สอดส่องดูแลระบบการควบคุมภายใน - คณะกรรมการบริษัทควไว้ซึ่งความ รับผิดชอบในการสอดส่องดูแลการออกแบบ การนำไปใช้ และการดำเนินงานของการควบคุม ภายในของผู้บริหาร

หลักการที่ 3 ผู้บริหารจัดให้มีโครงสร้าง สายการรายงาน รวมทั้งการกำหนดอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบที่เหมาะสมเพื่อให้กิจการบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้การสอดส่องดูแล ของคณะกรรมการบริษัท โดยมุ่งเน้น พิจารณาโครงสร้างทั้งหมดของกิจการ - ผู้บริหารและ คณะกรรมการบริษัทพิจารณารูปแบบโครงสร้างต่างๆ ที่กิจการใช้ ซึ่งรวมถึง หน่วยปฏิบัติงาน หน่วยงานตามกฎหมาย หน่วยงานที่กระจายตามภูมิศาสตร์ และผู้ให้บริการที่จัดจ้างจากภายนอก เพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ กำหนดสายการรายงาน - ผู้บริหารออกแบบและประเมิน สายการรายงานในแต่ละโครงสร้างเพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามอำนาจสั่งการและความรับผิดชอบ รวมทั้งช่องทางการส่งข้อมูลเพื่อใช้บริหารจัดการกิจกรรมของกิจการ กำหนด และมอบหมาย ขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ - ผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทมอบอำนาจ หน้าที่พร้อมระบุความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้กระบวนการและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสมเพื่อ มอบหมายความรับผิดชอบและการแบ่งแยกหน้าที่ตามความจำเป็นในระดับต่างๆ ขององค์กร

หลักการที่ 4 องค์กรจะแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและรักษา บุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจการ โดยมุ่งเน้น กำหนด นโยบายและการปฏิบัติ - นโยบายและการปฏิบัติสะท้อนความคาดหวังของความรู้ความสามารถ ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ ประเมินความรู้ความสามารถและจัดการข้อบกพร่อง - คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารประเมินความรู้ความสามารถตลอดทั่วทั้งองค์กร รวมทั้ง ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการที่จัดจ้างจากภายนอก เกี่ยวกับนโยบายและการปฏิบัติที่กำหนด และการกระทำที่จำเป็นเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง จูงใจ พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งบุคคลากร - องค์กร จัดให้มีการฝึกอบรมและมีระบบพี่เลี้ยงที่จำเป็นต่อการจูงใจ พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งบุคคลากร

และผู้ให้บริการที่จัดจ้างจากภายนอกที่มีความรู้ความสามารถ ให้เพียงพอเพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ วางแผนและเตรียมหาผู้สืบทอดตำแหน่ง – ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการบริษัทพัฒนาแผนสำรองเพื่อมอบหมายความรับผิดชอบที่สำคัญต่อการควบคุมภายใน

หลักการที่ 5 องค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่การควบคุมภายในเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ โดนมุ่งเน้น บังคับให้มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยผ่านโครงสร้างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ – ผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทสร้างกลไกในการสื่อสารและกำหนดให้บุคลากรต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ด้านการควบคุมภายในทั่วทั้งองค์กร และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามความจำเป็น สร้างมาตรการวัดผลการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจ และการให้รางวัล - ผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทสร้างมาตรการวัดผลการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจ และการให้รางวัลอื่นที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบในระดับต่าง ๆ ของกิจการ โดยสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมและมาตรฐานที่พึงปฏิบัติซึ่งคาดหวังไว้ รวมทั้งพิจารณาการบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ประเมินมาตรการวัดผลการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจ และการให้รางวัลเกี่ยวกับความสอดคล้องอย่างต่อเนื่อง – ผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทจัดให้รางวัลและสิ่งจูงใจให้เหมาะสมกับการปฏิบัติภารกิจตามความรับผิดชอบในการควบคุมภายในเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ พิจารณาถึงความกดดันที่มากเกินไป - เมื่อมอบหมายความรับผิดชอบผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทต้องประเมินและปรับความกดดันในการบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ พัฒนามาตรการวัดผลการปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้รางวัลหรือลงโทษบุคลากร – ผู้บริหารและคณะกรรมการบริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบด้านการควบคุมภายใน รวมถึงการยึดมั่นในมาตรฐานที่พึงปฏิบัติและระดับความรู้ความสามารถที่คาดหวัง อีกทั้งพิจารณาให้รางวัลหรือลงโทษตามความเหมาะสม (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2560)

แนวคิดประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

The Institute of Internal Auditors: IIA (2010) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการตรวจสอบภายใน ว่าหมายถึง ระดับการสัมฤทธิ์ผลของวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการตรวจสอบภายในควรกำหนดให้มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมองค์กร เพื่อวัดระดับการบรรลุผลของวัตถุประสงค์การตรวจสอบภายในทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในในภาพรวมนั้น เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ

ภายใน ตลอดจนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบ ด้วยบุคคลากรด้านการตรวจสอบ ภายในที่มีความรู้ความสามารถและมีความเป็นอิสระ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing)

การบริหารกิจกรรมการตรวจสอบภายใน ตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน หมวด 2000 (IIA, 2017) กล่าวถึงความรับผิดชอบของหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบไว้ว่า ต้องบริหารกิจกรรมการตรวจสอบภายในอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการตรวจสอบภายในเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร

การบริหารกิจกรรมการตรวจสอบ จะเป็นอย่างมีประสิทธิภาพ ก็ต่อเมื่อ

1. ผลของกิจกรรมการตรวจสอบ บรรลุตามวัตถุประสงค์และความรับผิดชอบตามที่ระบุไว้ในกฎบัตรงานตรวจสอบภายใน
2. กิจกรรมการตรวจสอบภายใน สอดคล้องกับมาตรฐาน
3. บุคคลที่มีส่วนในกิจกรรมการตรวจสอบ แสดงให้เห็นว่า มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับประมวลจรรยาบรรณและมาตรฐานความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบภายใน หมายรวมขอบเขตงานตั้งแต่ การวางแผน การปฏิบัติงาน การสื่อสารรายงาน และการติดตามผล

มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน หมวด 2010 (IIA, 2017) ระบุกิจกรรมด้านการวางแผนงานตรวจสอบภายในไว้ว่า หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องจัดทำแผนงานตรวจสอบตามความเสี่ยง เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญของกิจกรรมการตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยนำกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงมาพิจารณา หากองค์กรไม่มีการจัดทำกรอบความเสี่ยงไว้ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบสามารถใช้ดุลยพินิจส่วนบุคคลในการระบุความเสี่ยง หลังจากได้หารือร่วมกับผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการแล้ว

แผนภารกิจของกิจกรรมการตรวจสอบ ต้องจัดทำอย่างน้อยปีละครั้งโดยใช้ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการประเมินความเสี่ยง และต้องนำข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการ มาใช้ประกอบการพิจารณาในการทำแผนด้วย

ในการสื่อสารแผนงาน หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องสื่อสารแผนกิจกรรมการตรวจสอบ และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนแผนระหว่างกาลที่มีนัยสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการ เพื่อสอบถามและอนุมัติ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องสื่อสารถึงผลกระทบของข้อจำกัดของทรัพยากรที่จะมีต่อแผนงานด้วย

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในในภาพรวม โดยประเมินจากปัจจัยด้าน การวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การรายงานผลการตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบ จากทั้งมุมมองของผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับการตรวจสอบ

งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

ธารินี เณรวงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการควบคุมของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมืองต่อระดับการควบคุมภายใน ระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ระหว่าง ประเภทหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมืองที่แตกต่างกัน ต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมการควบคุม และระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ โดยใช้การสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานกองคลังของหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจ ฝ่ายการเมือง 3 หน่วยงาน อายุงานตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 208 คน ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุมของหน่วยงานงานโดยรวมมีระดับการปฏิบัติที่ดีขึ้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ คือปัจจัยด้านโครงสร้างและนโยบาย และยังพบว่า การสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมืองที่ต่างกัน ส่งผลให้ระดับการควบคุมแตกต่างกันด้วย

วรวิทย์ เลหาหะเมทนี (2559) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อด้านจริยธรรม ความรอบคอบระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และการสอบทานด้วยความสงสัย: หลักฐานเชิงประจักษ์จากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบอิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อด้านจริยธรรมกับความรอบคอบระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และการสอบทานด้วยความสงสัยของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์จากผู้ตรวจสอบภายใน จำนวน 171 คน และวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ความเชื่อด้านจริยธรรมมีอิทธิพลความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรอบคอบระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และการสอบทานด้วยความสงสัยของผู้ตรวจสอบภายใน และ 2) ความรอบคอบระมัดระวังเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพมีอิทธิพลความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการสอบทานด้วยความสงสัยของผู้ตรวจสอบภายใน ดังนั้น สมาคมผู้ตรวจสอบภายในและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ควรตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมให้ผู้ตรวจสอบภายในมีความเชื่อด้านจริยธรรมที่เหมาะสม

ชไมพร พราริชาติ และสัมพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบจากการกำกับดูแลกิจการ และรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ส่งผลกระทบต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลด้านการเงินจากฐานข้อมูล SETSMART ซึ่งมีบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์จำนวน 425 บริษัท(ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2558) โดยไม่รวมบริษัทที่ดำเนินงานลักษณะกองทุนรวม บริษัทในกลุ่ม mai (บริษัทขนาดกลางและเล็ก ซึ่งมีทุนชำระแล้วหลัง IPO ตั้งแต่ 50 ล้านบาทขึ้นไป) ผลการศึกษาพบว่า การเปิดเผยข้อมูลด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่ถือเป็นการรายงานโดยสมัครใจ ยังมีความแตกต่างและยังไม่ได้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน แต่ก็พบว่าธุรกิจมีแนวโน้มเปิดเผยข้อมูลการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับที่สูงขึ้น

Dellai and Omri, (2016) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในในบริบทของประเทศตูนิเซีย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารฝ่ายงานตรวจสอบขององค์กรขนาดใหญ่ในประเทศตูนิเซีย จำนวน 148 บริษัท เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่ส่งถึงหัวหน้าผู้บริหารตรวจสอบขององค์กร ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในได้รับอิทธิพลจาก: (1) ความเป็นอิสระของการตรวจสอบภายใน (2) ความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน (3) การสนับสนุนการจัดการสำหรับการตรวจสอบภายใน (4) การใช้งานหน้าที่การตรวจสอบภายในเป็นพื้นฐานการฝึกอบรมการจัดการและ (5) ภาคส่วนขององค์กร ซึ่งกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

Halil, Akmese, Hilal, Gundogan, (2020) ได้ศึกษาการรับรู้ของผู้จัดการโรงแรมที่มีต่อระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในธุรกิจการโรงแรม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้จัดการในโรงแรมระดับห้าดาวที่ดำเนินธุรกิจอยู่ จำนวน 120 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรอิสระของ "การแบ่งแยกหน้าที่ การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการรับรู้ระบบการควบคุมภายในของผู้จัดการ อย่างไรก็ตามก็สรุปได้ว่าการรับรู้ของผู้จัดการเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยภาคสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทกรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยสรุปตามหัวข้อดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันมีพนักงานรวม 525 คน และสาขากระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ จำนวน 23 สาขา

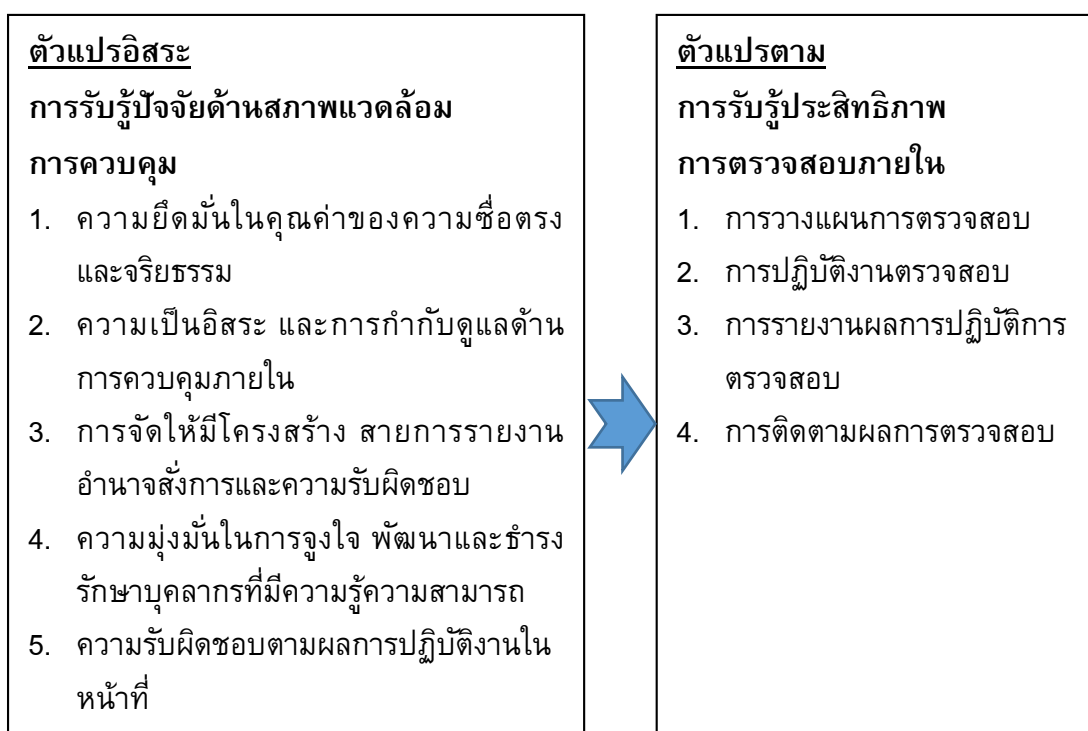
กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แยกตามหน้าที่งานให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้รับการตรวจสอบภายใน รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 50 คน โดยระบุตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย (M4) ขึ้นไป จำนวน 16 คน และส่วนที่เหลือจะทำการกระจายให้ครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบภายใน และผู้รับการตรวจสอบ

กรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน แสดงตามภาพ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรในการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ใช้มาตราวัดระดับนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ประกอบด้วย
 1. ความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง และจริยธรรม
 2. ความเป็นอิสระ และการกำกับดูแลด้านการควบคุมภายใน
 3. การจัดให้มีโครงสร้าง สายการรายงาน อำนาจสั่งการและความรับผิดชอบ
 4. ความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ
 5. ความรับผิดชอบตามผลการปฏิบัติงานในหน้าที่

3. ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน 4 ด้าน
 1. การวางแผนการตรวจสอบ
 2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ
 3. การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ
 4. การติดตามผลการตรวจสอบ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิดและปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามได้ออกแบบและจัดทำขึ้นตามกรอบงานวิจัย รวมถึงงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง จำแนกออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ใช้มาตราวัดระดับนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการควบคุม ของบริษัท กรุงเทพมหานคร ปานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) ดัดแปลงจากแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยนำมาใช้เฉพาะส่วนที่ 1 การควบคุมภายในองค์กร (Control Environment) มีจำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบว่าอยู่ในระดับใด มีจำนวน 20 ข้อ

โดยผู้ศึกษาใช้มาตราวัดแบบอันตรภาค (Interval scale) ตามแนวของ Likert's Scale 5 ระดับ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของมาตราส่วน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และศึกษาจาก 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ออกแบบโดยผู้ศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมจากเอกสาร หนังสือ ตำรา ทฤษฎี บทความ แนวความคิด วิทยานิพนธ์ งานวิจัยและวรรณกรรม ตลอดจนสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วผู้ศึกษาจะทำการนำข้อมูลที่ได้อ้อมาลงรหัส เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ ฐานนิยม ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติเชิงวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มาแปลผลเป็นระดับสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของบริษัท กรุงเทพมหานครประกันภัย จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

โดยการกำหนดเกณฑ์จากการหาค่าอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับคำนวณความห่างของแต่ละระดับชั้นคือ

$$\text{ค่าอันตรภาค} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}}$$

$$\text{ค่าอันตรภาค} = \frac{5 - 1}{5}$$

กำหนดการแปลความหมายของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในตามลำดับคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00
มาก	คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20
ปานกลาง	คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40
น้อย	คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60
น้อยมาก	คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของบริษัท กรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยการใช้แบบสอบถามความเห็นจากผู้ตรวจสอบภายใน และผู้บริหาร พนักงาน ของบริษัท กรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) เพื่อให้ครอบคลุมและเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การรับรู้สภาพแวดล้อมการควบคุมขององค์กร
3. การรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานกับบริษัทฯ ผู้ศึกษาจึงกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง แสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
ชาย	20	40.0
หญิง	30	60.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ช่วงของอายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
21 – 25 ปี	5	10.0
26 – 30 ปี	8	16.0
31 – 35 ปี	5	10.0
36 – 40 ปี	8	16.0
41 – 45 ปี	7	14.0
46 ปีขึ้นไป	17	34.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ลำดับถัดมาเป็นช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และช่วงอายุ 21-25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 3 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	26	52.0
ปริญญาโท	24	48.0
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52 และถัดมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48

ตารางที่ 4 จำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ O1 – O4	-	-
ระดับปฏิบัติการวิชาชีพ P1 – P3	20	40.0
ระดับหัวหน้าหน่วย P4 – M1	5	10.0
ระดับหัวหน้าส่วน M2 – M3	9	18.0
ระดับผู้บริหาร M4 ขึ้นไป	16	32.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการวิชาชีพ P1 – P3 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ลำดับถัดมาคือตำแหน่งระดับผู้บริหาร M4 ขึ้นไปจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ตำแหน่งระดับหัวหน้าส่วน M2 – M3 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และลำดับที่น้อยสุดคือตำแหน่งระดับหัวหน้าหน่วย P4 – M1 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	10	20.0
6-10 ปี	13	26.0
11-15 ปี	9	18.0
16-20 ปี	4	8.0
21-25 ปี	6	12.0
26 ปีขึ้นไป	8	16.0
รวม	50	100.0

ตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานกับบริษัท กรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ลำดับถัดมามีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุงาน 26 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 อายุงาน 21-25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และน้อยที่สุดมีอายุงาน 16-20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมการควบคุมขององค์กร

ในส่วนนี้เป็นการสอบถามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาต่อสภาพแวดล้อมการควบคุมของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) โดยเก็บข้อมูลมาจากส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามที่ดัดแปลงจากแบบประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยนำมาใช้เฉพาะส่วนที่ 1 การควบคุมภายในองค์กร (Control Environment) แสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้สภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง และจริยธรรม

องค์กรแสดงถึงความยึดมั่นในคุณค่าของ ความซื่อตรง (integrity) และจริยธรรม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. คณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดแนวทาง และมีการปฏิบัติที่อยู่บนหลักความซื่อตรงและ การรักษาจรรยาบรรณในการดำเนินงาน	4.76	.476	มากที่สุด
2. มีข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อตรงและรักษาจรรยาบรรณ	4.70	.463	มากที่สุด
3. มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติตาม Code of Conduct	4.50	.614	มากที่สุด
4. มีการจัดการอย่างทันเวลา หากพบการไม่ ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับความซื่อตรงและ การรักษาจรรยาบรรณ	4.64	.525	มากที่สุด
รวม	4.65	.368	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นในด้านองค์กรแสดงถึงความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง (integrity) และจริยธรรมของผู้บริหารบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 เมื่อพิจารณารายชื่อปรากฏว่า คณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดแนวทาง และมีการปฏิบัติที่อยู่บนหลักความซื่อตรงและการรักษาจรรยาบรรณในการดำเนินงานมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.76 ลำดับถัดมามีข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่

ด้วยความซื่อตรงและรักษาจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 มีการจัดการอย่างทันเวลา หากพบการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับความซื่อตรงและการรักษาจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และมีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตาม Code of Conduct มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านความเป็นอิสระและการกำกับดูแล

ความเป็นอิสระและการกำกับดูแล	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการแยกจากฝ่ายบริหาร โดยได้สงวนสิทธิ์อำนาจเฉพาะของคณะกรรมการไว้อย่างชัดเจน	4.54	.676	มากที่สุด
2. คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและวัดผลได้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงาน	4.26	.803	มากที่สุด
3. คณะกรรมการกำกับดูแลให้บริษัทกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารให้ถูกต้องตามกฎหมาย กฏบัตร ซึ่งครอบคลุมบทบาทที่สำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้รับผิดชอบต่อรายงานทางการเงิน	4.26	.828	มากที่สุด
4. คณะกรรมการเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท และมีความเชี่ยวชาญที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท หรือสามารถขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ได้	4.14	.808	มาก
5. คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการอิสระที่มีความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง	4.24	.870	มากที่สุด

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านความเป็นอิสระและการกำกับดูแล (ต่อ)

ความเป็นอิสระและการกำกับดูแล	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
6. คณะกรรมการกำกับดูแลการพัฒนาและปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายใน ในองค์กร ซึ่งครอบคลุมทั้งการสร้าง ภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลและการสื่อสาร และการติดตาม	4.28	.671	มากที่สุด
รวม	4.29	.629	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นในด้านคณะกรรมการ ความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร และทำหน้าที่กำกับดูแล (Oversight) และพัฒนาการดำเนินการด้านการควบคุมภายในของผู้บริหารบริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการแยกจากฝ่ายบริหาร โดยได้สงวนสิทธิ์อำนาจเฉพาะของคณะกรรมการไว้อย่างชัดเจนมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.54 ลำดับถัดมาคณะกรรมการกำกับดูแลการพัฒนาและปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายใน ในองค์กร ซึ่งครอบคลุมทั้งการสร้างภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลและการสื่อสาร และการติดตามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ลำดับถัดมาคณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและวัดผลได้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานและมีข้อกำหนดด้านจริยธรรม และคณะกรรมการกำกับดูแลให้บริษัทกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารให้ถูกต้องตามกฎหมาย กฏบัตร ซึ่งครอบคลุมบทบาทที่สำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายในมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ลำดับถัดมาคณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการอิสระที่มีความรู้ ความสามารถน่าเชื่อถือ และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และระดับความเห็นน้อยสุดคือคณะกรรมการเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท และมีความเชี่ยวชาญที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท หรือสามารถขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการจัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน อำนาจสั่งการและความรับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน การกำหนดอำนาจในการสั่งการและความรับผิดชอบที่เหมาะสม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ผู้บริหารระดับสูงกำหนดโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางธุรกิจและกฎหมาย รวมถึงการจัดให้มีการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	.708	มากที่สุด
2. ผู้บริหารระดับสูงกำหนดสายการรายงานในบริษัท โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสื่อสารข้อมูล	4.24	.716	มากที่สุด
3. มีการกำหนด มอบหมาย และจำกัดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมระหว่างคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารและพนักงาน	4.22	.708	มากที่สุด
รวม	4.23	.596	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นในด้านฝ่ายบริหารได้จัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน การกำหนดอำนาจในการสั่งการและความรับผิดชอบที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้การกำกับดูแล (oversight) ของคณะกรรมการบริษัท ไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่าผู้บริหารระดับสูงกำหนดสายการรายงานในบริษัท โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสื่อสารข้อมูลมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.24 ลำดับถัดมาการผู้บริหารระดับสูงกำหนดโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท และจำกัดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมระหว่างคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและธำรงรักษาบุคลากร

องค์กรแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. บริษัทมีนโยบายและวิธีการปฏิบัติเพื่อจัดหา พัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความรู้และ ความสามารถที่เหมาะสม และมีกระบวนการสอบ ทานนโยบายและวิธีการปฏิบัตินั้นอย่างสม่ำเสมอ	4.38	.753	มากที่สุด
2. บริษัทมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้แรงจูงใจหรือรางวัลต่อบุคลากรที่มีผลการ ปฏิบัติงานดี และการจัดการต่อบุคลากรที่มี ผลงานไม่บรรลุเป้าหมาย	4.24	.797	มากที่สุด
3. บริษัทมีกระบวนการแก้ไขปัญหาหรือ เตรียมพร้อมสำหรับการขาดบุคลากรที่มีความรู้ และความสามารถที่เหมาะสมอย่างทันเวลา	4.28	.970	มากที่สุด
4. บริษัทมีกระบวนการสรรหา พัฒนา และรักษา ผู้บริหารและพนักงานทุกคน เช่น การจัดระบบที่ ปรึกษา (mentoring) และการฝึกอบรม	4.54	.676	มากที่สุด
5. บริษัทมีแผนและกระบวนการสรรหาผู้สืบทอด ตำแหน่ง (succession plan) ที่สำคัญ	4.48	.580	มากที่สุด
รวม	4.38	.639	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นในด้านองค์กรแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า บริษัทมีกระบวนการสรรหา พัฒนา และรักษาผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.54 ลำดับถัดมาบริษัทมีแผนและกระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่งที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ลำดับถัดมาบริษัทมีนโยบายและวิธีการปฏิบัติเพื่อจัดหา พัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม และมีการสอบทานนโยบายอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ลำดับถัดมาบริษัทมีกระบวนการแก้ไขปัญหาหรือเตรียมพร้อมสำหรับการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยที่ 4.28 และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดได้แก่ บริษัทมี

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้แรงจูงใจหรือรางวัลต่อบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี และการจัดการต่อบุคลากรที่มีผลงานไม่บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยที่ 4.24

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน

องค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความ รับผิดชอบในการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. คณะกรรมการและผู้บริหารมีกระบวนการและ การสื่อสารเชิงบังคับให้บุคลากรทุกคนมีความ รับผิดชอบต่อการควบคุมภายใน และจัดให้มีการ ปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่เป็น	4.14	.808	มาก
2. คณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดผล การปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ และการให้ รางวัล ที่เหมาะสม	4.24	.870	มากที่สุด
3. คณะกรรมการและผู้บริหารประเมินแรงจูงใจ และการให้รางวัลอย่างต่อเนื่องโดยเน้นให้ สามารถเชื่อมโยงกับความสำเร็จของหน้าที่	4.28	.871	มากที่สุด
4. คณะกรรมการและผู้บริหารได้พิจารณาไม่ให้มี การสร้างแรงกดดันที่มากเกินไปในการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน	4.22	.708	มากที่สุด
รวม	4.22	.607	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นในด้านองค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า คณะกรรมการและผู้บริหารประเมินแรงจูงใจและการให้รางวัลอย่างต่อเนื่องโดยเน้นให้สามารถเชื่อมโยงกับความสำเร็จของหน้าที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.28 ลำดับถัดมาคณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ และการให้รางวัล ที่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ลำดับถัดมา คณะกรรมการและผู้บริหารได้พิจารณาไม่ให้มีการสร้างแรงกดดันที่มากเกินไปในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดได้แก่ คณะกรรมการและผู้บริหารมี

กระบวนการและการสื่อสารเชิงบังคับให้บุคลากรทุกคนมีความรับผิดชอบต่อการควบคุมภายใน และจัดให้มีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการปฏิบัติ ในกรณีที่จำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปรวมสภาพแวดล้อมการควบคุม

สภาพแวดล้อมการควบคุม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. องค์กรแสดงถึงความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง (integrity) และจริยธรรม	4.65	.368	มากที่สุด
2. คณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร และทำหน้าที่กำกับดูแล (Oversight) และพัฒนาการดำเนินการด้านการควบคุมภายใน	4.29	.629	มากที่สุด
3. ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน การกำหนดอำนาจในการสั่งการและความรับผิดชอบที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้การกำกับดูแล (oversight) ของคณะกรรมการ	4.23	.596	มากที่สุด
4. องค์กรแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ	4.38	.639	มากที่สุด
5. องค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.22	.607	มากที่สุด
รวม	4.35	.493	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมการควบคุมที่มีอยู่ อยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า องค์กรแสดงถึงความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง และจริยธรรม มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.65 ลำดับถัดมาองค์กรแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.38 ลำดับถัดมา คณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร และทำหน้าที่กำกับดูแล และพัฒนาการดำเนินการด้านการควบคุมภายใน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29 ลำดับถัดมาฝ่ายบริหารได้จัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน การกำหนดอำนาจในการสั่งการและความรับผิดชอบที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยที่ 4.23 และระดับความคิดเห็นน้อยสุดคือองค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 4.22

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ในส่วนนี้เป็นการสอบถามความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท กรุงเทพพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) โดยเก็บข้อมูลมาจากส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม แสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบ

ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
1. ผู้ตรวจสอบได้ให้ความสนใจกับผู้รับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ	4.10	.580	มาก
2. ผู้ตรวจสอบได้ให้ความสนใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	4.08	.665	มาก
3. ผู้ตรวจสอบได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ	4.12	.659	มาก
4. ผู้ตรวจสอบกำหนดวัตถุประสงค์ของภารกิจให้สอดคล้องกับผลการประเมินความเสี่ยง	4.08	.695	มาก
5. ผู้ตรวจสอบได้ระบุถึงความเสี่ยง การควบคุม และกระบวนการกำกับดูแล ภายในขอบเขตที่ตกลงร่วมกัน	4.14	.639	มาก
รวม	4.10	.613	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นในด้านการวางแผนการตรวจสอบ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า ผู้ตรวจสอบได้ระบุถึงความเสี่ยง การควบคุม และกระบวนการกำกับดูแล มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ถัดมาผู้ตรวจสอบได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผู้ตรวจสอบได้ให้ความสนใจกับผู้รับตรวจเกี่ยวกับ

วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมี 2 ข้อด้วยกันที่ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และผู้ตรวจสอบกำหนดวัตถุประสงค์ของภารกิจให้สอดคล้องกับผลการประเมินความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. ประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมสำคัญที่กำหนดขึ้น มีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม	4.04	.570	มาก
2. ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.10	.678	มาก
3. ข้อสรุปและผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม	4.06	.712	มาก
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ	4.10	.707	มาก
5. ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผล และรายงานผลการตรวจสอบ	4.00	.606	มาก
รวม	4.06	.587	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่ามี 2 ข้อด้วยกันที่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และผู้ตรวจ

สอบภายในมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 ลำดับถัดมาข้อสรุปและผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ และการประเมินผลที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมสำคัญที่กำหนดขึ้น มีการปฏิบัติ ตามอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบได้ สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผล และ รายงานผลการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ

ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่ สำคัญต่างๆ หรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน ท่าน	4.02	.654	มาก
2. ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามงานการ ตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.18	.800	มาก
3. รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.98	.742	มาก
4. ในรายงานสรุปผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบ ได้รายงานผลงานที่เป็นที่น่าพอใจของผู้รับตรวจ	3.98	.654	มาก
5. ในรายงานสรุปผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบ ได้มีความเห็น และ/หรือ ข้อสรุปในภาพรวมตาม ความเหมาะสม	4.14	.670	มาก
รวม	4.06	.653	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นในด้านการรายงาน ผลการปฏิบัติการตรวจสอบ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณารายข้อ ปรากฏว่า ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติ งานได้มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.18 ลำดับถัดมาในรายงานสรุปผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบได้มีความเห็น และ/หรือ ข้อสรุปในภาพรวมตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆ หรือความเสี่ยงที่สำคัญของ

หน่วยงานท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมี 2 ข้อด้วยกันที่ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และในรายงานสรุปผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบได้รายงานผลงานที่เป็นที่น่าพอใจของผู้รับตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ

ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ	4.18	.629	มาก
2. ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับผู้รับตรวจได้สำเร็จ	4.02	.685	มาก
3. ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	4.04	.727	มาก
4. ผู้บริหารงานตรวจสอบได้จัดให้มีกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น ฝ่ายจัดการได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้บริหารระดับสูงได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม	4.36	.722	มากที่สุด
รวม	4.14	.612	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นในด้านการติดตามผลการตรวจสอบอยู่ในระดับ มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า ผู้บริหารงานตรวจสอบได้จัดให้มีกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น ฝ่ายจัดการได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ

ผู้บริหารระดับสูงได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.36 ลำดับถัดมาผู้ตรวจสอบได้ติดต่อผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ในกิจกรรมการตรวจสอบ ได้มีการติดตามการไม่ปฏิบัติตามผลของภาระกิจตามขอบเขตที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และข้อผิดพลาดที่ท้านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับผู้รับตรวจได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในโดยรวม

การรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยรวม	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ความหมาย
1. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ	4.10	.613	มาก
2. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	4.06	.587	มาก
3. ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ	4.06	.653	มาก
4. ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ	4.14	.612	มาก
รวม	4.09	.561	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในที่มีอยู่ของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อปรากฏว่า ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 ลำดับถัดมาด้านการวางแผนการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 ลำดับและมี 2 ข้อด้วยกันที่ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.06

การทดสอบสมมติฐานสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

(H0): ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)

(H1): ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการควบคุมและประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน		
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมในภาพรวม	.660**	.000	ระดับปานกลาง
1. องค์กรแสดงถึงความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง (integrity) และจริยธรรม	.372**	.008	ระดับต่ำ
2. คณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร และทำหน้าที่กำกับดูแล (Oversight) และพัฒนาการดำเนินการด้านการควบคุมภายใน	.612**	.000	ระดับปานกลาง
3. ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน การกำหนดอำนาจในการสั่งการและความรับผิดชอบที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้การกำกับดูแล (oversight) ของคณะกรรมการ	.691**	.000	ระดับปานกลาง
4. องค์กรแสดงถึงความมุ่งมั่นในการมุ่งพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ	.576**	.000	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมการควบคุมและประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน (ต่อ)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน		
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
5. องค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	.534**	.000	ระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 17 พบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุมกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากบริษัทฯ มีสภาพแวดล้อมการควบคุมที่สูงขึ้น ก็จะส่งผลให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกความสัมพันธ์ตามรายชื่อได้ดังนี้

1. องค์กรแสดงถึงความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง (integrity) และจริยธรรมกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ หากบริษัทฯ มีความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง ก็จะส่งผลให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. คณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากคณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร ก็จะส่งผลให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากบริษัทฯ มีโครงสร้างสายการรายงานที่ชัดเจน ก็จะส่งผลให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. องค์กรแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากบริษัทฯ มีการจูงใจ พัฒนาและรักษาบุคลากร ก็จะส่งผลให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. องค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ หากบริษัทมีกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายในที่ชัดเจน ก็จะส่งผลให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมการควบคุมของบริษัท ไทยพานิชย์ประกันภัย จำกัด(มหาชน) ที่มีความเพียงพอ เหมาะสม และส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของงานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นบริษัทที่อยู่ในอุตสาหกรรมประกันวินาศภัย และเป็นบริษัทที่ ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ด้วย การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 50 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจง (Purposive Sampling) ที่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ ผู้อำนวยการฝ่าย(M4) ขึ้นไป จำนวน 16 คน(ทั้งหมดในบริษัท) คิดเป็นร้อยละ 32 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยแบบสอบถามอีก จำนวน 33 ชุด คิดเป็นร้อยละ 68 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้ศึกษาได้ทำการกระจายตามหน้าที่ งานให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้รับการตรวจสอบ ซึ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. การรับรู้ประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม
2. การรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
4. ข้อจำกัดของการศึกษาค้นคว้าอิสระ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ด้านระดับ การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ด้าน ตำแหน่งระดับปฏิบัติการวิชาชีพ P1 – P3 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ด้านระยะเวลาใน การทำงานกับบริษัทฯ มีระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

การรับรู้ประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เห็นว่าสภาพแวดล้อมการควบคุม ภายในของบริษัทไทยพานิชย์ประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการรับรู้ในด้านความมุ่งมั่นต่อคุณค่าความซื่อตรงและจริยธรรมของผู้บริหารสูงสุด รองลงมาคือความมุ่งมั่นในการพัฒนาและธำรงรักษาบุคลากร และการมุ่งเน้นการกำกับตรวจสอบตามความรับผิดชอบด้านการควบคุมภายใน

บริษัทกรู๊ไทยพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ ทำงานแบบมีอาชีพ มีความกระตือรือร้นในการรับรู้สิ่งใหม่ๆ และให้ความสำคัญต่อความซื่อตรงในการทำงานเพื่อรักษาความเชื่อมั่นในสังคม ประกอบกับผู้บริหารและหัวหน้ามีส่วนช่วยในการกระตุ้นพนักงานให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานให้ผลงานออกมาดีที่สุดในได้แก่ การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดพลังแห่งการร่วมมือ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุด โดยการจูงใจให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ทำ และอยากทำให้เกิดความสำเร็จด้วยวิธีการยอมรับศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ตัวอย่างเช่น มีการแสดงข้อมูลการเงินและกลยุทธ์การบริหารงานในองค์การให้พนักงานได้รับรู้ และแสดงให้เห็นด้วยว่า พนักงานมีส่วนร่วมในการสร้างกำไรและทำประโยชน์อะไรให้แก่องค์กร และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดอย่างสร้างสรรค์ ออกมาอย่างเต็มที่

การรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้มีความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท กรู๊ไทยพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 กล่าวคือ หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการกำหนดให้มีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และตัวชี้วัดอื่นๆ ที่มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม องค์การ โดยใช้ในการวัดระดับการบรรลุผลของวัตถุประสงค์การตรวจสอบภายในทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ สะท้อนให้เห็นว่ามีการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน ตลอดจนการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนการตรวจสอบ ด้วยบุคคลากรด้านการตรวจสอบภายในที่มีความรู้ความสามารถและมีความเป็นอิสระ สอดคล้องกับมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประสิทธิผลสภาพแวดล้อมการควบคุมภายใน และการรับรู้ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในมากที่สุดคือ การจัดทำมีโครงสร้างความรับผิดชอบ การกำหนดสายการรายงาน การมอบอำนาจและความรับผิดชอบด้านการควบคุมภายในอย่างชัดเจน ช่วยให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือปัจจัยด้านการกำกับตรวจตราของกรรมการและผู้บริหาร

บริษัท มีการกรรมการประกอบด้วยคณะบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ผู้บริหารมีความรู้ด้านธุรกิจประกันภัยวินาศภัย และเห็นถึงความสำคัญของงานตรวจสอบภายใน โดยใช้เป็นเครื่องมือทางการบริหาร เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานในบริษัทให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการให้เชื่อมั่นจากการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

และความคุ้มค่าของกระบวนการปฏิบัติงาน ผ่านการนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ดังนั้น จึงมีส่วนช่วยผลักดันให้งานตรวจสอบภายในดำเนินไปอย่างสะดวกราบรื่น

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามหลักการควบคุมภายในของ COSO – Internal Control Integrated Framework 2013 (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2560) และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของอัจฉรา นิยมมาภา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการควบคุมภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing) และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรพรรณ แสงศิระเวทย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานตรวจสอบภายใน: มุมมองของผู้ตรวจสอบภายใน

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมการควบคุมกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ หากบริษัท มีการกำหนดหรือการจัดให้มีสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ดีหรือสูงขึ้น ก็จะส่งผลให้การตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของสรารุข ดวงจันทร์ และจิตาภรณ์ สินจรรย์ศักดิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการควบคุมภายในที่ดี และธรรมาภิบาลที่มีต่อผลการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย

ข้อจำกัดของการศึกษาค้นคว้าอิสระ

1. จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมเฉพาะระดับผู้บริหารที่ประจำสำนักงานใหญ่ ไม่รวมผู้บริหารตามสาขาภูมิภาคทั่วประเทศของบริษัท
2. ผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นเพียงมุมมองภายในบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) ยังไม่สามารถนำไปพิจารณาร่วมกับธุรกิจอื่นได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม บริษัทฯมีการดำเนินการเป็นไปตามหลักการควบคุมภายในของ COSO และมีการทบทวนอย่างเหมาะสม

ด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน หน่วยงานตรวจสอบภายในควรทำการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในองค์กร เช่นการรายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆ ให้มีการความชัดเจน และรูปแบบการรายงานผลการตรวจสอบให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งการจัดทำการประเมินผลหลังจากการเข้าตรวจสอบ เพื่อนำผลมาปรับปรุงประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยในภาพรวมขององค์กร โดยขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมการควบคุมภายในบริษัท เพื่อให้ได้ข้อสรุปหรือแนวทางที่ต้องนำมาพัฒนางานตรวจสอบภายใน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมการประกันภัยชงปง. *เพิ่มฐานความผิดการทุจริตผู้บริหารบริษัทประกัน*. (18 กรกฎาคม 2550). อินโฟเควสท์, ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <https://www.ryt9.com/s/iq03/311530>
- จิตรภา รุ่งประพันธ์. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการตรวจสอบภายในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในมุมมองของผู้รับการตรวจ*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชไมพร ปรริชาติ และสัมพันธ์. (2560). *ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบจากการกำกับดูแลกิจการและรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ส่งผลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วารสารวิชาชีพบัญชี, ปีที่ 13(7), 53-72.
- ชาญฤกษ์ เพ็ญศิริ. (2548). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในในมุมมองของคณะกรรมการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (วิทยานิพนธ์)*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ธารินี เณรวงศ์. (2558). *ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงานสนับสนุนภารกิจฝ่ายการเมือง: มหาวิทยาลัยศรีปทุม (มกราคม – มิถุนายน): 2558*. สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. *มาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพ การตรวจสอบภายใน (มาตรฐาน)* [ออนไลน์]. 14 มิถุนายน 2563, จาก <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/IPPF-Standards-2017-Thai.pdf>
- สมาคมประกันวินาศภัยไทย. *คู่มือบัญชีประกันวินาศภัย* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก https://www.tgia.org/upload/file_group/14/download_182.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. *สถิติธุรกิจประกันวินาศภัย รายเดือน ของปี 2546 ถึง 2558 และไตรมาส ปี 2559 ถึงปัจจุบัน* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <http://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/39/2>
- สุวรรณา เจนสวัสดิ์พงศ์. (18 เมษายน 2560). *COSO 2013 กรอบแนวคิดระบบควบคุมภายใน เพื่อประยุกต์ใช้กับมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก https://op.mahidol.ac.th/ia/wp-content/uploads/2017/08/02COSO-2013_Suwanna_042017.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อัจฉรา นียมภา. 2550. การพัฒนาระบบการควบคุมภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- COSO. (2560). *กรอบการควบคุมภายในแบบบูรณาการ (พิมพ์ครั้งที่ 1)*. แปลโดย สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพมหานคร: แอคทีฟพริ้นท์.

ภาษาต่างประเทศ

- Halil, Aknese, Hilal, Gundogan, (2020). The Role of Internal Control in Hotel Business: A Research on Five-stars Hotels. *Academic Review of Economics and Administrative Sciences*, Year 2020 Vol-Issue: 13(2), 227-241.
- Dellai and Omri, (2016). Factors Affecting the Internal Audit Effectiveness in Tunisian Organizations. *Research Journal of Finance and Accounting*, 7(16), 208-221.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง บัณฑิตด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของ บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบัณฑิตด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม และศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบัณฑิตด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมและประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของบริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน)

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดและขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อของคำถาม เพื่อให้ข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจะนำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปใช้เพื่อสรุปผลการศึกษาในภาพรวม ไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมการควบคุม ขององค์กร

ส่วนที่ 3 ความเห็นต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในต่อไป และหากท่านมีข้อสงสัยประการใด สามารถติดต่อสอบถามผู้ศึกษาได้ทาง E-mail : thaneek@gmail.com หรือ โทรศัพท์หมายเลข 095-5286801

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายธานี บุญวัฒน์ศิริ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21 – 25 ปี

26 – 30 ปี

31 – 35 ปี

36 – 40 ปี

41 – 45 ปี

46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่ง

ระดับปฏิบัติการ O1 – O4

ระดับปฏิบัติการวิชาชีพ P1 – P3

ระดับหัวหน้าหน่วย P4 – M1

ระดับหัวหน้าส่วน M2 – M3

ระดับผู้บริหาร M4 ขึ้นไป

5. ประสบการณ์การทำงาน

ไม่เกิน 5 ปี

6 – 10 ปี

11 – 15 ปี

16 – 20 ปี

21 – 25 ปี

26 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมการควบคุม ขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเห็นของท่าน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

(5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

สภาพแวดล้อมการควบคุม	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
สภาพแวดล้อมของการควบคุม					
องค์กรแสดงถึงความยึดมั่นในคุณค่าของความซื่อตรง (integrity) และจริยธรรม					
1. คณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดแนวทาง และมีการปฏิบัติที่อยู่บนหลักความซื่อตรงและการรักษาจรรยาบรรณในการดำเนินงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. มีข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงและรักษาจรรยาบรรณ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตาม Code of Conduct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. มีการจัดการอย่างทันเวลา หากพบการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับความซื่อตรงและการรักษาจรรยาบรรณ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
คณะกรรมการมีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหาร และทำหน้าที่กำกับดูแล (Oversight) และพัฒนาการดำเนินการด้านการควบคุมภายใน					
1. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการแยกจากฝ่ายบริหาร โดยได้สงวนสิทธิ์อำนาจเฉพาะของคณะกรรมการไว้อย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. คณะกรรมการกำกับดูแลให้มีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนและวัดผลได้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. คณะกรรมการกำกับดูแลให้บริษัทกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารให้ถูกต้องตามกฎหมาย กฎบัตร ซึ่งครอบคลุมบทบาทที่สำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบ ผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้รับผิดชอบต่อรายงานทางการเงิน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

สภาพแวดล้อมการควบคุม	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
4. คณะกรรมการเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท และมีความเชี่ยวชาญที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท หรือสามารถขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ ได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการอิสระที่มีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือ และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. คณะกรรมการกำกับดูแลการพัฒนาและปฏิบัติเรื่องการควบคุมภายใน ในองค์กร ซึ่งครอบคลุมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลและการสื่อสาร และการติดตาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ฝ่ายบริหารได้จัดให้มีโครงสร้างสายการรายงาน การกำหนดอำนาจในการสั่งการและความรับผิดชอบที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ภายใต้การกำกับดูแล (oversight) ของคณะกรรมการ					
1. ผู้บริหารระดับสูงกำหนดโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมทั้งทางธุรกิจและกฎหมาย รวมถึงการจัดให้มีการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ผู้บริหารระดับสูงกำหนดสายการรายงานในบริษัท โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการสื่อสารข้อมูล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. มีการกำหนด มอบหมาย และจำกัดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมระหว่างคณะกรรมการ บริษัท ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
องค์กรแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจูงใจ พัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ					
1. บริษัทมีนโยบายและวิธีการปฏิบัติเพื่อจัดหา พัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสม และมีกระบวนการสอบทานนโยบายและวิธีการปฏิบัตินั้นอย่างสม่ำเสมอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

สภาพแวดล้อมการควบคุม	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
2. บริษัทมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้แรงจูงใจหรือรางวัลต่อบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี และการจัดการต่อบุคลากรที่มีผลงานไม่บรรลุเป้าหมาย รวมถึง การสื่อสารกระบวนการเหล่านี้ให้ผู้บริหารและพนักงานทราบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. บริษัทมีกระบวนการแก้ไขปัญหาหรือเตรียมพร้อมสำหรับการขาดบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสมอย่างทันเวลา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. บริษัทมีกระบวนการสรรหา พัฒนา และรักษาผู้บริหาร และพนักงานทุกคน เช่น การจัดระบบที่ปรึกษา (mentoring) และการฝึกอบรม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. บริษัทมีแผนและกระบวนการสรรหาผู้สืบทอดตำแหน่ง (succession plan) ที่สำคัญ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
องค์กรกำหนดให้บุคลากรมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมภายใน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร					
1. คณะกรรมการและผู้บริหารมีกระบวนการและการสื่อสารเชิงบังคับให้บุคลากรทุกคนมีความรับผิดชอบต่อการควบคุมภายใน และจัดให้มีการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการปฏิบัติ ในกรณีที่เป็น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. คณะกรรมการและผู้บริหารกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ และการให้รางวัล ที่เหมาะสม โดยพิจารณาทั้งเรื่องการปฏิบัติตาม Code of Conduct และวัตถุประสงค์ในระยะสั้นและระยะยาวของบริษัท	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. คณะกรรมการและผู้บริหารประเมินแรงจูงใจและการให้รางวัลอย่างต่อเนื่องโดยเน้นให้สามารถเชื่อมโยงกับความสำเร็จของหน้าที่ในการปฏิบัติตามการควบคุมภายในด้วย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. คณะกรรมการและผู้บริหารได้พิจารณาไม่ให้มีการสร้างแรงกดดันที่มากเกินไปในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ความเห็นต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความเห็นของท่าน ถ้าท่านคิดว่าเป็นจริงตามความเข้าใจของท่านมากที่สุด และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

(5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ความเห็นต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ					
1. ผู้ตรวจสอบได้ให้ความสนใจกับผู้รับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ผู้ตรวจสอบได้ให้ความสนใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ผู้ตรวจสอบได้กำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ผู้ตรวจสอบกำหนดวัตถุประสงค์ของภารกิจให้สอดคล้องกับผลการประเมินความเสี่ยง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ผู้ตรวจสอบได้ระบุถึงความเสี่ยง การควบคุม และกระบวนการกำกับดูแล ภายในขอบเขตที่ตกลงร่วมกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ					
1. ประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมสำคัญที่กำหนดขึ้น มีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้เพียงพอ น่าเชื่อถือ มีความเกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ข้อสรุปและผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ความเห็นต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
5. ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผล และรายงานผลการตรวจสอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ					
1. รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่าง ๆ หรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงานท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ในรายงานสรุปผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบได้รายงานผลงานที่เป็นที่น่าพอใจของผู้รับตรวจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ในรายงานสรุปผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบได้มีความเห็น และ/หรือ ข้อสรุปในภาพรวมตามความเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ					
1. ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติ และวิธีการแก้ไขกับผู้รับตรวจได้สำเร็จ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ผู้บริหารงานตรวจสอบได้จัดให้มีกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น ฝ่ายจัดการได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้บริหารระดับสูงได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ในกิจกรรมการตรวจสอบ ได้มีการติดตามการไม่ปฏิบัติตามผลของภาระกิจตามขอบเขตที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับตรวจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ประวัติผู้ศึกษา

นายธานี บุญวัฒน์ศิริ เกิดเมื่อวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2524 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ในปี พ.ศ. 2547 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เมื่อปี พ.ศ. 2561 ปัจจุบันทำงานที่บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด(มหาชน) ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วนตรวจสอบ