



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

**The Attitude towards internal Audit of the Management in Commercial
Banks listed in the Stock Exchange of Thailand.**

โดย

อาจารย์นงนิภา ตุลยานนท์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รายงานผลการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจาก

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2557

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดเจตคติของผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ที่มีต่องานตรวจสอบภายใน 3 ด้านคือบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน และวิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน เปรียบเทียบระดับเจตคติของผู้บริหารที่มีต่องานตรวจสอบภายในตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่ในปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด และหาข้อสรุปเพื่อเสนอแนะให้ธนาคารปรับปรุงเจตคติของผู้บริหารธนาคารที่มีต่องานทางด้านการตรวจสอบภายในให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยใช้ประชากรจากคณะกรรมการ และผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 13 ธนาคาร จำนวน 543 คน และดำเนินการสุ่มประชากรดังกล่าวด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 231 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้บริหารมีระดับเจตคติเห็นด้วยกับงานตรวจสอบภายในทั้งสามมิติ 2) การเปรียบเทียบระดับเจตคติของผู้บริหารที่มีต่องานตรวจสอบภายในจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร พบว่ามีเพียงลักษณะของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน และผู้บริหารที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันเท่านั้น ที่ส่งผลให้เจตคติของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3) แนวทางการพัฒนาเจตคติของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น และสามารถนำความรู้ที่ได้จากผู้ตรวจสอบไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงภายในธนาคารได้เป็นอย่างดี ธนาคารควรให้ความรู้ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง แก่ผู้บริหารธนาคารและพนักงานในทุกส่วนงานให้มากยิ่งขึ้น ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดระดับความเสี่ยง หรือตัวชี้วัดในแต่ละด้านที่เข้าตรวจและอธิบายให้ผู้บริหารของธนาคารยอมรับค่าที่กำหนด เพื่อให้ผู้ตรวจสอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและผู้ตรวจสอบภายในควรจัดลำดับความสำคัญ หรือกำหนดขอบเขตของงานที่ตรวจสอบให้ชัดเจนและเหมาะสมกับเวลาที่ตรวจ เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก่ธนาคารได้ครอบคลุมทุกประเด็น

Abstract

Research The Aptitude towards internal Audit of the Management in commercial Bank listed in the Stock Exchange of Thailand. The objectives of this research were to appraise of attitude of executives of commercial banks in Thailand towards internal audit in three dimensions: roles and functions of the auditors, personal qualification of the auditors, and performance approaches of the auditors; to compare attitude levels of those auditors categorized by their gender, age, current position, length of incumbency, auditing experience, educational level, and divisional office; and to propose guidelines for improvement of attitude relevant to internal audit of those executives. The population of this study was retrieved from Siam Commercial Bank's Committee and executive personals. The data were collected from 231 committees and executives of 13 banks registered under the Stock Exchanges of Thailand. The instrument used for collecting data for research was a questionnaire.

The findings were as follows. 1) The attitude of those executives towards internal audit was at the agree level in all three dimensions. 2) Comparisons of attitude levels of those internal auditors showed that only those categorized by their educational levels, and their divisional offices did have statistical significant effects on their attitude. 3) The proposed guidelines for improvement of attitude relevant to internal audit of those executives were that they should possess knowledge, understanding, and auditing experience applicable to risk management of their banks; that executives and all personnel of the banks should be provided with more knowledge and more advice on internal audit and risk management; that internal auditors should identify acceptable risk levels or risk indices of individual aspects of audit, and should explain to the executives for their approval to be used as common standards; and that internal auditors should clearly prioritize, or clearly specify scopes of auditing tasks appropriated with time frames in order that they could cover all aspects of their advice given to the banks.

กิตติกรรมประกาศ

ในการวิจัยเรื่อง เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีส่วนสนับสนุนให้งานวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ ดังมีรายนามต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| 1. ดร.เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว | ผู้อำนวยการศูนย์วิจัย |
| 2. ดร.พัทธนันท์ เพชรเชิดชู | คณบดี คณะการบัญชี |
| 3. ดร.ศิริเดช คำสุพรหม | รองคณบดี ฝ่ายวิชาการ คณะการบัญชี |
| 4. ผศ.ดร.ธีรศักดิ์ กัญจนพงศ์ | บรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ |
| 5. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ศูนย์วิจัย | |

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ ครอบครัว เพื่อนๆ และผู้ที่มิได้เอ่ยนามมา ณ ที่นี้ทุกท่านที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และเป็นกำลังใจ จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

งนนิภา ดุลยานนท์

มีนาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	4
สมมติฐาน.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวความคิด.....	5
นิยามศัพท์.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 ทบทวนวรรณกรรม.....	7
ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย.....	7
ระบบการตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน.....	12
มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน.....	26
ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ.....	40
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
สัญลักษณ์ทางสถิติ	59
ผลการวิเคราะห์จำนวน ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล	60
ผลการทดสอบสมมติฐาน	76
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	96
ประวัติผู้วิจัย	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนเกี่ยวกับเจตคติของ ผู้บริหารธนาคารที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน.....	63
3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะ ตัวของผู้ตรวจสอบภายใน	67
4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายใน.....	70
5 สรุปคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้งด้าน 3	74
6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างเพศของผู้บริหารธนาคาร กับเจตคติที่มีต่อวิธีปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้วยสถิติ t – Test.....	74
7 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุของผู้บริหารธนาคาร กับเจตคติที่มีต่อวิธีปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้วยสถิติ One-way ANOVA....	75
8 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารธนาคาร กับเจตคติที่มีต่อวิธีปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้วยสถิติ One-way ANOVA....	76
9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้วยสถิติ One-way ANOVA.....	77
10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งปัจจุบันของผู้บริหารธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายในด้วยสถิติ One-way ANOVA.....	77
11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ ในช่วง ของผู้บริหารธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในปี 1 ด้วยสถิติ One-way ANOVA.....	78
12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะของงานกับเจตคติที่มีต่อ วิธีปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้วยสถิติ One-way ANOVA.....	79

บทที่ 1

ความเป็นมาของปัญหา

ในธุรกิจธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็กที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ต้องให้ความสำคัญในเรื่องระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารในการกำหนดระบบการควบคุมภายใน ตามที่กำหนดไว้ในกรอบการควบคุมภายในที่ดีของคณะกรรมการชุดหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) นอกจากนี้ต้องมีหน่วยงานตรวจสอบภายในมาตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของธนาคาร ซึ่งเป็นธุรกิจที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สามารถลดความเสี่ยงจากการดำเนินงานของธุรกิจเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สร้างผลตอบแทนให้กับนักลงทุน ซึ่งหน่วยงานตรวจสอบภายในจะมีหน้าที่มาโดยตรงในการตรวจสอบ ผู้มีหน้าที่ในการตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม ความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ โดยเฉพาะในเรื่องที่มีความสำคัญ การดำเนินงานขององค์กรจึงจะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะส่งเสริมการทำงานขององค์กรให้ลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้ตรวจสอบภายในบทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ควรที่จะพิจารณาจากกรอบงานการปฏิบัติ งานของสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditor: IIA) ซึ่งได้กล่าวว่าผู้ตรวจสอบภายในควรมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานและมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ซึ่งจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความซื่อตรง ความเที่ยงธรรมเป็นกลาง การรักษาความลับและความรู้ความ สามารถ ส่วนมาตรฐานการปฏิบัติงานประกอบด้วย มาตรฐานคุณลักษณะงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการนำไปใช้ ซึ่งจรรยาบรรณและมาตรฐานการตรวจสอบภายในจะช่วยควบคุมให้ผู้ตรวจสอบภายในทำงานได้ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการวางแผนการปฏิบัติงานและการรายงานผลการตรวจสอบให้ผู้บริหารรับทราบอย่างมีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบภายในเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และผู้มีหน้าที่สำคัญในการดูแลในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในคือ ผู้มีอำนาจสูงสุดในหน่วยงานคือ ผู้อำนวยการตรวจสอบภายใน และมีการแบ่งสายงานตรวจสอบตามลักษณะของงานตรวจสอบ หรือตามพื้นที่การตรวจสอบไม่ว่า

จะเป็นแบบใดก็ตามจะมีผลต่อการวางแผนการตรวจสอบภายใน ในการกำหนดว่าจะตรวจสอบเรื่องใด หรือหน่วยงานใดก่อนหลัง ซึ่งผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในจะมี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต หน่วยงานกำกับดูแล และที่สำคัญคือฝ่ายจัด การซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานของหน่วยงานรับตรวจ

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างเงินฝาก การประกอบธุรกิจรับฝากเงินเมื่อทวงถามหรือสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากการเงินทางใดทางหนึ่งเช่น การกู้ยืมเงิน ชื้อขาย เก็บเงินตามตั๋วหรือตราสารเปลี่ยนมือ การซื้อขายระหว่างประเทศ นอกจากนั้นธนาคารพาณิชย์ยังทำหน้าที่รับฝากเงิน บริการถอนเงิน และการกู้ยืมเงินแล้วยังทำหน้าที่อื่นๆ อีก เช่น การรับฝากทรัพย์สินมีค่า การบริการโอนเงินระหว่างประเทศ การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การประกันภัย และการบริการด้านอื่นๆ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการด้านการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ การเรียกเก็บเงินตามตั๋ว การค้าประกัน การให้บริการชำระค่าสาธารณูปโภค บัตรเครดิต เป็นต้น จึงทำให้ธุรกิจธนาคารเป็นธุรกิจสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ เพราะธนาคารเป็นธุรกิจที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วและความมั่นคงปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2548)

ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันมีการแข่งขันทางการตลาดกันสูงขึ้น โดยแต่ละธนาคารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและจริยธรรม ประกอบกับนโยบายของแต่ละธนาคารที่กำหนดให้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพ อีกทั้งยังเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับการขยายตัวของบริการทางการเงินในอนาคต ธนาคารแต่ละธนาคารจึงมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ โดยการนำอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเช่น การนำเอาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการมีความหลากหลายและทันสมัยยิ่งขึ้น รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการของธนาคารให้มีความพร้อมทั้งในด้านความรู้และการให้บริการแก่ลูกค้า แต่ธนาคารแต่ละแห่งยังประสบปัญหาการแข่งขันจากคู่แข่งทางการตลาดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะปัญหาในการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และให้ลูกค้าให้ความไว้วางใจที่เข้ามาใช้บริการและทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีนโยบายในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้น เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้ (ธนาคารธนาชาติ, 2554)

ฉะนั้น การตรวจสอบภายในจึงเป็นแนวทางหนึ่งของการพัฒนาระบบงานของธนาคาร ซึ่งแต่ละธนาคารจะได้มาจากการระดมความคิดของผู้บริหารและพนักงานเป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุกลยุทธ์ตามที่วางไว้ การตรวจสอบภายในมีการระบุมการควบคุมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และตรวจสอบว่าองค์กรได้มีระบบดังกล่าวหรือไม่ และได้ปฏิบัติตามระบบการควบคุมที่ได้กำหนดขึ้นหรือไม่ การตรวจสอบภายในในปัจจุบันต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสากลในการปฏิบัติงานวิชาชีพ ตรวจสอบภายในของสถาบันผู้ตรวจสอบภายในซึ่งมีทั้งมาตรฐานด้านคุณสมบัติและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในนั้นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูง เป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือ และได้รับการยอมรับจากบุคลากรการตรวจสอบภายในจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ดีมีมาตรฐานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม มีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีความขยันหมั่นเพียร ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ และเป็นผู้ให้คำปรึกษา และความเชื่อมั่นกับหน่วยงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มาตรฐานการรายงาน มาตรฐานการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เป็นผู้ที่ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงตรงปราศจากอคติ ส่วนตนตลอดจนเป็นผู้ที่เฝ้าหาความรู้ในวิทยาการสมัยใหม่อยู่ตลอดเวลา (ชนะทัฬหี อินทามระ, 2553, น.2)

การกำกับดูแลกิจการที่ดีมีผลต่อบทบาทต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารต่อฝ่ายบริหารระดับสูงสำหรับบริษัทมหาชน บริษัทจดทะเบียน ในการจัดโครงสร้างและบทบาทอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็นการถ่วงดุลระหว่างอำนาจของผู้บริหารต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริหารจัดการในระดับสูงมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ที่มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุน

การวัดเจตคติจากผู้บริหารคณะกรรมการต้องมีการจัดระบบการควบคุมด้านการดำเนินงานด้านรายงานทางการเงินและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบนโยบายซึ่งคณะกรรมการที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานสามารถวัดเจตคติได้จากผู้บริหาร และคณะกรรมการซึ่งถือเป็นผู้บริหารระดับสูงประกอบด้วย คณะกรรมการตรวจสอบเป็นคณะกรรมการด้านการกำกับดูแล ซึ่งเป็นคณะกรรมการอิสระ นอกจากนั้นยังควรมีคณะกรรมการพิจารณาคำตอบแทนและคณะกรรมการสรรหาซึ่งล้วนแต่มีส่วนช่วยปรับปรุงการตรวจสอบภายในให้ประสบผลสำเร็จและเพิ่มมูลค่าขององค์กร โดยลักษณะของผู้บริหารและหน่วยงานรับตรวจโดยเฉพาะการกำกับดูแลกิจการจะมีผลต่อการให้หน่วยงานตรวจสอบภายในให้เกิดประโยชน์สูงสุดสร้างความมั่นใจในความเป็นอิสระความเพียงพอของทรัพยากร การไม่ถูกจำกัดขอบเขตของการตรวจสอบเป็นการ

ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปตามกลยุทธ์ที่ต้องการ เป็นการให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบภายในมุมมองของผู้บริหารฝ่ายต่างๆว่าไม่ได้มองในความถูกต้องของบัญชีและการเงินแต่เป็นการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำแก่หน่วยงานที่รับตรวจ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้

1. เพื่อวัดเจตคติของผู้บริหารที่มีต่องานตรวจสอบภายใน
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะสำคัญของผู้บริหารกับระดับเจตคติที่มีต่องานตรวจสอบภายใน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเพื่อให้ผู้บริหารมีเจตคติที่ดี

สมมติฐาน

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานงานวิจัย 2 ข้อ ดังนี้

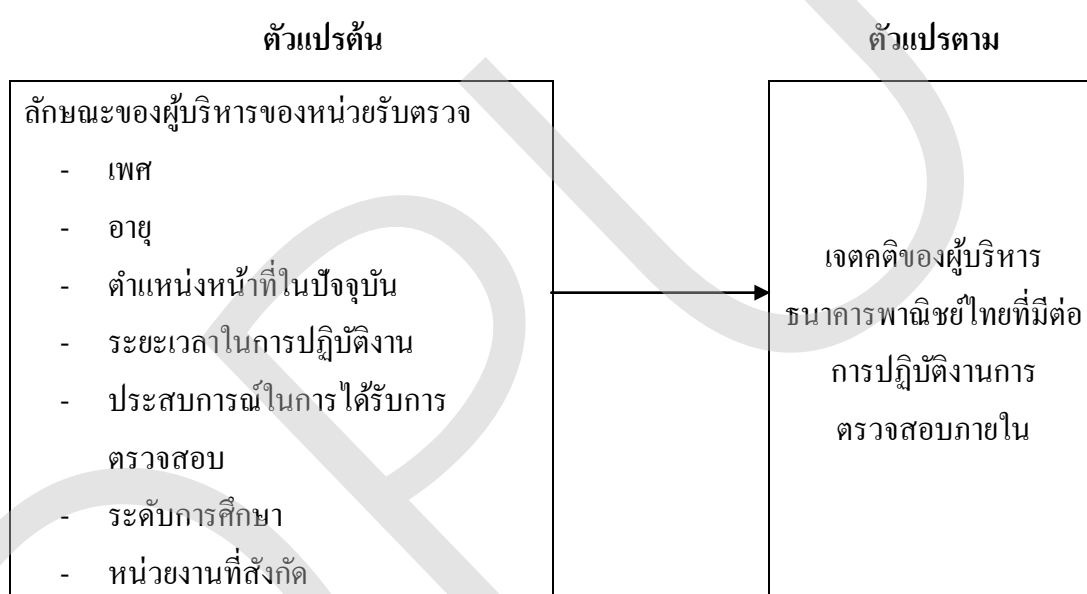
1. ลักษณะของผู้บริหารที่แตกต่างกันมีเจตคติต่องานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน
2. ลักษณะงานของหน่วยงานที่แตกต่างกันมีเจตคติต่องานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาเจตคติของผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉพาะสำนักงานใหญ่ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีต่อการตรวจสอบภายในซึ่งประกอบด้วยลักษณะส่วนตัวของผู้บริหารและลักษณะของหน่วยงานรับตรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหารของฝ่ายต่างๆ และคณะกรรมการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในของปี พ.ศ.2557

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องทั้งตัวแปรต้น และตัวแปรตามโดยนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับเจตคติมาเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย โดยผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย ดังนี้



นิยามศัพท์

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึก หรือท่าทีจะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ธนาคารพาณิชย์ไทย หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ไทยเฉพาะที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แต่ไม่รวมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ

การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของการตรวจสอบภายในจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

หน่วยงานตรวจสอบภายใน หมายถึง สำนักงานตรวจสอบภายใน หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

หน่วยรับตรวจ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ไทยสาขาต่างๆ เฉพาะที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แต่ไม่รวมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ

ผู้บริหาร หมายถึง หัวหน้าส่วนงานหรือหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น

คณะกรรมการบริหาร หมายถึง ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนงานหรือหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบหน่วยตรวจสอบของธนาคารพาณิชย์ไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยนี้ มีดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติของผู้บริหารที่มีต่อการตรวจสอบภายใน
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของความต้องการของผู้บริหารและความต้องการของการตรวจสอบภายใน
3. สามารถใช้เป็นข้อมูลปรับปรุง แผนการตรวจสอบภายใน
4. ทำให้การตรวจสอบภายในบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบที่วางไว้และมีประสิทธิผลมากที่สุด

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัย เรื่อง เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นพื้นฐานในเพื่อสนับสนุนการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย
2. ระบบการตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน
3. มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวนั้น เป็นเวลาที่ชาวต่างประเทศ จาก ทวีปยุโรป และอเมริกา กำลังขยายเส้นทางการค้าขายมาทางตะวันออกอย่างรวดเร็ว และนับตั้งแต่ ประเทศไทยทำสนธิสัญญาทางการค้ากับประเทศอังกฤษ ที่เรียกว่า “สัญญาเบาว์ริง” ใน พ.ศ.2398 แล้วก็มีการทำสัญญาการค้าเช่นเดียวกันนี้กับประเทศฝรั่งเศส โปรตุเกส เดนมาร์ก เนเธอร์แลนด์ และรัสเซีย เป็นต้น หลังจากนั้น ไม่นานก็มีเรือสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาซื้อสินค้าจากไทยมากขึ้น จากเดิมปีละไม่กี่ลำ เป็นปีละ 300 ถึง 400 ลำ บรรดาพ่อค้าชาวยุโรปต่างนำเหรียญเงินของประเทศ ตน มาชำระค่าสินค้า แต่ประชาชนไม่ยอมรับ จึงต้องนำเหรียญเงินไปแลกเงินพดด้วงที่พระคลังมหา สมบัติ แต่เงินพดด้วงผลิตด้วยมือจึงทำได้ช้าไม่ทันต่อความต้องการ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว จึงโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งซื้อเครื่องจักรทำเหรียญเงินจากประเทศอังกฤษเข้ามาผลิตเหรียญเงิน กลมแบนชนิดราคาต่างๆ ขึ้นใช้รวมทั้งเงินปลีก ที่มีมูลค่าต่ำ การใช้เบี้ยหอย เป็นเงินตราในระบบ เศรษฐกิจจึงลดลงและหายไปในที่สุด นอกจากระบบการเงินที่เริ่มมีระเบียบตามแบบสากลแล้ว พระองค์ยังได้โปรดเกล้าฯ ให้ตัดถนนขุดคลองปรับปรุงประเพณีโบราณต่างๆ ให้ทันสมัยขึ้น ครั้น

มาในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงทะนุบำรุงบ้านเมือง ให้เข้าสู่ความเจริญในทุกด้านนับตั้งแต่การบริหารแผ่นดิน การสาธารณสุข การศึกษา การคมนาคม การศาลและกฎหมาย การเลิกทาส การปรับปรุงระบบภาษีอากร การแยกพระราชทรัพย์ส่วนพระมหากษัตริย์ออกจากทางการโดยเด็ดขาด การเปลี่ยนระบบเกณฑ์แรงงาน เป็นการเกณฑ์ทหาร เป็นต้น จึงเป็นผลให้เศรษฐกิจและการค้าของประเทศเจริญขึ้นอย่างรวดเร็วความต้องการเงินตราของประเทศ และสถาบันการเงินที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ ธุรกิจการค้าทั้งใน และต่างประเทศ ในด้านการให้กู้ยืม การโอนเงิน การจ่ายเงินตามคำสั่งจ่าย และตัวเงิน ก็เกิดมีขึ้น เมื่อความต้องการสถาบันการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกมีสูงขึ้น จึงมีชาวต่างประเทศมายื่นแสดงความประสงค์ จะตั้งสถาบันการเงินขึ้น โดยใน พ.ศ.2431 ชาวอังกฤษได้ขอตั้งธนาคารของรัฐขึ้นให้ชื่อว่า “แบงก์หลวงแห่งกรุงสยาม” (Royal Bank of Siam) ธนาคารที่กล่าว มีอำนาจในการดำเนินงาน ด้านการเงินแทนรัฐบาล เช่น จัดเก็บภาษี พิมพ์ธนบัตร ให้กู้ยืมแก่องค์กรต่างๆ และรัฐบาล ต่อมาใน พ.ศ.2440 นายพลดัก เดอ มารียอง ได้ยื่นข้อเสนอตั้ง “แบงก์หลวงแห่งรัฐสยาม” (Royal State Bank of Siam) และใน พ.ศ.2441 ผู้บริหารธนาคารในกรุงโคเปนเฮเกนประเทศเดนมาร์ก ก็ยื่นข้อเสนอขอตั้ง “แบงก์แห่งกรุงสยาม” ขึ้นเช่นกัน แต่ก็ไม่ได้รับอนุญาตให้ตั้งขึ้น ดำเนินการทั้งหมด ในด้านที่เป็นธนาคารเอกชน หรือธนาคารพาณิชย์นั้นก็มีการยื่นขอเปิดดำเนินการเช่นกัน และโดยที่เป็น การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีได้เกี่ยวกับระบบการเงินของรัฐบาล แต่เป็นการขอตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การจ่ายเงิน ตามคำสั่งจ่ายเช็ค และตัวเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เป็นการค้าระหว่างประเทศ การรับฝาก และให้กู้ยืมเงิน เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ จึงได้รับอนุญาตให้ เปิดสาขาขึ้น ดำเนินงานในกรุงเทพฯ ได้ใน พ.ศ.2431 พ.ศ.2437 และ พ.ศ.2440 ตามลำดับ

การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในขณะนั้น โดยที่กิจการรวมทั้งการดำเนินงาน การบริหารธนาคารพาณิชย์เป็นความรู้ของชาวต่างประเทศเท่านั้น เมื่อมีการนำกิจการธนาคารพาณิชย์เข้ามาดำเนินงานในประเทศไทย จึงยังไม่มีคนไทยผู้ใดสามารถที่จะเข้าใจและช่วยดำเนินการได้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์จึงเป็นกิจการงานของชาวต่างประเทศเท่านั้น แต่ชาวต่างประเทศก็ไม่มี ความเข้าใจในสภาพธุรกิจการค้า การประเมินราคาหลักทรัพย์ขนบธรรมเนียม ประเพณี ภาษา ตลอดจนบุคคล ที่อยู่ในวงการค้าของประเทศไทย ดังนั้น จึงไม่อาจติดต่อกับลูกค้าที่เป็นชาวจีน และชาวไทย ได้อย่างมีประสิทธิภาพสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ จึงใช้วิธีจ้างผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องต่างๆ ที่ตนไม่ถนัดทำการแทน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจชาวจีนให้ทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อเจรจาวิเคราะห์สินเชื่อ ประเมินความเสี่ยง และเร่งรัดหนี้ เป็นต้น ผู้ที่ทำหน้าที่นี้มักจะเป็นผู้ที่เป็นที่รู้จักกันในหมู่นักธุรกิจ นักการค้า มีฐานะดี

และมีเงินฝากที่ธนาคารที่ตนทำงานอยู่ในบางครั้งตัวกลางเหล่านี้ยังต้องค้าประกัน การกู้ยืมของลูกค้าบางรายด้วยเงินฝากของตน ในธนาคารอีกด้วยการทำหน้าที่ต่างๆ นี้ได้รับคำตอบแทนบางส่วนเป็นเงินเดือน และค่านายหน้า ที่คิดเป็นอัตราส่วนกับสินเชื่อเป็นการตอบแทน ระบบที่กล่าวนี้เรียกว่า “ระบบคอมปราโด” ระบบนี้ มีส่วนช่วยให้นักธุรกิจ พ่อค้าชาวจีน และชาวไทยสามารถกู้ยืมจากสาขานาการต่างประเทศได้พอควร แม้ว่าจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการกู้ยืมสูงขึ้นก็ตาม ซึ่งลูกค้ามักต้องจำยอมเนื่องจากในระบบการเงินขณะนั้น นอกจากโรงรับจำนำแล้ว ก็มีเพียงสาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศเท่านั้น ที่เปิดดำเนินการ นอกจากจะนำระบบคอมปราโดเข้ามาแล้ว สาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศยังได้นำระบบการหักบัญชีระหว่างธนาคารเข้ามาใช้ด้วยโดยใช้เวลาเย็นของวันทำการในการหักโอนกัน และในที่สุด เพื่ออำนวยความสะดวกกันในการชำระค่าสินค้าเป็นจำนวนเงินมากๆ ในขณะที่เงินตราของไทยยังมีแต่เหรียญเงินชนิดต่างๆ เท่านั้น เพื่อแก้ไขความขาดแคลนเงินบาท สาขานาการต่างประเทศต่างก็ทยอยพิมพ์ “บัตรธนาคาร” (Bank Note) ของตนขึ้น และนำออกใช้โดยเริ่มนำออกใช้ ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ.2432 เป็นต้นมา และเริ่มหมุนเวียนในมือพ่อค้าประชาชน แม้ว่าบัตรธนาคารจะหมุนเวียนอยู่ในวงแคบแต่ก็ได้สร้างความคุ้นเคยให้กับประชาชนพอควร และพากันเรียก “บัตรธนาคาร” (Bank Note) ว่า “แบงก์” จนคำว่าแบงก์ มีความหมายถึง เงินตราที่เป็นกระดาษ จนแม้เมื่อรัฐบาลได้นำ “ธนบัตร” ออกใช้ตั้งแต่ พ.ศ.2445 แล้วก็ตาม ประชาชนก็ยังคงเรียกธนบัตรของรัฐบาลว่า แบงก์ อยู่เช่นกันมาจนปัจจุบัน

กิจการของสาขานาการพาณิชย์ต่างประเทศ ทั้ง 3 แห่งต่างดำเนินธุรกิจเรื่อยมา และสามารถควบคุมธุรกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่เกิดจากการค้าต่างประเทศของไทยไว้ได้ทั้งหมด จนกระทั่ง เมื่อเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ทรงพิจารณาเห็นว่า ถึงเวลาที่ประเทศไทยควรมีสถาบันการเงิน หรือธนาคารขึ้นเป็นของตนเอง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของประเทศ จึงได้ทดลองจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กขึ้นใน พ.ศ.2447 จึงนับได้ว่าใน พ.ศ. ที่กล่าวนี้ ประเทศไทยเริ่มมีสถาบันการเงินที่มีบทบาทต่อการการเงิน การค้าและธุรกิจต่างๆ ของประเทศขึ้นเป็นครั้งแรก แม้ว่าจะมีขนาดเล็ก และเป็นการทดลองดำเนินงานก็ตาม (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2558)

การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

ระบบธนาคารพาณิชย์ (อนุสรณ์ สรพรหม และคณะ, 2542)

1. ระบบธนาคารพาณิชย์อิสระ (Independent or Unit Banking System)

ระบบธนาคารที่แต่ละธนาคารมีเจ้าของต่างกันและดำเนินงานโดยอิสระ ไม่เกี่ยวข้องกับธนาคารอื่นโดยมีสำนักงานเพียงแห่งเดียว ธนาคารในระบบนี้มักจะเป็นธนาคารใน

ท้องถิ่นที่เจ้าของผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงานและลูกค้าต่างเป็นคนในท้องถิ่นทั้งสิ้นซึ่งมีแพร่หลายในสหรัฐอเมริกาที่แต่ละรัฐมีอำนาจในการปกครองตนเองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญและจะไม่ยินยอมให้ธนาคารในรัฐอื่นมาเปิดสาขาในรัฐของตนได้ ส่วนในประเทศไทยมีเฉพาะธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศที่มาเปิดดำเนินการเท่านั้นที่อยู่ในระบบธนาคารเดี่ยวหรืออิสระนี้

ข้อดีของธนาคารแบบอิสระ

1. ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ดี เนื่องจากธนาคารแบบอิสระนี้ ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้าของธนาคารต่างก็เป็นคนท้องถิ่นเดียวกัน ย่อมรู้ภาวะเศรษฐกิจและความต้องการของคนในท้องถิ่นเดียวกันอย่างถ่องแท้
2. เงินทุนในท้องถิ่นจะถูกนำมาใช้เพื่อความเจริญของท้องถิ่นนั้นเป็นอย่างดี ไม่ถูกผันไปใช้ในท้องถิ่นอื่น
3. ระบบธนาคารแบบอิสระนี้ ถ้ามีจำนวนมากในแต่ละท้องถิ่นจะเป็นการป้องกันอำนาจการผูกขาดทางการเงินย่อมส่งผลดีต่อประชาชนผู้ใช้บริการในท้องถิ่นนั้นๆ

ข้อเสียของธนาคารแบบอิสระ

1. เป็นระบบธนาคารที่ขาดความมั่นคงทั้งนี้เพราะไม่สามารถกระจายความเสี่ยงได้ดีเท่ากับระบบธนาคารรูปแบบอื่น เพราะการให้สินเชื่ออยู่ในวงจำกัดตามท้องถิ่น ไม่สามารถกระจายความเสี่ยงตามภูมิภาค ความสำเร็จหรือล้มเหลวของธนาคารขึ้นอยู่กับเศรษฐกิจของท้องถิ่นนั้นโดยตรง
2. ธนาคารมักจะมีเงินทุนหมุนเวียนน้อยกว่าธนาคารในรูปแบบอื่น และถ้าเศรษฐกิจขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว ธนาคารอาจจะมีเงินทุนเวียนไม่เพียงพอในการสนองความต้องการสินเชื่อของท้องถิ่นก็ได้
3. การให้บริการจะช้ากว่าระบบธนาคารสาขาและเกิดค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง
4. ผู้บริหารหรือพนักงานของธนาคารเป็นคนท้องถิ่นเดียวกันอาจมีความคุ้นเคยกับลูกค้าเป็นการส่วนตัวอย่างดี อาจจะทำให้การให้กู้ยืมโดยความสัมพันธ์ส่วนตัวมากกว่าการพิจารณาตามหลักการ อาจจะไม่ปลอดภัยในหนี้สินเงินกู้ขึ้นได้

2. ระบบธนาคารแบบสาขา (Branch Banking System)

ระบบธนาคารที่แต่ละธนาคารมีสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่ง และมีสาขากระจายไปทั่วประเทศ รวมถึงอาจเปิดดำเนินการสาขาในต่างประเทศด้วย สำนักงานใหญ่จะเป็นผู้กำหนด

นโยบายการบริหารของธนาคารตลอดจนข้อปฏิบัติของสาขาต่างๆ พนักงานระดับสูงของสาขามักจะถูกแต่งตั้งไปจากสำนักงานใหญ่

ข้อดีของระบบธนาคารพาณิชย์แบบสาขา

1. มีความมั่นคงมากและล้มได้ยาก เพราะมีเงินทุนในการดำเนินงานมากสามารถกระจายเงินทุนได้ดีและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีสาขาดังกระจายทั่วประเทศ
2. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยได้ เนื่องจากระบบธนาคารสาขามีขนาดใหญ่มาก และบริการบางอย่างสามารถใช้ร่วมกับสำนักงานใหญ่ได้
3. เป็นระบบธนาคารที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าสะดวกและรวดเร็วกว่า เช่น ฝากเงินที่สาขาหนึ่งแต่สามารถถอนเงินฝากจากอีกสาขาหนึ่งเป็นต้น
4. เป็นระบบธนาคารที่สามารถปรับปรุงความรู้และวิทยาการให้ทันสมัยแก่พนักงานเป็นอย่างดีด้วยการจัดฝึกอบรมพนักงานของธนาคารของตน

ข้อเสียของระบบธนาคารพาณิชย์แบบสาขา

1. เป็นระบบธนาคารที่มีลักษณะที่เป็นแหล่งเงินก็ผูกขาด เพราะบริษัทที่ดำเนินกิจการธนาคารมีน้อยบริษัทและผลประโยชน์จะตกแก่บุคคลกลุ่มเดียวกันเท่านั้น เว้นแต่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นบริษัทมหาชน
2. เป็นระบบธนาคารที่ผู้บริหารธนาคารเป็นบุคคลภายนอกท้องถิ่น เช่น ผู้จัดการสาขา ซึ่งจะทำให้ไม่รู้ภาวะเศรษฐกิจของท้องถิ่นนั้นดีพอ อาจมีผลทำให้บริหารงานไม่ดีเท่าที่ควร
3. เป็นระบบธนาคารที่ระดมทุนจากท้องถิ่นหนึ่งไปใช้ยังอีกท้องถิ่นหนึ่ง เช่น จากเขตชนบทเข้ามาในเมือง อาจจะทำให้การกระจายรายได้ ไม่เป็นธรรมยิ่งขึ้น
4. การให้บริการบางอย่างล่าช้า เพราะต้องปฏิบัติและได้รับคำสั่งจากสำนักงานใหญ่ก่อนจึงจะกระทำได้ เช่น การขอกู้ของลูกค้ารายใหญ่ในสาขาต่างจังหวัดมากเกินวงที่กำหนดจะต้องขอความเห็นชอบจากสำนักงานใหญ่ เป็นต้น
5. เนื่องจากสาขาของแต่ละธนาคารมีมากมาย การควบคุมจึงเป็นไปได้ยาก อาจเกิดการทุจริตได้ดังที่ปรากฏอยู่บ่อย ๆ

3. ระบบธนาคารแบบลูกโซ่และกลุ่ม (Chain and Group Banking System)

ในบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา รัฐแต่ละรัฐอาจมีกฎหมายห้ามการมีระบบธนาคารสาขาจึงเกิดมีระบบธนาคารแบบลูกโซ่และกลุ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน อย่างไรก็ตาม จะต้องไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่สังคม ลักษณะของธนาคารแบบ

ลูกโซ่ คือการรวมตัวกันของธนาคารตั้งแต่สองแห่งขึ้นไป ซึ่งมีเงินทุนและเจ้าของตลอดจนพนักงานของตนเองเป็นเอกเทศอยู่ภายใต้การควบคุมเดียวกันด้วยวิธีใดก็ได้ แต่มีใ้ควบคุมสำนักงานใหญ่ หรือบริษัทผู้ถือหุ้นข้างมาก (Holding Company) แต่อาจจะควบคุมโดยผู้ถือหุ้นข้างมากหรือคณะกรรมการการบริหารของธนาคารเหล่านั้น เป็นต้น ส่วนธนาคารแบบกลุ่มนั้นเป็นการรวมตัวกันของธนาคารในลักษณะถูกควบคุมโดยบริษัทผู้ถือหุ้นข้างมากหรือบริษัทในเครือก็ได้

2. ระบบการตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน

ความหมายของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในหมายถึงกิจกรรมการให้หลักประกันอย่างเที่ยงธรรมและการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ (สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน : The Institute of Internal Auditors : IIA, 2557)

การตรวจสอบภายใน (กระทรวงการคลัง , 2551, น. 1) หมายถึงกิจกรรมการให้ความเชื่อมั่น และการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้นการตรวจสอบภายในจะช่วยให้ส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยงการควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

การตรวจสอบภายใน (ระเบียบกระทรวงกลาโหมว่าด้วยการตรวจสอบภายใน, 2544: 1) หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนงานที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน การบริหารงานด้านอื่น ๆ ตลอดจนการตรวจสอบบัญชี การวิเคราะห์ประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของการควบคุมภายในของส่วนราชการรวมทั้งการรายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะ

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งรัฐอเมริกา (Institute of internal auditors, 2553) ได้ให้คำจำกัดความ “การตรวจสอบภายใน ” ไว้ว่า การตรวจสอบภายใน คือ การประเมินการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ภายในองค์กรอย่างมีอิสระเพื่อให้บริการแก่ฝ่ายบริหาร (บุญยืน คำหงษ์, 2542, น.5) ได้ให้ความหมายของการตรวจสอบภายในหรือที่ภาษาอังกฤษนิยมใช้คำว่า “Internal auditing” ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ภายในองค์กรอย่างอิสระด้วยการสอบทานการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการแก่ฝ่ายบริหารโดยตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือควบคุมของฝ่ายบริหารที่ทำหน้าที่วัดและประเมินประสิทธิผลของเครื่องมือควบคุมอย่างอื่น

ศรีพงษ์ เจริญประสิทธิ์ (2542, น.42) ได้ให้ความหมาย การตรวจสอบภายใน คือ มีลักษณะเป็นกิจกรรมประเมินอย่างอิสระโดยคณะบุคคลภายในองค์กรเองทำการสอบทานการปฏิบัติงานทุกหน่วยงานขององค์กรว่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันเป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารงานของฝ่ายบริหาร กล่าวคือ การตรวจสอบภายในจะให้ข้อมูล หรือรายงานที่ถูกต้องที่ได้รับจากระบบการตรวจสอบภายในว่า การดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ กำลังมีปัญหา ข้อขัดข้อง ณ จุดใดซึ่งผู้บริหารควรระวังแก้ไขเพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับหน่วยงานและองค์กรได้

จากความหมายการตรวจสอบภายในดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าการตรวจสอบภายใน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีบทบาทครอบคลุมถึงการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการเงิน เพื่อการป้องกัน และดูแลทรัพย์สินต่างๆ ขององค์กรตลอดจนการตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งการตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารงานของฝ่ายบริหาร เพื่อประเมินประสิทธิผลของการควบคุมต่างๆ ตั้งแต่การวิเคราะห์ การประเมินผล การแนะนำให้ความรู้ การให้คำปรึกษา

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือ การปฏิบัติงานโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงในการทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร ด้วยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมิน ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานตรวจสอบภายในจะอยู่ในรูปของรายงานผลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการสนับสนุนให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย

1. การสอบทานความเชื่อถือได้และความสมบูรณ์ของสารสนเทศ ด้านการบัญชี การเงินและการดำเนินงาน
2. การสอบทานให้เกิดความมั่นใจว่าระบบที่ใช้เป็นไปตามนโยบาย แผน และวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้ และควรแสดงผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
3. การสอบทานวิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สินว่าเหมาะสม และสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้
4. การประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ

5. การสอบทานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ ว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้

6. การสอบทานและประเมินผลความเหมาะสมและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร (กระทรวงการคลัง, 2546, น. 2)

ประเภทของการตรวจสอบภายใน

ลักษณะการดำเนินงานของแต่ละองค์กรที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ทำให้จำเป็นต้องใช้วิธีปฏิบัติการตรวจสอบให้เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่างานตรวจสอบภายในครอบคลุมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการบริหารงานระบบการควบคุมภายในความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีและการเงิน การควบคุมดูแลและการใช้ทรัพยากร การปฏิบัติตามระเบียบคำสั่ง การประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพและความประหยัดในการจัดการและการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กร จากนั้นจึงรวบรวมข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำรายงานเสนอแนะฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไขปรับปรุงต่อไป วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการตรวจสอบแต่ละระบบงาน หรือแต่ละกิจกรรมจะมีส่วนสำคัญในการกำหนดวิธีการตรวจสอบ และสามารถแยกประเภทของการตรวจสอบภายในที่ใช้กันโดยทั่วไปเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing)
2. การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Auditing)
3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing)
4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing)
5. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing)
6. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing)

1. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆ ทางการเงิน การบัญชีและรายงานทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สิน และประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่างๆ ว่ามีเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกในบัญชี รายงาน ทะเบียน และเอกสารต่างๆ ถูกต้อง และสามารถสอบทานได้หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหล สูญหาย ของทรัพย์สินต่างๆ ได้

2. การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนงาน งานและโครงการขององค์กร ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย หรือหลักการที่กำหนดการตรวจสอบนั้นถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่า โดยต้องมี ผลผลิตและผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ซึ่งวัดจากตัวชี้วัดที่เหมาะสม ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความเพียงพอ ความมีประสิทธิภาพของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในขององค์กรประกอบด้วย

2.1 **ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือ มีการจัดระบบงานให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน อันมีผลทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2.2 **ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)** คือ มีการจัดระบบงาน และวิธีปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.3 **ความคุ้มค่า (Economy)** คือ มีการใช้จ่ายเงินอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง ไม่สุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือย ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถประหยัดต้นทุนหรือลดการใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ โดยยังได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing) เป็นการตรวจสอบการบริหารงานด้านต่างๆ ขององค์กร ว่ามีระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางแผน การควบคุม การประเมินผลเกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การพัสดุและทรัพย์สินรวมทั้งการบริหารงานด้านต่างๆ ว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร รวมทั้งเป็นไปตามหลักการบริหารงานและหลักการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) ในเรื่องความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความเป็นธรรม และความโปร่งใส

4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กรว่าเป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องที่กำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรการตรวจสอบประเภทนี้อาจจะทำการตรวจสอบโดยเฉพาะหรือถือเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบทางการเงิน หรือการตรวจสอบการดำเนินงานก็ได้

5. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ รวมทั้งระบบการเข้าถึงข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การตรวจสอบประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานตรวจสอบภายในเกือบทุกงานที่นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ว่าเป็นการตรวจสอบทางการเงิน การตรวจสอบการ

ดำเนินงาน หรือการตรวจสอบการบริหารผู้ตรวจสอบภายในจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในระบบงานสารสนเทศนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพการตรวจสอบประเภทนี้อาจจ้างผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์โดยตรงมาดำเนินการตรวจสอบ เนื่องจากเป็นงานเทคนิคเฉพาะ ผู้ตรวจสอบภายในอาจมีความรู้ ความชำนาญไม่เพียงพอ และต้องใช้เวลานานพอสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่งานขององค์กรได้วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ ก็เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

6. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) หมายถึง การตรวจสอบในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร หรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต ผิดกฎหมาย หรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่า จะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤตินิষอบเกิดขึ้น ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุ ข้อเท็จจริง ผลเสียหายหรือผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน (กระทรวงการคลัง, 2546, น.3-5)

ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการข้อมูลแก่ฝ่ายบริหาร และเป็นหลักประกันขององค์กรในด้านการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมทั้งในด้านการเงินและการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์กร รวมทั้งการเป็นผู้ให้คำปรึกษากับฝ่ายบริหารในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผล และดูแลให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ซึ่งการตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จดังกล่าว ดังนี้ (กระทรวงการคลัง, กรมบัญชีกลาง, 2546, น.1)

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency) ป้องกันการประพฤตินิষอบหรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

2. ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility) ทำให้องค์กรได้ข้อมูลหรือรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใส (Transparency) และความสามารถตรวจสอบได้ (Auditability)

3. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติ (Efficiency and Effectiveness of Performance) ขององค์กร เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นการประเมินวิเคราะห์

เปรียบเทียบข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดกุม ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา ช่วยลดเวลา และค่าใช้จ่าย เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการประสานงาน และลดปัญหาความไม่เข้าใจใน นโยบาย

4. เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้การจัดการ ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็น ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5. ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) ของการประทุมิชอบหรือการ ทุจริตในองค์กร ลดโอกาสความร้ายแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อเพิ่มโอกาสของ ความสำเร็จของงาน

ความรู้พื้นฐานสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในมีบทบาทสำคัญทั้งในภาครัฐบาล และภาคเอกชนโดยใน ภาครัฐบาล ได้เล็งเห็นความสำคัญของการตรวจสอบภายในจึงจัดให้มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทุกกระทรวง ทบวง กรม ส่วนในภาคเอกชนจะมีหน่วยงานตรวจสอบภายในในธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจขนาด กลางหลายแห่ง เพื่อเป็นหูเป็นตาให้ฝ่ายบริหารในอันที่จะประเมินผลการ ปฏิบัติงานและรายงานต่อผู้บริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องมีความรู้ และจรรยาบรรณในวิชาชีพเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับของผู้บริหารขององค์กร และบุคคลทั่วไป

วิชาชีพการตรวจสอบภายในได้มีการพัฒนาอย่างมาก จนทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมี บทบาทและหน้าที่เพิ่มมากขึ้น มีการพัฒนาวิชาชีพ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันจึงทำให้ บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในนอกจากจะทำหน้าที่ตรวจสอบแล้ว ยังทำหน้าที่ประสานงาน ระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานเสมือนเป็นพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำกำหนดยปฏิบัติไม่ว่าจะ เป็นปัญหาด้านระบบงาน ระบบบัญชี ระบบการควบคุมภายใน ดังนั้นบุคลากรที่จะเป็นผู้ตรวจสอบ ภายในจึงมิใช่แค่จบจากสาขาบัญชีแต่ก่อนแต่จะต้องเปิดกว้างสำหรับบุคคลในสาขาอื่นๆ เช่น สาขาวิศวกรรม เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ฉะนั้นผู้ตรวจสอบภายในที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพ และความรู้ในสาขา วิชา อื่น ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและต้องมีคุณสมบัติส่วนตัวที่จำเป็นและเหมาะสม ดังนี้ (กรมบัญชีกลาง, 2546, น.7)

1. มีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. มีความรู้ ความชำนาญ ในการปรับใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายใน และเทคนิคการตรวจสอบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการตรวจสอบภายใน
3. มีความรอบรู้เข้าใจในหลักการบริหาร เทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ การวางแผนงานการจัดทำและการบริหารงบประมาณ
4. มีความสามารถในการสื่อสาร การทำความเข้าใจในเรื่องต่างๆ การวิเคราะห์ การประเมินผล การเขียนรายงาน
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี วางตัวเป็นกลาง รู้จักกาลเทศะ ยึดมั่นในอุดมการณ์ หลักการที่ถูกต้อง กล้าแสดงความเห็นในสิ่งที่ได้วิเคราะห์ และประเมินจากการตรวจสอบ
7. มีความอดทน หนักแน่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
8. มีปฏิภาณ ไหวพริบ มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและตัดสินใจปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเที่ยงธรรม
9. เป็นผู้มีความวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ติดตามวิวัฒนาการที่ทันสมัย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมองปัญหาด้วยสายตาเชิงผู้บริหาร

ลำดับขั้นตอนของการตรวจสอบภายใน

เมื่อผู้ตรวจสอบได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบภารกิจการตรวจสอบ สิ่งแรกที่ต้องทำก็คือ การเตรียมการหาข้อมูลและสำรวจเบื้องต้น เพื่อทำความเข้าใจหน่วยรับตรวจและจัดทำวัตถุประสงค์งานตรวจสอบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้ (ไพรัช ศรีวิไลฤทธิ์, 2555)

1. การสำรวจเบื้องต้น เป็นการศึกษาทำความเข้าใจหน่วยรับตรวจ เนื่องจากผู้ตรวจสอบจำเป็นต้องรู้ขอบเขตของงาน ข้อเท็จจริงของหน่วยงาน กิจกรรมการสำรวจเบื้องต้นประกอบไปด้วย

- การประชุมเริ่มงานตรวจสอบ เทคนิคการตรวจที่ใช้คือ การสัมภาษณ์
- การเยี่ยมชมสถานที่ปฏิบัติงาน การสังเกตการณ์ และ
- การศึกษาเอกสาร การอ่านทำความเข้าใจเอกสาร

ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาใช้ใน การเขียนรายละเอียดเกี่ยวกับผู้รับการตรวจและวิธีการเชิงวิเคราะห์

2. การเขียนรายละเอียดเกี่ยวกับผู้รับการตรวจ ข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบรวบรวมได้จากการเปิด การประชุม การสำรวจพื้นที่จริง และการศึกษาเอกสาร ผู้ตรวจสอบจะต้องสรุปเขียนเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับผู้รับการตรวจ

- คำบรรยายการทำงาน
- พังทางเดินเอกสาร
- ผังการจัดองค์กร
- ข้อมูลเกี่ยวกับการเงินและการปฏิบัติงาน

3. วิธีการเชิงวิเคราะห์ นอกจากข้อมูลแล้ว ควรวิเคราะห์หาสาระที่เป็นความหมายของข้อมูล จากคำถามหาอัตราส่วน แนวโน้มข้อมูลทางการเงิน และการปฏิบัติงาน โดยอาจ ใช้การเปรียบเทียบการดำเนินงานของผู้รับการตรวจกับการปฏิบัติงานในอดีต หรืออัตราเฉลี่ยของอุตสาหกรรม หรือของกลุ่มแข่งขัน หรือหน่วยงานอื่น จุดประสงค์ของวิธีการเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้

- เข้าใจการปฏิบัติงานของผู้รับการตรวจ และ
- สิ่งที่เกี่ยวข้องกับ แนวโน้มที่สำคัญ หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ จะได้
- จัดแบ่งเวลาไปใช้ในการตรวจสอบส่วนงานที่มีปัญหาและความเสี่ยงสูง

จริยธรรมแห่งวิชาชีพการตรวจสอบภายใน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการยกฐานะและศักดิ์ศรีของวิชาชีพตรวจสอบภายในให้ได้รับการยกย่องและยอมรับจากบุคคลทั่วไปรวมทั้งให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพผู้ตรวจสอบภายใน จึงต้องพึงประพฤติปฏิบัติตนภายใต้กรอบความประพฤติที่ดีงามในอันที่จะนำมาซึ่งหลักประกันความเชื่อมั่นที่เที่ยงธรรมและที่ปรึกษาที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ

2. แนวปฏิบัติ

2.1 หลักปฏิบัติที่กำหนดในจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในเป็นหลักการพื้นฐานในการปฏิบัติหน้าที่ที่ผู้ตรวจสอบภายในพึงปฏิบัติโดยใช้สามัญสำนึกและวิจารณญาณอันเหมาะสม

2.2 ผู้ตรวจสอบภายในควรประพฤติปฏิบัติตน ตามกรอบจริยธรรมนี้ นอกเหนือจากการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของข้าราชการ และกฎหมายหรือระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.3 ผู้ตรวจสอบภายในควรยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติดัง ต่อไปนี้

2.3.1 ความมีจุดยืนที่มั่นคง (Integrity) ความมีจุดยืนที่มั่นคงของผู้ตรวจสอบภายในจะช่วยให้เกิดความเชื่อถือและยอมรับจากบุคคลทั่วไป

2.3.2 ความเที่ยงธรรม (Objectivity) ผู้ตรวจสอบภายในต้องรวบรวมข้อมูล ประเมินผลและรายงานผลการตรวจสอบด้วยความเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำหน้าที่ ประเมินอย่างเป็นธรรมในทุก ๆ สถานการณ์และไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกนึก คิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการประเมิน นั้น

2.3.3 การปกปิดความลับ (Confidentiality) ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องเคารพ ต่อค่าและสิทธิแห่งข้อมูลที่ได้รับทราบจากการปฏิบัติงาน และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดย ไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเสียก่อนยกเว้นในกรณีที่มีพันธะในแง่ของงานอาชีพ และเกี่ยวข้องกับกฎหมายเท่านั้น

2.3.4 ความสามารถในหน้าที่ (Competency) ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องนำ ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจสอบภายในอย่างเต็มที่

3. หลักปฏิบัติงาน

3.1 ความมีจุดยืนที่มั่นคง (Integrity)

3.1.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ

3.1.2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อ กฎหมายหรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพ การตรวจสอบ ภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ

3.1.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของทางราชการ

3.2 ความเที่ยงธรรม (Objectivity)

3.2.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆ ที่จะทำให้เกิด อคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม

3.2.2 ผู้ตรวจสอบภายในไม่ พึ่งรับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิด หรืออาจ ก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณเยี่ยงของผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ

3.2.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็น สาระสำคัญ ทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริง ดังกล่าวแล้ว จะ ทำให้รายงานการตรวจสอบบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำที่ผิดกฎหมาย

3.3 การปกปิดความลับ (Confidentiality)

3.3.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ

3.3.2 ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และจะไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของทางราชการ

3.4 ความสามารถในหน้าที่ (Competency)

3.4.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์

3.4.2 ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบ ภายในของส่วนราชการ

3.4.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิผลและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

การควบคุมภายใน

แนวคิดหลักการควบคุมภายในที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงิน (เจริญ เจริญวัฒน์, 2546, น.87-114)

การควบคุมภายในของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินจะมีความสลับซับซ้อน ซึ่งแต่ละกิจการก็อาจ มีลักษณะแตกต่างกันออกไปในรายละเอียดปลีกย่อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่ประกอบอยู่ภายในขององค์กรนั้นๆ เช่น ขนาดของการประกอบกิจการ ลักษณะและชนิดของการบริการ ระบบการบันทึกบัญชี จำนวนพนักงาน อย่างไรก็ตาม ในหลักการใหญ่ๆ แล้วต่างก็จะมีระบบควบคุมภายในที่หนีไม่พ้นจากที่สมาคมผู้สอบบัญชีของ สหรัฐอเมริกาได้กำหนดไว้ แต่เนื่องจากลักษณะธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างไปจาก ธุรกิจอื่น ฉะนั้นวิธีการที่นำมาใช้จึงอาจมีลักษณะพิเศษแต่ทุกธนาคารก็มักจะมีระบบควบคุมภายในลักษณะคล้ายๆ กันโดยมากนิยมจัดให้มีระบบควบคุมภายใน ในลักษณะดังต่อไปนี้

1. การควบคุมโดยการแบ่งแยกหน้าที่ (Segregation of Duty) หมายถึง การไม่ยอมให้บุคคลใด บุคคลหนึ่งปฏิบัติงานโดยลำพังผู้เดียวตั้งแต่ต้นจนจบ และวิธีที่ดีที่สุดคือ การกำหนดให้บุคคลตั้งแต่ 2 คนหรือ มากกว่าขึ้นไปมีส่วนร่วมในการผ่านรายการแต่ละขั้นตอน โดยให้แต่ละคนแบ่งแยกหน้าที่กันทำเป็นตอนๆ ไป ตัวอย่างที่นิยมมากกว่าถึงก็คือ การแบ่งแยกหน้าที่ด้านรักษาเงินสดออกจากหน้าที่การลงบัญชี กล่าวคือ ห้ามมิให้ผู้ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับตัวเงินสดทำหน้าที่ผ่านรายการบัญชีแยกประเภท หรือทำหน้าที่ลงบัญชี หรือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อก็จะต้องไม่ทำหน้าที่

จ่ายเงิน หรือรับชำระเงินจากลูกหนี้ หรือไปทำหน้าที่ลงบัญชีด้วย ตามหลัก การแบ่งแยกหน้าที่การงานที่ตื้นนั้นจะต้องเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรผังทางเดินของงาน (Flow Chart) และระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม สามารถตรวจสอบได้ การจัดองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ ผู้บริหารงาน สามารถบริหารงาน ได้สะดวกและง่ายขึ้น เพราะมีการจัดกลุ่มงานที่สอดคล้อง และสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในแต่ละหน้าที่ต่างก็รู้ถึงความสัมพันธ์ที่ผู้อื่นมีต่อตน และความสัมพันธ์ของตนที่ต้องมีต่อฝ่ายอื่น ถ้าผู้ทำงานทุกคนต่างรู้ขอบเขตหน้าที่ของตน และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น แล้วความร่วมมือประสานงานก็จะดีขึ้น

2. การควบคุมการปฏิบัติงานโดยสองฝ่าย (Dual Control) ระบบควบคุมภายในประเภท Dual Control พิจารณาเผินๆ ก็คล้ายกับระบบควบคุมภายในประเภทการแบ่งแยกหน้าที่ แต่จะต่างกันในเรื่องรายละเอียด คือ ระบบ Dual Control เป็นระบบควบคุมภายในเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานของคนหนึ่ง จะต้องถูกตรวจสอบ โดยบุคคลอีกคนหนึ่งเพื่อพิจารณาว่า

- รายการที่เกิดขึ้นนั้นได้กระทำโดยผู้ที่รับมอบอำนาจอย่างถูกต้อง
- มีการบันทึกรายการที่เกิดขึ้นไว้อย่างถูกต้อง
- รายการนั้นได้จัดทำไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ทุกประการ

ดังนั้น Dual Control จึงหมายถึงการทำงานของบุคคลที่หนึ่ง จะต้องได้รับการตรวจสอบ การทำงานนั้นโดยบุคคลที่สอง และทั้งบุคคลที่หนึ่งและบุคคลที่สอง จะต้องรับผิดชอบร่วมกันในรายการ ที่เกิดขึ้น ปกติมักกำหนดให้บุคคลทั้งสองลงนามกำกับกับการปฏิบัติงานของตนลงในเอกสาร ประกอบการจด บันทึกรายการที่เกิดขึ้นไว้ด้วย เพื่อเป็นหลักฐานว่าทั้งสองฝ่ายได้ปลดเรื่องภาระความรับผิดชอบของตน เสร็จสิ้นแล้ว ลักษณะ Dual Control ที่นิยมปฏิบัติในสาขา คือ การออก Cashier's check หรือ ตราสารทางการเงินที่ต้องให้คนหนึ่งทำแล้วอีกคนหนึ่งเซ็น โดยทั้งสองคนต้องลงนามร่วมกันในตราสาร ทางการเงินนั้น

3. การควบคุมดูแลรักษาทรัพย์สินร่วมกัน Joint Custody ระบบควบคุมภายในแบบ Joint Custody บางครั้งเรียกว่า Dual Custody ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่อยู่ภายใต้ การร่วมรู้เห็นของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป และทุกคน ต่างก็มีความรับผิดชอบร่วมกัน ในการดูแลปกป้อง ทรัพย์สินหรือการจัดบันทึกรายการที่เกิดขึ้น ตามปกติมักนิยามกำหนดให้ใช้การควบคุมดูแลทรัพย์สินที่มีค่า และมีความเสี่ยงต่อความเสียหายได้ง่าย เช่น การเก็บรักษาเงินสด หลักทรัพย์ที่มีค่าหรือเอกสารตราสารที่สำคัญ ญุณแจหรือรหัสผู้เซฟ หรือประตูห้องมั่นคง วิธีการกำหนดความรับผิดชอบในการดูแลทรัพย์สินร่วมกัน ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่างๆ ที่จะต้องนำมาพิจารณาประกอบกันด้วย คือ

1. สถานที่ มีห้องมั่นคงหรือไม่ ประตูห้องมั่นคงมีกี่ชั้น มีระบบเปิดปิดประตูอย่างไร

2. ตู้เซฟ ลักษณะตู้เซฟเป็นชนิดไหน มีกุญแจกี่ลูก มีรหัสเซฟหรือไม่

3. ลักษณะทรัพย์สิน หลักทรัพย์ หรือตราสารที่สำคัญมีอะไรบ้าง เป็นเงินสดหรือหลักทรัพย์ รัฐบาล ใบหุ้น โฉนด เอกสารสัญญาหรือเอกสารสำคัญอื่นๆ ของธนาคารหลักสำคัญในการควบคุมกุญแจและรหัสเซฟหรือห้องมั่นคง อุปกรณ์ที่ใช้เก็บรักษาตัวทรัพย์สิน และเอกสารที่สำคัญคือ กุญแจชุดจริงและชุดสำรอง รหัสและคู่มือการใช้รหัส ซึ่งการควบคุมดูแล เครื่องมือ ทั้งสองประเภทดังกล่าวนี้ มีหลักการว่า

- บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เก็บกุญแจหรือรหัสเซฟจะต้องระมัดระวัง ในการเก็บรักษา เป็นพิเศษ จะต้องไม่เก็บไว้ในที่พนักงานอื่น ๆ เข้ามาหยิบฉวยไปได้ง่าย

- รหัสเซฟจะต้องเก็บไว้เป็นความลับสุดยอด

- กุญแจชุดสำรองหรือคู่มือการใช้รหัสจะต้องเก็บใส่ซองไว้เป็นพิเศษ ด้วยการปิดผนึก ให้แน่นหนา มีป้ายปิดของประทับตราและให้ผู้ร่วมรับผิดชอบเซ็นชื่อกำกับคร่อมป้ายซองไว้

- กุญแจเซฟและบานประตูห้องนิรภัยอาจมีทั้งใช้กุญแจและใช้รหัสประตู ลูกกรงภายใน ห้องนิรภัยมีหลายชั้น แต่ละชั้นอาจมีระบบเปิดปิดแตกต่างกัน อาจกำหนดให้บุคคลหนึ่งถือกุญแจอีกคนหนึ่ง ถือรหัส

- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบต้องห้ามไม่ให้เข้าร่วมรับผิดชอบในการควบคุมในลักษณะ Joint Custody เพราะจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในขาดความเป็นอิสระไป

4. การควบคุมโดยการพิสูจน์ยอดอย่างอิสระ (Independent Balancing) ระบบการบัญชี ในปัจจุบันทุกแห่งจะใช้ระบบบัญชีคู่ และตามหลักการบัญชีคู่ที่ทุกรายการทางการเงินที่ผ่านบัญชีไป จะต้อง ได้คู่กันเสมอ วิธีการนี้เป็นวิธีการที่นักบัญชีกำหนดขึ้นอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อให้เกิดความถูกต้อง ในการ จัดบันทึกและประมวลผลของเรื่องราวทางบัญชี นั่นก็หมายถึงการบันทึกทางการเงินทุกรายการจะต้องได้คู่กันอย่างเสมอและจะต้องสามารถพิสูจน์สอบย้อนกลับกันได้ทุกขณะ ฉะนั้นกิจการที่มีระบบควบคุมภายใน ที่ดี จึงมักจะสร้างหลักการควบคุม โดยการพิสูจน์ยอดอย่างอิสระให้ครอบคลุมที่สำคัญๆ อย่างทั่วถึง โดยให้ถือเป็น ส่วนหนึ่งของการปฏิบัติประจำวัน และมีรายงานเกี่ยวกับผลการพิสูจน์นั้นส่งให้ฝ่ายจัดการทราบเป็นระยะๆ ตาม ที่เห็นสมควร

5. การควบคุมโดยการแจ้งตัวอย่างลายมือชื่อผู้รับมอบอำนาจ (Authorized Signature Control) จากเอกสารและตราสารของแต่ละธนาคารต่างก็มีมากมายหลายชนิด หลาย

ลักษณะ และแต่ละวันปริมาณงาน ที่ธนาคารแต่ละธนาคารติดต่อกัน หรือหักโอนบัญชีซึ่งกันและกันมีอยู่อย่างมากมาย ซึ่งนอกจาก ธนาคาร กับธนาคารแล้วต่างก็ต้องติดต่อสร้างภาระผูกพันซึ่งกันและกันแล้ว ยังมีตัวแทนธนาคารหรือองค์กรรัฐบาล ที่ธนาคารทุกธนาคารต่างต้องเกี่ยวข้องกันใน เรื่องการติดต่อทางด้านเอกสาร ฉะนั้นเพื่อประโยชน์ ในการควบคุม ร่วมกันให้เกิดความมั่นใจว่า เอกสารตราสารเหล่านั้นมาจากไหน จึงเกิดมีระบบควบคุมเกิดขึ้นอย่างหนึ่ง คือ ระบบการแจ้ง ตัวอย่างลายมือชื่อผู้รับอำนาจให้กระทำการแทนธนาคารนั้นๆ เพื่อให้ฝ่ายที่ได้รับใช้เช็ค ตรวจสอบ ยืนยันอีกฝ่ายหนึ่งว่าเป็นเอกสารตราสารที่กระทำการในธนาคารนั้นจริงๆ ประโยชน์ที่ได้รับ จากการควบคุมภายในระบบนี้ คือ

- เพื่อให้ฝ่ายผู้รับนำไปใช้เช็คสอปลายมือชื่อในเอกสารหรือตราสารการเงินที่ตนได้รับ ว่าเป็นเอกสารที่ลงนามโดยผู้มีอำนาจที่ถูกต้องของธนาคารนั้น
- เพื่อประโยชน์ในการควบคุมภายในของธนาคารเองว่า เอกสารหลักฐานที่ได้รับจาก ต่างสาขาหรือต่างหน่วยงานนั้น กระทำโดยผู้มีอำนาจที่แท้จริง

6. การควบคุมโดยรหัส (Code control) ธุรกิจธนาคารพาณิชย์เป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การเงินเป็นจำนวนมากและหลาย ๆ กรณีก็ต้องการความรวดเร็ว เช่นในเรื่องของการโอนเงิน ซึ่งอาจโอนโดย ทางโทรเลข ทางโทรศัพท์ทางไกล การโอนเงินเหล่านั้นต่างก็จำเป็นต้องปกปิด ในลักษณะต้องให้เป็นความลับ สุดยอด วิธีการควบคุมป้องกัน ไม่ให้ผู้อื่นรู้ความลับและเพื่อประโยชน์ต่อการป้องกันการทุจริตที่เกิดขึ้น จึงต้อง ใช้ระบบการใช้รหัสแทน

7. การควบคุมโดยการให้หมายเลข (Numbered control) การควบคุมโดยการให้หมายเลข เป็นเรื่องการควบคุมที่รวมอยู่ในเรื่องระบบการบัญชีทั้งระบบจะมีให้รหัสบัญชีแทนชื่อบัญชี เพื่อประโยชน์ในการค้นหาหรืออ้างอิง รหัสบัญชีอาจมีในรูปรหัสหมายเลขที่เรียงตามลำดับ เป็นหมวดหมู่ สุดแล้วแต่ความเหมาะสมของการบัญชีของแต่ละกิจการ สำหรับธนาคารพาณิชย์แบ่งได้ดังนี้

1. การให้หมายเลขบัญชีลูกค้า Subsidiary Ledger ทั้งเงินฝากและเงินกู้เพื่อประโยชน์ ในการควบคุมและอ้างอิง จึงใช้หลักการนี้ให้หมายเลขบัญชีลูกค้าทุกประเภท เช่นเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากสะสมทรัพย์หรือเงินฝากประจำ

2. การให้หมายเลขในแบบฟอร์มตราสารทางการเงิน เช่น เช็คเพื่อการเดินทาง แคชเชียร์เช็ค ดราฟท์ ตัวแลกเงิน ใบหุ้न หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ซึ่งจะใช้หลักการควบคุมโดยให้พิมพ์หมายเลข ไว้ล่วงหน้าก่อน

3. การให้หมายเลขในเอกสารทางการค้า เป็นเอกสารที่สำคัญของธนาคารที่มีลักษณะผูกพัน ทางการเงิน เช่น เลตเตอร์ออฟเครดิต หนังสือค้ำประกันประเภทต่างๆ ซึ่งธนาคารจะออกหมายเลขกำกับไว้ในการควบคุมไว้เช่นเดียวกัน

4. การให้หมายเลขบนทรัพย์สิน เช่น เครื่องใช้สำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งธนาคารจะให้หมายเลขประเภททรัพย์สินปะติดกับตัวทรัพย์สินเพื่อสะดวกในการค้นหา ตรวจสอบในภายหลัง

8. การกำหนดให้หยุดพักผ่อน (Mandatory Vacation) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง ที่มีโอกาสทำการทุจริตหรือทำหน้าที่ที่มีโอกาสจะเกิดความเสียหาย ควรกำหนดให้หยุดพักผ่อน ซึ่งเป็นช่วงเวลาปิดบัญชีประจำเดือนหรือช่วงวันสิ้นเดือน เหตุผลที่เลือกช่วงเวลาดังกล่าวก็เพื่อปิดโอกาส ช่วงที่พนักงานผู้กระทำการทุจริตมีรายได้ เช่น เงินเดือน โบนัส มาคลบเคลื่อนเงินที่ตนยกยอก และในช่วงที่หยุด ให้พักผ่อนนั้นจะต้องมีการมอบหมายงานของพนักงานผู้นั้นให้พนักงานคนอื่นปฏิบัติแทน

9. การโยกย้ายสลับเปลี่ยนหน้าที่การงาน (Job Rotation) เป็นการให้พนักงานที่ทำหน้าที่ หนึ่งจากหน้าที่ที่ปฏิบัติเป็นประจำเพื่อจะได้มีพนักงานอื่นมาทำหน้าที่แทน ซึ่งหากมีการปิดบัง ซ่อนเร้นการทุจริตไว้ การทุจริตนั้นก็มีโอกาสเปิดเผยออกมาซึ่งมักจะใช้กับงานในหน้าที่บันทึกหรือควบคุม บัญชีเงินฝากหรือเกี่ยวกับเงินสด โดยกำหนดให้มีการสลับเปลี่ยนตัวบุคคลที่ทำหน้าที่เหล่านี้เป็นระยะๆ โดยไม่มี หลักเกณฑ์ที่แน่นอนว่าจะสลับเปลี่ยนไปทำหน้าที่อะไร และจะสลับเปลี่ยนเมื่อใด ประโยชน์ของการโยกย้าย สลับเปลี่ยนหน้าที่นั้นนอกจากจะได้ผลทางด้านการควบคุมภายในแล้ว ยังมีผลในด้านการพัฒนาบุคคลให้เกิด ความรู้ความชำนาญในงานประเภทอื่นๆ อีกด้วย

10. การติดตามพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงาน (Outside Activities of Personnel) การทราบ ความเป็นไปของพนักงานจัดเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมภายใน เช่น ในเรื่องเกี่ยวกับฐานะทางการเงินส่วนตัว ของพนักงาน ความสัมพันธ์ใกล้ชิดเป็นพิเศษกับลูกค้า หรือการไปร่วมทำการค้ากับลูกค้า หรือไปร่วมทำธุรกิจ โดยเฉพาะบริษัทที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับเงินๆ ทองๆ พฤติกรรมของพนักงานที่ควรดูแลเป็นพิเศษ เช่น

- การโยกย้ายทรัพย์สินภายในสำนักงานประเภทการเคลื่อนย้ายได้ง่ายไปใช้ส่วนตัวใน กิจกรรมที่ไม่ใช่ของธนาคาร

- การยกยอกอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ถ้าปรากฏว่าอุปกรณ์เหล่านี้สูญหาย อยู่เนื่องๆ ก็ควรจับความสนใจพฤติกรรมของคนที่เกี่ยวข้อง

- การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากสิ่งของเหลือใช้ เช่น เศษกระดาษประจำวัน กล่องบรรจุหีบห่อ พฤติกรรมของพนักงานลักษณะนี้จะต้องมีการดูแลอย่างสม่ำเสมอ

- การแอบแฝงส่งจ่ายเงินธนาคารเพื่อประโยชน์ส่วนตัว เช่น พนักงานผู้มีหน้าที่จัดซื้อ หรือพนักงานผู้มีอำนาจอนุมัติค่าใช้จ่าย อาจมีพฤติกรรมแอบแฝงส่งซื้อสิ่งของหรือจัดทำของโดยรวมถึงที่ ต้องการจะนำไปใช้ประโยชน์ส่วนตัวเข้าไปด้วย

11. การควบคุมภายในเกี่ยวกับความปลอดภัย (Security system) ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินใหญ่ๆ มักจะออกแบบที่มีอุปกรณ์ภายในซับซ้อนกว่าธุรกิจเอกชนโดยทั่วไป โดยเฉพาะสำนักงานใหญ่ของธนาคารแต่ละธนาคาร มักจะเสี่ยงต่ออันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้น

เนื่องจากระบบควบคุมภายในและระบบรักษาความปลอดภัยถูกละเลย ซึ่งหลักการควบคุมภายในเกี่ยวกับความปลอดภัยได้แก่

- ระบบป้องกันอัคคีภัยและการแจ้งเหตุอัคคีภัยซึ่งได้แก่ อุปกรณ์ดับเพลิงชนิดต่างๆ อุปกรณ์แจ้งเหตุเตือนภัย อุปกรณ์ตรวจจับควันไฟและความร้อน คำแนะนำและคู่มือวิธีปฏิบัติในการหนีไฟ

- ระบบการป้องกันเกี่ยวกับการใช้ลิฟต์ ซึ่งจะต้องมีการป้องกันภัยไว้อย่างเพียงพอ เช่น มีปุ่มสัญญาณรับแจ้งเหตุ มีโทรศัพท์ภายในลิฟต์ และควรมีการตรวจสอบสัญญาณที่กล่าวมาเป็นระยะๆ เพื่อให้มั่นใจว่ายังใช้งานได้อยู่เสมอ

- ระบบป้องกันภายในห้องมั่นคง (Strong room) ภายในห้องมั่นคงเป็นสถานที่ปฏิบัติงาน อีกแห่งหนึ่งที่มีโอกาสเกิดเหตุร้ายขึ้น ดังนั้นจึงควรมีระบบควบคุมภายในที่รัดกุมอย่างเพียงพอ ได้แก่ มีระบบ แจ้งเหตุจากภายในห้องมั่นคง ระบบถ่ายเทอากาศ ระบบไฟ ระบบแจ้งเหตุในในห้องมั่นคง โดยมีสัญญาณติดต่อกับสถานีตำรวจและควรมีคำแนะนำป้องกันอุบัติเหตุไว้ทั้งภายในและภายนอกห้องมั่นคง โดยเฉพาะภายนอก ห้องมั่นคงควรมีป้ายเตือนเรื่องการปิดห้อง มั่นคงว่าก่อนปิดจะต้องมีการสำรวจว่าภายในห้องมั่นคงไม่มีผู้ใดติด ค้างอยู่

3. มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน

ปัจจุบันงานตรวจสอบภายในถือเป็นงานวิชาชีพหนึ่งที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานสากลในการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ซึ่งสถาบันผู้ตรวจสอบภายในระหว่างประเทศ (IIA) ได้มีการปรับปรุงและประกาศใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายในฉบับใหม่ โดยได้ถูกนำออกมาเผยแพร่ เมื่อเดือนธันวาคม 2546 (ค.ศ.2003) และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 (ค.ศ. 2004) มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการ

ปฏิบัติ งานวิชาชีพ (Professional Practices Framework) ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ประเภท คือ มาตรฐานทางด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards – series number 1000) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards – series number 2000) และมาตรฐานการนำไปปฏิบัติ (Implementation Standards-series number nnnn.Xn) โดยมาตรฐานด้านคุณสมบัติ คือ มาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะขององค์กร และบุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน ส่วนมาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ มาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของกิจกรรม การตรวจสอบภายใน และการกำหนดบรรทัดฐานทางคุณภาพ ที่สามารถนำไปใช้ประเมินผล การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มาตรฐานด้านคุณสมบัติและมาตรฐานการปฏิบัติงาน สามารถนำมาใช้กับงานตรวจสอบภายในโดยทั่วไป ส่วนมาตรฐานการนำไปปฏิบัติ จะนำไปใช้ได้กับการปฏิบัติงานบางประเภทเท่านั้น (เช่น การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การตรวจสอบสืบสวนกรณีทุจริตหรือโครงการการประเมินผลการควบคุมด้วยตนเอง)

มาตรฐานด้านคุณสมบัติและมาตรฐานการปฏิบัติงานมีอยู่เพียงชุดเดียว แต่มาตรฐานการนำไปปฏิบัติจะมีหลายชุด โดยแต่ละชุดมีไว้สำหรับแต่ละประเภทหลักๆ ของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน เช่น มาตรฐานการนำไปปฏิบัติสำหรับการใช้ความเชื่อมั่น จะมีตัวอักษร A ตามหลังรหัสชุด และมาตรฐานการนำไปปฏิบัติสำหรับการใช้คำปรึกษา จะมีตัวอักษร C ตามหลังรหัสชุด

ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะมาตรฐานด้านคุณสมบัติและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการวางแผน การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ และการติดตามผลความคืบหน้า ที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

3.1 มาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards)

หมวดที่ 1000- วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ

วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของงานตรวจสอบภายใน ควรกำหนดให้ชัดเจนไว้ในกฎบัตรของงานตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ควรสอดคล้องกับมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการขององค์กร

หมวดที่ 1000.A1- การตรวจสอบภายในที่มีลักษณะเป็นงานบริการ ให้ความเชื่อมั่นแก่องค์กรควรกำหนดไว้ในกฎบัตรของงานตรวจสอบภายใน และหากมีการให้บริการลักษณะนี้แก่บุคคลหรือองค์กรภายนอก ก็ควรระบุไว้ในกฎบัตรเช่นเดียวกัน

หมวดที่ 1000.C1- การตรวจสอบภายในที่มีลักษณะเป็นงานบริการให้คำปรึกษา ควรระบุไว้ในกฎบัตรของงานตรวจสอบภายใน

หมวดที่ 1110- ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม

การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในควรมีความเป็นอิสระ และผู้ตรวจสอบภายใน ควรปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม

หมวดที่ 1110- ความเป็นอิสระภายในองค์กร

หัวหน้าผู้บริการงานตรวจสอบภายใน ควรขึ้นตรงต่อผู้บริหาร ในระดับที่เอื้ออำนวย ให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มที่ ตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

หมวดที่ 1110.A1 กิจกรรมการตรวจสอบภายในควรปลอดจากการแทรกแซงใดๆ

หมวดที่ 1120- ความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบภายในควรมีทัศนคติที่เป็นกลาง ไม่ลำเอียง และไม่มีอคติ และหลีกเลี่ยงในเรื่องของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflicts of Interest)

หมวดที่ 1130- เหตุบั่นทอนความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

กรณีที่เป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรมถูกบั่นทอนไม่ว่าจะโดยข้อเท็จจริงหรือโดยเหตุการณ์ที่ปรากฏ อันอาจชักนำให้เข้าใจเช่นนั้น ควรเปิดเผยรายละเอียดของเหตุบั่นทอนดังกล่าวต่อผู้เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม โดยลักษณะของการเปิดเผยควรขึ้นอยู่กับเหตุบั่นทอนที่เกิดขึ้น

หมวดที่ 1130.A1- ผู้ตรวจสอบภายในควรละเว้นการประเมินงาน ที่ตนเองเคยรับผิดชอบมาก่อน การที่ผู้ตรวจสอบภายในให้บริการให้ความเชื่อมั่น แก่กิจกรรมที่ผู้ตรวจสอบภายในเคยรับผิดชอบในรอบปีที่ผ่านมา อาจทำให้พิจารณาได้ว่า เป็นเหตุบั่นทอนความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

หมวดที่ 1130.A2- การกิจให้ความเชื่อมั่นแก่กิจกรรมที่หัวหน้าผู้บริการงานตรวจสอบรับผิดชอบ ควรควบคุมดูแลโดยหน่วยงานอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน

หมวดที่ 1130.C1- ผู้ตรวจสอบภายในสามารถให้บริการให้คำปรึกษา ในงานที่ตนเองเคยรับผิดชอบมาก่อนได้

หมวดที่ 1130.C2- ถ้าผู้ตรวจสอบภายในพิจารณาว่าอาจมีเหตุบั่นทอนความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรมในงานบริการให้คำปรึกษาใด ๆ ผู้ตรวจสอบภายในควรเปิดเผยให้ผู้รับบริการได้รับทราบ ก่อนรับภารกิจนั้น

หมวดที่ 1200- ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังเชิงวิชาชีพ

ภารกิจการตรวจสอบภายใน ควรกระทำด้วยความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังเชิงวิชาชีพ

หมวดที่ 1210- ความเชี่ยวชาญเชิงวิชาชีพ

ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย กิจกรรมตรวจสอบภายในควรดำเนินการโดย ผู้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ

หมวดที่ 1210.A1- หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรขอคำแนะนำ และความช่วยเหลือจากภายนอก หากพนักงานในหน่วยงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดของภารกิจ

หมวดที่ 1210.A2- ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้เพียงพอที่สามารถระบุข้อบ่งชี้ของการทุจริต แต่ไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเทียบเท่ากับผู้มีหน้าที่โดยตรงในการสืบสวน และสอบสวนการทุจริต

หมวดที่ 1210.A3- ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความเสี่ยงการควบคุมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และรู้เทคนิคการตรวจสอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม ไม่ได้หมายความว่าผู้ตรวจสอบภายในทุกคนต้องมีความเชี่ยวชาญเทียบเท่ากับผู้ตรวจสอบภายในที่รับผิดชอบงานตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง

หมวดที่ 1210.C1- หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรปฏิเสธการให้คำปรึกษาหรือขอคำแนะนำ และความช่วยเหลือจากภายนอก หากพนักงานในหน่วยงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ที่จำเป็นต่อการให้บริการให้คำปรึกษานั้น ไม่ว่าเพียงบางส่วนหรือทั้งหมดของภารกิจ

หมวดที่ 1220- ความระมัดระวังเชิงวิชาชีพ

ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง และใช้ทักษะเชิงผู้ตรวจสอบภายในที่มีความรู้ ความสามารถและความรอบคอบ อย่างสมเหตุสมผล อย่างไรก็ตาม ความระมัดระวังเชิงวิชาชีพ ไม่ได้หมายความว่า จะไม่มีความผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้น

หมวดที่ 1220.A1- ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง เชิงวิชาชีพ โดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

- การขยายขอบเขตของงานที่ตรวจสอบเท่าที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- ความซับซ้อน ความมีนัยสำคัญและความสำคัญของงานที่ให้ความเชื่อมั่น

- ความเพียงพอและประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล

- ความเป็นไปได้ที่จะเกิดข้อผิดพลาด ความผิดปกติหรือการไม่ปฏิบัติ ตามกฎระเบียบอย่างมีนัยสำคัญ

- ความคุ้มค่าของความเชื่อมั่นต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร
หมวดที่ 1220.A2- ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังเชิงวิชาชีพ ผู้ตรวจสอบภายใน ควรพิจารณาใช้คอมพิวเตอร์ และเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ เป็นเครื่องมือช่วยในการตรวจสอบ

หมวดที่ 1220.A-3 ผู้ตรวจสอบภายในควรตระหนักถึงความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ที่อาจมีผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงานและทรัพยากรขององค์กร อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้ตรวจสอบภายในจะได้ใช้ความระมัดระวังเชิงวิชาชีพในกระบวนการให้ความเชื่อมั่นแล้ว ก็ไม่อาจเป็นหลักประกันว่า จะสามารถบ่งชี้ ถึงความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญได้ทั้งหมด

หมวดที่ 1220.C1- ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานให้คำปรึกษาและด้วยความระมัดระวังเชิงวิชาชีพ โดยคำนึงถึง

- ความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับคำปรึกษา รวมทั้งลักษณะของงาน เวลา และการสื่อสารผลของภารกิจ

- ความซับซ้อน และขอบเขตของงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจ

- ความคุ้มค่าของภารกิจการให้คำปรึกษา ต่อผลประโยชน์ที่คาดว่าจะเกิดแก่องค์กร

หมวดที่ 1300- โครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพ

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรพัฒนาและดำเนิน โครงการประกัน และ

ปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมของการตรวจสอบภายใน พร้อมทั้งติดตามประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง โครงการนี้ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพเป็นระยะ ๆ จากทั้งภายในและภายนอก อย่างต่อเนื่อง ซึ่งแต่ละ โครงการควรช่วยให้กิจกรรมการตรวจสอบภายใน เพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรและเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า งานตรวจสอบภายในได้ปฏิบัติสอดคล้องกับมาตรฐาน และประมวลจรรยาบรรณ ของการตรวจสอบภายใน

หมวดที่ 1310- โครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพ

กิจกรรมการตรวจสอบภายในควรกำหนดกระบวนการในการติดตามผลและประเมิน ประสิทธิภาพ โดยรวมของ โครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการประเมินดังกล่าว ควรมีการประเมิน ทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร

หมวดที่ 1311- การประเมินภายในองค์กร

การประเมินผลจากภายในองค์กร ควรประกอบด้วย

- การสอบทานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในตามปกติ
- การสอบทานเป็นระยะ โดยใช้วิธีประเมินตนเองหรือสอบทานโดยบุคคลอื่นภายในองค์กรที่มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานและปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

หมวดที่ 1312- การประเมินจากภายนอกองค์กร

การประเมินจากภายนอกองค์กร เช่น การสอบทาน การประกันคุณภาพ ควรจัดให้มีขึ้นอย่างน้อยทุกห้าปีต่อครั้ง โดยผู้ประเมินหรือคณะผู้ประเมินจากภายนอกองค์กร ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีความเป็นอิสระ

หมวดที่ 1320- การรายงานผลการประเมินโครงการประกันและปรับปรุงคุณภาพ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรรายงานผลการประเมินจากภายนอกองค์กร ต่อคณะกรรมการขององค์กร

หมวดที่ 1330- การใช้ข้อความ “ปฏิบัติตามมาตรฐาน”

ผู้ตรวจสอบภายในได้รับการสนับสนุนให้รายงาน ว่า กิจกรรมงานตรวจสอบภายในของตนได้ “ปฏิบัติตาม มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน” อย่างไรก็ตาม ผู้ตรวจสอบภายในจะใช้ข้อความดังกล่าว ได้ก็ต่อเมื่อผลการประเมินของโครงการปรับปรุงคุณภาพได้แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมตรวจสอบภายในนั้นได้ปฏิบัติตามมาตรฐานจริง

หมวดที่ 1340- การเปิดเผยข้อมูลการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

แม้ว่ากิจกรรมการตรวจสอบภายในควรดำเนินการตามมาตรฐานทุกประการ และผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติตามประมวลจรรยาบรรณ แต่อาจจะมี บางกรณี que ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานและประมวลจรรยาบรรณได้ทุกประการ ในกรณีที่การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานมีผลกระทบต่องบเขตหรือการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในควรเปิดเผยการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานและ ประมวลจรรยาบรรณ รวมทั้งผลกระทบให้ผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการขององค์กรทราบ

3.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards)

หมวดที่ 2000- การจัดการกิจการการตรวจสอบภายใน

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรจัดการกิจกรรมการตรวจสอบภายในอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การตรวจสอบภายในเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร

หมวดที่ 2010- การวางแผน

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรจัดทำแผนงานตรวจสอบตามความเสี่ยง (Risk-bases Plan) เพื่อกำหนดความสำคัญของแต่ละกิจกรรมที่จะตรวจสอบให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

หมวดที่ 2010.A1- แผนภารกิจของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน ควรจัดทำอย่างน้อย ปีละครั้ง โดยใช้ข้อมูลจากการประเมินความเสี่ยงและควรนำข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการของ องค์กรมาใช้ประกอบการพิจารณาในการวางแผนด้วย

หมวดที่ 2010.C1- ในการพิจารณารับงานให้คำปรึกษา หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรพิจารณาถึงโอกาสที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การเพิ่มคุณค่าและการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร และควรบรรจุภารกิจที่รับไว้นั้นลงในแผนด้วย

หมวดที่ 2020- การนำเสนอและอนุมัติแผนงานตรวจสอบ

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรนำเสนอแผนงานตรวจสอบและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนแผนระหว่างกาลที่มีนัยสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการองค์กรเพื่อสอบถามและอนุมัติ ในกรณีที่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับทรัพยากร หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรแจ้งถึงผลกระทบ ที่จะมีต่อแผนงานด้วย

หมวดที่ 2030- การจัดการทรัพยากร

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรมั่นใจว่า ทรัพยากรสำหรับงานตรวจสอบมีความเหมาะสม เพียงพอและสามารถนำมาใช้ปฏิบัติตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 2040- นโยบายและวิธีปฏิบัติงาน

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับกิจกรรมการตรวจสอบภายใน

หมวดที่ 2050- การประสานงาน

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสานงานกับ ผู้ให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าขอบเขตงานที่ตรวจสอบนั้นครอบคลุมเรื่องที่สำคัญอย่างเหมาะสมแล้วและเพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน

หมวดที่ 2060- การรายงานต่อคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรรายงานต่อคณะกรรมการขององค์กรและผู้บริหารระดับสูงเป็นระยะๆ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนผลการดำเนินงานตามแผนงาน รายงานดังกล่าวควรระบุถึงประเด็นความเสี่ยงและการควบคุมที่มีนัยสำคัญ ประเด็นการกำกับดูแล ตลอดจนประเด็นอื่นๆ ที่คณะกรรมการขององค์กรและผู้บริหารระดับสูงต้องการทราบ

หมวดที่ 2100- ลักษณะของงาน

กิจกรรมการตรวจสอบภายใน ควรจะสามารถประเมินและช่วยสนับสนุนให้มีการปรับปรุง ระบบการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและกระบวนการกำกับดูแล โดยใช้วิธีการที่เป็นระบบและเป็นระเบียบ

หมวดที่ 2110- การบริหารความเสี่ยง

กิจกรรมการตรวจสอบภายใน ควรช่วยองค์กร โดยการบ่งชี้และประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ และสนับสนุนให้มีการปรับปรุงระบบบริหารและควบคุมความเสี่ยง

หมวดที่ 2110.A1- กิจกรรมการตรวจสอบภายใน ควรมีการติดตามดูแลและประเมินประสิทธิผล ของระบบบริหารความเสี่ยงขององค์กร

หมวดที่ 2110.A2- กิจกรรมการตรวจสอบภายใน ควรประเมินความเสี่ยงขององค์กรที่เกี่ยวกับ ระบบการกำกับดูแล การดำเนินงานและระบบสารสนเทศขององค์กรในเรื่องต่อไปนี้

- ความถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงาน
- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
- การดูแลรักษาทรัพย์สิน
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและสัญญา

หมวดที่ 2110.A2 ระหว่างภารกิจทำให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรระบุความเสี่ยง ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรมตามภารกิจและระดับความเสี่ยงถึงการมีอยู่ของความเสี่ยง อื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญ

หมวดที่ 2110.C2- ผู้ตรวจสอบภายใน ควรผสมผสานและนำความรู้ในเรื่องของความเสี่ยง ที่ได้มาจากการให้บริการให้คำปรึกษา ไปใช้ในกระบวนการกำหนดและประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญขององค์กร

หมวดที่ 2120- การควบคุม

กิจกรรมการตรวจสอบภายใน ควรมีส่วนช่วยให้องค์กรคงไว้ซึ่งการควบคุมที่มีประสิทธิผล โดยการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 2120.A1- โดยอาศัยผลของการประเมินความเสี่ยงกิจกรรมการตรวจสอบภายใน จะทำการประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของการควบคุม โดยใช้กรอบคลุมถึงการกำกับดูแล การดำเนินงานและระบบสารสนเทศ ทั้งนี้รวมถึงเรื่องต่อไปนี้

- ความถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงาน
- ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
- การดูแลรักษาทรัพย์สิน
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับและสัญญา

หมวดที่ 2120.A2- ผู้ตรวจสอบภายใน ควรทราบชัดถึงขอบเขตของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานตามโครงการ ซึ่งได้กำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

หมวดที่ 2120.A3- ผู้ตรวจสอบภายในควรสอบทานความสอดคล้องของผลการดำเนินงาน และโครงการต่าง ๆ กับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานและโครงการต่าง ๆ ได้รับการนำไปปฏิบัติจริงและได้ผลดังที่กำหนด

หมวดที่ 2120.A4- การประเมินการควบคุมจำเป็นต้องมีเกณฑ์วัดที่เหมาะสม ผู้ตรวจสอบควรทราบเกณฑ์ที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ เพื่อวัดความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และใช้เกณฑ์นั้นในการประเมินการควบคุม หากผู้ตรวจสอบเห็นว่าเกณฑ์ดังกล่าวไม่เหมาะสม ควรร่วมกับผู้บริหารกำหนดเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อไป

หมวดที่ 2120.C1. ระหว่างการให้บริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบควรระบุการควบคุม ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรมตามภารกิจและระยะหวังถึงการมีอยู่ของจุดอ่อนของการควบคุมที่มีนัยสำคัญ

หมวดที่ 2120.C2- ผู้ตรวจสอบภายใน ควรผสมผสานและนำความรู้ในเรื่องของการควบคุม ที่ได้มาจากการบริการให้คำปรึกษาไปใช้ในกระบวนการกำหนดและการประเมินความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญขององค์กร

หมวดที่ 2130- การกำกับดูแล

กิจกรรมการตรวจสอบภายใน ควรสามารถประเมินให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม เกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

- เพื่อเสริมสร้างจริยธรรมและคุณค่าที่เหมาะสมภายในองค์กร
- เพื่อให้หลักประกันว่าการบริหารและการจัดการในองค์กรมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในผลงานตามหน้าที่
- เพื่อสื่อสารข้อมูลความเสี่ยงและการควบคุมไปยังส่วนงานต่างๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อประสานงานและสื่อสารข้อมูลระหว่างคณะกรรมการขององค์กร ผู้สอบบัญชี ผู้ตรวจสอบภายในและผู้บริหารขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 2130.A1- กิจกรรมการตรวจสอบภายใน ควรประเมินการวางแผนการนำไปปฏิบัติ และความมีประสิทธิภาพของวัตถุประสงค์โครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม ขององค์กร

หมวดที่ 2130.C1- วัตถุประสงค์ของภารกิจให้คำปรึกษา ควรสอดคล้องกับคุณค่าและเป้าหมายโดยรวมขององค์กร

หมวดที่ 2200- การวางแผนภารกิจ

ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดทำและบันทึกแผนของแต่ละภารกิจที่รับผิดชอบ โดยแสดงถึงขอบเขต วัตถุประสงค์ เวลาและการใช้ทรัพยากรเพื่อภารกิจนั้นๆ

หมวดที่ 2201- ข้อพิจารณาในการวางแผน

ในการวางแผนภารกิจ ผู้ตรวจสอบควรคำนึงถึง

- วัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่จะสอบทานและวิธีการที่จะใช้ในการควบคุมผลการดำเนินงานของกิจกรรมนั้น
- ความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญของกิจกรรม วัตถุประสงค์ ทรัพยากรและการดำเนินงาน ตลอดจนวิธีการที่จะใช้ในการจัดการกับผลกระทบที่เกิดจากความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ความเพียงพอ และความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงและการควบคุม ของกิจกรรมนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบปฏิบัติหรือแบบจำลองการควบคุม (Control framework and model) ที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสที่จะปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมสำหรับกิจกรรมนั้นอย่างมีนัยสำคัญ

หมวดที่ 2201.A1- ในภารกิจที่เป็นการให้บริการแก่องค์กรภายนอก ผู้ตรวจสอบ ควรทำความเข้าใจกับผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับบริการ รวมทั้งข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงาน และการเข้าถึงเอกสารข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการกิจ

หมวดที่ 2201.C1- ในภารกิจให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบควรทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับบริการ ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญ ควรบันทึกเรื่องที่ทำให้เข้าใจไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

หมวดที่ 2210- วัตถุประสงค์ของภารกิจ

ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ในแต่ละภารกิจ

หมวดที่ 2210.A1- ผู้ตรวจสอบควรทำการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ วัตถุประสงค์ของภารกิจ ควรสอดคล้องกับผลการประเมินความเสี่ยง

หมวดที่ 2210.A2- ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของภารกิจ ผู้ตรวจสอบควรคำนึงถึง ความเป็นไปได้ที่จะเกิดข้อผิดพลาด ความผิดพลาด การฝ่าฝืนและความเสี่ยงอื่นๆ ที่มีนัยสำคัญ

หมวดที่ 2210.C1- วัตถุประสงค์ของการให้บริการให้คำปรึกษา ควรระบุถึงความเสี่ยง การควบคุมและกระบวนการกำกับดูแล ภายในขอบเขตที่ตกลงร่วมกับผู้รับบริการ

หมวดที่ 2220- ขอบเขตของภารกิจ

ควรมีการกำหนดขอบเขตของภารกิจให้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

หมวดที่ 2220.A1- ขอบเขตของภารกิจควรครอบคลุมการพิจารณาสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบงาน การบันทึกข้อมูล บุคลากร และทรัพย์สินที่มีตัวตน รวมถึงส่วนที่อยู่ในความควบคุมดูแลของบุคคลที่สาม

หมวดที่ 2220.A2- ในระหว่างภารกิจการให้ความเชื่อมั่น หากผู้รับบริการต้องการบริการคำปรึกษาในเรื่องที่มีนัยสำคัญ ผู้ตรวจสอบควรทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับบริการและในการสื่อสารผลของภารกิจการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบควรปฏิบัติตามมาตรฐาน ในเรื่องการให้คำปรึกษา

หมวดที่ 2220.A3- ในการให้บริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบควรมั่นใจว่าได้กำหนดขอบเขต ของภารกิจไว้เพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในระหว่างดำเนินการ

หากมีข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถ ปฏิบัติตามขอบเขตที่กำหนดไว้ได้ ผู้ตรวจสอบควรหารือกับ ผู้รับบริการถึงข้อจำกัดดังกล่าว เพื่อพิจารณาว่า ควรจะดำเนินการต่อไปหรือไม่

หมวดที่ 2230- การจัดสรรทรัพยากรสำหรับภารกิจ

ผู้ตรวจสอบควรกำหนดทรัพยากรให้เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ ภารกิจ การจัดสรรบุคลากรขึ้นอยู่กับลักษณะและความยากง่ายของภารกิจ ตลอดจนข้อจำกัดในเรื่อง เวลาและทรัพยากรที่มีอยู่

หมวดที่ 2240- แนวทางการปฏิบัติงานตามภารกิจ

ผู้ตรวจสอบควรจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานที่จะทำให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ แนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าวควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร

หมวดที่ 2240.A1- แนวทางการปฏิบัติงาน ควรกำหนดวิธีการที่ใช้ในการระบุ วิเคราะห์ ประเมิน และบันทึกข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าวควร ได้รับการอนุมัติก่อนนำไปปฏิบัติ และหากมีการเปลี่ยนแปลงควรดำเนินการขอได้รับอนุมัติโดย ทันที

หมวดที่ 2240.C1- แนวทางการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา อาจมีรูปแบบและสาระที่ แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานนั้น ๆ

หมวดที่ 2300- การปฏิบัติภารกิจ

ผู้ตรวจสอบควรระบุ วิเคราะห์ ประเมิน และบันทึกข้อมูลให้เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

หมวดที่ 2310- การระบุข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้ตรวจสอบควรระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ ในการปฏิบัติ ภารกิจให้เพียงพอ น่าเชื่อถือ มีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

หมวดที่ 2320- การวิเคราะห์และประเมินผล

ข้อสรุปและผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบ ควรอยู่บนพื้นฐานของการ วิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม

หมวดที่ 2330- การบันทึกข้อมูล

ผู้ตรวจสอบภายใน ควรบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนข้อสรุปและผลการ ปฏิบัติภารกิจ

หมวดที่ 2330.A1- หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรควบคุมการเข้าถึงบันทึก และข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติภารกิจ การเผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคคลภายนอกต้องได้รับความ เห็นชอบ จากผู้บริหาร ระดับสูงและ/หรือที่ปรึกษาทางด้านกฎหมายก่อน ตามความเหมาะสม

หมวดที่ 2330.A2- หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรกำหนดระยะเวลา ในการเก็บรักษาสันติคดีและข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติการ ระยะเวลาในการเก็บรักษา ควรสอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กรและทาง การ หรือความจำเป็นอื่นๆ

หมวดที่ 2330.C1- หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรกำหนดนโยบายในการเก็บ และดูแลรักษาสันติคดีและข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติการ รวมถึงนโยบายในการเผยแพร่ต่อบุคคล ภายใน และภายนอกองค์กร นโยบายดังกล่าวควรสอดคล้องกับข้อกำหนดขององค์กรและทาง การ หรือความจำเป็นอื่นๆ

หมวดที่ 2340- การกำกับปฏิบัติการ

ควรมีการกำกับดูแลการปฏิบัติการที่เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าการ ิการ ได้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลงานมีคุณภาพและผู้ปฏิบัติการมีพัฒนาการที่ดีขึ้น

หมวดที่ 2400- การรายงานผล การปฏิบัติการ

ผู้ตรวจสอบควรรายงานผลการปฏิบัติการโดยไม่ชักช้า

หมวดที่ 2410- เกณฑ์ของการรายงานผลการปฏิบัติการ

การรายงานผลการปฏิบัติการ ควรรวมถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของการ ิการ ตลอดจนข้อสรุป ข้อเสนอแนะและแผนเพื่อนำไปปฏิบัติ

หมวดที่ 2410.A1- ในรายงานสรุปผลการปฏิบัติการ ผู้ตรวจสอบควรมี ความเห็น และ/หรือข้อสรุปในภาพรวม ตามความเหมาะสม

หมวดที่ 2410.A2- ในรายงานสรุปผลการปฏิบัติการ ผู้ตรวจสอบควรรายงาน ผลงานที่เป็นที่น่าพอใจของผู้รับการตรวจด้วย

หมวดที่ 2410.A3- เมื่อมีการเผยแพร่ผลการตรวจสอบต่อบุคคลภายนอกองค์กร ควรระบุข้อจำกัดในการเผยแพร่และการนำผลการตรวจสอบไปใช้ต่อ

หมวดที่ 2410.C1- การรายงานความคืบหน้าและผลของงานให้คำปรึกษา อาจมี รูปแบบและสาระแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละงานและความต้องการของผู้รับ คำปรึกษา

หมวดที่ 2420- คุณภาพของการรายงาน

การรายงานผลการปฏิบัติการ ควรมีความถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วนและทันกาล

หมวดที่ 2421- ข้อผิดพลาดและสิ่งที่ถูกละเลย

กรณีที่ยางานที่ได้ส่งไปให้ผู้เกี่ยวข้องมีข้อผิดพลาดหรือมีการละเลยในประเด็นสำคัญ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรรีบแก้ไขและจัดส่งฉบับที่แก้ไขแล้วให้แก่ผู้ที่เคยได้รับรายงานทุกราย

หมวดที่ 2430- การเปิดเผยกรณีไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน

กรณีที่การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน มีผลกระทบต่อการปฏิบัติการใดๆ ควรมีการเปิดเผยในรายงานผลการตรวจสอบในเรื่องต่อไปนี้

- มาตรฐานข้อใดบ้างที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ครบถ้วน
- เหตุผลที่ไม่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน
- ผลกระทบต่อการปฏิบัติงานจากการที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

หมวดที่ 2440- การเผยแพร่ผลงานตรวจสอบ

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรรายงานผลการปฏิบัติการให้แก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามความเหมาะสม

หมวดที่ 2440.A1- หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบเป็นผู้รับผิดชอบในการเสนอรายงาน สรุปผลการตรวจสอบต่อผู้เกี่ยวข้องที่สามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลการตรวจสอบนั้นจะได้รับการพิจารณา อย่างเหมาะสม

หมวดที่ 2440.A2- ก่อนการเสนอผลการตรวจสอบแก่บุคคลภายนอก ที่ไม่ใช่โดยข้อบังคับทางกฎหมายหรือคำสั่งของทางการ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควร

- ประเมินความเสี่ยงที่มีต่อองค์กร
- ปรึกษากับฝ่ายบริหารระดับสูงและ/หรือที่ปรึกษาทางด้านกฎหมาย ตามความเหมาะสม
- ควบคุมการเผยแพร่ผลการตรวจสอบโดยระบุข้อจำกัดการใช้ผลการตรวจสอบ

หมวดที่ 2440.C1- หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบเป็นผู้รับผิดชอบในการเสนอรายงาน สรุปผลการให้บริการให้คำปรึกษาต่อผู้รับบริการ

หมวดที่ 2240.C2- ระหว่างการให้บริการให้คำปรึกษา อาจมีการพิจารณาในประเด็น เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล หากประเด็นนั้นๆ มีสาระสำคัญต่อองค์กร ผู้ตรวจสอบควรรายงานให้ผู้บริหารระดับสูง และคณะกรรมการขององค์กรทราบ

หมวดที่ 2500- การติดตามผลการตรวจสอบ

หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรสร้างและรักษาไว้ซึ่งระบบการติดตาม การไม่ปฏิบัติตามผลการตรวจสอบที่ได้รายงานต่อฝ่ายจัดการแล้ว

หมวดที่ 2500.A1- หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ ควรจัดให้มีกระบวนการติดตาม ผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น ฝ่ายจัดการได้นำไปปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพหรือผู้บริหารระดับสูงได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม

หมวดที่ 2500.C1- ในกิจกรรมการตรวจสอบควรมีการติดตาม การไม่ปฏิบัติตาม ผล ของภารกิจทำให้คำปรึกษา ตามขอบเขตที่ได้ตกลงไว้กับผู้รับบริการ

หมวดที่ 2600- ข้อยุติการยอมรับความเสี่ยงของฝ่ายจัดการ

เมื่อหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบ มีความเห็นว่าความเสี่ยงที่เหลืออยู่ที่ฝ่ายจัดการยอมรับนั้น อาจจะไม่อยู่ในระดับองค์กรที่จะยอมรับได้ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบควรหารือ กับผู้บริหารระดับสูง หากยังไม่สามารถหาข้อยุติได้ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูงควรร่วมกันเสนอต่อคณะกรรมการขององค์กรเพื่อพิจารณาหาข้อยุติ

จากมาตรฐานด้านคุณสมบัติและมาตรฐานการปฏิบัติงานทั้ง 2 ด้านข้างต้น ผู้วิจัย ได้นำสาระสำคัญของมาตรฐานด้านคุณสมบัติและมาตรฐานการปฏิบัติในแต่ละด้านมาประกอบ กับสถานะปัจจุบันในการปฏิบัติงานจริงของหน่วยงานตรวจสอบภายในของธนาคารพาณิชย์มาเป็น แนวทางในการตั้งคำถาม เพื่อประเมินระดับทัศนคติของผู้รับการตรวจที่มีต่อหน่วยงานตรวจสอบ ภายใน

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

ความหมายของเจตคติ

เจตคติบางครั้งก็เรียกทัศนคติ มีความหมายตามคำอธิบายของนักจิตวิทยา เช่น Allport (อ้างถึงใน นวลศิริ เปาโรหิต, 2545, น.125) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า เป็นสถานะของความ พร้อมทางจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สถานะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยา ระหว่างบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เจตคติจึงก่อรูปได้ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึกรู้สึกจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิม มีทั้งทางบวกและลบ จะส่งผลถึงเจตคติต่อสิ่งใหม่ที่คล้ายคลึงกัน

4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาเจตคตินั้นมาเป็นของตน Belkin and Skydell (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549, น.58) ให้ความสำคัญของเจตคติว่า เป็น แนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่พอใจหรือไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่างๆ เจตคติจึงมีความหมายสรุปได้ ดังนี้

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลังจากทีบุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จะแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความรู้สึกในทางบวกเป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบและสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน

1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลางคือไม่มีความรู้สึกใดๆ

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึง สนับสนุน ทำทางหน้าตาบ่งบอก ความพึงพอใจ

2.2 พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออก เจตคติแบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. เจตคติในด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Attitude) ประสบการณ์ที่คนได้สร้างความพึงพอใจและความสุขใจ จนกระทั่งให้มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน

2. เจตคติทางปัญญา (Intellectual Attitude) เป็นเจตคติที่ประกอบด้วย ความคิดและความรู้เป็นแกน บุคคลอาจมีเจตคติต่อบางสิ่งบางอย่างโดยอาศัยการศึกษา ความรู้ จนเกิดความเข้าใจและมีความสัมพันธ์กับจิตใจ คืออารมณ์และความรู้สึกรวม หมายถึง มีความรู้สึกจนเกิดความซาบซึ้งเห็นดีเห็นงามด้วย เช่น เจตคติที่มีต่อศาสนาเจตคติที่ไม่ดีต่อยาเสพติด

3. เจตคติทางการกระทำ (Action-oriented Attitude) เป็นเจตคติที่พร้อมจะนำไปปฏิบัติ เพื่อสนอง ความต้องการของบุคคล เช่น เจตคติที่ดีต่อการพูดจาไพเราะอ่อนหวาน เพื่อให้คนอื่นเกิดความนิยม เจตคติที่มีต่องานในสำนักงาน

4. เจตคติทางด้านความสมดุล (Balanced Attitude) ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทางด้านความรู้สึกและอารมณ์เจตคติทางปัญญาและเจตคติทางการกระทำเป็นเจตคติ ที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลสามารถทำงานตามเป้าหมายของตนเองและองค์กรได้

5. เจตคติในการป้องกันตัวเอง (Ego-defensive Attitude) เป็นเจตคติเกี่ยวกับการป้องกันตนเองให้พ้นจากความขัดแย้งภายในใจ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ด้านความรู้สึก อารมณ์ ด้านปัญญาและด้านการกระทำ

องค์ประกอบของเจตคติ

โดยทั่วไป เจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความ และรวมเป็นความเชื่อหรือช่วยในการประเมินค่าสิ่งเรานั้นๆ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์ (Affective Component) เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้าต่าง เป็นผลต่อเนื่องมาจากที่บุคคลประเมินค่าสิ่งเร้านั้น แล้วพบว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือ ไม่ต้องการ ดีหรือเลว องค์ประกอบทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กัน เจตคติบางอย่างจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจมาก แต่ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์น้อย เช่น เจตคติที่มีต่องานที่ทำ ส่วนเจตคติที่มีต่อแฟนเสื้อผ้ามืดจะมีองค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์สูง แต่มีองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจต่ำ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับจากการประเมินค่าให้สอดคล้องกับความรู้สึกละเอียดที่มีอยู่ เจตคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด ต้องประกอบด้วยทั้งสามองค์ ประกอบเสมอ แต่จะมีปริมาณมากน้อยแตกต่างกันไปโดยปกติบุคคลมักแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่สอดคล้องกับเจตคติที่มีอยู่แต่ก็ไม่เสมอไปทุกกรณี ในบางครั้งเรามีเจตคติอย่างหนึ่ง แต่ก็ไม่ได้แสดงพฤติกรรมตามเจตคติที่มีอยู่ก็มี

คุณลักษณะของเจตคติ

เจตคติมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. เจตคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวบุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเจตคติ แม้ว่าจะมีประสบการณ์ที่เหมือนกันก็เป็นเจตคติที่แตกต่างกันได้ ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สติปัญญา อายุ เป็นต้น

2. เจตคติเป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้ สภาวะความพร้อมที่จะตอบสนอง มีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลว่า ชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับ เกี่ยวข้องกับอารมณ์ด้วย

3. เจตคติมีทิศทางของการประเมิน ทิศทางของการประเมินคือลักษณะความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วย ก็ถือเป็นทิศทางในทางที่ดี เรียกว่าเป็นทิศทางในทางบวก และถ้าประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก็มีทิศทางในทางลบ เจตคติทางลบไม่ได้หมายความว่าไม่ควรมีเจตคตินั้นเป็นเพียงความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

4. เจตคติมีความเข้ม คือมีปริมาณมากน้อยของความรู้สึก ถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากที่สุดก็แสดงว่ามี ความเข้มสูง ถ้าไม่ชอบเลยหรือเกลียดที่สุดก็แสดงว่ามีความเข้มสูงไปอีกทางหนึ่ง

5. เจตคติมีความคงทนเจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถาวรและมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น การยึดมั่นในเจตคติต่อสิ่งใด ทำให้การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกิดขึ้นได้ยาก

6. เจตคติมีทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกพฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจซึ่งหากไม่ได้แสดงออกก็ไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นมีเจตคติอย่างไรในเรื่องนั้น เจตคติเป็นพฤติกรรมภายนอกแสดงออกเนื่องจากถูกกระตุ้น และการกระตุ้นยังมีสาเหตุอื่นๆ ร่วมอยู่ด้วย

7. เจตคติต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนองขึ้น ไม่จำเป็นว่าเจตคติที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกจะต้องตรงกัน เพราะก่อนแสดงออกนั้นก็จะต้องปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพของสังคม แล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

การเกิดและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

เจตคติเกิดจากการมีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม หากประสบการณ์ที่เราได้รับเพิ่มเติมแตกต่างจากประสบการณ์เดิม เราก็อาจเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ การเปลี่ยนแปลงเจตคติมี 2 ทาง

1. การเปลี่ยนแปลงในทางเดียวกัน (Congruent Change) หมายถึง เจตคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะเพิ่มมากขึ้นในทางบวก แต่ถ้าเจตคติเป็นไปในทางลบก็เพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง (Incongruent Change) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงเจตคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวกจะลดลงและไปเพิ่มทางลบ

หลักการของการเปลี่ยนแปลงเจตคติ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หรือการเปลี่ยนแปลงไป คนละทางนั้น มีหลักการว่า เจตคติที่เปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกันเปลี่ยนได้

ง่ายกว่าเจตคติที่เปลี่ยนแปลงไปคนละทาง เพราะการเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกันมีความมั่นคง ความคงที่มากกว่าการเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง การเปลี่ยนแปลงเจตคติเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่อไปนี้

1. ความสุดขีด (Extremeness) เจตคติที่อยู่ปลายสุดเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่ไม่รุนแรงนัก เช่น ความรักที่สุดและความเกลียดที่สุดเปลี่ยนแปลงยากกว่าความรักและความเกลียดที่ไม่มากนัก
2. ความซับซ้อน (Multicomplexity) เจตคติที่เกิดจากสาเหตุเดียวกันเปลี่ยนได้ง่ายกว่าเกิดจากหลายๆ สาเหตุ
3. ความคงที่ (Consistency) เจตคติที่มีลักษณะคงที่มาก หมายถึงเจตคติที่เป็นความเชื่อฝังใจ เปลี่ยนแปลงยากกว่าเจตคติทั่วไป
4. ความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่อง (Interconnectedness) เจตคติที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะที่เป็นไปในทางเดียวกันเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่มีความสัมพันธ์ไปในทางตรงกันข้าม
5. ความแข็งแกร่งและจำนวนความต้องการ (Strong and Number of Wants Served) หมายถึง เจตคติที่มีความจำเป็นและความต้องการในระดับสูง เปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าเจตคติที่ไม่แข็งแกร่งและไม่อยู่ในความต้องการ
6. ความเกี่ยวเนื่องกับค่านิยม (Centrality of Related Values) เจตคติหลายเรื่องเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมความเชื่อที่ค่านิยมนั้นดีน่าปรารถนา และเจตคติสืบเนื่องจากค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมนั้นเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก

การวัดเจตคติ

เจตคติเป็นพฤติกรรมภายในที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ซึ่งตัวเราเองเท่านั้นที่ทราบ การวัดเจตคติโดยตรงจึงทำไม่ได้ แต่การศึกษาเจตคตินั้นสามารถกระทำได้ เจตคติสามารถวัดได้โดยการสร้างแบบวัดเจตคติเพื่อถามความรู้สึกต่อสิ่งเร้าในรูปของความชอบหรือไม่ชอบ แบบวัดเจตคติที่นิยมใช้มีอยู่ 3-4 วิธี คือ (สุวิทย์ บุญช่วย และคณะ, 2541, น.10-12; สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2538 น.166)

1. วิธีลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) เป็นวิธีการวัดเจตคติที่รู้จักกันแพร่หลายมากที่สุดวิธีหนึ่ง การวัดเจตคติของลิเคิร์ท เริ่มด้วยการรวบรวมหรือเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวข้องกับเจตคติที่ต้องการจะศึกษาให้ความหมายสิ่งที่ต้องการจะวัดให้แน่นอน ชัดเจน และครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาที่ต้องการวัดทั้งหมด และข้อความที่สร้างขึ้นต้องประกอบไปด้วยข้อความที่สนับสนุนและต่อต้านในเรื่องที่ต้องการจะวัด กล่าวคือ มีข้อความที่เป็นบวกและเป็นลบคละกันไป และนำข้อความที่

รวบรวมได้ไปลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะทำการศึกษา โดยกำหนดคำตอบของแต่ละข้อความให้เลือกตอบคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งการให้คะแนนนั้นจะขึ้นอยู่กับชนิดของข้อความว่าเป็นข้อความที่สนับสนุนหรือเป็นบวก ถ้าตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งให้คะแนน 5 คะแนน และลดลงไปจนถึงตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งให้คะแนน 1 คะแนน ส่วนข้อความที่ต่อต้านหรือเป็นลบ ถ้าตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งให้คะแนน 5 คะแนน และลดลงเรื่อยๆ ไปจนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนน 1 คะแนน คะแนนของผู้ตอบแต่ละคนในแบบวัดเจตคติ คือผลรวมของคะแนนทุกข้อในแบบวัดเจตคติ ซึ่งลิเคิร์ทถือว่าผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดย่อมมีโอกาสที่จะตอบเห็นด้วย กับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ที่มีเจตคติไม่ดีต่อสิ่งใดนั้น โอกาสที่จะเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นก็มีน้อยและโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นจะมีมาก คะแนนรวมของทุกข้อจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงเจตคติของผู้ตอบในแบบวัดเจตคติของแต่ละคน

2. วิธีเทอร์สโตน สเกล (Thurstone Scale) วิธีการวัดแบบเทอร์สโตนนี้เป็นปัญหาด้านการมีช่วงเท่ากัน มากกว่าการวัดแบบอื่น ซึ่งในทางปฏิบัติ หมายถึง วิธีการให้น้ำหนักหรือคะแนนแต่ละข้อความที่ประกอบขึ้นมาเป็นสากล ข้อความแต่ละข้อความจะมีน้ำหนักในแต่ละช่วงเท่ากัน โดยเทอร์สโตนยึดหลักที่ว่า “คุณลักษณะใดๆ ในความรู้สึกของคนเรานั้นจะมีตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุด ไปจนถึงเห็นด้วยมากที่สุด” โดยจะแบ่งช่วงความรู้สึกออกเป็น 11 ช่วงเท่า กัน ความคิดเห็นแต่ละข้อความจะมีน้ำหนักค่าเจตคติต่างกันไปจะอยู่ในช่วงไหนนั้นก็แล้วแต่ข้อความคิดเห็นนั้น

3. วิธีกัทแมน สเกล (Gateman Scale) จากข้อบกพร่องเทอร์สโตนและลิเคิร์ท สเกล ในเรื่องเกี่ยวกับความหมายของคะแนนและความเป็นมิติเดียวกันตลอดจน ความสามารถในการนำคะแนนมาสร้างเป็นสเกลใช้แก้ข้อบกพร่องที่กัทแมนได้ให้ความสนใจและคิดหาวิธีสร้างสเกลที่มีคุณสมบัติเด่น

4. วิธีการหาความแตกต่างของความหมาย (Semantic Deferential) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดรวบยอด (Concepts) ของบุคคลแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ผู้ที่คิดวิธีนี้ คือ ชาร์ล ออสกู๊ด (Charles E. Osgood) และ ผู้ร่วมงาน เป็นการศึกษาถึงความหมายของสิ่งต่างๆ ตามความคิดเห็นของกลุ่มที่จะศึกษาโดยการให้ประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ต้องการวัด อาจจะเป็นสถานที่ บุคคล เหตุการณ์ การประมาณค่านั้นใช้คำคุณศัพท์ ซึ่งตรงข้าม และมีลำดับของความมากน้อยจากด้านหนึ่งไปสู่อีกด้านหนึ่งรวมทั้งหมด 7 อันดับ (บางครั้งใช้ 5 หรือ 3 อันดับ) ในการที่จะให้ผู้ตอบประเมินค่ามาก หรือน้อยนี้ทำให้เชื่อได้ว่าแบบวัดนี้สามารถใช้วัดเจตคติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อสิ่งต่างๆ ได้ และสามารถเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของกลุ่มต่างๆ ได้จะเห็นได้ว่า การวัดเจตคติมีหลายวิธี และวิธีของลิเคิร์ทสเกล เป็นวิธีที่นิยมใช้กัน

แพร่หลายสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้นำวิธีของลิเคอร์ทสเกลมาประยุกต์เป็น 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญา เตือนาวล (2549 : บทคัดย่อ) ความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง แนวทางการปรับปรุงการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมืองให้ตรงกับความต้องการของผู้รับตรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับตรวจที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงินการบัญชี การบริหารพัสดุ และการบริหารทรัพย์สิน จำนวน 245 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่าผู้รับตรวจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.50 อายุของผู้รับตรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้รับตรวจจบการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันมากกว่าหนึ่งในสามดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการระดับตำแหน่งส่วนใหญ่มีระดับ 5-6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันส่วนใหญ่ มีระยะเวลา 5-10 ปี และมีหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุโดยได้รับมอบหมาย ในเรื่องความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมืองในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษา และด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับตรวจไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ และด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษาพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับตรวจ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งพบว่า ระดับตำแหน่งของผู้รับตรวจไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมืองใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ และด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน สำหรับด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษาพบว่า ระดับตำแหน่งของผู้รับตรวจ มีผลต่อความ

คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง และจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบพบว่า หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับตรวจ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง ใน 4 ด้าน ประกอบด้วยด้านการปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษา และด้าน คุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน

ชาญญกร เพ็ญศิริ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านั้นกับประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน กลุ่มตัวอย่างคือกรรมการตรวจสอบของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 430 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 129 ชุดคิดเป็นร้อยละ 30 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.849 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ 1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย 2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน ได้แก่ ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน และความรู้ ทักษะ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการประสานงานของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับเห็นด้วย 3. ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ขนาดของกิจการ และความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจอยู่ในระดับเห็นด้วยตัวแปรตาม คือ

1. การส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลกิจการ ได้แก่ กระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินให้มีความถูกต้องอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ส่วนการดูแลระบบการควบคุมภายในของบริษัทให้มีความน่าเชื่อถือและการดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก สำหรับ

2. การส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. การส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และ
4. การให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และ

5. ความมีประสิทธิภาพในภาพรวม กรรมการตรวจสอบมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ปัจจัยโครงสร้างองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในทุกด้าน ส่วนขนาดกิจการส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในเฉพาะด้านการดูแลกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงิน

ของบริษัทให้มีความถูกต้อง การดูแลระบบควบคุมภายในของบริษัทให้มีความน่าเชื่อถือ การดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การให้สัญญาณเดือนกุมภาพันธ์ และความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในภาพรวม และความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจสอบผลกระทบต่องานมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในทุกด้าน ยกเว้นด้านการส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ธนธรรม ขาวประทุม (2553: บทคัดย่อ) ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย จำนวน 255 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการลงทุน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพ การตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความกระชับ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความสร้างสรรค์ และด้านการจูงใจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวม และด้านการต่อสัญญาของลูกค้า อยู่ในระดับมากและด้านการบอกต่อของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลางและจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง และด้านความชัดเจน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) คุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านความกระชับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) คุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านความสร้างสรรค์ และด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวมด้านการต่อสัญญาของลูกค้า ด้านการบอกต่อของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้า 4) คุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านความกระชับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับความเชื่อมั่นของลูกค้า ด้านการบอกต่อของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้า 5) ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวม ด้านการต่อสัญญาของลูกค้า ด้านการบอกต่อของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้า และ 6) ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย มีความสัมพันธ์และ

ผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวม ด้านการต่อสัญญาของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้าโดยสรุป คุณภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย

ยวดี เครือรัฐติกาล (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ทศนคติของผู้บริหารบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เฉพาะบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีสถานที่ตั้งในกรุงเทพมหานคร (ไม่รวมกลุ่มบริษัทจดทะเบียนที่แก้ไขการดำเนินงานไม่ได้ตามกำหนด ธุรกิจขนาดกลาง กองทุนรวม และกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์) โดยส่ง แบบสอบถามไปยังประธานเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการของบริษัท จำนวน 340 บริษัท พบว่า ว่าทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีความแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษาของผู้บริหาร ยกเว้นระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีความแตกต่างกันตามลักษณะธุรกิจได้แก่ ประเภท ธุรกิจและลักษณะของหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัท ยกเว้นขนาดธุรกิจ จำนวนบุคลากร หน่วยงานตรวจสอบภายในและสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

จิรวรา ต้นมณฑลกาญจน์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำนวน 335 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน ระดับสูงผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อผู้ตรวจสอบภายใน และมีความคิดเห็นต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับเห็นด้วย สมมติฐานทำให้ทราบว่า (1) ระดับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของพนักงานมีความแตกต่างกันตามเพศ ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ จำนวนครั้งที่เคยได้รับการตรวจสอบและสายงานที่สังกัด (2) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในของพนักงานมีความแตกต่างกันตามระยะที่ทำงานในธนาคาร และสายงานที่สังกัด (3) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานมีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร ระดับการศึกษา และสายงานที่สังกัด

อัจฉรารัตน์ สิทธิ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทศนคติของปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในในมุมมองของผู้รับตรวจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับการตรวจมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าปัจจัยที่ศึกษาใน

ครั้งนี้มีผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในในระดับเห็นด้วยโดยที่ปัจจัยด้านจริยธรรมและคุณธรรมของผู้ตรวจสอบภายในนั้นมีผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในที่มีความสำคัญเพราะจะช่วยให้การตรวจสอบภายในมีความโปร่งใส มีความรอบรู้และปราศจากความขัดข้องในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติมีความสำคัญเพราะการที่องค์กรมีนโยบายและระเบียบปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจนแล้วจะช่วยให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเสริมสร้างระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน สำหรับความเห็นของผู้รับการตรวจต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในพบว่ามีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในในแต่ละด้านมีความสำคัญในระดับมาก โดยที่ประสิทธิผลด้านการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการนั้น มีความสำคัญที่สุดเพราะหากองค์กรมีการตรวจสอบภายในที่มีความเป็นอิสระมีความโปร่งใสจะช่วยผลักดันให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้ รองลงมาคือ ความมีประสิทธิผลด้านการประเมินความเสี่ยงและให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าทางองค์กรควรให้ความสำคัญในการประเมินความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้หาแนวทางในการป้องกัน ควบคุม และลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และด้านประสิทธิผลในภาพรวม ซึ่งหากมีประสิทธิผลในทุกๆ ด้านล้วนทำให้การตรวจสอบภายในนั้นเกิดมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

พัชรี มหิทธิธรรมธ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายใน ผลการตรวจสอบภายในด้านต่างๆ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานภายในบริษัทแห่งหนึ่งที่เคยได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเกิดจากปัจจัยคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในและทัศนคติของผู้รับตรวจ ด้านการควบคุมภายในให้มีความน่าเชื่อถือ ด้านการให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า เกิดจากปัจจัยคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในและทัศนคติของผู้รับตรวจ ทัศนคติของผู้รับตรวจและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

พีรันธร ท้าวคำ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการตรวจสอบภายในด้านบัญชีและการเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยแบบสอบถามแก่ตัวแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 6 แห่งประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนการคลัง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงิน รวมจำนวนทั้งสิ้น 24 คน ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบและการปฏิบัติงาน

ตรวจสอบด้านบัญชีและการเงิน ระดับการประเมินอยู่ในระดับ Generally Conforms (GC) แสดงว่า โครงสร้างนโยบายหลักการปฏิบัติ ขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติรวมทั้งกิจกรรมที่สำคัญต่างๆ ของ ด้านการตรวจสอบภายในสอดคล้อง และเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ปัจจุบันส่งเสริม แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในบัญชีและการเงินระดับการประเมินอยู่ในระดับ Partially Conforms (PC) แสดงว่างาน หรือกิจกรรมการตรวจสอบภายในแสดงให้เห็นถึงความพยายามของ หน่วยงานที่จะปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ใน มาตรฐานการตรวจสอบภายใน ส่วนกิจกรรมหรือประเด็นที่ไม่ได้ปฏิบัติเป็นไปตามแนวทางที่ ราชการกำหนดจัดอยู่ในระดับ Does Not conforms (DNC) แสดงว่า งานหรือกิจกรรมการ ตรวจสอบภายในที่มีการปฏิบัติงานหรือพัฒนางานยังไม่สอดคล้อง หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ ระบุไว้ในมาตรฐานการตรวจสอบภายใน

เสาวฤทธิ์ ธรรมนุรักษ์กุล (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ ภายในของสายงาน ตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มี ต่อศักยภาพของพนักงานในสาย งานตรวจสอบโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งได้แก่ มีความ ละเอียดถี่ถ้วน มีจริยธรรมซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีกิริยาวาจาที่สุภาพ มีปฏิภาณไหวพริบและ ช่างสังเกต มีการทำงานที่เป็นทีมที่ดีตรงต่อเวลา เป็นผู้มีความ สามารถ เหมาะสมกับงานทราบ กฎระเบียบอย่างถูกต้องแม่นยำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความ สามารถในการ ประสานงาน ทำความ เข้าใจและรับรู้ได้รวดเร็ว ขยันขันแข็งกระตือรือร้น มีความเป็นผู้นำและมีทัศนคติในระดับ ปาน กลางในเรื่องเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยและมีประสิทธิภาพเพียงพอในการตรวจสอบ ด้านคุณภาพของ การปฏิบัติ งานการตรวจสอบภายในพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งพิจารณาได้ 6 เรื่อง ได้แก่ การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงาน ตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการ ตรวจสอบ การเป็นที่ปรึกษา ซึ่งมีทัศนคติในระดับค่อนข้างดี ใน เรื่องมีการเตรียมข้อมูลก่อนเข้า ตรวจสอบสาขาเป็นการล่วงหน้ามีการวางแผนการตรวจสอบมีการกำหนดวัตถุประสงค์และ ขอบเขตในการตรวจสอบ การตรวจสอบมีเหตุผลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน สามารถสื่อสารให้ ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจ มีการอธิบายเหตุผลประกอบสื่อสารได้โดยตรงประเด็น คำแนะนำเป็น ประโยชน์ และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานสาขา กรณีพบว่า มีข้อสังเกตที่สำคัญมาก ๆ สาย งานตรวจสอบมีส่วนร่วมในการ กำกับสั่งการแก้ไข มีทัศนคติในระดับปานกลาง ในเรื่อง ควรมีการ แจ้งให้สาขาทราบล่วงหน้าก่อนเข้าทำ การ ตรวจสอบสาขาทุกครั้งไม่ใช่ข้อความที่รุนแรงเกินกว่า เหตุ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ มีทัศนคติ ในระดับค่อนข้างไม่ดีในเรื่องพนักงานตรวจสอบขอเอกสารมากสร้าง ภาระในการค้นหาในสาขา

ทัศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ (2546) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจ สอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้จัดการส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทัศนคติต่อคุณสมบัติผู้ตรวจสอบภายใน โดย พิจารณาจากความรอบรู้ในวิชาชีพ คุณสมบัติส่วนตัว ซึ่งผู้จัดการมีทัศนคติระดับดี ด้านการปฏิบัติงานโดย พิจารณาจาก การวางแผนตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลตรวจสอบ การเป็นที่ปรึกษา ผู้จัดการฯ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ ผู้จัดการฯ ต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายใน พบว่า คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบที่ต้องการมากที่สุด คือ การมีความรู้ความชำนาญในงานที่ตรวจสอบ รองลงมา คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีธรรมาจริย ไม่ตรี รับฟังความคิดเห็นของผู้รับการตรวจ มีทัศนคติที่ดีกับผู้รับตรวจ มีความยุติธรรม ปราศจากอคติ ตรงไป ตรงมา โปร่งใส ไม่เห็นแก่อำนาสิ ยึดหลักการมากกว่าความรู้สึทงตนเอง มีประสบการณ์ในงานที่ตรวจสอบ มีความรอบรู้ในหลายๆ ด้าน มีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกลมองหลายๆ ด้าน มีความเมตตากรุณา มีศีลธรรม ตาม ลำดับ ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด คือ การให้คำแนะนำหลักปฏิบัติที่ถูกต้อง ช่วยแก้ปัญหา เป็นที่ปรึกษาแก่ผู้รับตรวจเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร รองลงมาได้แก่ การตรวจสอบเพื่อแก้ไข ป้องกัน มิใช่เพื่อการจับผิด เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ
(Survey Research) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสามารถตอบคำถามในการวิจัยนี้ได้
ทุกประเด็น ซึ่งผู้วิจัยขอแนะนำขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย
2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้บูรณาการการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ
เพื่อค้นหาเจตคติของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ดังรายละเอียดเกี่ยวกับวิธี
ดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลจากวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการ
ตรวจสอบภายในและเจตคติของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ทั้งในประเทศ
และต่างประเทศ

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาระเบียบวิธีการวิจัย เขียนโครงร่าง และดำเนินการสร้างและพัฒนา
เครื่องมือวิจัย โดยการกำหนดโครงสร้างเนื้อหาด้านวิชาการ และด้านงบประมาณ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบเครื่องมือด้านเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 4 การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) จากสูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 ขึ้นไปซึ่งเป็นค่าที่สามารถนำเอาแบบสอบถามมาใช้เก็บข้อมูลจริงได้

ขั้นตอนที่ 5 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 231 คน และข้อมูลจากการสัมภาษณ์คณะกรรมการจำนวน 10 คน

ขั้นตอนที่ 6 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency)

ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสรุปผลการวิเคราะห์ และการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติอนุมาน (inferential statistics) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะกรรมการ และผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แต่ไม่รวมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ จำนวน 543 คน และผู้วิจัยทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อน (5 %)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = 543 / (1 + 543(.0025)) = 231 \text{ คน}$$

$$n = 231 \text{ นาย}$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจำนวน 231 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสัดส่วนอย่างง่ายได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับ	ชื่อธนาคาร	คกก	ผู้บริหาร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	5	58	24
2	ธนาคารไทยพาณิชย์	10	14	11
3	ธนาคารธนชาต	4	29	14
4	ธนาคารยูโอบีรีตน์สิน	4	47	21
5	ธนาคารซีไอเอ็มบี	5	60	28
6	ธนาคารกรุงศรี	6	20	11
7	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	4	36	17
8	ธนาคารกสิกรไทย	5	96	43
9	ธนาคารกรุงไทย	6	14	8
10	ธนาคารเกียรตินาคิน	6	28	14
11	ธนาคารยูโอบี	6	24	13
12	ธนาคารแลนด์ดาร์ชเตอร์	18	10	12
13	ธนาคารทีสโก้	3	25	12
	รวม	82	461	231

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ และการตรวจสอบภายใน โดยที่ลักษณะของแบบสอบถามมีทั้งคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เจตคติของผู้บริหาร/หน่วยผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ภายใน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

แบบสัมภาษณ์

สำหรับคณะกรรมการบริหารธนาคารพาณิชย์

สำหรับการวัดเจตคติในแบบสอบถามตอนที่ 2 ผู้วิจัยใช้การวัดแบบมาตราส่วนแบบช่วง 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

ส่วนการแปลผลคะแนนในแต่ละระดับ ผู้วิจัยกำหนดช่วงของคะแนน จากสูตร

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{5-1}{5} = .80$$

ดังนั้นจะได้ช่วงของคะแนนในแต่ละระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00
เห็นด้วย	3.41 – 4.20
ไม่แน่ใจ	2.61 – 3.40
ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาคำรา หนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับเจตคติของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายใน ตลอดจนกระทั้งแนวความคิด ทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎี เทคนิค ที่เกี่ยวข้องกับเจตคติของ ผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายใน
2. วิเคราะห์เนื้อหาตามแนวคิด และทฤษฎี เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเจตคติ ของผู้บริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและการตรวจสอบภายใน
3. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดการวัดเจตคติของลิเคิร์ตและกระบวนการในการตรวจสอบ ภายในมา เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย
4. นำเนื้อหาที่ได้ตามข้อ 3 มาเขียนเป็นเนื้อหาโดยละเอียด เพื่อนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจ เพื่อหาความเที่ยงตรงของ เนื้อหา และปรับปรุงเนื้อหาตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ
6. นำแบบฝึกที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์มากขึ้น ก่อน นำไปใช้ปฏิบัติจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการ ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว มาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดย ดำเนินการสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดดังตารางข้างต้น และผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทาง ไปรษณีย์ เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับด้วย ตนเอง จึงทำให้ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คิด เป็นร้อยละเก้าสิบ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมมาได้จะนำมาลงรหัสข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป ซึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. กำหนดรหัสข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อทำเป็นคู่มือลงรหัส
2. ลงรหัสข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละชุดที่เก็บรวบรวมมา
3. บันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

4. ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย ในการคำนวณหาค่าเฉลี่ย คณะผู้ศึกษาใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีสูตรดังนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ
 $S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าร้อยละ จากสูตร

$$P = \frac{R}{N} \times 100$$

4. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-Test และ One-Way ANOVA

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะกรรมการ และผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แต่ไม่รวมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ จำนวน 543 คน และดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์จำนวน 231 คน ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ทางสถิติ

- $\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง
- S คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
- df คือ องศาความเป็นอิสระ
- n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- sig. คือ ค่านัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณได้จากโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
- α คือ ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ผู้วิจัยกำหนดเท่ากับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์จำนวน ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล

- 2.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของผู้บริหารธนาคารที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน
- 2.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน
- 2.4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์จำนวน ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล

2.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 231 คน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	70	30.3
หญิง	161	69.7
รวม	231	100.0
2. อายุ		
อายุระหว่าง 20 – 30 ปี	25	10.8
อายุระหว่าง 31 – 40 ปี	85	36.8
อายุระหว่าง 41 – 50 ปี	84	36.4
มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	37	16.0
รวม	231	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	122	52.8
ปริญญาโท	107	46.3
ปริญญาเอก	2	0.9
รวม	231	100.0
4. ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน		
ผู้จัดการ	60	26.0
รองผู้จัดการ	25	10.8
หัวหน้าส่วนงาน	27	11.7
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	119	51.5
รวม	231	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

n = 231 คน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
ระยะเวลาระหว่าง 1 – 10 ปี	203	87.9
ระยะเวลาระหว่าง 11 – 20 ปี	28	12.1
ระยะเวลาระหว่าง 21 – 30 ปี	-	-
ระยะเวลาระหว่าง 31 – 40 ปี	-	-
รวม	231	100.0
6. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการตรวจสอบในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา		
ไม่เคย	58	25.1
1 – 2 ครั้ง	106	45.9
3 – 5 ครั้ง	21	9.1
มากกว่า 5 ครั้ง	46	19.9
รวม	231	100.0
7. ประเภทของงานที่ได้รับการตรวจจากผู้ตรวจสอบ		
สินเชื่อ	101	43.7
เงินฝาก	38	16.5
ต่างประเทศ	16	6.9
สนับสนุน	9	3.9
ปฏิบัติการ	12	5.2
ส่งเสริมการตลาด	8	3.5
บัตรเครดิต	10	4.3
อื่นๆ ระบุ	37	16.0
รวม	231	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3

2. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 และมีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

4. ปัจจุบันกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งรองผู้จัดการ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

5. ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระหว่าง 1 – 10 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 และอยู่ในตำแหน่งระหว่าง 11 – 20 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1

6. ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับการตรวจสอบประมาณ 1–2 ครั้ง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาไม่เคยได้รับการตรวจสอบ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 ได้รับการตรวจสอบมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 และได้รับการตรวจสอบประมาณ 3–5 ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

7. ประเภทของงานที่ได้รับตรวจ ส่วนใหญ่งานสินเชื่อ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมางานเงินฝาก และงานแนะนำเรื่องอื่นๆ จำนวน 38 และ 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และ 16.0 งานต่างประเทศ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 งานปฏิบัติการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 งานบัตรเครดิต จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 งานส่งเสริมการตลาดกับงานสนับสนุนจำนวน 8 และ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 กับ 3.9 ตามลำดับ

2.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของผู้บริหารธนาคารที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนเกี่ยวกับเจตคติของผู้บริหารธนาคารที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

n = 231 คน

เจตคติของผู้บริหาร	ระดับเจตคติ						S
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	
1. ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการประเมินกิจกรรมต่างๆ ให้กับธนาคารในด้านการบริหารความเสี่ยงการควบคุม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี	84 (36.4)	127 (55.0)	20 (8.7)	-	-	4.27	0.61
2. ผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบเอกสารทางบัญชี และการปฏิบัติงานเพื่อความถูกต้องครบถ้วนให้เป็นไปตามระเบียบตามที่กำหนด	90 (39.0)	133 (57.6)	8 (3.5)	-	-	4.35	0.54
3. ผู้ตรวจสอบภายในได้ตรวจทานและควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อบกพร่องพร้อมช่วยแก้ไขแนะนำ	88 (38.1)	126 (54.5)	15 (6.5)	2 (0.9)	-	4.29	0.62
4. ผู้ตรวจสอบภายในได้วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรกับผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรมเป็นกลาง และมีมาตรฐาน	56 (24.2)	126 (54.5)	46 (19.9)	3 (1.3)	-	4.01	0.70
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความเข้าใจการตรวจและเลือกตรวจกิจกรรมที่มีระดับความเสี่ยงสูง	67 (29.0)	120 (51.9)	39 (16.9)	4 (1.7)	.291 (0.4)	4.07	0.75
6. ผู้ตรวจสอบภายในใช้วิธีการแบบมีส่วนร่วมโดยเน้นถึงการประสานงานระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อผิดพลาดร่วมกัน	57 (24.7)	108 (46.8)	50 (21.6)	16 (6.9)	-	3.89	0.85

ตารางที่ 2 (ต่อ)

n = 231 คน

เจตคติของผู้บริหาร	ระดับเจตคติ						$\bar{X}$	S
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
7. ผู้ตรวจสอบภายในมีความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้เกิดสิ่งที่ดี และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต	45 (19.5)	133 (57.5)	44 (19.0)	8 (3.5)	1 (0.4)		4.09	2.74
8. ผู้ตรวจสอบภายในติดตามแนวคิดทางการบริหารใหม่ๆ เช่น การบริหารเชิงคุณภาพ (TQM) การบริหารแบบทันเวลา (JIT) การประเมินผลแบบการควบคุมตนเอง (CSA) เพื่อนำไปเสนอแนะกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ธนาคาร	35 (15.2)	119 (51.5)	73 (31.6)	4 (1.7)	-		3.80	0.70
9. ผู้ตรวจสอบค้นหาข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงาน และรายงานให้ผู้บริหารได้รับทราบ	83 (35.9)	124 (53.7)	13 (5.6)	11 (4.8)	-		4.20	0.75
10. ผู้ตรวจสอบแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	74 (32.0)	135 (58.4)	18 (7.8)	3 (1.3)	1 (0.4)		4.20	0.67
11. ผู้ตรวจสอบภายในช่วยตัดสินใจแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ภายใต้กฎระเบียบและคำสั่งธนาคาร	50 (21.6)	128 (55.4)	44 (19.0)	8 (3.5)	1 (0.4)		3.94	0.76
12. ผู้ตรวจสอบยึดหลักการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายเพื่อเพิ่มคุณค่าและรักษาประโยชน์ของธนาคาร	81 (35.1)	130 (56.3)	19 (8.2)	1 (0.4)	-		4.25	0.63
13. การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบจะ ช่วยส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	107 (46.3)	100 (43.3)	22 (9.5)	2 (0.9)	-		4.35	0.68
14. การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ ช่วยลดโอกาสการประทุมิชอบในธนาคารได้เป็นอย่างดี	103 (44.6)	113 (48.9)	14 (6.1)	1 (0.4)	-		4.37	0.61

ตารางที่ 2 (ต่อ)

n = 231 คน

เจตคติของผู้บริหาร	ระดับเจตคติ						S
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	$\bar{X}$	
15.การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากร และทรัพย์สินเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร	80 (34.6)	104 (45.0)	41 (17.7)	6 (2.6)	-	4.11	0.78
รวม						4.13	0.46

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเจตคติเกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของคะแนนระดับเจตคติ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามเกณฑ์การแปลผลของช่วงคะแนนที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมาแล้วในบทที่ 3 คือ ช่วงคะแนน 5.00 – 4.21 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ช่วงคะแนน 4.20 – 3.41 เห็นด้วย ช่วงคะแนน 3.40 – 2.61 ไม่แน่ใจ ช่วงคะแนน 2.60 – 1.81 ไม่เห็นด้วย และช่วงคะแนน 1.80 – 1.00 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ตามลำดับ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการประเมินกิจกรรมต่างๆ ให้กับธนาคาร ในด้านการบริหารความเสี่ยงการควบคุม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27
2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบเอกสารทางบัญชี และการปฏิบัติงานเพื่อความถูกต้องครบถ้วนให้เป็นไปตามระเบียบตามที่กำหนด โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35
3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ตรวจทานและควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อหาข้อบกพร่องพร้อมช่วยแก้ไขแนะนำ โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29
4. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบภายในได้วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรกับผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรมเป็นกลาง และมีมาตรฐาน โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01
5. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบภายในมีความเข้าใจการตรวจและเลือกตรวจกิจกรรมที่มีระดับความเสี่ยงสูง โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

6. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้วิธีการแบบมีส่วนร่วมโดยเน้นถึงการประสานงานระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อผิดพลาดร่วมกัน โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

7. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบภายในมีความคิดสร้างสรรค์ส่งเสริมให้เกิดสิ่งที่ดี และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

8. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบภายในติดตามแนวคิดทางการบริหารใหม่ๆ เช่น การบริหารเชิงคุณภาพ (TQM) การบริหารแบบทันเวลา (JIT) การประเมินผลแบบการควบคุมตนเอง (CSA) เพื่อนำไปเสนอแนะกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ธนาคาร โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

9. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบค้นหาข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงาน และรายงานให้ผู้บริหารได้รับทราบ โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

10. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

11. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบภายในช่วยตัดสินใจแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นภายใต้กฎระเบียบ และคำสั่งธนาคาร โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

12. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบยึดหลักการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย เพื่อเพิ่มคุณค่าและรักษาประโยชน์ของธนาคาร โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

13. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบจะช่วยส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

14. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบช่วยลดโอกาสการประพฤติดีมิชอบในธนาคารได้เป็นอย่างดี โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

15. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่ามีการใช้ทรัพยากร และทรัพย์สินเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

สรุป เจตคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบทบาท และหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในทั้ง 15 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วย โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

2.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของ
ผู้ตรวจสอบภายใน

n = 231 คน

เจตคติของผู้บริหาร	ระดับเจตคติ					$\bar{X}$	S
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง		
1. ผู้ตรวจมีความรอบรู้เหมาะสมกับ งานตรวจสอบ	75 (32.5)	125 (54.1)	27 (11.7)	3 (1.3)	1 (0.4)	4.16	0.71
2. ช่วยแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัย ให้ท่านได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น	60 (26.0)	115 (49.8)	49 (21.2)	7 (3.0)	-	3.98	0.77
3. มีความเข้าใจในระเบียบ ปฏิบัติงานของธนาคารเป็นอย่างดี	77 (33.3)	133 (57.6)	20 (8.7)	1 (0.4)	-	4.23	0.63
4. ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานใน งานที่เข้าทำการตรวจเป็นอย่างดี	60 (26.0)	130 (56.3)	38 (16.5)	3 (1.3)	-	4.06	0.68
5. มีการพัฒนาดตนเองให้มีความรู้ โดยติดตามระเบียบ คำสั่งการ ปฏิบัติงานใหม่ๆ ของธนาคารอยู่ เสมอ	63 (27.3)	130 (56.3)	36 (15.6)	2 (0.9)	-	4.09	0.67
6. มีความสามารถในการเรียนรู้ มี ไหวพริบช่างสังเกต และมีการใช้ ความคิดเป็นเหตุเป็นผล	55 (23.8)	151 (65.4)	21 (9.1)	3 (1.3)	1 (0.4)	4.10	0.64
7. มีความเชื่อมั่นในตนเองวางตัว เหมาะสม	44 (19.0)	150 (64.9)	36 (15.6)	1 (0.9)	-	4.20	0.60
8. มีมนุษยสัมพันธ์และรักษา สัมพันธภาพอันดีกับท่าน	48 (20.8)	140 (60.6)	42 (18.2)	1 (0.4)	-	4.01	0.63

ตารางที่ 3 (ต่อ)

n = 231 คน

เจตคติของผู้บริหาร	ระดับเจตคติ					$\bar{X}$	S
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
9. มีลักษณะความเป็นผู้นำ และมีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดเห็น	38 (16.5)	143 (61.9)	47 (20.3)	3 (1.3)	-	3.93	0.64
10. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	67 (29.0)	126 (54.5)	35 (15.2)	3 (1.3)	-	4.10	0.71
รวม						4.07	0.52

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเจตคติเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของคะแนนระดับเจตคติ 5 ระดับ และใช้เกณฑ์แปลผลจากคะแนนที่ได้ เหมือนกับตารางที่ 2 ผลปรากฏดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีความรอบรู้เหมาะสมกับงานตรวจสอบโดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16
2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจช่วยแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ท่านได้อย่างชัดเจนตรงประเด็นโดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98
3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติงานของธนาคารเป็นอย่างดีโดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23
4. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานที่เข้าทำการตรวจเป็นอย่างดี โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
5. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้โดยติดตามระเบียบคำสั่งการปฏิบัติงานใหม่ๆ ของธนาคารอยู่เสมอ โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09
6. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีความสามารถในการเรียนรู้ มีไหวพริบช่างสังเกต และมีการใช้ความคิดเป็นเหตุเป็นผล โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10
7. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีความเชื่อมั่นในตนเองวางตัวเหมาะสม โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

8. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีมนุษยสัมพันธ์และรักษาสัมพันธภาพอันดีกับท่าน โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

9. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีลักษณะความเป็นผู้นำและมีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดเห็น โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

10. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

สรุป เจตคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในทั้ง 10 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วย โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

2.4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

n = 231 คน

เจตคติของผู้บริหาร	ระดับเจตคติ					$\bar{X}$	S
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. มีการวางแผนการตรวจสอบในเรื่องที่ต้องการเข้าทำการตรวจสอบอย่างเป็นขั้นตอน	72 (31.2)	144 (62.3)	14 (6.1)	1 (0.4)	-	4.24	0.57
2. มีการกำหนดช่วงเวลาทำการตรวจสอบและประมาณการวันเสร็จสิ้นเหมาะสม	61 (26.4)	156 (67.5)	14 (6.1)	-	-	4.20	0.53
3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตไว้ชัดเจน และแจ้งให้ท่านทราบก่อน	61 (26.4)	149 (64.5)	21 (9.1)	-	-	4.17	0.57
4. ในการตรวจสอบได้ดำเนินการโดยกระทบการปฏิบัติงานประจำวันของท่านน้อยที่สุด	59 (25.5)	114 (49.4)	48 (20.8)	10 (4.3)	-	3.96	0.79
5. เป็นการตรวจเพื่อการป้องกันข้อผิดพลาดมากกว่าตรวจเพื่อการจับผิด	69 (29.9)	109 (47.2)	47 (20.3)	6 (2.6)	-	4.04	0.77
6. เป็นการทำงานที่พยายามร่วมกันแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น	79 (34.2)	107 (46.3)	40 (17.3)	2 (0.9)	3 (1.3)	4.12	0.78
7. ผู้ตรวจสอบสอบถามข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุข้อผิดพลาดก่อนสรุปและรายงานผล	74 (32.0)	139 (60.2)	13 (5.6)	4 (1.7)	1 (0.4)	4.20	0.69
8. ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ดีในประเด็นที่ท่านสงสัยอย่างชัดเจนและเข้าใจ	70 (30.3)	122 (52.8)	34 (14.7)	4 (1.7)	1 (0.4)	4.10	0.74

ตารางที่ 4 (ต่อ)

n = 231 คน

เจตคติของผู้บริหาร	ระดับเจตคติ						$\bar{X}$	S
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
9. ท่านได้รับคำแนะนำ โดยอ้างอิงระเบียบคำสั่งการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างถูกต้อง	52 (22.5)	161 (69.7)	17 (7.4)	-	1 (0.4)		4.13	0.56
10. ผู้ตรวจมีการประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติในการปฏิบัติงาน	58 (25.1)	143 (61.9)	28 (12.1)	1 (0.4)	1 (0.4)		4.10	0.64
11. มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของธนาคาร	60 (26.0)	149 (64.5)	19 (8.2)	2 (0.9)	1 (0.4)		4.14	0.62
12. ผู้ตรวจสอบได้สรุปผลการตรวจสอบจากหลักฐานที่ตรวจพบ และได้บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	93 (40.3)	129 (55.8)	8 (3.5)	1 (0.4)	-		4.35	0.57
13. สรุปผลการตรวจสอบได้ตรงประเด็นตามความเป็นจริง	63 (27.3)	150 (64.9)	17 (7.4)	1 (0.4)	-		4.19	0.57
14. ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขในรายงานการตรวจสอบสามารถนำไปแก้ไขและปฏิบัติได้จริง	74 (32.0)	128 (55.4)	27 (11.7)	2 (0.9)	-		4.18	0.66
15. รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย	57 (24.7)	135 (58.4)	31 (13.4)	7 (3.0)	1 (0.4)		4.03	0.73
16. ผู้ตรวจสอบมีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงงานตามรายงานผลการตรวจสอบ	75 (32.5)	135 (58.4)	18 (7.8)	3 (1.3)	-		4.22	0.63
17. ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจได้ประสานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องให้ท่านได้แล้วเสร็จ	47 (20.3)	104 (45.0)	64 (27.7)	11 (4.8)	5 (2.2)		3.76	0.90

ตารางที่ 4 (ต่อ)

n = 231 คน

เจตคติของผู้บริหาร	ระดับเจตคติ					$\bar{X}$	S
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
18. ผู้ตรวจได้มีการติดตามผลการแก้ไขข้อผิดพลาดได้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	59 (25.5)	136 (58.9)	27 (11.7)	8 (3.5)	1 (0.4)	4.05	0.74
รวม						4.12	0.50

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเจตคติเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของคะแนนระดับเจตคติ 5 ระดับ และใช้เกณฑ์แปลผลจากคะแนนที่ได้ เหมือนกับตารางที่ 2 ผลปรากฏดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีการวางแผนการตรวจสอบในเรื่องที่ต้องการเข้าทำการตรวจอย่างเป็นขั้นตอน โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24
2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีการกำหนดช่วงเวลาที่ทำการตรวจและประมาณการวันเสร็จสิ้นเหมาะสม โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20
3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตไว้ชัดเจน และแจ้งให้ท่านทราบก่อน โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17
4. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจได้ดำเนินการโดยกระทบการปฏิบัติงานประจำวันของท่านน้อยที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
5. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าเป็นการตรวจเพื่อการป้องกันข้อผิดพลาดมากกว่าตรวจเพื่อการจับผิด โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04
6. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าเป็นการทำงานที่พยายามร่วมกันแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12
7. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบ สอบถามข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุข้อผิดพลาดก่อนสรุปและรายงานผล โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20
8. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ดีในประเด็นที่ท่านสงสัยอย่างชัดเจน และเข้าใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

9. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจให้คำแนะนำ โดยอ้างอิง ระเบียบคำสั่งการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างถูกต้อง โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

10. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีการประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติในการปฏิบัติงาน โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

11. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของธนาคาร โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

12. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบได้สรุปผลการตรวจสอบจากหลักฐานที่ตรวจพบ และได้บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

13. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบได้สรุปผลการตรวจสอบได้ตรงประเด็นตามความเป็นจริง โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

14. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขในรายงานการตรวจสอบ สามารถนำไปแก้ไขและปฏิบัติได้จริง โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

15. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบได้รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

16. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบมีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงงานตามรายงานผลการตรวจสอบ โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

17. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจได้ประสานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องให้ท่านได้แล้วเสร็จ โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

18. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบมีการติดตามผลการแก้ไขข้อผิดพลาดได้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

สรุป เจตคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในทั้ง 18 ข้อ อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตารางที่ 5 สรุปคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ข้อความ	$\bar{X}$	S	ระดับเจตคติ
บทบาท และหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน	4.13	0.46	เห็นด้วย
คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน	4.07	0.52	เห็นด้วย
วิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	4.12	0.50	เห็นด้วย

ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 จากสมมติฐาน ข้อ 1 กล่าวว่า ลักษณะของผู้บริหารที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน จากสมมติฐานดังกล่าว ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของผู้บริหารธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ ตัวแปรต้นประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบในช่วง 1 ปี และตัวแปรตาม คือ เจตคติที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ คือ t - Test และ One-Way ANOVA ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศของผู้บริหารธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้วยสถิติ t – Test

ตารางที่ 6.1 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนระหว่างเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	t	Sig.
ชาย	71	4.08	2.249	0.135
หญิง	161	4.14		

จากตารางที่ 6.1 พบว่า ความแปรปรวนระหว่างเพศมีความเป็นอิสระต่อกัน กล่าว คือ ความแปรปรวนของตัวแปรทั้งสองไม่แตกต่างกัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) เนื่องจากค่า Sig. = 0.135 มากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 6.2 แสดงผลการทดสอบ Independent Samples Test

	t	df	Sig.	Mean Difference
Equal Variance Assumed	-.796	229	0.427	-1.0267
Equal Variance not Assumed	-.728	108.713	0.468	-1.0267

จากตารางที่ 6.2 พบว่า ผู้บริหารที่มีเพศต่างกันมีเจตคติต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน เพราะค่า Sig. = 0.427 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05

สรุป เพศที่ต่างกันไม่ทำให้เจตคติของผู้บริหารต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุของผู้บริหารธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้วยสถิติ One – Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.942	3	0.314		
ภายในกลุ่ม	56.613	227	0.249	1.259	0.289
รวม	57.555	230			

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้บริหารธนาคารที่มีอายุต่างกันมีเจตคติต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน เพราะค่า Sig. = 0.289 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของผู้บริหารธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้วยสถิติ One – Way ANOVA

ตารางที่ 8.1 ผลการทดสอบ One – Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.148	3	3.074		
ภายในกลุ่ม	51.407	227	0.225	13.634	0.000
รวม	57.555	230			

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้บริหารธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีเจตคติต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตารางที่ 8.2 ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

(I) การศึกษา (J) การศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ปริญญาตรี ปริญญาโท	.3105*	.06289	.000
ปริญญาเอก	-.4281	.33850	.207
ปริญญาโท ปริญญาตรี	-.3105*	.06289	.000
ปริญญาเอก	-.7386*	.33888	.030
ปริญญาเอก ปริญญาตรี	.4281	.33850	.207
ปริญญาโท	.7386*	.33888	.030

* คือ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8.2 พบว่า ผู้บริหารธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีเจตคติต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน โดยผู้บริหารที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทเห็นด้วยต่อวิธีการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาเอก

สรุป ระดับการศึกษาที่ต่างกันทำให้เจตคติของผู้บริหารต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
ธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้วยสถิติ One-Way
ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.160	3	0.053		
ภายในกลุ่ม	57.395	227	0.253	.211	0.888
รวม	57.555	230			

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้บริหารธนาคารที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่างกันมีเจตคติต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน เพราะค่า Sig. = 0.289 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่า
นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน
ของผู้บริหารธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้วยสถิติ
t-Test

ตารางที่ 10.1 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน
ตำแหน่งปัจจุบัน

ระยะเวลา	จำนวน	$\bar{X}$	t	Sig.
1 – 10 ปี	203	4.09	1.122	.291
11 – 20 ปี	28	4.36		

จากตารางที่ 10.1 พบว่า ความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน
ตำแหน่งปัจจุบันมีความเป็นอิสระต่อกันกล่าวคือความแปรปรวนของตัวแปรทั้งสองไม่แตกต่างกัน(
 $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) เนื่องจากค่า Sig. มากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 10.2 แสดงผลการทดสอบ Independent Samples Test

	t	df	Sig.	Mean Difference
Equal Variance Assumed	-2.732	229	0.007	-.2718
Equal Variance not Assumed	-2.486	33.068	0.018	-.2718

จากตารางที่ 10.2 พบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกันมีเจตคติต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน เพราะค่า Sig. = 0.427 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05

สรุป ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันที่ต่างกันทำให้เจตคติของผู้บริหารต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบในช่วง 1 ปี ของผู้บริหารธนาคารกับเจตคติที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้วยสถิติ One – Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.064	3	0.355		
ภายในกลุ่ม	56.491	227	0.249	1.425	0.236
รวม	57.555	230			

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบในช่วง 1 ปีต่างกันมีเจตคติต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน เพราะค่า Sig. = 0.236 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ 0.05

สรุป ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบในช่วง 1 ปีของผู้บริหารธนาคารที่ต่างกันไม่ส่งผลให้เจตคติของผู้บริหารต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป จากสมมติฐานตามข้อ 1 ที่กล่าวว่า **ลักษณะของผู้บริหารที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน** ผลจากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่าลักษณะของผู้บริหารที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน เราจึงต้องยอมรับสมมติฐานว่าเป็นจริง

3.2 จากสมมติฐาน ข้อ 2 กล่าวว่า ลักษณะงานของหน่วยงานที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะของงานกับเจตคติที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้วยสถิติ One – Way ANOVA

แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	9.177	3	1.311		
ภายในกลุ่ม	48.378	227	0.217	6.043	0.000
รวม	57.555	230			

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้บริหารธนาคารที่มีลักษณะของงานต่างกันมีเจตคติต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ผลการทดสอบ ดังนี้

ตารางแสดงผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD

(I) ประเภท (J) ประเภท		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
สินเชื่อ	เงินฝาก	-.3362*	.0886	.000
	ต่างประเทศ	-.6750*	.1253	.000
	สนับสนุน	.1437	.1620	.376
	ปฏิบัติการ	-.2467	.1422	.084
	ส่งเสริมการตลาด	-.2861	.1710	.096
	บัตรเครดิต	-.0874	.1544	.584
	อื่นๆ	-.2033*	.0895	.024
เงินฝาก	สินเชื่อ	-.3362*	.0886	.000
	ต่างประเทศ	-.3388*	.1388	.015
	สนับสนุน	.4799*	.1726	.006
	ปฏิบัติการ	-.2467	.1542	.564
	ส่งเสริมการตลาด	-.0894	.1811	.783
	บัตรเครดิต	.2515	.1655	.130
	อื่นๆ	.1328	.1075	.218
ต่างประเทศ	สินเชื่อ	.6750*	.1253	.000
	เงินฝาก	.3388*	.1388	.015
	สนับสนุน	.8187*	.1940	.000
	ปฏิบัติการ	.4282*	.1778	.017
	ส่งเสริมการตลาด	.3889	.2016	.055
	บัตรเครดิต	.5903	.1877	.002
	อื่นๆ	.4717*	.1393	.001
สนับสนุน	สินเชื่อ	-.1437	.1620	.376
	เงินฝาก	-.4799*	.1726	.006
	ต่างประเทศ	.8187*	.1940	.000
	ปฏิบัติการ	-.3904	.2053	.059
	ส่งเสริมการตลาด	-.4298	.2263	.059
	บัตรเครดิต	-.2284	.2140	.287
	อื่นๆ	-.3470*	.1731	.046

(I) ประเภท (J) ประเภท		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ปฏิบัติการ	สินเชื่อ	.2467	.1422	.084
	เงินฝาก	-.0894	.1542	.563
	ต่างประเทศ	-.4282*	.1778	.017
	สนับสนุน	.3904	.2053	.059
	ส่งเสริมการตลาด	-.0394	.2125	.853
	บัตรเครดิต	.1620	.1994	.417
	อื่นๆ	.0434	.1547	.779
ส่งเสริมการตลาด	สินเชื่อ	.2861	.1710	.096
	เงินฝาก	-.0501	.1811	.783
	ต่างประเทศ	-.3889	.2016	.055
	สนับสนุน	.4298	.2263	.059
	ปฏิบัติการ	.0394	.2125	.853
	บัตรเครดิต	.2014	.2209	.363
	อื่นๆ	.0828	.1816	.649
บัตรเครดิต	สินเชื่อ	.0847	.1544	.584
	เงินฝาก	-.2515	.1655	.130
	ต่างประเทศ	-.5903*	.1877	.002
	สนับสนุน	.3904	.2140	.287
	ปฏิบัติการ	.2284	.1994	.853
	ส่งเสริมการตลาด	-.1620	.2209	.417
	อื่นๆ	-.2014	.1660	.363
อื่นๆ	สินเชื่อ	.2033*	.0895	.024
	เงินฝาก	-.1328	.1075	.218
	ต่างประเทศ	-.4717*	.1393	.001
	สนับสนุน	.3470*	.1731	.046
	ปฏิบัติการ	-.0434	.1547	.779
	ส่งเสริมการตลาด	-.0828	.1861	.649
	บัตรเครดิต	.1186	.1660	.476

* คือ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธนาคารที่มีลักษณะของงานต่างกันมีเจตคติต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน โดยผู้บริหารที่มีลักษณะงานประเภทเงินฝากเห็นด้วยกับประเภทสินเชื่อ ฝ่ายต่างประเทศเห็นด้วยกับประเภทสินเชื่อ และฝ่ายอื่นเห็นด้วยกับประเภทสินเชื่องานทั่วไป

กล่าวโดยสรุปจากสมมติฐานข้อ 2 ที่กล่าวว่า ลักษณะงานของหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบทางสถิติ พบว่า ลักษณะงานของหน่วยงานที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกันจริง ดังนั้น เราจึงยอมรับสมมติฐานข้อนี้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดเจตคติของผู้บริหารที่มีต่องานตรวจสอบภายในหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะสำคัญของผู้บริหารกับระดับเจตคติที่มีต่องานตรวจสอบภายในและหาแนวทางการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญต่อระบบงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้ผู้บริหารมีเจตคติที่ดีต่องานตรวจสอบภายใน สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะกรรมการ และผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ แต่ไม่รวมธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ จำนวน 543 คน หางานของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 231 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสัดส่วนอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ และการตรวจสอบภายใน โดยที่ลักษณะของแบบสอบถามมีทั้งคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว มาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับด้วยตนเอง จึงทำให้ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คิดเป็นร้อยละเก้าสิบแล้วนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้จะนำมาลงรหัสข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานทางสถิติด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t -Test สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่าง และด้วยวิธี One – Way ANOVA สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 231 คน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.7 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0 และอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.8 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 46.3 ปัจจุบันกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 26.0 ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งรองผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 10.8 มีระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในตำแหน่งระหว่าง 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 87.9 และอยู่ในตำแหน่งระหว่าง 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.1 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาไม่เคยได้รับการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 25.1 ได้รับการตรวจสอบมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.9 และได้รับการตรวจสอบประมาณ 3 – 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.1 ประเภทของงานที่ได้รับตรวจ ส่วนใหญ่งานสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 43.7 รองลงมางานเงินฝาก และงานแนะนำเรื่องอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 16.5 และ 16.0 งานต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 6.9 งานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 5.2 งานบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 4.3 งานส่งเสริมการตลาดกับงานสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 3.5 กับ 3.9 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของผู้บริหารธนาคารที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งกับบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับประเด็นในกิจกรรม ดังนี้

1. การประเมินกิจกรรมต่างๆให้กับธนาคาร ในด้านการบริหารความเสี่ยงการควบคุม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.27
2. ผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบเอกสารทางบัญชี และการปฏิบัติงานเพื่อความถูกต้องครบถ้วนให้เป็นไปตามระเบียบตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.35
3. ตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อบกพร่องพร้อมช่วยแก้ไข แนะนำมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.29
4. ยึดหลักการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายเพื่อเพิ่มคุณค่าและรักษาประโยชน์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.25
5. การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบจะช่วยส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.35

6. การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบช่วยลดโอกาสการประทุมิชอบในธนาคารได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.37

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับประเด็นในกิจกรรม ดังนี้

1. วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรกับผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรมเป็นกลาง และมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.01
 2. มีความเข้าใจการตรวจและเลือกตรวจกิจกรรมที่มีระดับความเสี่ยงสูง มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.07
 3. ค้นหาข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงาน และรายงานให้ผู้บริหารได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.20
 4. แนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.20
 5. ใช้วิธีการแบบมีส่วนร่วมโดยเน้นถึงการประสานงานระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อผิดพลาดร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.89
 6. มีความคิดสร้างสรรค์ส่งเสริมให้เกิดสิ่งที่ดี และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.09
 7. ติดตามแนวคิดทางการบริหารใหม่ๆ เช่น การบริหารเชิงคุณภาพ (TQM) การบริหารแบบทันเวลา (JIT) การประเมินผลแบบการควบคุมตนเอง (CSA) เพื่อนำไปเสนอแนะกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.80
 8. ช่วยตัดสินใจแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ภายใต้กฎระเบียบ และคำสั่งธนาคารมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.94
 9. ช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่ามีการใช้ทรัพยากร และทรัพย์สินเป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.11
- สรุปเจตคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อบทบาท และหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในทั้ง 15 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วย โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

3. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจมีความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติงานของธนาคารเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.23

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีความรอบรู้เหมาะสมกับงานตรวจสอบมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.16

3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจช่วยแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ท่านได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.89

4. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานที่เข้าทำการตรวจเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.06

5. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้โดยติดตามระเบียบ คำสั่งการปฏิบัติงานใหม่ๆ ของธนาคารอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.09

6. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีความสามารถในการเรียนรู้ มีไหวพริบช่างสังเกต และมีการใช้ความคิดเป็นเหตุเป็นผล มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.10

7. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีความเชื่อมั่นในตนเองวางตัวเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.20

8. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีมนุษยสัมพันธ์และรักษาสัมพันธภาพอันดีกับท่าน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.01

9. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีลักษณะความเป็นผู้นำและมีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.93

10. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.10

สรุป เจตคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายในทั้ง 10 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วย โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

4. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างมีเจตคติเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายในที่เกี่ยวข้องกับวิธีการปฏิบัติ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจมีการวางแผนการตรวจสอบในเรื่องที่ต้องการเข้าทำการตรวจอย่างเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.24

2. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจสอบได้สรุปผลการตรวจสอบจากหลักฐานที่ตรวจพบ และได้บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.35

3. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจสอบมีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงงานตามรายงานผลการตรวจสอบมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.22
4. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีการกำหนดช่วงเวลาที่ทำการตรวจและประมาณการวันเสร็จสิ้นเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.20
5. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตไว้ชัดเจน และแจ้งให้ท่านทราบก่อน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.17
6. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจได้ดำเนินการ โดยกระทำการปฏิบัติงานประจำวันของท่านน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.96
7. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าเป็นการตรวจเพื่อการป้องกันข้อผิดพลาดมากกว่าตรวจเพื่อการจับผิด มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.04
8. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าเป็นการทำงานที่พยายามร่วมกันแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.12
9. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบ สอบถามข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุข้อผิดพลาดก่อนสรุปและรายงานผล มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.20
10. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ดีในประเด็นที่ท่านสงสัยอย่างชัดเจน และเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.10
11. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจให้คำแนะนำ โดยอ้างอิง ระเบียบคำสั่งการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.13
12. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจมีการประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.10
13. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.14
14. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบได้สรุปผลการตรวจสอบได้ตรงประเด็นตามความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.19
15. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขในรายงานการตรวจสอบ สามารถนำไปแก้ไขและปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.18
16. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบได้รายงานการตรวจสอบมีความชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.03

17. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจได้ประสานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องให้ท่านได้แล้วเสร็จ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 3.76

18. กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยที่ผู้ตรวจสอบมีการติดตามผลการแก้ไขข้อผิดพลาดได้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเท่ากับ 4.05

สรุป เจตคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในทั้ง 18 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วย โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

สรุป คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเจตคติทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย ดังนี้

ข้อความ	$\bar{X}$	S	ระดับเจตคติ
บทบาท และหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน	4.13	0.46	เห็นด้วย
คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน	4.07	0.52	เห็นด้วย
วิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	4.12	0.50	เห็นด้วย

จากตารางพบว่าเจตคติของผู้บริหารธนาคารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับบทบาทและหน้าที่ คุณสมบัติเฉพาะตัว และวิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

กล่าวโดยสรุป จากสมมติฐานตามข้อ 1 ที่กล่าวว่า ลักษณะของผู้บริหารที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่าลักษณะของผู้บริหารที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน เราจึงต้องยอมรับสมมติฐานว่าเป็นจริง

จากสมมติฐานข้อ 2 ที่กล่าวว่า ลักษณะงานของหน่วยงานที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่าลักษณะงานของหน่วยงานที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกันจริง ดังนั้น เราจึงยอมรับสมมติฐานว่าเป็นจริง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. เจตคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในยึดหลักปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รณธรรม ขาวประทุม (2553) ที่ได้ศึกษาวิจัยผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย จำนวน 255 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการลงทุน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพ การตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความกระชับ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความสร้างสรรค์ และด้านการจูงใจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวม และด้านการต่อสัญญาของลูกค้า อยู่ในระดับมากและ ด้านการบอกต่อของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลางและจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง และด้านความชัดเจน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) คุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านความกระชับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) คุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านความสร้างสรรค์ และด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวมด้านการต่อสัญญาของลูกค้า ด้านการบอกต่อของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้า 4) คุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านความกระชับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับความเชื่อมั่นของลูกค้า ด้านการบอกต่อของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้า 5) ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวม ด้านการต่อสัญญาของลูกค้า ด้านการบอกต่อของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้าและ 6) ประสิทธิภาพ

การดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวม ด้านการต่อสัญญาของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้าโดยสรุป คุณภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย และเป็นการช่วยลดโอกาสในการประพฤติดีชอบ ช่วยส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ช่วยตรวจทานและควบคุมการปฏิบัติงานตลอดจนการแนะนำ และแก้ไขปัญหาภายในธนาการเป็นอย่างดี

2. เจตคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในเข้าใจในระเบียบปฏิบัติเป็นอย่างดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทรี มหิทธิธรรมธร (2552) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายใน ผลการตรวจสอบภายในด้านต่างๆจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานภายในบริษัทแห่งหนึ่งที่เคยได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเกิดจากปัจจัยคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในและทัศนคติของผู้รับตรวจ ด้านการควบคุมภายในให้มีความน่าเชื่อถือ ด้านการให้สัญญาเตือนภัยล่วงหน้า เกิดจากปัจจัยคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในและทัศนคติของผู้รับตรวจ ทัศนคติของผู้รับตรวจและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เจตคติของผู้บริหารที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน จึงมีความสัมพันธ์กันและจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์จากการได้รับการตรวจสอบมาแล้วหลายๆ ครั้งจะทราบถึงระเบียบปฏิบัติในการตรวจของผู้ตรวจเป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้เกิดมาตรฐานในการตรวจสอบตามที่กล่าวไว้ในหัวข้อมาตรฐานสากลของวิชาชีพในการตรวจสอบภายใน

3. เจตคติของผู้บริหารที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารเห็นด้วยอย่างยิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายใน มีการวางแผนการตรวจสอบอย่างเป็นขั้นตอน มีการสรุปผลการตรวจสอบที่เป็นลายลักษณ์อักษร มีการติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงงานตามรายงานการตรวจสอบ

4. จากสมมติฐานข้อ 1 ที่กล่าวว่า ลักษณะของผู้บริหารที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ผลจากการทดสอบสมมติฐานทำให้ทราบว่าลักษณะของผู้บริหารที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน เราจึงต้องยอมรับสมมติฐานว่าเป็นจริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของยุดี เครือรัฐติกาล (2553) พบว่า ว่าทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีความแตกต่างกันตามลักษณะ

ส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่จบการศึกษาของผู้บริหาร ยกเว้น ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง และทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน ตรวจสอบภายในมีความแตกต่างกันตามลักษณะธุรกิจได้แก่ ประเภท ธุรกิจและลักษณะของ หน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัท ยกเว้นขนาดธุรกิจ จำนวนบุคลากร หน่วยงานตรวจสอบ ภายในและสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และจากผลการวิจัยนี้ลักษณะ พื้นฐานของผู้บริหารที่ต่างกันที่ส่งผลทำให้เจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่าง กันได้แก่ ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีกับปริญญาโท ปริญญาโทกับปริญญาเอก ระยะเวลาใน การปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนตัวแปร เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ประสพการณ์ที่ได้รับการตรวจสอบภายในจะไม่ส่งผลให้เจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ที่แตกต่างกัน

5. จากสมมติฐานข้อ 2 ที่กล่าวว่า ลักษณะงานของหน่วยงานที่แตกต่าง กันมีเจตคติต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ พบว่า ลักษณะงานของหน่วยงานที่แตกต่างกันมีเจตคติต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน จริง ดังนั้น เราจึงยอมรับสมมติฐานว่าเป็นจริง ซึ่งผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าลักษณะของงาน ได้แก่ งานสินเชื่อ เงินฝาก ต่างประเทศ สบับสนุน ปฏิบัติการ ส่งเสริมการตลาด และงานบัตรเครดิต จะส่งผลต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทำการ ทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า งานสินเชื่อกับงานเงินฝาก งานสินเชื่อกับงานต่างประเทศ จะมี ความแตกต่างกันในวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจสอบภายใน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ พบว่า คะแนนเฉลี่ยของวิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบค่อนข้างสูง กล่าวคือ อาจเกิดจากลักษณะ งานภายในหน่วยงานที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละประเภทที่ผู้ตรวจสอบจะต้องมีความรอบรู้ในเรื่อง นั้นๆ โดยเฉพาะ เมื่อพิจารณาจากคะแนนในภาพรวมและพิจารณารายข้อเกี่ยวกับวิธีวิธีการ ปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบและคุณลักษณะเฉพาะตัวจะพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยทำ ให้ทราบว่า ลักษณะงานที่ตรวจกับจะส่งผลต่อวิธีวิธีการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะเฉพาะตัวของ ผู้ตรวจสอบ ซึ่งทำให้ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยที่จะนำไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้บริหารธนาคารจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น และสามารถนำความรู้ที่ได้จากผู้ตรวจสอบไปใช้ในการบริหารความเสี่ยงภายในธนาคารได้ และมีเจตคติที่ดีต่อผู้ตรวจสอบ จึงจะส่งผลดีต่อธนาคารได้เป็นอย่างดี

1.2 ผู้ตรวจสอบต้องให้ความรู้ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการควบคุมภายใน การจัดทำ CSA การบริหารความเสี่ยง แก่ผู้บริหารธนาคารและพนักงานในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้มากยิ่งขึ้น

1.3 ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดระดับความเสี่ยง หรือตัวชี้วัดในแต่ละด้านที่เข้าตรวจ และอธิบายให้ผู้บริหารของธนาคารยอมรับค่าที่กำหนด เพื่อให้ผู้ตรวจสอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.4 ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดลำดับความสำคัญ หรือกำหนดขอบเขตของงานที่ตรวจสอบให้ชัดเจน และเหมาะสมกับเวลาที่ตรวจ เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก่ธนาคารได้ครอบคลุมทุกประเด็น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 หน่วยงานตรวจสอบภายในควรเผยแพร่ความรู้ และความเข้าใจกับผู้บริหารธนาคารเพื่อให้ทราบถึงบทบาท และหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการใช้เป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

2.2 หน่วยงานตรวจสอบภายในควรเน้นการตรวจสอบให้ครอบคลุมทุกด้านตามแนวทางการตรวจสอบภายในแบบสมบูรณ์ คือ การตรวจสอบปฏิบัติการ การตรวจสอบด้านการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงความประหยัด ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งต้องช่วยองค์กรในการตรวจสอบในด้านความโปร่งใส ความเสมอภาค และจริยธรรม

2.3 หน่วยงานตรวจสอบภายในควรมีการสนับสนุนบุคลากรโดยจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับตรวจ และควรเน้นเรื่องจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายในเป็นระยะๆ ในเรื่อง ความซื่อตรง ความเที่ยงธรรมเป็นกลาง การรักษาความลับ และความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบเอง

2.4 ผู้ตรวจสอบภายในควรพิจารณาในเรื่องกรอบงาน การบริหารความเสี่ยงให้มากยิ่งขึ้นโดยอาจทำเป็นคู่มือ นโยบาย การประชุม บอร์ดประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการติดตามผลของผู้บริหารธนาคาร เพื่อเป็นสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าต่อองค์กร และสามารถป้องกันการทุจริตที่จะเกิดขึ้นได้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง. (2546). **ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน พ.ศ.2546.**

กระทรวงกลาโหม. (2544). **ระเบียบกระทรวงกลาโหมว่าด้วยการตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2544.**

กัญญา เดือนนวล. (2549). **ความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง.** วิทยานิพนธ์(รป.ม.) สาขา วิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เจริญ เจษฎาวัดย์. (2546). **การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท พอดี จำกัด.

จิรวรา ตันมงคลกาญจน์. (2550). **ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).** ปริญาธูรศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549). **จิตวิทยาสังคม.** แอคทีฟ พรินท์, กรุงเทพมหานคร.

ชาญณรงค์ เพ็ญศิริ. (2548). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการมีประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในในมุมมองของคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.** (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนะทัฬ อินทามระ. (2553). **การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในเพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของกองทัพอากาศ.** (วิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2548). **แนวทางการตรวจสอบภายใน.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

พิรินทร ท้าวคำ. (2554). **แนวทางการตรวจสอบภายในด้านบัญชีและการเงินขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พัชร มหิทธิธรรมธร. (2552). **ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายใน.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ไพรัช วิไลภู่. (2555). เอกสารประกอบการประชุมตัวแทนสมาชิกชมรมฯ ครั้งที่ 1/2555. ชมรมผู้ตรวจสอบภายในธนาคาร และสถาบันการเงิน: กรุงเทพฯ.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2546). จิตวิทยาเด็ก “ก่อนจะถึงวันนั้น”. พิมพ์ครั้งที่ 2 เคล็ดไทย : กรุงเทพฯ.
- บุญยืน คำหงส์. (2542). ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าราชการจังหวัด. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- รณธรรม ขาวประทุม. (2553). ผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบัญชี คณะบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทัศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ. (2546). ทักษะของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในสำนักงานตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรีพงษ์ เจียมประสิทธิ์. (2542). ความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท. ภาคนิพนธ์ คณะสังคมศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สีสุข อ่วมแย้ม. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. (วิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2538). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 9 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุวิทย์ บุญช่วย และคณะ. (2541). รายงานการวิจัยเรื่อง เจตคติของครู ผู้ปกครอง และนักเรียนต่อโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาใน 3 จังหวัดภาคใต้. รายงานการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เสาวรภัย ธรรมนุรักษ์กุล. (2554). ทักษะของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุวดี เกรือรัฐติกาล. (2553). ทักษะของผู้บริหารบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. บทความวิจัย อาจารย์ประจำคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพฯ:

อัจฉรรัตน์ ลิทธิ. (2553). **ทัศนคติของปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน**
ในมุมมองของผู้รับตรวจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
 วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุษณา ภัทรมนตรี. (2553). **การตรวจสอบภายในสมัยใหม่.** พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.

อนุสรณ์ สรพรหม และคณะ. (2542). **เศรษฐศาสตร์มหภาค.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ.

ภาษาอังกฤษ

Douglas F.Prawit,Jason L.Smith,David A.Wook. (2009). **Internal Audit Quality and Earning**
Management. American Accounting Association. America.

เว็บไซต์

จิณห์ระพีร์ พุ่มสงวน. (2557). **การควบคุมภายในของ COSO (ออนไลน์).** แหล่งที่มา :
<https://www.gotoknow.org/posts/447878> . 10 สิงหาคม 2557.

วารสารชมรมผู้ตรวจสอบภายในปลานะสถาบันการเงิน. (2557). **การตรวจสอบภายในธนาคาร**
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.bfiaa.org/> . 6 กรกฎาคม 2557.

วารสารธนาคารกรุงไทย. (2557). **การตรวจสอบภายในธนาคาร (ออนไลน์).** แหล่งที่มา : [http :](http://www.ktb.co.th/)
www.ktb.co.th/ 23 กรกฎาคม 2557.

ธนาคารธนชาต. (2554). **วิสัยทัศน์และพันธกิจ (ออนไลน์).** แหล่งที่มา :
<http://www.thanachartbank.co.th/>. 25 ตุลาคม 2554.

ธนาคารไทยพาณิชย์. (2558). **พิพิธภัณฑ์ธนาคารไทย (ออนไลน์).** แหล่งที่มา : [http :](http://www.thaibankmuseum.or.th/)
[//www.thaibankmuseum.or.th/](http://www.thaibankmuseum.or.th/) 28 กรกฎาคม 2558.

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2558). **มาตรฐานมาตรฐานสากลการปฏิบัติงาน**
วิชาชีพการตรวจสอบภายใน ฉบับปรับปรุง ปี 2555 (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://www.theiiat.or.th/>. 28 กรกฎาคม 2558.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง เจตคติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีต่อการปฏิบัติงาน
การตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง

1. เจตคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งวัตถุสิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึก หรือท่าทีจะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พอใจเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546 : 321)
2. ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์หมายถึงหัวหน้าส่วนงานหรือหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น หรือผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบภายในโดยตรง
3. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเจตคติผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในโดยจะนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการตรวจสอบภายในของธนาคารพาณิชย์ไทยที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารธนาคารและผู้รับผิดชอบในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในโดยตรง โดยแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริง คำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับโดยไม่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติหน้าที่ท่านของและหน่วยงานของท่านแต่ประการใด
5. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ
 - 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
 - 5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของผู้บริหารธนาคารที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน
 - 5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน
 - 5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
 - 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อาจารย์นงนิภา ตูลยานนท์
คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ ปี เดือน

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาโท

☐ 3. ปริญญาเอก

☐ 4. อื่นๆ ระบุ.....

4. ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน

☐ 1. ผู้จัดการ

☐ 2. รองผู้จัดการ

☐ 3. หัวหน้าส่วนงาน

☐ 4. อื่นๆ ระบุ.....

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งในข้อ 4 จนถึงปัจจุบัน ปี เดือน

6. ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบของท่านในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

☐ 1. ไม่เคย

☐ 2. 1-2 ครั้ง

☐ 3. 3-5 ครั้ง

☐ 4. มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

7. จำนวนพนักงานของหน่วยรับตรวจ.....คน

8. ประเภทของงาน

☐ 1. สินเชื่อ

☐ 2. เงินฝาก

☐ 3. ต่างประเทศ

☐ 4. สนับสนุนโครงการ.....

☐ 5. ปฏิบัติการ โครงการ.....

☐ 6. ส่งเสริมการตลาด โครงการ.....

☐ 7. บัตรเครดิต

☐ 8. อื่น ๆ โครงการ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติของผู้บริหารธนาคารที่มีต่อบทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย [/] ลงในช่องที่ตรงกับระดับเจตคติของท่านมากที่สุด

เจตคติของผู้บริหารธนาคาร	ระดับเจตคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ข้อ 1. ผู้ตรวจสอบภายใต้การประเมินกิจกรรมต่างๆ ให้กับธนาคารในด้านการบริหารความเสี่ยงการควบคุม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี					
ข้อ 2. ผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบเอกสารทางบัญชี และการปฏิบัติงาน เพื่อความถูกต้องครบถ้วนให้เป็นไปตามระเบียบตามที่กำหนด					
ข้อ 3. ผู้ตรวจสอบภายในได้ตรวจทานและควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อบกพร่องพร้อมช่วยแก้ไขแนะนำ					
ข้อ 4. ผู้ตรวจสอบภายในได้วิเคราะห์เปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรกับผลการปฏิบัติงาน อย่างเที่ยงธรรม เป็นกลาง และมีมาตรฐาน					
ข้อ 5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความเข้าใจการตรวจและเลือกตรวจกิจกรรมที่มีระดับความเสี่ยงสูง					
ข้อ 6. ผู้ตรวจสอบภายในใช้วิธีการแบบมีส่วนร่วมโดยเน้นถึงการประสานงานระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อผิดพลาดร่วมกัน					
ข้อ 7. ผู้ตรวจสอบภายในมีความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมให้เกิดสิ่งที่ดี และป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต					

ส่วนที่ 2 ต่อ

เจตคติของผู้บริหารธนาคาร	ระดับเจตคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ข้อ 8. ผู้ตรวจสอบภายในติดตามแนวคิด ทางการบริหารใหม่ๆ เช่น การบริหารเชิง คุณภาพ (TQM) การบริหารแบบทันเวลา (JIT) การประเมินผลแบบการควบคุมตนเอง (CSA) เพื่อนำไปเสนอแนะกิจกรรมที่เพิ่ม คุณค่าให้แก่ธนาคาร					
ข้อ 9. ผู้ตรวจสอบค้นหาข้อผิดพลาดของการ ปฏิบัติงาน และรายงานให้ผู้บริหารได้รับ ทราบ					
ข้อ 10. ผู้ตรวจสอบแนะนำ และให้คำปรึกษา แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล					
ข้อ 11. ผู้ตรวจสอบภายในช่วยตัดสินใจแก้ไข ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ภายใต้กฎระเบียบ และ คำสั่งธนาคาร					
ข้อ 12. ผู้ตรวจสอบยึดหลักการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามนโยบายเพื่อเพิ่มคุณค่า และรักษา ประโยชน์ของธนาคาร					
ข้อ 13. การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ จะช่วยส่งเสริมความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานและทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ไว้					
ข้อ 14. การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ ช่วยลดโอกาสการประพฤติดีในธนาคาร ได้เป็นอย่างดี					

เจตคติของผู้บริหารธนาคาร	ระดับเจตคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ข้อ 15. การตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบ ช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจได้ว่าการใช้ ทรัพยากร และทรัพย์สินเป็นไปเพื่อ ประโยชน์ สูงสุดของธนาคาร					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย [/] ลงในช่องที่ตรงกับระดับเจตคติของท่านมากที่สุด

เจตคติของผู้บริหารธนาคาร	ระดับเจตคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ข้อ 1. ผู้ตรวจมีความรอบรู้เหมาะสมกับ งานตรวจสอบ					
ข้อ 2. ช่วยแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัยให้ ท่านได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น					
ข้อ 3. มีความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติงาน ของธนาคารเป็นอย่างดี					
ข้อ 4. ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานในงาน ที่เข้าทำการตรวจเป็นอย่างดี					
ข้อ 5. มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้โดย ติดตามระเบียบ คำสั่งการปฏิบัติงานใหม่ๆ ของธนาคารอยู่เสมอ					
ข้อ 6. มีความสามารถในการเรียนรู้ มีไหว พริบช่างสังเกต และมีการใช้ความคิดเป็น เหตุเป็นผล					
ข้อ 7. มีความเชื่อมั่นในตนเอง วางตัว เหมาะสม					
ข้อ 8. มีมนุษยสัมพันธ์ และรักษา สัมพันธภาพอันดีกับท่าน					
ข้อ 9. มีลักษณะความเป็นผู้นำ และมีความ สามารถในการถ่ายทอดความคิดเห็น					
ข้อ 10. มีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย [/] ลงในช่องที่ตรงกับระดับเจตคติของท่านมากที่สุด

เจตคติของผู้บริหารธนาคาร	ระดับเจตคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ข้อ 1. มีการวางแผนการตรวจสอบในเรื่องที่ ต้องการเข้าทำการตรวจสอบเป็นขั้นตอน					
ข้อ 2. มีการกำหนดช่วงเวลาทำการตรวจ และประมาณการวันเสร็จสิ้นเหมาะสม					
ข้อ 3. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบ เขตไว้ชัดเจน และแจ้งให้ท่านทราบก่อน					
ข้อ 4. ในการตรวจสอบได้ดำเนินการโดย กระทำการปฏิบัติงานประจำวันของท่านน้อย ที่สุด					
ข้อ 5. เป็นการตรวจเพื่อการป้องกัน ข้อผิดพลาดมากกว่าตรวจเพื่อการจับผิด					
ข้อ 6. เป็นการทำงานที่พยายามร่วมกันแก้ไข ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น					
ข้อ 7. ผู้ตรวจสอบสอบถามข้อเท็จจริง และ เปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุข้อผิดพลาดก่อน สรุปและรายงานผล					
ข้อ 8. ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ดีใน ประเด็นที่ท่านสงสัยอย่างชัดเจน และเข้าใจ					
ข้อ 9. ท่านได้รับคำแนะนำ โดยอ้างอิง ระเบียบคำสั่งการปฏิบัติงานของธนาคาร อย่างถูกต้อง					
ข้อ 10. ผู้ตรวจมีการประสานงานกับหน่วยที่ เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4(ต่อ)

เจตคติของผู้บริหารธนาคาร	ระดับเจตคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ข้อ 11. มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และมี ส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของ ธนาคาร					
ข้อ 12. ผู้ตรวจสอบได้สรุปผลการตรวจ สอบจากหลักฐานที่ตรวจพบ และได้ บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร					
ข้อ 13. สรุปผลการตรวจสอบได้ตรง ประเด็นตามความเป็นจริง					
ข้อ 14. ข้อเสนอแนะ และแนวทางการ แก้ไขในรายงานการตรวจสอบ สามารถ นำไปแก้ไขและปฏิบัติได้จริง					
ข้อ 15. รายงานการตรวจสอบมีความ ชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย					
ข้อ 16. ผู้ตรวจสอบมีการติดตามผลความ คืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงงานตาม รายงานผลการตรวจสอบ					
ข้อ 17. ข้อผิดพลาดที่ท่านไม่สามารถแก้ไข ได้ ผู้ตรวจได้ประสานกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง ให้ท่านได้แล้วเสร็จ					
ข้อ 18. ผู้ตรวจได้มีการติดตามผลการ แก้ไขข้อผิดพลาดได้เป็นไปตามเวลาที่ กำหนด					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอบพระคุณอย่างยิ่ง
ชื่อ อาจารย์อังนิภา ตูลยานนท์
ผู้ทำวิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางนงนิกา ตูลยานนท์

คุณวุฒิ บช.บ.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 บช.ม.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประสบการณ์ทำงาน

2527-2535	พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาบางลำภู
2535-2539	หัวหน้าสายเงินฝากธนาคารไทยพาณิชย์ สาขางามวงศ์วาน
2539-2545	อาจารย์แผนกบัญชี กรุงเทพมหานครบัญชีวิทยาลัย
2545-2547	อาจารย์ประจำคณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
2547-2552	หัวหน้าหมวดวิชาการตรวจสอบและระบบสารสนเทศทางการบัญชี
2553-2555	หัวหน้าหมวดวิชาการกำกับดูแล
2555-2556	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
2556 -ปัจจุบัน	รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา