



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

โดย

นางสาวมัทนา มั่นคง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

โดย

นางสาวมัทนา มั่นคง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**FACTORS RELATED TO INTERNAL AUDIT EFFICIENCY FOR
THAILAND POST COMPANY LIMITED**

**By
Matana Munkong**

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
MASTER OF ARTS
Program of public and private management
Graduate School
SILPAKORN UNIVERSITY
2011**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” เสนอโดย นางสาวมัทนา มั่นคง เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัตน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

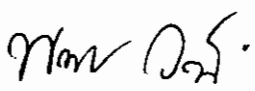
อาจารย์ ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ สิริวงศ์)

..... 1 / พ.ศ. 55

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พรธิดา วิเศษศิลปานนท์)

..... 1 / พ.ศ. 55

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

..... 1 / พ.ศ. 55

50601354 : สาขาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

มัทนา มั่นคง : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อาจารย์ ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ
108 หน้า.

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในบริษัท
ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยได้
ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าส่วน หัวหน้าสายงาน และ
ผู้ตรวจสอบภายในบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 113 คน จากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หา
ค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของ
บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมาก
ไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความเที่ยงธรรม ด้านความมีสมรรถภาพ ด้านความเป็นอิสระ และด้านความมี
มนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการ
ตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 ทุกคู่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย ผู้บริหารและฝ่ายบริหาร ควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อการ
ตรวจสอบภายใน ควรให้การสนับสนุนข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขของหน่วยตรวจสอบภายใน
เพื่อให้ผู้รับตรวจมีการนำไปปฏิบัติตามอย่างแท้จริง รวมทั้งควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้
ผู้รับตรวจเข้าใจและให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบ ทำให้สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างเต็มที่

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554
ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ.....

50601354: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD: THE EFFICIENCY INTERNAL AUDIT

MATANA MUNKONG: FACTORS RELATED TO INTERNAL AUDIT EFFICIENCY
FOR THAILAND POST COMPANY LIMITED. INDEPENDENT STUDY ADVISOR:
Ph.D.TANINRAT RATANAPONGPINYO . 108 pp.

This research aimed to study the factors related to internal audit efficiency for Thailand Post Company Limited. It used a survey method to investigate relationship between administration factors and internal audit efficiency for Thailand Post Company Limited. The data was collected by 113 questionnaires from Director, Head of Department and Auditors in Thailand Post Company Limited and data were statistically analyzed for frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation.

The overall and in each aspect results of management and internal audit efficiency in Thailand Post Company Limited were found in high level from Objectivity, Ability, Independence, and Human Relevance.

The analysis results of relationship between administration factors and internal audit efficiency for Thailand Post Company Limited were statistically significant at .05 in every pairs of factors. The relationships between factors were positive correlation.

Recommendations of this research were directorate should realize and place importance on internal audit. They should gave supports, recommendations, resolving methods for internal audit and give explicitly policy. These would make auditee understand and cooperate with auditors, so auditee will act upon auditor's recommendations and this would bring audition to full capability.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011
Student's signature
Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

งานตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือที่สำคัญของฝ่ายบริหาร มีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดความสำเร็จส่งเสริมให้เกิดกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการกำกับดูแลที่ดี ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การบริหารทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างคุ้มค่าและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม และเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและการบริหารงานการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ และอาจารย์ ดร.พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ กรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนข้อควรปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมต่างๆ เพื่อให้เป็นผลการศึกษาที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณไมตรีจิตอันดีจากผู้บริหาร บุคลากรในสำนักตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี รวมถึงเพื่อนๆ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน (รุ่นที่ 1) ที่ได้ให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจที่ดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณคุณสุรศักดิ์ นาคสุขปาน หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบ 1 ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ 1 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด คุณคทาวุธ หมดเพชร ฝ่ายพัฒนางานตรวจสอบ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการทํารายงานครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ท้ายที่สุดขอกราบขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ คุณอา และน้องๆ ที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นแรงใจอันสำคัญยิ่ง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแรงบันดาลใจทั้งหมดที่มีการศึกษาเรื่องนี้ขึ้น จะมีประโยชน์ต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพมากขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
ประโยชน์ที่จะได้รับ	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	11
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	29
ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	45
งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	54
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	62
ประชากร	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	65
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	67
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหน้าที่ ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	69

ตอนที่ 3	วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	70
ตอนที่ 4	วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบ ภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	79
ตอนที่ 5	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	86
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	89
	สรุปผลการวิจัย	89
	การอภิปรายผล	90
	ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	93
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	93
บรรณานุกรม		94
ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย		96
ประวัติผู้วิจัย		108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 วิวัฒนาการเหตุการณ์สำคัญรวมถึงกฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติที่สำคัญของการตรวจสอบ ภายใน ประเทศสหรัฐอเมริกา.....	15
2 วิวัฒนาการเหตุการณ์ที่สำคัญของการตรวจสอบภายในในประเทศไทย	17
3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	68
5 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม และรายด้าน.....	69
6 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม และรายด้าน.....	70
7 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านนโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร.....	71
8 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ.....	73
9 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ.....	75
10 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความรู้ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน.....	76
11 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น.....	78

12	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม และรายด้าน.....	79
13	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเป็นอิสระ.....	80
14	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเที่ยงธรรม.....	82
15	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความมีสมรรถภาพ....	83
16	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์...	85
17	การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการ ตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวม.....	86
18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจ สอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	87

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจะนำองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืนได้นั้น การบริหารถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร โดยหน้าที่พื้นฐานของผู้บริหารที่สำคัญประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุม จะเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ของผู้บริหารจัดการองค์กรนั้นมีหลากหลายและครอบคลุมไปในทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร เมื่อรูปแบบขององค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นและมีความซับซ้อนมากขึ้น การบริหารจัดการที่เป็นระบบจึงยิ่งทวีความสำคัญ การควบคุมให้ระบบดำเนินดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ที่จะทำให้ผู้บริหารทราบว่าการปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ในองค์กรเป็นไปตามที่ได้สั่งการ และผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรหรือไม่ (อุษณา ภัทรมนตรี, 2545: 5) ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรจึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือในการสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นได้ว่าองค์กรนั้นมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งการจะสร้างความมั่นใจดังกล่าวให้เกิดขึ้นประกอบด้วยหลายวิธี หนึ่งในนั้น ได้แก่ การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) โดยผู้บริหารสามารถใช้การตรวจสอบภายในให้เป็นเครื่องมือกลไกอย่างหนึ่งในการติดตามกระบวนการควบคุมภายในขององค์กร เพื่อให้การควบคุมภายในองค์กรอยู่ในระดับที่สมเหตุสมผลและเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถลดความเสี่ยงในการที่จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ได้ หากผู้บริหารสามารถนำเครื่องมือมาใช้ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกัน ก็จะทำให้เกิดกลไกในกระบวนการกำกับดูแลที่ดีให้เกิดขึ้น ดังนั้นการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้นนั้น เป็นส่วนหนึ่งของการควบคุม และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการร่วมสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ทำหน้าที่สอบทาน ติดตามผลการปฏิบัติงานให้กับฝ่ายบริหาร โดยงานตรวจสอบภายในต้องการความเป็นกลาง เป็นอิสระที่จะประเมินผลงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเที่ยงธรรม

การตรวจสอบภายในได้พัฒนาไปสู่การตรวจสอบสมัยใหม่ ซึ่งเป็นการตรวจสอบทั้งในด้านการเงินและการปฏิบัติงาน องค์กรแต่ละองค์กรจะขยายงานตรวจสอบออกไปทางด้านใดบ้างขึ้นอยู่กับความพร้อมของระบบข้อมูล การรายงานที่ดี ความรู้ ความสามารถของผู้ตรวจสอบและที่สำคัญคือ ความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการปฏิบัติงานในด้านใด รายงานการตรวจสอบจะประกอบด้วยการวิเคราะห์ การประเมินอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานและให้คำปรึกษาหรือเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาสำหรับผู้รับการตรวจ ประกอบกับลักษณะ

การดำเนินงานของแต่ละองค์กร ที่มีความหลากหลายแตกต่างกันทำให้จำเป็นต้องใช้วิธีปฏิบัติการตรวจสอบให้เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่างานตรวจสอบภายในครอบคลุมถึงกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการบริหารงาน ระบบการควบคุมภายใน ความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีและการเงิน การควบคุมดูแลการใช้ทรัพยากร การปฏิบัติตามระเบียบคำสั่ง การประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในการจัดการและการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กร จากนั้นจึงรวบรวมข้อบกพร่องต่างๆ จัดทำรายงานเสนอแนะฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไขปรับปรุง (อุษณา ภัทรมนตรี, 2545: 22) ดังนั้น จากอดีตจนถึงปัจจุบันการตรวจสอบภายในได้รับการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หลักของรัฐบาลที่นำมาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จ ดังนี้

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency) ป้องกันการประพฤติมิชอบหรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์
2. ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility) ทำให้องค์กรได้ข้อมูลหรือรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใส (Transparency) และความสามารถตรวจสอบได้ (Audit ability)
3. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) ขององค์กร เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นการประเมิน วิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน จึงเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ช่วยปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดกุม ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่าย เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการประสานและลดปัญหาความไม่เข้าใจในนโยบาย
4. เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้เกิดการจัดสรร การใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
5. ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) ของการประพฤติมิชอบหรือการทุจริตในองค์กร ลดโอกาสความร้ายแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อเพิ่มโอกาสของความสำเร็จของงาน

อย่างไรก็ดี งานตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระดับใด อาจวัดความสำเร็จประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายในได้จากการยอมรับข้อเสนอแนะในรายงานผลการปฏิบัติงาน (กรมบัญชีกลาง, 2546: 40) ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหาร โครงสร้างองค์กรและปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญแต่ละแห่ง (อุษณา ภัทรมนตรี, 2545: 17-18) ได้แก่ นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ทั้งในเรื่องกรอบอัตรากำลัง งบประมาณ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ โดยสามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบได้ ความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะของผู้ตรวจสอบภายใน ในการรวบรวมหลักฐานข้อมูล ข้อเท็จจริงอื่นๆ รวมถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่นที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องปรับใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ อันจะก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรอย่างแท้จริง

การพัฒนางานตรวจสอบภายในของภาคราชการได้เริ่มต้นจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2519 กำหนดให้ทุกส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปมีผู้ตรวจสอบภายใน แต่จากรายงานการศึกษาวิจัยของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อประเมินระบบการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ เมื่อปี พ.ศ. 2531 สรุปว่าการปฏิบัติงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แต่อย่างไรก็ตามก็มีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นตามลำดับ เช่น มติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ 23 พฤษภาคม 2532 เห็นชอบหลักการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และรัฐบาลได้เริ่มให้ความสำคัญของระบบการตรวจสอบของประเทศ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส (Transparency) การตรวจสอบได้ (audit ability) เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อสาธารณะชน (public accountability) (อุษณา ภัทรมนตรี, 2545 : 11) ตามที่รัฐบาลมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ เพื่อปรับเปลี่ยนระบบบริหารภาครัฐไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานโดยให้ความสำคัญกับความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าของการดำเนินงานของส่วนราชการจึงส่งผลให้ส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับการวัดการประเมินผลงานเพื่อให้เกิดการแข่งขัน และพัฒนางานในความรับผิดชอบให้มีความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุ้มค่ายิ่งขึ้น มีการดำเนินงานอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสในนั้น ดังนั้นการตรวจสอบภายใน จึงต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในฐานะที่เป็นเครื่องมือหรือผู้ช่วยของผู้บริหารในการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นๆ ในหน่วยงาน และเสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่จะทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยขยายขอบเขตของการตรวจสอบภายในจากการตรวจสอบความถูกต้องในการใช้จ่ายเงิน ไปสู่การตรวจสอบที่เน้นประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของ

งานเป็นสำคัญ แนวคิดวิธีปฏิบัติจะเปลี่ยนแปลงไป ตามลักษณะขอบเขตของงานตรวจสอบภายในที่ ขยายกว้างและหลากหลายมากขึ้น

หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นหน่วยงานที่อยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของรัฐ บางแห่งอาจ ต้องเปลี่ยนสภาพเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในอนาคต บางแห่งอาจยังไม่ต้องเปลี่ยน สภาพ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของสังคมไทยก็มีผลกระทบต่อรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารหน่วยงานรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ จึงต้องพัฒนาการควบคุมกำกับดูแลที่ดี เพื่อให้การดำเนินงาน เป็นที่เชื่อถือและยอมรับของประชาชนทั่วไป เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องนี้มีผลต่อการปฏิบัติ กระบวนการคลังซึ่งมองเห็นความสำคัญ จึงได้กำหนดให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่งจัดตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบขึ้น เพื่อรับผิดชอบในการสอบทาน เสริมสร้างประสิทธิภาพในการ ดำเนินการ และเพิ่มมูลค่าให้องค์การ เป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญให้กิจการมีการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) เสริมสร้างความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับ รัฐวิสาหกิจ และสาธารณชน ต่อการดำเนินการในรัฐวิสาหกิจตามแผนงานและโครงการต่าง ๆ ว่าได้มีการ ตรวจสอบ และกำกับดูแลอย่างรอบคอบ มีความยุติธรรม โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อ ประเทศชาติและประชาชน รายงานทางการเงินเป็นที่น่าเชื่อถือ มีคุณภาพที่ดี โดยการเสริมสร้างระบบ การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการรายงานให้มีประสิทธิผล และได้กำหนดความหมาย การตรวจสอบภายใน ไว้ว่า คือ กิจกรรมด้านการประเมินผลอย่างอิสระ ที่กำหนดให้มีขึ้นภายใน องค์กรการ เพื่อทำการตรวจสอบ วิเคราะห์ ประเมินผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร ตลอดจนให้ ข้อเสนอแนะ และคำปรึกษา รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ได้ตรวจสอบซึ่งถือเป็นงานบริการที่ให้แก่องค์การ วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือ การช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานขององค์กร สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ได้จัดทำ ร่างเพื่อให้ผู้บริหารต่าง ๆ รวมทั้ง รัฐวิสาหกิจพิจารณาเกี่ยวกับการจัดทำแผนการควบคุมภายในของ หน่วยงาน และกระทรวงการคลังก็ได้จัดทำร่างการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อประเมินการควบคุมกำกับดูแลที่ดี ให้รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ นำไปพิจารณาเช่นเดียวกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะกระตุ้นให้หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมให้ผู้บริหาร ให้ความสนใจต่อการควบคุมภายใน ของ รัฐวิสาหกิจมากยิ่งขึ้น

การเปลี่ยนแปลงทางด้าน กฎ ระเบียบ ต่างๆ เพื่อให้เกิดการควบคุมกำกับดูแลที่ดี สำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทำให้รัฐวิสาหกิจต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร และระบบ การควบคุมภายในของตนเอง ผู้บริหารหน่วยงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ เข้าใจ และเห็นประโยชน์ใน เรื่องเหล่านี้ จึงได้ให้ความสนใจ การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตรวจสอบภายในมากยิ่งขึ้น เพราะ

มองเห็นว่าการตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือในการประเมินระบบการควบคุมภายใน และให้ข้อมูลสารสนเทศต่อผู้บริหารในการนำเอาจุดอ่อนต่าง ๆ ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดการควบคุมกำกับดูแลที่ดีภายในรัฐวิสาหกิจได้เป็นอย่างดี ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต้องงานตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งจะมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับมาตรฐานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจนั้นๆ อย่างไรก็ตามหากรัฐวิสาหกิจใดได้รับความสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ก็สามารถพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายในให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท ไพรินซ์ไทย จำกัด (ปท.) เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีสาขาที่ทำการไพรินซ์กระจายอยู่ทุกอำเภอทั่วประเทศไทย จำนวนรวมกว่า 1,200 สาขา พนักงานทั้งหมด 12,783 คน (สถานะ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2554) ผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถดูแลงานได้อย่างทั่วถึง จึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายในโดยให้ขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ และมีคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) เป็นที่ปรึกษาการตรวจสอบภายในเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมโดยเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร โดยมีภารกิจในการให้คำแนะนำปรึกษา ทำหน้าที่สอบทานติดตามผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน และระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัท ไพรินซ์ไทย จำกัด ทำให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ให้มีการจัดการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้าของการประพฤติน่าสงสัยหรือการทุจริตในองค์กร โดยหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องดำเนินการด้วยความเป็นกลาง เป็นอิสระที่จะประเมินผลงานของแต่ละหน่วยงานอย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้ผู้บริหารใช้ประโยชน์จากผลการประเมินเพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการดำเนินงานให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของบริษัท ไพรินซ์ไทย จำกัด ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย การตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วย การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน คู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง รวมทั้งต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในอีกด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดถึงแม้การตรวจสอบภายในของบริษัท ไพรินซ์ไทย จำกัด จะมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในซึ่งเป็นกลไกหรืออุปกรณ์หนึ่งที่มีนัยสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานตรวจสอบและผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างความเชื่อถือและการยอมรับในงานตรวจสอบที่ได้ดำเนินการนั้น แต่ก็ไม่สามารถยืนยันได้ว่าผลการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในจะมีประสิทธิภาพและมี

ประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ เนื่องจากยังมีปัจจัยประกอบอื่นๆ อีก ที่มีความสัมพันธ์มีผลทำให้งานตรวจสอบไม่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรอยู่ในองค์กร จึงเห็นว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริงในการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะให้กับผู้บริหารขององค์กรในการกำหนดนโยบายหรือหลักเกณฑ์เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยมีปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1.1 เพศ

1.1.1.2 อายุ

1.1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.1.4 ประสบการณ์ทำงาน

1.1.1.5 ตำแหน่งหน้าที่

1.1.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่

1.1.2.1 นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

1.1.2.2 ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ

1.1.2.3 ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ

1.1.2.4 ความรู้ ทักษะ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน

1.1.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ด้านต่างๆ ประกอบด้วย

1.2.1 ความเป็นอิสระ

1.2.2 ความเที่ยงธรรม

1.2.3 ความมีสมรรถภาพ

1.2.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์

2. ขอบเขตด้านประชากร

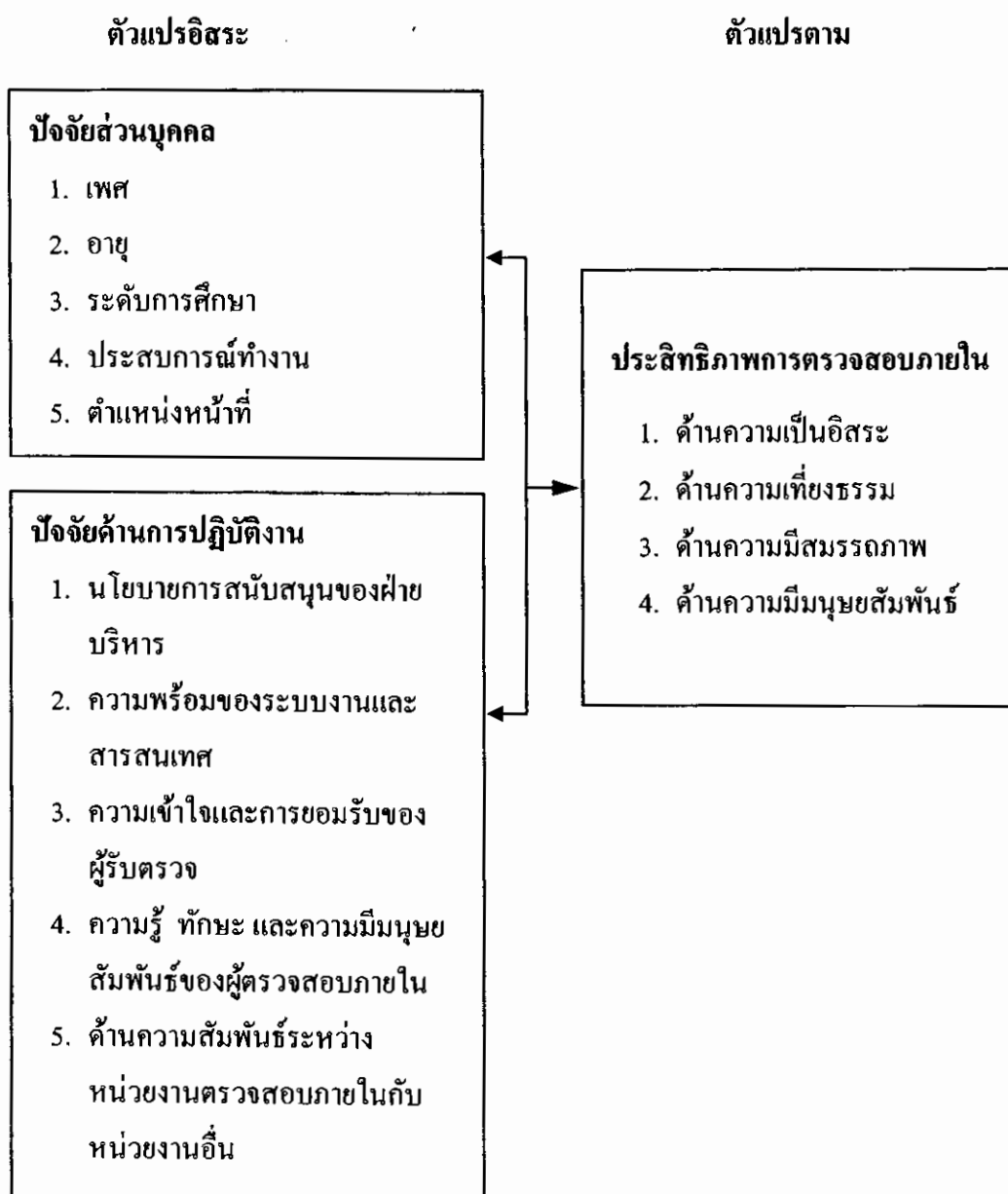
เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จากผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน รวมทั้งสิ้น 113 คน โดยแบ่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 6 คน หัวหน้าส่วน/หัวหน้าสายงาน จำนวน 33 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 74 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

เป็นการศึกษาข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในช่วงเวลาระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2554-มกราคม 2555

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง สามารถเขียนกรอบแนวความคิดในการศึกษา โดยการบูรณาการแนวคิดของอุษณา ภัทรมนตรี และแนวทางการตรวจสอบภายใน ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้สัมพันธ์สอดคล้องกับการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ประโยชน์ในทางวิชาการ ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน และสามารถนำไปเป็นแนวคิดในการบริหารงานขององค์กร และนำไปประยุกต์เพื่อต่อยอดความรู้ที่มีประสิทธิภาพ

2. ประโยชน์ในทางปฏิบัติ ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ในการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังนี้

1. ปัจจัย หมายถึง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านบุคคล เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์

1.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร พร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ ความรู้ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น

2. นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร หมายถึง การสนับสนุนงานตรวจสอบภายในจากฝ่ายบริหารในด้านต่างๆ ได้แก่ การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระ การกำหนดสายการบังคับบัญชา การมอบอำนาจ การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นในการตรวจสอบ

3. ระบบงานและสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลและระบบงานในการทั้งด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงานที่ใช้สนับสนุนความเห็นและนำไปสู่การสรุปผลการตรวจสอบที่มีความน่าเชื่อถือ

4. ความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับตรวจเป็นไปด้วยดี ต่างฝ่ายต่างร่วมมือกันมุ่งเน้นประโยชน์ขององค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน

5. ความรู้ ทักษะของผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน

6. ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีในระดับที่เหมาะสมระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงาน และ/ฝ่ายต่างๆ เช่น กับผู้สอบบัญชีภายนอก ฝ่ายบริหาร บุคลากรอื่นในองค์กร หรือองค์กรกำกับดูแลอื่นภายนอกองค์กร

7. ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ด้วยความถูกต้อง รวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด และผลงานการตรวจสอบภายในสามารถช่วยลดต้นทุน และเป็นประโยชน์เพิ่มคุณค่าต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม ความมีสมรรถภาพ และความมีมนุษยสัมพันธ์

8. ความเป็นอิสระ หมายถึง การแสดงความเห็น หรือรายงานได้อย่างมีเสรีภาพตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

9. ความเที่ยงธรรม หมายถึง ทศนคติที่ปราศจากความเอนเอียง ทำงานตามภารกิจด้วยความเชื่อมั่น ไม่อยู่ภายใต้การชักจูงหรือชักนำจากผู้อื่นหรือกิจกรรมอื่น

10. ความมีสมรรถภาพ หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถอย่างมีอาชีพของผู้ตรวจสอบภายในที่ได้จากประสบการณ์ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีประสิทธิภาพ

11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ตรวจสอบภายในมีการแสดงออกต่อผู้รับตรวจ ด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตนให้ความเอาใจใส่ เพื่อให้ผลงานตรวจสอบภายในออกมามีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

12. การตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด หมายถึง การตรวจสอบทุกหน่วยงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยมีหน้าที่ในการให้บริการให้คำปรึกษาและการบริการให้ความเชื่อมั่นอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ สนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการจัดการความเสี่ยงและการควบคุม ส่งเสริมให้มีจริยธรรมและคุณค่าที่เหมาะสมภายในองค์กร การตรวจสอบภายในครอบคลุมในเรื่องความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินและการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของสินทรัพย์ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและสัญญา รวมทั้งการรายงานผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะ

13. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
3. ประวัติความเป็นมาและโครงสร้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
4. งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

1.1 ความหมายของการตรวจสอบภายใน

มีผู้อธิบายความหมายของการตรวจสอบภายในไว้ ดังนี้

สถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of International Auditors) (อ้างถึงใน อุษณา ภัทรมนตรี 2545 : 7) กล่าวว่า การตรวจสอบภายในเป็นกิจกรรมอิสระที่จัดให้มีขึ้น เพื่อให้บริการด้านการประเมินผลอิสระและการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มคุณค่าและการปรับปรุงการปฏิบัติงานสำหรับองค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่กำหนด โดยนำแนวการประเมินที่เป็นระบบและมีระเบียบวิธีมาใช้ในการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และกระบวนการกำกับดูแลที่ดีตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548: 14) กล่าวว่า การตรวจสอบภายใน คือ การให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหาร ความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ โดยผู้ตรวจสอบภายในขององค์กรจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์เสนอแนะ และให้คำปรึกษาจากกระบวนการตรวจสอบภายในนั้น

กรมบัญชีกลาง กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน (2547 : 7-11) ให้ความเห็นว่า คนทั่วไปมักเข้าใจว่าผู้ตรวจสอบภายในทำงานจำกัดอยู่เฉพาะการตรวจสอบเกี่ยวกับการเงินและการบัญชีเท่านั้น แต่ความจริงแล้ว การตรวจสอบภายในมีความหมาย และขอบเขตการปฏิบัติงานกว้างขวางกว่านั้นมาก กล่าวคือ การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้หลักประกันอย่างเที่ยงธรรมและการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้ตรวจสอบภายใน จึงมีขอบเขตการทำงานที่ต้องครอบคลุมทุกภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้บริหาร

กวี วงศ์พุด (2546 : 13) กล่าวว่า การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) หมายถึง กิจกรรมประเมินค่าที่เป็นอิสระภายในองค์กร จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่ฝ่ายบริหารโดยการทบทวน ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ

พงษ์พันธ์ เกียรติกุล (2544 : 11) กล่าวว่า การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) หมายถึง การประเมินผลการควบคุมภายใน การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ตลอดจนการบริหารงาน การวัดผล โดยการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบต้องเป็นอิสระปราศจากการแทรกแซง เป็นการให้บริการแก่ฝ่ายจัดการ

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2538 : 24) กล่าวว่า การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ภายในองค์กรอย่างเป็นอิสระ ด้วยการสอบทานการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการต่อฝ่ายบริหาร โดยตัวเองเป็นหนึ่งในเครื่องมือควบคุมของฝ่ายบริหารที่ทำหน้าที่วัดและประเมินประสิทธิผลของเครื่องมือควบคุมอย่างอื่น

สรุปได้ว่าการตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ เพื่อช่วยผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรให้ทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์

1.2 ความเป็นมาของการตรวจสอบภายใน

โดยทฤษฎีแล้วการตรวจสอบภายในนี้เริ่มมีตั้งแต่บุคคลคนเดียวตรวจสอบสิ่งที่ตนได้ทำไปแล้วและถามตัวเองว่าสิ่งที่ทำลงไปได้ผลดีเพียงใด และถ้าตนเองต้องทำสิ่งเหล่านั้นอีกครั้งตนควรทำอย่างไรให้ได้ผลดีกว่าเดิม เมื่อผู้ร่วมงานเพิ่มขึ้น การตรวจสอบก็ขยายออกไปเป็นการปฏิบัติงานของบุคคลที่สองด้วย ในธุรกิจขนาดเล็กการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน

กระทำโดยเจ้าของหรือผู้บริหารนั้นคือ หน้าที่การตรวจสอบภายในเป็นของเจ้าของหรือผู้บริหาร และเจ้าของหรือผู้บริหาร ยังคงสามารถปฏิบัติงานได้โดยตรงในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทพื้นฐานของการบริหารงาน เมื่อธุรกิจมีปริมาณงานและความซับซ้อนมากขึ้น ในทางปฏิบัติจึงเป็นไปได้ยากต่อไป ที่เจ้าของหรือผู้บริหารระดับสูงจะสามารถติดต่อกับผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ด้วยตนเอง เพื่อที่จะตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เหล่านั้นประสบความสำเร็จ หรือเป็นที่น่าพอใจเพียงใดหรือไม่ ปัญหาใหม่ของผู้บริหารเกิดขึ้นมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการควบคุมงาน เพราะไม่สามารถทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเท่าที่ควรจะทราบได้ ทำให้ไม่สามารถบริหารงานโดยให้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดได้เล็งเห็นความสำคัญของการควบคุมทรัพยากร ซึ่งได้แก่การป้องกันและการติดตามเพื่อให้เกิดประโยชน์ในแต่ละหน้าที่ปฏิบัติงานตามระบบที่วางไว้ จันทนา สาขากร และคณะ (2548 : 12-18)

จากแนวคิดดังกล่าว จึงเกิดมีหน่วยงานตรวจสอบภายในขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่กระตุ้นให้เกิดการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการประจำวันของผู้ปฏิบัติงานหรืออาจกล่าวได้ว่าผู้ตรวจสอบภายในเป็นเสมือนหูตาของผู้บริหารระดับสูง

1.3 วิวัฒนาการของการตรวจสอบภายใน

จันทนา สาขากร และคณะ (2548: 2-8) ได้กล่าวถึง วิวัฒนาการของการตรวจสอบภายใน ดังนี้

การตรวจสอบภายในเกิดขึ้นประมาณ 5,500 ปีมาแล้ว แต่เพิ่งได้รับการยอมรับจากสังคมและองค์กรทั่วโลกเมื่อประมาณ 60 ปีที่ผ่านมา การศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของการตรวจสอบภายใน จะทำให้ทราบถึงพัฒนาการในอดีตและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ประวัติศาสตร์ของการตรวจสอบภายในอาจแบ่งออกได้ 4 ยุค คือ ยุคโบราณ ยุคกลาง ยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม และยุคปัจจุบัน ซึ่งแต่ละยุคมีการพัฒนาที่แตกต่างกัน ดังนี้

1.3.1 ยุคโบราณ (Ancient Times)

การตรวจสอบเริ่มต้นก่อนคริสต์กาล 3,500 ปี บันทึกของอารยธรรมเมโสโปเตเมียแสดงเครื่องหมายเล็กๆ ข้างตัวเลขเกี่ยวกับรายการทางการเงิน เครื่องหมายจุด จี๊ด หรือเครื่องหมายถูกแสดงถึงระบบของการตรวจทาน คนหนึ่งจัดทำรายการทางการเงินที่เกิดขึ้นและอีกคนหนึ่งตรวจทางว่าสรุปถูกต้องหรือไม่ การควบคุมภายในระบบการตรวจทานและแนวคิดของการแบ่งแยกหน้าที่อาจถือกำเนิดในยุคนี้ ส่วนบันทึกของชาวอียิปต์ ชาวจีน ชาวเปอร์เซีย และฮิบรูโบราณ แสดงระบบคล้ายกัน ตัวอย่างเช่น ชาวอียิปต์ต้องการพยานที่แท้จริงของข้าวที่นำไปเก็บไว้ในยุ้งฉางและต้องมีการรับรองในรับข้าวด้วย และชาวกรีกเป็นผู้ที่มีความเชื่ออย่างมั่นคงในเรื่องการควบคุมทางการเงิน

บันทึกของชาวกรีกแสดงถึงการผ่านการอนุมัติและตรวจทานระบบการควบคุมของชาวกรีกรวมอยู่ในบันทึกโดยตรงที่มีลักษณะพิเศษ เช่น ใช้วิธีการทรมานทาสเพื่อให้บอกความจริง ในขณะที่ให้คนธรรมดาสาบานเพื่อให้บอกความจริง

1.3.2 ยุคกลาง (The middle Ages)

เมื่อโรมล่มสลาย ทำให้ระบบการเงินและการควบคุมทางการเงินล่มสลายตามไปด้วย จนกระทั่งสิ้นสุดยุคมืด (Dark Ages) ผู้ออกกฎหมายต้องพิสูจน์ว่าเขาได้รับรายได้หรือเงินภาษีจากประชาชนครบถ้วน พวกขุนนางและนักกฎหมายจึงมีหน้าที่ตรวจสอบเบื้องต้น ต่อมามีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษีโดยเฉพาะ และการขยายตัวทางการค้าของชาวอิตาเลียนระหว่างศตวรรษที่ 13 ทำให้เกิดการจดบันทึกที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงเกิดระบบบัญชีคู่ขึ้น ทำให้มีการบันทึกบัญชีทั้งสองด้าน ระบบนี้ช่วยให้พ่อค้าควบคุมรายการค้ากับลูกค้าและผู้ขาย รวมทั้งการตรวจสอบงานของลูกค้าได้ การตรวจสอบบัญชีมีความสำคัญอย่างมาก ผู้สอบบัญชีได้รับแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนของจักรพรรดินีอิซาเบลล่า (Queen Isabella) ติดตามเส้นทางไปกับโคลัมบัส (Columbus) เพื่อค้นหาโลกใหม่ (New World หมายถึง ทวีปอเมริกา)

1.3.3 ยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม (The Industrial Revolution)

การสอบบัญชีในยุคปัจจุบันนี้เริ่มต้นในช่วงระหว่างการปฏิวัติอุตสาหกรรมในประเทศอังกฤษ องค์กรจ้างนักบัญชีเพื่อตรวจสอบบันทึกทางการเงินมากกว่าการไต่ถามแล้วได้ยินโดยตรวจสอบบันทึกทางบัญชีและเปรียบเทียบรายการในสมุดบัญชีกับเอกสารประกอบการลงบัญชี

1.3.4 ยุคปัจจุบัน (Recent Times)

การสอบบัญชีได้แผ่ขยายข้ามจากประเทศอังกฤษ ผ่านทางทะเลไปประเทศสหรัฐอเมริกาในระหว่างศตวรรษที่ 19 โดยการลงทุนของชาวอังกฤษ ซึ่งผู้มั่งคั่งลงทุนมหาศาลในกิจการของประเทศสหรัฐอเมริกา ดังนั้น ผู้ลงทุนจึงต้องการตรวจสอบอย่างเป็นอิสระเกี่ยวกับเงินที่นำไปลงทุน ผู้ตรวจสอบได้นำวิธีการตรวจสอบเข้าไปเผยแพร่และปรับใช้กับอาณานิคมของอังกฤษ ความต้องการสอบบัญชีของชาวอังกฤษเกิดขึ้นภายใต้กฎหมายที่เรียกว่า พระราชบัญญัติบริษัทอังกฤษ (British Companies Act) แก่ผู้ลงทุน แต่ประเทศสหรัฐอเมริกายังไม่มีกฎหมายแนะนำเรื่องการตรวจสอบบัญชี เนื่องจากผู้ประกอบการเองเป็นผู้ต้องการให้มีการตรวจสอบ และความต้องการเหล่านี้มุ่งเน้นในการตรวจสอบ โดยการใช้อำนาจวิเคราะห้เปรียบเทียบและเมื่อกิจการต้องการระดมทุนจากภายนอกกิจการ จึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบบัญชีขึ้นมา

เหตุการณ์ที่สำคัญรวมถึงกฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของการตรวจสอบภายใน และการควบคุมภายในของประเทศสหรัฐอเมริกาสามารถสรุปพอสังเขปได้ดังนี้

ตารางที่ 1 วิวัฒนาการเหตุการณ์สำคัญรวมถึงกฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติที่สำคัญของการตรวจสอบภายใน ประเทศสหรัฐอเมริกา

ปี	เหตุการณ์
พ.ศ.2520	Foreign Corrupt Practices Act
พ.ศ.2522	SEC (US) กำหนดให้ผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนรายงานการควบคุมภายในด้านการเงิน
พ.ศ.2528	ก่อตั้ง Tread way Commission หลังจากเหตุการณ์การล้มเหลวทางธุรกิจขององค์กรธุรกิจสำคัญ ๆ
พ.ศ.2528	รายงานของ Tread way Commission เน้นถึงความสำคัญของการควบคุมภายในที่เหมาะสม และความสำคัญของคณะกรรมการตรวจสอบ รวมทั้งหน่วยงานตรวจสอบภายในองค์กร
พ.ศ.2533	ก่อตั้ง The Committee of Sponsoring Organizations รับรองโดย Cadbury Rutteman Hampel และ Tumbull และได้ออกรายงาน COSO Report: Internal Control Integrated Framework ในปี พ.ศ.2535
พ.ศ.2545	การประกาศใช้กฎหมายในสหรัฐอเมริกาที่เรียกว่า Sarbanes - Oxley Act of 2002 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ได้รับความสนใจและส่งผลกระทบในโลกธุรกิจอย่างมาก เป็นกฎหมายที่มีผลใช้บังคับกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ของสหรัฐอเมริกาบริษัทจดทะเบียนจึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรวมทั้งให้ความสำคัญกับการควบคุมภายในมากขึ้นเพื่อปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ปัจจุบัน	ปัจจุบัน การล้มเหลวของธุรกิจขนาดใหญ่จากประเด็นต่าง ๆ อาทิ การทุจริต นอกจากนี้ระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันก็เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา อาทิ เช่น การก่อการร้าย และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.4 วิวัฒนาการการตรวจสอบภายในของประเทศไทย

วิวัฒนาการการตรวจสอบภายในอาจเริ่มต้น จากการเป็นหน่วยงานในแผนกหนึ่งของฝ่ายบัญชีซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง และการอนุมัติรายการรับเงินและจ่ายเงินว่าตรงตามเอกสารหรือตามนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติที่ผู้บริหารกำหนดไว้หรือไม่ ต่อมาการตรวจสอบภายในได้ขยายขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบออกไปในกิจกรรมด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการบัญชีและการเงินไปในทุกๆ ด้านภายในองค์กรและมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อผู้บริหารระดับสูงไม่ใช่อยู่ภายใต้ผู้บริหารฝ่ายบัญชีและการเงินอีกต่อไป ในแวดวงของประเทศไทยการตรวจสอบภายในได้รับการยอมรับและมีหลักฐานปรากฏเมื่อ พุทธศักราช 2505 ในระเบียบการจ่ายเงินคลังซึ่งระบุให้ส่วนราชการแต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในข้อ 50 โดยการตรวจสอบดังกล่าวได้ให้มีการแต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พร้อมทั้งมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการรายงานผลการตรวจสอบภายในระยะเวลาที่กำหนด แม้ว่าจะไม่มีการระบุคุณสมบัติพื้นฐาน ความรู้และตำแหน่งผู้ตรวจสอบภายในไว้อย่างเป็นทางการ แต่นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ส่วนภาคเอกชนปีพุทธศักราช 2521 ผู้ตรวจสอบภายในบริษัท ปูนซีเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งชมรมผู้ตรวจสอบภายในขึ้นเพื่อประสานงานกับสถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (สหรัฐอเมริกา) ในปี 2523 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เปิดสอนวิชาการตรวจสอบภายใน เป็นวิชาเอกเลือกให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 3-4 ในหลักสูตรปริญญาตรีทางการบัญชี ในปี 2532 ได้ก่อตั้งสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (สทท.) โดยชมรมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยได้ส่งตัวแทนไปเข้าร่วมการประชุม The Global Forum ที่มลรัฐฟลอริดา สหรัฐอเมริกา ในปี 2539 และสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนระดับประเทศ (The National Affiliation) ของผู้ตรวจสอบภายในประเทศสหรัฐอเมริกา (The Institute of Internal Auditor :IIA) ในปีต่อมา และในปี 2541 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้ออกประกาศให้บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องจัดให้มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีคณะกรรมการการตรวจสอบ จากนั้นสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน ได้ประกาศมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในและประมวลจรรยาบรรณใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับ IIA ในปี 2545 และปัจจุบันสถาบันการศึกษาต่างๆ ได้เปิดสอนวิชาการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) เป็นวิชาบังคับสำหรับนักศึกษาเอกการบัญชีและเป็นวิชาเลือกเสรีสำหรับนักศึกษาในและนอกคณะ จันทนา สาขาการ และคณะ (2548 : 28-34)

สำหรับในกรณีประเทศไทยถึงแม้การตรวจสอบภายในจะเริ่มมีขึ้นมานานแล้วแต่ก็เพิ่งจะทวีความสำคัญและวิวัฒนาการเป็นที่ยอมรับมากขึ้นเมื่อไม่นานนัก โดยสามารถสรุปพอเป็นสังเขปเกี่ยวกับเหตุการณ์ และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญที่สนับสนุนบทบาทของการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในได้ดังนี้

ตารางที่ 2 วิวัฒนาการเหตุการณ์ที่สำคัญของการตรวจสอบภายในในประเทศไทย

ปี	เหตุการณ์
พ.ศ.2532	ผู้ประกอบการวิชาชีพตรวจสอบภายในได้รวมตัวกันก่อตั้งสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (สทท.)
พ.ศ.2540	วิกฤตเศรษฐกิจ ส่งผลให้ธุรกิจต้องประสบปัญหาที่มีความต้องการการบริหารจัดการที่ดี
พ.ศ.2542	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
พ.ศ.2542	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้เสร็จสิ้น ซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่เป็นอิสระจำนวน 3 คน
พ.ศ.2544	คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544
พ.ศ.2545	ปีที่แรกที่ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รมรณรงค์การกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน
พ.ศ.2545	ธนาคารแห่งประเทศไทย ปรับปรุงและเผยแพร่แนวทางปฏิบัติเรื่องโครงสร้างคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์
พ.ศ.2546	รัฐบาลจัดตั้ง "คณะกรรมการธรรมาภิบาลแห่งชาติ" ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรีและคณะกรรมการจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

ในต่างประเทศพัฒนาการของแนวปฏิบัติรวมทั้งหลักการต่าง ๆ จะมาจากคณะกรรมการที่ประกอบไปด้วยตัวแทนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาร่วมกันกำหนดแนว

ปฏิบัติ รวมทั้งหลักการสำคัญ เช่น COSO Report 1992 และเมื่อหน่วยงานที่กำกับองค์กรอื่น อาทิเช่น ตลาดหลักทรัพย์ พิจารณาเห็นสมควรและเหมาะสมจึงประกาศให้ใช้แนวปฏิบัตินั้น ๆ กับองค์กรที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล แต่สำหรับประเทศไทยนั้น เนื่องจากการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เริ่มมีบทบาทสำคัญมาในระยะเวลาไม่นาน ดังนั้นหน่วยงานกำกับต่าง ๆ ส่วนใหญ่จึงยึดแนวปฏิบัติ และหลักการที่เป็นมาตรฐานของสากลเป็นหลัก

1.5 ความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือ การประเมินการควบคุมขององค์กรเพื่อให้มั่นใจว่า องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้ค่าใช้จ่ายและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยความเสี่ยงของกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดทิศทางการทำงานของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการตรวจสอบภายใน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2548 : 8-9)

การตรวจสอบภายในเป็นกิจกรรมประเมินผลอิสระในการทำงาน เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และกระบวนการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ (สมาคมผู้ตรวจสอบภายในของสหรัฐอเมริกา) โดยนำแนวปฏิบัติงานที่เป็นระบบ และมีการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์กร เพื่อให้ได้ผลตอบแทนระยะยาว และได้รับการพัฒนาให้มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคง และยั่งยืน โดยการตรวจสอบภายในที่มีส่วนผลักดันในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกัน (อุษณา ภัทรมนตรี 2545: 1-18, 1-19)

- ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดีและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency)
- ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility) ซึ่งเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใส และความสามารถตรวจสอบได้ (Audit Ability)
- ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) เพราะการตรวจสอบเป็นการประเมินวิเคราะห์ และเปรียบเทียบข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน

- เป็นมาตรการถ่วงดุลทางอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้การจัดสรร การใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

- ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) การตรวจสอบช่วยลดโอกาสของการประทุพม์ไม่ชอบ การทุจริต หรือเหตุการณ์ความเสี่ยงที่สูงเกินกว่าที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้ โดยการสื่อสารให้ทราบตัวชี้วัดการทุจริต และเพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างทันกาล

กวี วงศ์พุ่ม (2546: 17-19) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ทั่วไปของการตรวจสอบภายใน มีดังนี้

1. เพื่อประเมิน และทดสอบระบบควบคุมภายในองค์กร
2. เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับการควบคุมภายใน
3. เพื่อติดตามการปฏิบัติตามข้อกำหนดโดยหน่วยงานภายนอกและกฎระเบียบภายในองค์กร
4. เพื่อสอบทานประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งการประหยัดในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อปฏิบัติงานพิเศษตามความต้องการของผู้บริหารระดับสูงและการตรวจสอบภายในจึงรวมถึงการทดสอบ การประเมินความเสี่ยงพอ และควมมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของแต่ละองค์กรเกี่ยวกับคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น

อย่างไรก็ดี วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในมักแตกต่างกันไปตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการและการให้ความสำคัญของผู้บริหารภายในองค์กร

1.6 ขอบเขตของการตรวจสอบภายใน

สถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors: IIA) (กวี วงศ์พุ่ม 2546 : 20-22) ได้กำหนดขอบเขตของการตรวจสอบภายในไว้ 3 ระบบ ดังนี้

1.6.1 ระบบการบริหารความเสี่ยง เป็นการดำเนินการเพื่อเพิ่มโอกาสที่จะได้รับผลที่ดี และลดโอกาสที่จะได้รับผลในทางที่ไม่ดี โดยการควบคุมสาเหตุของความเสี่ยงที่เป็นปัจจัยภายใน และดำเนินการเพื่อลดผลกระทบจากความผันผวนของปัจจัยภายนอกที่กิจการไม่สามารถควบคุมได้ ทั้งนี้เพราะความเสี่ยงมีอยู่หลายด้านเช่นความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ความเสี่ยงจากการทุจริต ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ความเสี่ยงจากระบบและความเสี่ยงด้านชื่อเสียง

1.6.2 ระบบการควบคุมภายใน และการบัญชี กิจการต้องมีการทดสอบความถูกต้องในการคำนวณบัญชีและเอกสารในการควบคุมนั้น ต้องมีการทดสอบความถูกต้องในเรื่องการคำนวณ มีการทำงานกระทบยอด การสอบทาน การใช้บัญชีคุมและการจัดทำบทลง ซึ่งมีการทำงานกระทบยอดเงินฝากธนาคารทุกสิ้นเดือน มีการอนุมัติ และควบคุมเอกสาร คือในการบันทึกบัญชี หรือการนำเอกสารไปใช้นั้นจะต้องมีการผ่านขั้นตอน และมีการผ่านอนุมัติก่อนเสมอมีการเปรียบเทียบ ข้อมูลภายนอก หรือมีการยืนยันจากบุคคลภายนอกมีการเปรียบเทียบยอดในบัญชีกับผลการตรวจนับเงินสด ทรัพย์สิน และสินค้าคงเหลือมีการป้องกันบุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินและการบัญชีมาใช้ข้อมูลร่วมกัน และมีการเปรียบเทียบผลงานที่เกิดขึ้นกับงานที่ตั้งไว้และหาสาเหตุเพื่อนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงานในช่วงถัดไป

1.6.3 ระบบธรรมาภิบาล งานตรวจสอบภายในจะมีส่วนช่วยให้เกิดกระบวนการธรรมาภิบาลในองค์กร ด้วยการประเมินและปรับปรุงให้ดีขึ้นในเรื่องต่างๆ คือ มีการจัดทำ เผยแพร่คุณค่า และเป้าหมายขององค์กรให้มีการติดตาม ดูแลผลความสำเร็จตามเป้าหมายนั้นตลอดเวลาให้มีความแน่ใจต่อความรับผิดชอบในหน้าที่ของพนักงานและการรักษาคุณค่าขององค์กรไว้อย่างสม่ำเสมอขอบเขตของการตรวจสอบภายในนั้นอาจจะมองในด้านที่กว้างออกไปด้วยการพิจารณาถึงระบบการวางแผนการดำเนินงาน การสั่งการหรือการอำนวยความสะดวกการใช้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง

การตรวจสอบภายใน (Internal Audit) มีบทบาททำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมภายในที่เหมาะสมและการควบคุมเหล่านั้น ได้รับการปฏิบัติตามภายในองค์กรตลอดจนมีการนำระบบการบริหารความเสี่ยงมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ช่วยถ่วงดุลอำนาจไม่ให้มีการใช้อำนาจในทางที่ผิดผู้ตรวจสอบภายในก็เหมือนกับเป็นผู้ที่มารองอีกชั้นหนึ่ง เพื่อให้ผู้ที่เป็นเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นนั้นเกิดความมั่นใจ ซึ่งการตรวจสอบภายใน ถือเป็นกลไกอย่างหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้เกิดการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมยิ่งขึ้น ในบางครั้งผู้ปฏิบัติงานกันมานาน แม้ว่าจะมีความชำนาญ แต่ก็อาจทำให้ประมาท โดยละเลยบางจุดที่ควรจะต้องควบคุมไป หากผู้ตรวจสอบภายในพบก็มีการเตือนให้ทำอย่างระมัดระวังมากขึ้น ซึ่งเสมือนสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า

ดังนั้น หากองค์กรสนับสนุนให้เกิดกระบวนการทั้งสาม จะสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ และช่วยส่งเสริมให้การกำกับดูแลกิจการดีเจริญงอกงาม เพื่อสร้างมูลค่าให้แก่ผู้ได้เสียทุกฝ่ายในองค์กร (สมชาย วิวัฒนาวัฒนา 2549 : 1-3)

1.7 บทบาทหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

1.7.1 บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตรวจสอบภายใน คือ เจ้าหน้าที่ในองค์กรซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องมือหรือเป็นที่ปรึกษาของฝ่ายบริหาร มีภารกิจด้านตรวจสอบ การวิเคราะห์และประเมินระบบงานและการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อมูลและเสนอแนะมาตรการแก้ไขปรับปรุงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการประหยัดเป็นสำคัญ

บทบาทการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ซึ่งได้เปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติที่บุคคลภายนอก มักมองในด้านลบมาเป็นการส่งเสริมให้งานประสบความสำเร็จหรือเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร ผู้ตรวจสอบภายในควรทำหน้าที่เป็นหูเป็นตาโดยรับฟังข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและประสานงานหรือให้คำปรึกษาในการปรับปรุงให้งานทุกส่วนดำเนินไปอย่างสอดคล้องและนำไปสู่เป้าหมายรวมขององค์กร ทั้งนี้ แนวคิดในการปฏิบัติงานตรวจสอบสมัยใหม่ รวมถึง

1. พัฒนางานให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหารซึ่งฝ่ายบริหารเป็นลูกค้าที่สำคัญของงานตรวจสอบภายใน เน้นการตรวจสอบที่เรียกว่าการตรวจสอบเพื่อการบริหาร โดยเสนอข้อมูลที่สำคัญเพื่อการบริหารและตัดสินใจ เช่น การเพิ่มกำไร การลดต้นทุน และผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ การตรวจสอบแบบนี้กล่าวกันว่าผู้ตรวจสอบต้องคิดเคียงผู้บริหาร และควรเสนอข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการ ไม่ใช่รายงานในเรื่องเล็กน้อยๆ หรือรายงานแต่ความผิดพลาดด้านบัญชี

2. การตรวจสอบผลการประเมินความเสี่ยง โดยผู้ตรวจสอบต้องเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเพียงพอ เพื่อเลือกกิจกรรมการตรวจสอบที่มีระดับความเสี่ยงสูง รวมทั้งการวางแผนและกำหนดเทคนิคการตรวจสอบที่จะลดความเสี่ยงในด้านการตรวจสอบให้น้อยที่สุด

3. การตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม เป็นการตรวจสอบโดยมีการประชุมประสานงานกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ตรวจสอบ ทั้งในการวางแผนและแก้ไขปัญหาของกิจการร่วมกัน และเป็นการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับผลการตรวจสอบ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการแก้ไขและบริหารงาน

4. การติดตามแนวความคิดทางการบริหารใหม่ ผู้ตรวจสอบต้องศึกษาความรู้ที่ทันสมัย เช่น แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารเชิงคุณภาพ การบริหารแบบทันเวลา การปรับกระบวนการทางธุรกิจ การประเมินผลการควบคุมตนเอง การหาวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อเสนอแนะกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร

1.7.2 หน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน คือ ปฏิบัติงานโดยเป็นอิสระในการตรวจสอบและประเมินผล การดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์กรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้หน่วยงานตรวจสอบภายในจะรับผิดชอบในการวิเคราะห์ ประเมิน ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข และการให้ข้อมูล เพื่อเป็นการสนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในยัง รวมถึงการสนับสนุนให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ขอบเขตของการตรวจสอบภายใน รวมถึงการประเมินความเสี่ยงและความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในขององค์กร รวมทั้งคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวของผู้ตรวจสอบภายใน จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายแห่งความสำเร็จได้จะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในอาชีพและเทคนิคในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อีกทั้งผู้ตรวจสอบภายในก็ต้องเพิ่มคุณภาพให้กับตนเองทั้งในด้านความรู้ความสามารถ และเป็นผู้รอบรู้ในวิชาชีพ และความรู้ในสาขาอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และคุณสมบัติของตนเอง เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของฝ่ายบริหารและผู้รับการตรวจ

หน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

1. พิจารณารiskและลดความเสี่ยง เพื่อกำหนดระบบการควบคุมความเสี่ยงนั้นๆ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการตรวจสอบ
2. ควบคุมดูแลกิจกรรม ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องจัดเตรียมตารางการตรวจสอบ ทำการวางแผนการตรวจสอบว่ามีกิจกรรมใดบ้างที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแล
3. สอบทานการดำเนินงานหรือแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ และมีแผนการปฏิบัติเป็นไปตามที่กำหนด
4. สอบทานระบบการทำงานที่มีผลกระทบที่สำคัญต่อการดำเนินงานและการรายงานว่ามี การปฏิบัติงานที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย แผนงาน ระเบียบและข้อกำหนดต่างๆ รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
5. สอบทานและรายงานความน่าเชื่อถือได้และความครบถ้วนของข้อมูลทางการเงินระบบการควบคุมภายในขององค์กร และปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ตลอดจนวิธีการที่ใช้ในการวัดผลการทำงานและวิเคราะห์งาน

6. สอบทานความเหมาะสมของการเก็บรักษา ควบคุมทรัพย์สินขององค์กร และตรวจสอบว่ามีอยู่จริง

7. วิเคราะห์และประเมินว่ามีการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และมีความคุ้มค่า

8. ทำการรายงานการตรวจสอบภายในเสนอต่อฝ่ายบริหารระดับสูง เนื่องจากฝ่ายบริหารระดับสูงจำทำการตัดสินใจบนฐานข้อมูลของรายงานที่ได้รับ ซึ่งฝ่ายบริหารจะตัดสินใจโดยอาศัยความถูกต้องและความรวดเร็วของรายงานการตรวจสอบ โดยผู้ตรวจสอบจะสอบทานความถูกต้องเวลาที่เหมาะสมและความเหมาะสมของรายงาน ดังนั้น การตัดสินใจของฝ่ายบริหารบนรายการตรวจสอบที่ถูกต้องจึงมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

1. คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตรวจสอบภายใน

1.1 มีความรู้ ความชำนาญ ในการปรับใช้กับมาตรฐานการประกอบวิชาชีพการตรวจสอบภายในและเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นต่อการตรวจสอบภายใน

1.2 มีความรอบรู้เข้าใจในหลักการบริหาร และเทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และประเมินการบริหารงานขององค์กร ที่แตกต่างไปจากหลักการบริหารที่ดี

1.3 มีความรอบรู้ ความเชี่ยวชาญในความรู้วิชาการด้านต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ การเงิน กฎหมายธุรกิจ ภาษีอากร ระบบคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เป็นต้น

1.4 มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การทำความเข้าใจในเรื่องต่างๆ การวิเคราะห์ การประเมินผล การเขียนรายงาน และการมีเทคนิคในการนำเสนองานที่ดี

1.5 มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร การวางแผนงาน การจัดทำงบประมาณ การบริหารงาน และการควบคุมคุณภาพงาน

2. คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน

2.1 มีคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยมีความซื่อสัตย์สุจริตและจริงใจต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงานทุกคน

2.2 มีความมั่นใจในตัวเอง โดยมีความรอบรู้ในสิ่งที่ตนทำอยู่เป็นอย่างดี

2.3 ความเชื่อมั่นในการทำนั้นๆ ซึ่งความเชื่อมั่นในตนเองจะทำให้เกิดความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

2.4 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี วางตัวเป็นกลาง รู้จักกาลเทศะ มักทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับการตรวจ

2.5 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และพัฒนาตนเองด้วยการหาความรู้ใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

2.6 มีความเชื่อมั่นในอุดมการณ์ หลักการที่ถูกต้อง กล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ได้วิเคราะห์และที่สามารถประเมินได้จากการตรวจสอบ

2.7 มีความอดทน หนักแน่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ไม่ควรสรุปว่าคำบอกกล่าวที่ได้รับนั้นเป็นจริง จนกว่าจะได้พิจารณาเหตุผลที่ชัดเจนเสียก่อน

2.8 มีปฏิภาณไหวพริบ มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและตัดสินใจปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเที่ยงธรรม

2.9 เป็นผู้วิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ติดตามวิวัฒนาการใหม่ๆ มีความคิดริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ และมีมุมมองในการแก้ปัญหาแบบผู้บริหาร

จริยธรรมทางวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน

ลักษณะบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของงานตรวจสอบภายในเอื้ออำนวยให้ผู้ตรวจสอบภายในได้รับทราบข้อมูลหรือเหตุการณ์ที่เป็นความลับของหน่วยงานภายในองค์กร ทำให้ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องหาจุดยืนในการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งอาศัยเพียงความรู้ความสามารถในการตรวจสอบอย่างเดียวนั้น ก็ไม่สามารถทำให้ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ตรวจสอบ มีอาชีพสมบูรณ์ได้ นั่นคือ ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีจริยธรรมแห่งวิชาชีพ ดังนั้น ทางสภาวิชาชีพจึงได้บัญญัติจริยธรรมแห่งวิชาชีพขึ้น เพื่อให้สมาชิกที่ปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายในได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติตนดังต่อไปนี้

1. ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต มีจุดมุ่งหมายและขยันขันแข็งในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ

2. ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีความภักดีต่อองค์กรโดยการให้ความร่วมมือแก่กิจการขององค์กร และหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือไม่เหมาะสมกับวิชาชีพ

3. ผู้ตรวจสอบภายในหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ ที่อาจจะมีข้อขัดแย้งในส่วนได้เสียกับองค์กร หรืออันอาจจะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในละเลยจากจุดมุ่งหมายในการตรวจสอบ หรือละเลยจากหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่

4. ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่รับผลตอบแทน ของขวัญจากพนักงาน หรือผู้ที่มาติดต่อกับองค์กร หากไม่ได้รับความยินยอมจากฝ่ายบริหารระดับสูง

5. ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความระมัดระวังในการใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวคน หรือ ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้

6. ผู้ตรวจสอบภายในเมื่อจะแสดงข้อคิดเห็นต้องใช้ความระมัดระวังโดยจะต้องมีหลักฐานจากข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ รายงานของผู้ตรวจสอบภายในต้องแสดงถึงข้อเท็จจริงที่หากละเว้นไม่เปิดเผยแล้ว จะทำให้เป็นการบิดเบือนรายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และปกปิดกิจกรรมที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย

7. ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องพยายามอย่างไม่หยุดยั้งในการปรับปรุงตนเพื่อให้เกิดความชำนาญและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

การกำหนดจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในนั้นไม่ใช่บทบังคับที่กำหนดโทษไว้ แต่เป็นสิ่งที่คอยเตือนผู้ตรวจสอบภายในให้ระลึกถึงสิ่งที่ควรกระทำด้วยความซื่อสัตย์ด้วยคุณพินิจที่สูงุมรอบคอบ และเพียบพร้อมด้วยความกล้าหาญอันเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ผู้ตรวจสอบภายใน และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดศรัทธาในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (กัญญา เดือนนวล 2545 : 19-20)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (2546 : 20-28) หน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในไว้ดังนี้

1. สอบทานและรายงานความเชื่อถือได้และความครบถ้วนของข้อมูลทางการเงิน การปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการที่ใช้ในการวินิจฉัย และวัดผลการดำเนินงาน
2. สอบทานการดำเนินงานหรือแผนงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด มีกระบวนการกำกับดูแลที่ดีและเหมาะสม
3. สอบทานระบบงานที่มีผลกระทบสำคัญต่อการดำเนินงานและการรายงานว่าได้มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. สอบทานความเหมาะสมของการเก็บรักษาทรัพย์สินและทดสอบว่าทรัพย์สินนั้นมีอยู่จริง
5. ประเมินว่าการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

สรุปได้ว่าหน้าที่หลักของผู้ตรวจสอบภายใน ได้แก่ การตรวจสอบและประเมินผล การดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร รวมถึงการประเมินความเพียงพอและความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในขององค์กร ด้วยการใช้เทคนิคการตรวจสอบด้วยวิธีต่างๆ ทั้งเชิงปริมาณ

และเชิงคุณภาพ เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และการประหยัดเป็นสำคัญ

1.8 ประเภทของการตรวจสอบภายใน

ในอดีตการแบ่งประเภทงานตรวจสอบภายในมักจะแบ่งตามกิจกรรมที่เข้าไปตรวจสอบ หรือให้บริการ อาทิ เช่น การตรวจสอบทางการเงิน การตรวจสอบการปฏิบัติการ การตรวจสอบรายงานสารสนเทศ เป็นต้น อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาลงไปรายละเอียดจะเห็นได้ว่าการตรวจสอบในกิจกรรมใดๆ สามารถแบ่งงานตรวจสอบภายในได้ 2 ลักษณะคือ การบริการให้ความเชื่อมั่น และการบริการให้คำปรึกษา (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2548: 15-17)

1.8.1 การบริการให้ความเชื่อมั่น หมายถึงการตรวจหลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อนำมาประเมินผลอย่างเป็นอิสระในกระบวนการบริหารความเสี่ยงการควบคุม และการกำกับดูแล กิจกรรมที่ดีขององค์กร โดยต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบตามมาตรฐานวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งแบ่งออกได้หลายด้าน อาทิเช่น การตรวจสอบการดำเนินงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพความมีประสิทธิภาพและความประหยัด การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การตรวจสอบทางการเงิน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การตรวจสอบสารสนเทศ การให้บริการทางวิชาชีพในเรื่องต่างๆ

1.8.2 การบริการให้คำปรึกษา หมายถึง กิจกรรมให้คำแนะนำ และให้บริการที่เกี่ยวข้องกับองค์คุณลักษณะและขอบเขตของงานเป็นไปตามความตกลงร่วมกันกับองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งตัวอย่างกิจกรรมงานให้คำปรึกษา อาทิเช่น การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การอำนวยความสะดวก การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม

การตรวจสอบภายในตามแนวคิดสมัยใหม่ เป็นบริการให้หลักประกันหรือให้ความเชื่อมั่น ซึ่งสามารถแยกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 6 ประเภท ดังนี้ (จินทนา สาขากร,นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร 2550: 4-15-4-19)

1. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Audit) เป็นการตรวจสอบการบันทึกรายการต่างๆ ในบัญชี ข้อมูลต่างๆ ทางการเงินได้จัดทำอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม และเชื่อถือได้ ซึ่งจะครอบคลุมถึงการจัดวางระบบการป้องกันดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินขององค์กรให้ปลอดภัย รวมถึงการประเมินระบบการควบคุมภายในของงบบัญชีและการเงิน (Financial Control) ที่วางไว้

การตรวจสอบทางการเงิน เป็นการตรวจสอบมุ่งเน้นผลในอดีตที่เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งเป็น การตรวจสอบในเชิงค้นหา (Detective Audit) ข้อผิดพลาดในอดีตเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

(Corrective Audit) โดยทั่วไปผู้ตรวจสอบภายในไม่มุ่งเน้นการตรวจสอบทางการเงิน เนื่องจากผู้สอบบัญชีได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานการตรวจสอบงบการเงินเป็นประจำทุกงวดบัญชี แต่ถึงอย่างไรในองค์กรขนาดใหญ่ยังคงให้ผู้ตรวจสอบทางการเงิน เพื่อช่วยปกป้องการทุจริต และข้อผิดพลาด รวมถึงช่วยปกป้องรักษาทรัพย์สินขององค์กรอีกด้วย

2. การตรวจสอบการปฏิบัติการ (Operational Audit) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) และความคุ้มค่า (Economy) ของกิจการนั้น การตรวจสอบประเภทนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพื่อมุ่งต่อผลในอนาคต ซึ่งเป็นการตรวจสอบในเชิงป้องกัน (Preventive Audit) ผู้ตรวจสอบภายในมักมุ่งเน้นการตรวจสอบการปฏิบัติการเนื่องจากผู้บริหารต้องทราบถึงปัญหาข้อบกพร่อง อุปสรรคที่ทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งการตรวจสอบการปฏิบัติการแบ่งได้ 4 ลักษณะงาน คือ

2.1 การตรวจสอบการจัดการ (Organization Audit)

2.2 การตรวจสอบระบบงาน (System Audit)

2.3 การตรวจสอบหน้าที่ของงาน (Function Audit)

2.4 การตรวจสอบโครงการ (Program Audit)

3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Audit) เป็นการตรวจสอบเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงาน และการควบคุมทางด้านการบริหาร ให้กระทำอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน และมีความเป็นอิสระ โดยจะมุ่งเน้นผลประโยชน์ในอนาคตต่อฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพต่อองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Audit) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กรว่าได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดนั้น ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรหรือไม่

ข้อกำหนดจากภายนอกองค์กร เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติต่างๆ ของทางราชการและหน่วยงานกำกับดูแล และข้อกำหนดจากภายในองค์กร ซึ่งการตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดนั้น เป็นการประเมินการควบคุมทางการปฏิบัติตามข้อกำหนด

5. การตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Audit) เป็นการตรวจสอบงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์

6. การตรวจสอบพิเศษ (Special Audit) เป็นการตรวจสอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารเป็นกรณีพิเศษหรือกรณีทุจริต หรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต หรือกรณีที่มีเหตุอันควรว่าอาจจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต ซึ่งมีการตรวจสอบพิเศษ อาทิเช่น

- การตรวจสอบสืบสวน (Investigative)
- การตรวจสอบทุจริต (Fraud Audit)
- การตรวจสอบความซื่อสัตย์ (Probity Audit)
- การตรวจสอบตามโปรแกรม (Program Audit)

การตรวจสอบข้างต้นนี้ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถตรวจสอบพร้อมกับงานตรวจสอบหน่วยงานหรืออาจจะแยกตรวจสอบทีละประเภทก็ได้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ และนอกจากการตรวจสอบภายในทั้ง 6 ประเภทดังกล่าวแล้ว ยังมีการตรวจสอบประเภทอื่นๆ อีก อาทิเช่น

- การตรวจสอบสภาพแวดล้อม (Environmental Audit)
- การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)
- การตรวจสอบทางสังคม (Social Audit)

1.9 ประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

อุษณา ภัทรมนตรี (2545:21-22) ได้กล่าวว่า ประโยชน์ของการตรวจสอบภายในเพื่อเป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมเพิ่มมูลค่าขององค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับผลตอบแทนระยะยาวสูงสุด และองค์กรได้รับการพัฒนาให้มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืน การตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จดังกล่าวได้เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency) ซึ่งเป็นข้อเรียกร้องและความต้องการจากสังคมภายในประเทศและจากผู้ลงทุนต่างชาติ ป้องกันการประพฤติมิชอบหรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

2. ส่งเสริมให้มีเกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility) โดยกำหนดว่ารายจ่ายทุกรายการที่บันทึกบัญชีได้ต้องมีหลักฐาน หากไม่มีหลักฐานหรือพิสูจน์ไม่ได้ว่าใครเป็นผู้รับ ไม่ให้ถือเป็นรายจ่ายทางบัญชี ทำให้องค์กรได้ข้อมูลหรือรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ ซึ่งเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใส และความสามารถตรวจสอบได้ในระยะต่อมา

3. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) ขององค์กร เพราะการตรวจสอบเป็นการประเมิน วิเคราะห์ เปรียบเทียบ ข้อมูลทางด้านในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน ระบบบัญชี รวมทั้งระบบสารสนเทศของทั้งองค์กร จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รัดกุม ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา ที่สำคัญคือ ควรช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานแต่ไม่ลดประสิทธิภาพประสิทธิผลของงาน เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการประสานงานและลดปัญหาความไม่เข้าใจในนโยบาย

4. เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้การจัดการการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5. ให้สัญญาเตือนภัยล่วงหน้าของการประทุติไม่ชอบหรือการทุจริตในองค์กร จึงลดโอกาสความร้ายแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพิ่มโอกาสของความสำเร็จของงาน

สรุปได้ว่าการตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการข้อมูลแก่ฝ่ายบริหารและเป็นหลักประกันขององค์กรในด้านการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ทั้งในด้านการเงินและการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์กร รวมทั้งการเป็นผู้ให้คำปรึกษากับฝ่ายบริหารในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและดูแลให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ในการศึกษาได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพมากล่าวไว้ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างผลประโยชน์และต้นทุนที่เกิดขึ้นในการทำงานพร้อมทั้งปัจจัยที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย บุคลากร เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องจักร อุปกรณ์ พลัง และเงินทุน หรือกิจกรรมต่างๆ เช่น การดำเนินการ ฯลฯ กล่าวคือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมักหมายถึง การปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (efficiency)

สำหรับความหมายหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพในการทำงาน” นั้น มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ (อริย์ คงอำนาจ 2552: 14)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

แกทซ์และคาห์น (Katz and Kahn 1978, อ้างถึงใน อริย์ คงอำนาจ 2552 : 15) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพองค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสพการณ์ ความรู้สึกผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพองค์กรด้วย

ไซมอน (Simon 1960, อ้างถึงใน อริย์ คงอำนาจ 2552 : 15) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐ ก็ควรบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548: 16) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การจัดระบบงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมขององค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน ซึ่งทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

พันธ์พงศ์ เกียรติกุล (2544 : 20) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) การทำงานดี ถูกต้อง รวดเร็ว และสิ่งอื่นๆ ที่ทำให้เห็นได้ว่าเป็นการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม

วัชร ฐวธรรม (2523 : 246) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) การปฏิบัติงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ขัดกับสังคม คือ การทำงานเร็ว และได้งานดี

อุษณา ภัทรมนตรี (2545 : 16) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะบริหารงานให้มีขั้นตอนกระบวนการที่ดี ทำให้ได้ผลผลิตมากที่สุดเมื่อเทียบกับสิ่งนำเข้า และมีของเสียหรือความสูญเปล่าที่น้อยที่สุด

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 323) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานที่เน้นการให้ความสำคัญกับการใช้เวลา การใช้เงินและการใช้คนในการปฏิบัติงานนั้นๆ ซึ่งคำนึงถึงความถูกต้องในการปฏิบัติงานด้วย

Goodwin (2003 : 209-222 อ้างถึงใน อัมพันธ์ฉายา โสดา 2550 : 21) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน (Job Efficiency) หมายถึง ปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ นั่น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นๆ ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกรู้สีกู้มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย จากแนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักวิชาการและนักทฤษฎีต่างๆ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์

2.2 ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

มาตรฐานการตรวจสอบและจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ (2545 : 1) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน หมายถึง การทำหน้าที่ในการตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการปฏิบัติงานตามลำดับโครงสร้างและนโยบายการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อารวย ดีเลิศ (2549 : 57) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การจัดระบบการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ตามที่ได้รับมอบหมาย ให้มีหลักการทำงานที่ดี ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เสนอรายงานการตรวจสอบภายในภายในระยะเวลาที่กำหนด และผลงานการตรวจสอบภายในสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน และเป็นประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างแท้จริง

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน หมายถึง การปฏิบัติงานตรวจสอบตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด โดยผลงานที่ได้มีคุณภาพ ถูกต้อง โปร่งใส เป็นที่พอใจและยอมรับของผู้รับตรวจและเพิ่มคุณค่าให้องค์กร

การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จและสร้างประโยชน์ต่อองค์กรได้ขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2548 : 21)

1. นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร การปฏิบัติงานตรวจสอบจะพัฒนาไปได้มากน้อยเพียงใดนั้น ต้องมาจากนโยบายของคณะกรรมการขององค์กร คณะกรรมการตรวจสอบและฝ่ายบริหารที่จะต้องกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และที่สำคัญคือการสนับสนุนงานตรวจสอบภายในด้านต่างๆ ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน (Internal Audit Charter) และกฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee Charter) ให้มีความชัดเจน เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีระบบการกำกับดูแลและการควบคุมภายในที่ดีมีคุณภาพโดยฝ่ายบริหารจะต้องสนับสนุนด้านการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายใน การกำหนดสายบังคับบัญชาให้ขึ้นตรงต่อผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการตรวจสอบ การมอบอำนาจการตรวจสอบให้เหมาะสมต่อหน้าที่การติดตาม การสั่งการ และการสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการตรวจสอบ

2. ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ โดยงานตรวจสอบเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ และการประเมินผลซึ่งต้องใช้ข้อมูลทั้งด้านการเงิน การบัญชี และข้อมูลการปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและหากองค์กรมีความพร้อมของงานระบบสารสนเทศ ก็นับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้งานตรวจสอบประสบผลสำเร็จ

3. ความเข้าใจและการยอมรับของผู้ตรวจสอบ โดยการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเรื่อง การตรวจสอบภายในของฝ่ายบริหาร ผู้สอบบัญชี ผู้รับตรวจหรือแม้กระทั่งผู้ตรวจสอบภายในด้วยกันเองจะทำให้เกิดความเข้าใจในงานตรวจสอบและการยอมรับของการตรวจสอบภายใน

4. ความรู้ ทักษะ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน โดยผู้ตรวจสอบภายในต้องใช้ความรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพในการปฏิบัติงานตรวจสอบและในขณะเดียวกันต้องศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ และการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้งานตรวจสอบบรรลุจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์

5. ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับผู้สอบบัญชีภายนอก ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับบุคลากรอื่นในองค์กร ทั้งนี้จะส่งผลให้งานตรวจสอบเป็นไปด้วยความราบรื่น

อุษณา ภัทรมนตรี (2545: 17-18) อธิบายว่า การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระดับใด ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญแต่ละแห่ง ซึ่งประกอบด้วย

1. นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร งานตรวจสอบจะพัฒนาไปในทิศทางใด ต้องมาจากนโยบายและความต้องการของฝ่ายบริหารเป็นหลัก โดยฝ่ายบริหารต้องกำหนดนโยบาย และแสดงการสนับสนุนงานตรวจสอบภายในในด้านต่างๆ โดยเฉพาะในด้านดังต่อไปนี้

1.1 การกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ ในการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายใน และคณะกรรมการตรวจสอบที่อิสระให้ชัดเจน การกำหนดสายการบังคับบัญชาให้ขึ้นตรงต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการตรวจสอบ

1.2 การมอบอำนาจในการตรวจสอบให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งอำนาจของผู้ตรวจสอบคือ อำนาจในการเข้าถึงรายงาน เอกสาร ข้อมูลและทรัพย์สินทุกชนิด ที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ รวมทั้งอำนาจในการเรียกบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาสัมภาษณ์หรือสอบถาม

1.3 การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นในการตรวจสอบ

1.4 การติดตามและสั่งการตามรายงานการตรวจสอบภายใน

1.5 การให้เวลาเข้าประชุมหรือกับหน่วยงานตรวจสอบ

1.6 การใช้หน่วยงานตรวจสอบเป็นสถานที่ฝึกอบรมผู้บริหาร และบุคลากรสำคัญ เพราะเป็นหน่วยงานที่มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทุกระดับ ทำให้มองเห็นภาพรวมของทุกกิจการ ได้ชัดเจน

2. ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ งานตรวจสอบเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ และประเมินผล ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลทั้งด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรที่มีข้อมูลพร้อมย่อมพัฒนางานตรวจสอบได้รวดเร็ว และกว้างขวางกว่าองค์กรที่ระบบข้อมูลยังล้าสมัย หรือเชื่อถือไม่ได้

3. ความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจ โดยต้องเกิดจากความเข้าใจ เพราะหากผลงานไม่เป็นที่ยอมรับและผู้รับการตรวจไม่ยอมรับก็ยากที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้งานตรวจสอบนั้นสูญเปล่าและผลเสียจะตกอยู่กับองค์กร เนื่องจากปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นยังไม่ได้แก้ไขอย่างถูกต้อง

4. ความรู้ ทักษะ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาความรู้ทันสมัยตลอดเวลา ต้องใช้มนุษยสัมพันธ์และวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบควรนำวิธีการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม มาใช้ให้เหมาะสมรวมทั้งการสามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

คู่มือการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง (2546) กล่าวว่า การตรวจสอบภายใน เป็นภารกิจที่สำคัญอีกด้านที่องค์กรต้องตระหนักซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วย

1. นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ที่ควรดำเนินการมีดังนี้ จัดตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้กำกับดูแลระบบการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ กำหนด มาตรการควบคุมภายในที่รัดกุมเพื่อให้ระบบบริหารงานโดยรวมเป็นไปอย่างโปร่งใส มีการบริหาร การจัดการที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือยิ่งขึ้นและการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์จัดทำกฎบัตรการ ตรวจสอบภายใน (Internal Audit Charter) การสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ เพื่อให้ผู้ ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในในหน้าที่ความรับผิดชอบตามขอบเขตการ ทำงานที่ต้องครอบคลุมทุกภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2. ระบบงานและสารสนเทศ งานตรวจสอบภายในเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และ ประเมินผล ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลด้านการเงินการบัญชี การปฏิบัติงานและอื่น ๆ หากหน่วยรับตรวจมี ความพร้อมระบบงานและสารสนเทศด้านต่าง ๆ ดังกล่าวจะช่วยพัฒนางานตรวจสอบได้เร็วและมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ระบบการตรวจสอบ ติดตามประเมินผลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การ พัฒนาระบบงานและสารสนเทศ จะช่วยให้การจัดการและการบริหารงานรวมทั้งการจัดทำฐานข้อมูล ที่สำคัญอย่างเป็นระบบและจัดทำเป็นปัจจุบันช่วยให้การตรวจสอบรวดเร็วขึ้นและสามารถสรุป เพื่อให้ความเห็นต่อผู้ บริหารหรือผู้ใช้ข้อมูลได้ทันเวลาว่าระบบข้อมูลที่นำมาใช้จะทำให้เกิดความ มั่นใจที่จะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือเชื่อถือได้เพียงใด

3. ความสามารถและทักษะของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติ ตามระเบียบมาตรฐานคู่มือและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในและหลักสากลที่ต้องปฏิบัติ โดยทั่วไปแล้วจะต้องเป็นผู้รอบรู้ในวิชาชีพสาขาอื่นซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาซึ่งการ ตรวจสอบภายในได้ขยายรวมถึงการตรวจสอบด้านคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ การดำเนินการ ให้ได้มาซึ่งผู้ตรวจสอบภายในที่มีความรู้ความสามารถ องค์กรจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพของคน ดังนี้ 1. องค์กรพัฒนาผู้ตรวจสอบภายใน โดยส่งผู้ตรวจสอบภายในเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อ เพิ่มทักษะในหัวข้อที่ยังขาดความชำนาญ 2. ผู้ตรวจสอบภายในศึกษาพัฒนาตนเอง โดยหน่วย ตรวจสอบภายในมีมาตรการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อการ เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์โดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นทางด้านอินเทอร์เน็ต หรือจาก หนังสือ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ผู้ตรวจสอบภายในที่ทันสมัย ต้องเป็นได้ทั้งนักสื่อสารสัมพันธ์ นัก

บริหาร นักธุรกิจ นักคิด นักแก้ปัญหา นักกระตุ้น นักประสานงาน นักอำนวยความสะดวก นักวิชาการ และอื่น ๆ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น คือ การที่หน่วยงานตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับผู้สอบบัญชีภายนอก ฝ่ายบริหาร บุคลากรอื่นในองค์กร หรือ องค์กรกำกับดูแลอื่นภายนอกองค์กร เพื่อให้งานตรวจสอบเป็นไปด้วยความราบรื่น

กรมบัญชีกลาง (2546: 40) อธิบายว่า ปัจจัยความสำเร็จและประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่วัดจากความยอมรับข้อเสนอแนะในรายงานผลการปฏิบัติงานแต่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยเทคนิคการตรวจสอบประกอบกับทักษะของผู้ตรวจสอบภายใน โดยเฉพาะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารให้เกิดความเข้าใจและการยอมรับจากผู้บริหารและหน่วยรับตรวจขององค์กร การรวบรวมหลักฐานข้อมูล ข้อเท็จจริงอื่นๆ ที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องปรับใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์อันจะก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรอย่างแท้จริง

พันธ์พงศ์ เกียรติกุล (2543) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จหรือจุดสำเร็จของงานตรวจสอบภายในจะเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้วัดความสำเร็จของหน่วยงานตรวจสอบว่ามีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และประหยัดหรือไม่ เกิดผลดีเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายขององค์กรหรือไม่ โดยพิจารณาจาก

- ความพอใจในการตรวจสอบของผู้รับการตรวจสอบ โดยผู้รับการตรวจสอบพร้อมใช้การตรวจสอบและให้ความร่วมมือ ไม่มีเสียงคำหึง ไม่มีความขัดแย้ง และการที่หน่วยงานของให้เข้าตรวจสอบบ่อยครั้ง

- คุณภาพของงานตรวจสอบ โดยการปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบ ปฏิบัติตามนโยบาย ไม่มีอะไรที่ออกนอกนโยบาย งานตรวจสอบแล้วเสร็จตามกำหนดและมีการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติตาม

- ปริมาณงานตรวจสอบ ได้แก่ จำนวนแผนงานและการเข้าตรวจสอบจริงเปรียบเทียบกัน และเป็นไปตามงบประมาณที่กำหนดไว้

รศ.จันทนา สาขากร, รศ.นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, ผศ.ดร.ศิลปพร ศรีจันทเพชร (2550) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้การตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จมีหลายปัจจัย แต่ได้กล่าวถึง 4 ปัจจัย ได้แก่ 1. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจสอบภายใน 2. ทักษะในการตรวจสอบภายใน 3. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน 4. ปัจจัยที่ส่งเสริมอื่น

1. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจสอบภายใน แบ่งเป็นคุณสมบัติด้านการศึกษา (Educational Background) หรือด้านวิชาชีพ ดังนี้ มีความรู้ความชำนาญเชิงวิชาการ ชอบศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ

มีความรู้ความชำนาญในมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายในและเทคนิคที่จำเป็น มีความสามารถในการสื่อสารและรู้จักเลือกใช้เทคนิคการนำเสนอที่ดี มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร ส่วนคุณสมบัติส่วนตัว (Personal Background) การปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต

2. ทักษะในการตรวจสอบภายใน (Attitude in Internal Auditing) มีความสำคัญมากในการตรวจสอบภายใน โดยทัศนคติหมายถึง แนวความคิด ความเชื่อ หรือมุมมองในสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าเป็นอย่างไร ทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับการแสดงออกของผู้เป็นเจ้าของทัศนคติ โดยทัศนคติแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ทัศนคติเชิงบวกและทัศนคติเชิงลบ โดยทัศนคติในการตรวจสอบภายในเชิงลบ คือผู้ตรวจสอบภายในจะมองเห็นว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นการแสดงบทบาทของตำรวจ ทนายความ นักสืบ หรือผู้พิพากษา ซึ่งจะทำให้ผู้ตรวจสอบแสดงออกในรูปของการสอบสวน สืบสวน ค้นหาข้อเท็จจริง ค้นหาหลักฐาน ตั้งคำถาม สอบถาม ไล่สวน และดัดสิน ทัศนคติดังกล่าวจะก่อให้เกิดบรรยากาศในองค์กรที่ตึงเครียด ไม่เป็นมิตร ส่วนทัศนคติในการตรวจสอบภายในเชิงบวก คือผู้ตรวจสอบภายในจะมองว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในนั้นเป็นการแสดงบทบาทของที่ปรึกษา ผู้ให้คำแนะนำ หรือผู้ให้บริการช่วยเหลือ ทัศนคติเช่นนี้จะทำให้ผู้ตรวจสอบแสดงออกในรูปของการให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ให้ความรู้ ค้นหาหาคำตอบ ร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ก่อให้เกิดบรรยากาศในองค์กรที่ไม่ตึงเครียดและเป็นมิตร

3. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยมีกฎพื้นฐานในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้ประสบความสำเร็จมี 4 ประการ คือ

3.1 การตรวจสอบต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตรวจสอบจะให้บริการแก่ลูกค้า 3 กลุ่ม คือผู้รับตรวจ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบ และองค์กร โดยมุ่งเน้นการตรวจสอบเพื่อการบริหาร

3.2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความชำนาญงานในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งต้องมีความเป็นอิสระและการสื่อสารที่ดีทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษร ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

3.3 การตรวจสอบภายในต้องวัดผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการตรวจสอบที่ได้มีการตกลงกันไว้ล่วงหน้า เพื่อสร้างการยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและนำวิธีการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วมมาใช้ที่เหมาะสม

3.4 ข้อเสนอผลจากการตรวจสอบต้องมาจากข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ถูกต้องและครบถ้วนตรงต่อความเป็นจริง

4. ปัจจัยที่ส่งเสริมอื่น

4.1 ฝ่ายบริหารหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ต้องกำหนดนโยบายและให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง โดยเฉพาะความเป็นอิสระ ในการปฏิบัติงานโดยการกำหนดสายการบังคับบัญชาให้ขึ้นตรงต่อผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการตรวจสอบ

4.2 หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีระบบงานและการบริหารที่ดี เช่น การจัดแบ่งงานภายในดีหรือเหมาะสม มีคู่มือการปฏิบัติงาน

4.3 ความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจ สัมพันธภาพระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับตรวจเป็นไปด้วยดี หรือความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ต่างฝ่ายต่างร่วมมือกันมุ่งเน้นประโยชน์ขององค์กรเป็นเป้าหมายร่วมกัน

4.4 ผู้ตรวจสอบภายในควรได้หลักฐานการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และเพียงพอต่อการสรุปผลการตรวจสอบ ดังนั้นองค์กรควรมีความพร้อมของระบบงานและระบบสารสนเทศ

4.5 รายงานการตรวจสอบและข้อเสนอแนะเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอแนะนั้นสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และผู้รับตรวจยินดีที่จะนำไปปฏิบัติด้วยความเต็มใจ

4.6 การติดตามผลการตรวจสอบภายหลังการตรวจสอบแล้วอย่างต่อเนื่อง และอย่างจริงจังของผู้บริหารและผู้ตรวจสอบภายใน

4.7 ผู้ตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติ มีทัศนคติในการตรวจสอบภายในเชิงบวก

จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้การตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จ สรุปได้ว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจ ความรู้ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น ซึ่งสอดคล้องตรงกับตัวแปรปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

2.3 ปัจจัยความมีประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (2547 : 9-22) ได้แก่

2.1.1 ความเป็นอิสระ (Independence) หมายถึง การแสดงความเห็น หรือรายงานได้อย่างมีเสรีภาพตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ใดๆ รวมถึงไม่มีสถานการณ์ใดๆ ที่จะมาบีบบังคับให้ไม่สามารถจะแสดงความเห็นได้ตามที่พึงจะเป็น ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ความเป็นอิสระของผู้

ตรวจสอบภายในวัดได้จากเสรีภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพ ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในสามารถใช้วิจารณญาณที่เป็นกลาง ปราศจากอคติ มีความเป็นอิสระในการเข้าถึงทรัพย์สิน สมุดบัญชี เอกสารต่างๆ และสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องที่ทำ การตรวจสอบ นอกจากนี้ผู้ตรวจสอบภายในควรมีอำนาจอย่างเพียงพอในการรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมข้อเสนอแนะ โดยเพื่อการแก้ไขปรับปรุงที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

ตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายในสถาบันผู้ตรวจสอบภายใน กำหนดขึ้นได้กล่าวถึงความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในพอจะประมวลสาระได้ว่าเกิดจาก (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2548: 13-15)

2.1.1.1 สถานภาพในองค์กร สถานภาพในองค์กรของสำนักงานตรวจสอบภายในควรอยู่ในระดับสูงพอที่จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ผู้ตรวจสอบภายในควรได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและคณะกรรมการ เพื่อจะได้รับความร่วมมือจากผู้รับการตรวจสอบปฏิบัติงานได้อย่างอิสระปราศจากการแทรกแซง ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายในควรรายงานตรงต่อบุคคลในองค์กรที่มีอำนาจเพียงพอที่จะส่งเสริมความเป็นอิสระ สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้ในขอบเขตที่กว้างเพียงพอ รายงานผลการตรวจสอบได้รับการพิจารณาจากฝ่ายบริหารและมีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ควรมีโอกาสติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการซึ่ง การติดต่ออย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้เกิดความมั่นใจในความเป็นอิสระ และเป็นวิธีที่จะทำให้ คณะกรรมการและผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน ได้รับทราบเรื่องที่น่าสนใจร่วมกัน คณะกรรมการควรเป็นผู้ให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งหรือถอดถอนผู้อำนวยการสำนักงาน ตรวจสอบภายใน วัตถุประสงค์ อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน ควร กำหนดให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้รับการอนุมัติจากฝ่ายบริหาร และได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการก่อนนำมาปฏิบัติ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในควรเสนอรายงานสรุปเกี่ยวกับ แผนการตรวจสอบแผนบุคลากรและงบประมาณของสำนักงานตรวจสอบภายในต่อฝ่ายบริหาร เพื่อขอ อนุมัติและเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อรับทราบเป็นประจำทุกปี กรณีที่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง สาระสำคัญระหว่างปีต้องนำเสนอด้วยเช่นเดียวกัน ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน ต้อง เสนอรายงานกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานต่อฝ่ายและบริหารและคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี หรือ อาจเสนอรายงานบ่อยครั้งได้ตามความจำเป็น สาระของรายงานควรเน้นให้เห็น ถึงผลการตรวจสอบที่ สำคัญ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง ในกรณีที่มีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามแผนต่างๆ ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญควรเสนอเหตุผลประกอบด้วย

2.1.1.2 ความมีใจเป็นอิสระ (Unbiased) หมายถึง สภาวะของจิตใจที่เป็นอิสระ ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในทุกคนต้องมีอยู่ในขณะที่ทำการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลความคิดเห็นของผู้อื่นในเรื่องที่ทำการตรวจสอบ ความมีใจเป็นอิสระ จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมุ่งมั่นในคุณภาพของงานนี้ปฏิบัติ โดยไม่ยอมให้เกิดการสมยอม ซึ่งทำให้งานด้อยคุณภาพลง ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่ตกอยู่ในสภาวะที่ทำให้เกิดความรู้สึกว่า ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ตรวจสอบได้อย่างเที่ยงธรรม โดยผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบงาน หรือเรื่องที่ตนเองมีส่วนได้เสียหรือความขัดแย้งกับทางผลประโยชน์ จะทำให้ไม่สามารถใช้วิจารณญาณที่เที่ยงธรรมปราศจากอคติ การมอบหมายงานให้แก่ผู้ตรวจสอบภายใน ถ้าสามารถกระทำได้ควรมีการหมุนเวียนเป็นระยะๆ ผู้ตรวจสอบภายในไม่ควรมีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการปฏิบัติงานประจำที่มีในงานตรวจสอบ อีกทั้งต้องได้รับการสอบทานก่อนส่งรายงานผลการตรวจสอบเพื่อแน่ใจว่างานประจำที่มีในงานตรวจสอบ อีกทั้งต้องได้รับการสอบทานก่อนส่งรายงานผลการตรวจสอบเพื่อแน่ใจว่างานตรวจสอบนั้นๆ ได้มีการปฏิบัติด้วยวิจารณญาณที่เที่ยงธรรมปราศจากอคติ ความมีน้ำใจเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน จะยังคงมีอยู่เมื่อผู้ตรวจสอบภายในเป็นเพียงผู้เสนอไม่ใช้งานในหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานดังกล่าวจะทำให้ความมีใจเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในลดลงไป และการที่ผู้ตรวจสอบจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่หรือไม่เพียงใดก็จำเป็นต้องคำนึงถึงเงื่อนไขพื้นฐาน 3 ประการดังนี้ คือ สิทธิที่จะเข้าถึงเสรีในการสอบทาน และจำกัดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.1.2 ความเที่ยงธรรม (Objectivity) หมายถึง ทศนคติที่ปราศจากความเอนเอียงที่เอื้อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถทำงานตามภารกิจด้วยความเชื่อมั่น ผลงานและไม่มีการลดหย่อนในคุณภาพของงาน วิจารณญาณของผู้ตรวจสอบภายในจะต้องไม่อยู่ภายใต้การชักจูงหรือชักนำจากผู้อื่นหรือกิจกรรมอื่น

2.1.2.1 สำนักบัญชีและตรวจสอบภายในกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง (2545: 30-32) กล่าวว่า ผู้ตรวจสอบภายในต้องรวบรวมข้อมูลประเมินผล และรายงานผลการตรวจสอบด้วยความเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำหน้าที่ประเมินอย่างเป็นธรรมในทุกๆ สถานการณ์และไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่น เข้ามามีอิทธิพลเหนือการประเมินนั้น โดยการที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ขององค์กร รวมทั้งกระทำการใดๆ ที่ทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในไม่พึงรับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณ

เยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ ผู้ตรวจสอบภายในต้องเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว จะทำให้รายงานการตรวจสอบบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงหรือเป็นการปิดบังการกระทำที่ผิดกฎหมาย

2.1.2.2 มาตรฐานการตรวจสอบภายใน (กวิ วงศ์พุม 2548 :14) ได้กล่าวถึงข้อจำกัด ของความอิสระหรือความเที่ยงธรรม ไว้ดังนี้ ข้อจำกัดของความอิสระหรือความเที่ยงธรรม ในกรณีที่มีเหตุ หรือข้อจำกัดที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระหรือเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในควรเปิดเผยถึงสาเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบการเปิดเผยขึ้นอยู่กับลักษณะ และข้อจำกัดในแต่ละกรณีไป ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่ควรประเมินงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อน เพราะอาจทำให้ผู้ตรวจสอบภายในสูญเสียความเที่ยงธรรมได้ การให้หลักประกันในงานที่หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบนั้น ควรให้มีการสอดคล้องดูแลจากหน่วยงานอื่น ภายในส่วนราชการที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจสอบภายในด้วยอีกชั้นหนึ่ง ผู้ตรวจสอบภายในควรบริการให้คำปรึกษาในงานที่ตนเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนด้วยความเที่ยงธรรม ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในอันที่จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถบริการให้คำปรึกษาได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในควรเปิดเผยข้อจำกัดดังกล่าวให้กับผู้มอบหมายงานหรือผู้รับบริการทราบก่อนจะรับงานนั้น

2.1.2.3 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (2548 : 426) ได้กล่าวว่า ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรมทั้งในการรวบรวมประเมินผล และการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือกระบวนการที่ทำการตรวจสอบอยู่ และไม่ให้ผลประโยชน์ส่วนตัวหรือบุคคลอื่นมาามีอิทธิพลในทางมิชอบต่อการตัดสินใจ เช่น ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในได้รับมอบหมาย ให้ไปปฏิบัติงานสอบทานกระบวนการที่เพื่อนสนิทของตนเป็นหัวหน้างานอยู่ ผู้ตรวจสอบภายในควรแจ้งให้หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบทราบและขอให้มีการมอบหมายงานให้แก่ผู้อื่นที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยแนวทางปฏิบัติที่สำคัญได้แก่ มิควรไปมีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ ที่อาจเป็นอุปสรรคหรืออาจถูกมองว่าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม รวมถึงการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมหรือความสัมพันธ์ใดๆ ที่ขัดต่อผลประโยชน์ขององค์กร และไม่ควรยอมรับสิ่งของหรือผลตอบแทนใดๆ ที่อาจนำความเสื่อมเสียหรืออาจถูกมองว่าจะนำความเสื่อมเสียมาสู่การปฏิบัติหน้าที่

2.1.3 ความมีสมรรถภาพ (Ability) หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถอย่างมืออาชีพของผู้ตรวจสอบภายในที่ได้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีประสิทธิภาพตามที่ทุกฝ่ายมุ่งหวัง ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีพื้นฐานความรู้ใน

งานตรวจสอบภายใน ที่สามารถสร้างระบบค้นหาและการป้องกันความเสียหาย วิชาชีพตรวจสอบภายในต้องกระทำโดยผู้ตรวจสอบภายในมืออาชีพที่มีความรอบรู้ที่มีประสบการณ์ และต้องทำงานบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อประชาชนพอๆ กับที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อองค์กรของคน ซึ่งก็หมายความว่า ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยการปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ คือ การเตรียมงานอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างมืออาชีพ การแสดงความรู้ และความชำนาญอย่างมืออาชีพ

นอกจากนี้ เจริญ เจษฎาวัลย์ (2538:15-17) ได้กล่าวว่า การที่จะดำรงความมีสมรรถภาพในการตรวจสอบได้นั้น ผู้ตรวจสอบภายในนอกจากต้องเป็นผู้มีพื้นฐานความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบแล้วยังต้องเป็นผู้ที่หมั่นรับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดยั้ง ในกรณีต้องทำงานตรวจสอบเป็นทีม ทีมนั้นจะต้องมีการวางตัวเจ้าหน้าที่ตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพด้วย นอกจากนี้ยังต้องรู้จักประเมินผลการปฏิบัติงาน ของคนอย่างสม่ำเสมอ เมื่อใด จุดใดที่มีการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานก็ต้องมีมาตรการปรับแก้ที่ได้ผล เพื่อให้งานตรวจสอบทั้งหมดบรรลุวัตถุประสงค์ได้มาตรฐาน และเป็นไปตามกระบวนการตรวจสอบที่ตั้งไว้

นอกจากนี้มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน โดยสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (2547 : 10-12) ได้กล่าวถึง การตรวจสอบภายในอย่างมืออาชีพต้องมีความเชี่ยวชาญและระมัดระวังเชิงวิชาชีพ ในหมวด 1200 ไว้ว่า ภารกิจการตรวจสอบภายในควรกระทำด้วยความเชี่ยวชาญและระมัดระวังเชิงวิชาชีพ และการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

2.1.4 ความมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relevance) หมายถึง การที่ผู้ตรวจสอบภายในมีการแสดงออกต่อผู้รับการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบและผู้บริหาร ด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตนให้ความเอาใจใส่ ความห่วงใย มีวาจาที่สุภาพ อ่อนโยนและประนีประนอม เพื่อให้ผลงานตรวจสอบภายในออกมามีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการปฏิบัติงานตรวจสอบนั้นผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ ดังนี้

2.1.4.1 ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบ คือ คณะกรรมการซึ่งคณะกรรมการบริษัทแต่งตั้งขึ้นในลักษณะองค์กรอิสระรับผิดชอบโดยตรงต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือแบ่งเบาภาระหน้าที่หลัก คือ ดูแลการดำเนินกิจการของบริษัทตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ปราศจากความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ ดูแลกระบวนการจัดทำและการเปิดเผยข้อมูลในรายงานทางการเงิน ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่เชื่อถือได้ โดยประสานงานกับผู้ตรวจสอบบัญชีและผู้บริหารที่

รับผิดชอบในการจัดทางการเงิน ดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายในในระดับนโยบาย เสนอชื่อผู้สอบบัญชีและค่าธรรมเนียมการตรวจสอบต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อขออนุมัติแต่งตั้งจากที่ประชุมผู้สอบทานความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัท สอบทานมาตรการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของบริษัท ดูแลความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบบัญชีและผู้ตรวจสอบภายใน และประสานงานระหว่างฝ่ายบริหาร สำนักงานตรวจสอบภายใน ผู้สอบบัญชีและคณะกรรมการของบริษัท

2.1.4.2 ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร ผู้บริหารมีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะเป็นผู้กำหนดนโยบาย วางแผน สั่งการ กำกับดูแล และควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้เวลา เงิน และกำลังคนน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องทุ่มเททั้งกำลังกายกำลังใจ สติปัญญา ความรู้ และความสามารถในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายในได้ระบุถึงหน้าที่ของฝ่ายบริหาร และผู้ตรวจสอบภายในที่ต้องปฏิบัติต่อกันโดยได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและคณะกรรมการเพื่อจะได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจและปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างอิสระ ปราศจากการแทรกแซง ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายในต้องจัดทำกฎบัตรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานตรวจสอบภายในและดำเนินการให้กฎบัตรดังกล่าว ได้รับการอนุมัติ จากผู้บริหารและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน ต้องขออนุมัติจากผู้บริหาร และเสนอคณะกรรมการเพื่อรับทราบในเรื่องแผนการตรวจสอบแผนบุคลากร และงบประมาณประจำปีของสำนักงานตรวจสอบภายใน การเปลี่ยนแปลงแผน การตรวจสอบ ที่สำคัญที่เกิดขึ้นระหว่างปี และข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อขอบเขตของการตรวจสอบผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน ต้องเสนอรายงานผลการตรวจสอบที่สำคัญ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการเป็นประจำทุกปี โดยหน่วยงานตรวจสอบ และผู้บริหารในแต่ละระดับ ขององค์กร ควรมีการร่วมหารือประเด็นต่างๆ เพื่อวางแผนการตรวจสอบให้ได้ครอบคลุมในเรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงสูง ซึ่งเมื่อมีการตรวจสอบภายในในระดับที่เหมาะสมและมีคุณภาพแล้ว การตรวจสอบภายในจะสามารถช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับฝ่ายบริหารได้

2.1.4.3 ความสัมพันธ์กับผู้รับตรวจ และบุคลากรอื่นในองค์กร ผู้รับตรวจ คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่หรือกิจกรรมที่ผู้ตรวจสอบภายในเข้าทำการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน ว่าเป็นผู้ที่เข้ามาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานต่างๆ ไม่ใช่เป็นผู้เข้ามาจัดฝึกการทำงานของผู้รับตรวจ ผู้รับตรวจควรให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบภายใน โดยการจัดเอกสารหลักฐานประกอบให้ข้อมูล คำชี้แจง เกี่ยวกับเรื่องที่ตนรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถ

ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือจากผู้รับตรวจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง ที่ทำให้การตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับตรวจ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้ ฝ่ายผู้ตรวจสอบภายในต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักกาลเทศะ มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับตรวจ มีความสามารถในการสื่อสาร ความ สามารถทำให้ผู้รับตรวจเข้าถึงประโยชน์ของการมีผู้ตรวจสอบภายใน มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ สามารถให้คำแนะนำผู้รับตรวจได้ มีความเข้าใจในหลักการตรวจสอบสมัยใหม่ ใช้วิธีการหรือจะช่วยกัน แก้ปัญหาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ความสัมพันธ์ของพนักงานตรวจสอบกับพนักงานอื่นๆ ในองค์กร จะส่งผลไปในด้านที่ดีต่อเมื่อพนักงานตรวจสอบทำความเข้าใจผ่านการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทในการให้คำปรึกษา หรือคำแนะนำในการก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่หน่วยงานที่ได้รับบริการ ไม่ใช่การมาจับผิดแล้วรายงานผลอย่างเดียว ถ้าสร้างบรรยากาศของการเป็นผู้บริการให้คำแนะนำเกิดขึ้นได้ ความร่วมมือของบุคลากรกับหน่วยงานตรวจสอบจะเกิดขึ้นส่งผลให้การตรวจสอบภายในบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.4.4 ความสัมพันธ์กับผู้สอบบัญชี การปฏิบัติการตรวจสอบภายใน และการปฏิบัติการตรวจสอบของผู้สอบบัญชี หรือที่เรียกกันชื่ออื่นว่า ผู้สอบบัญชีภายนอกหรือผู้สอบบัญชีอิสระนั้น มีเทคนิคการตรวจสอบวิธีการตรวจสอบและข้อสรุปจากการตรวจสอบที่คล้ายคลึงกัน จนทำให้มีผู้สงสัยว่า การทำงานของผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบบัญชีซ้ำซ้อนกันหรือไม่ ทำไมมีผู้ตรวจสอบภายในแล้วยังต้องมีผู้สอบบัญชีอีก เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีจะเห็นความแตกต่างที่ชัดเจน คือ ผู้ตรวจสอบภายในได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารขององค์กร โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ ส่วนผู้สอบบัญชีได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นองค์กร ผู้ตรวจสอบภายใน รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหารคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการขององค์กร ส่วนผู้สอบบัญชีมีหน้าที่รายงานฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานขององค์กรต่อผู้ถือหุ้น โดยมีผู้เกี่ยวข้องที่ใช้ประโยชน์จากรายงานผู้สอบบัญชี ได้แก่ เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน และผู้สนใจทั่วไป

โดยสรุปงานของผู้ตรวจสอบภายใน มุ่งเน้นการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัดในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรเพื่อลดการสูญเสีย รั่วไหล และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ส่วนงานของผู้ตรวจสอบบัญชีมุ่งเน้นการตรวจสอบ เพื่อให้ความเห็นถึงความน่าเชื่อถือของงบการเงินประจำปี พร้อมทั้งยืนยันว่าการบันทึกบัญชีขององค์กรนั้นเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปหรือไม่

การตรวจสอบภายในต้องมีการบริหารงานให้ผลงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เกิดประโยชน์ต่อผู้บริหารและองค์กร แต่ผลการตรวจสอบบางครั้งก็สร้างความไม่พอใจแก่ ผู้รับการตรวจ ดังนั้น การตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิผลควรที่จะครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance) จะเกี่ยวข้องกับการจัดการควบคุมและบริหารในระดับสูง ทั้งการควบคุมภายนอกและภายในองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และในการติดตามผลการปฏิบัติงาน ที่มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ มีการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนอย่างเพียงพอ และมีการให้สัตยาบันเพื่อบุคคล เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขได้ทันเหตุการณ์ เมื่อมีปัญหาใดๆ เกิดขึ้น โดยฝ่ายบริหารต้องมีความรับผิดชอบต่อทุกฝ่าย คือ ภาครัฐ ผู้ถือหุ้น พนักงาน และมหาชน ระบบบริหารลักษณะนี้จึงจะถือเป็นระบบการกำกับดูแลและการบริหารที่ดี (พูนิจ ปิยอนันต์ 2541 : 13)

2. ความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ การปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อพนักงานในองค์กรจะเกิดขึ้นนั้น เนื่องจากมีผู้ตรวจสอบการทำงานพบการทำงานเพื่อหาข้อบกพร่องหรือหาความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร ดังนั้น เมื่อมีการตรวจสอบภายในสิ่งที่จะตามมาคือ การรายงานผล การปฏิบัติงานตามความจริง เนื่องจากหากมีการตรวจสอบภายในแล้วพบว่า การปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง ไม่ตรงตามรายงานที่เสนอต่อผู้บริหารแล้ว จะทำให้พนักงานผู้นั้นมีความผิดได้ เมื่อมีการตรวจสอบภายในก็จะเป็นการรายงานที่ไม่เป็นจริงแก่ผู้บริหาร (อุษณา กัทรมนตรี 2545 : 3-5)

3. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน เกิดจากความเป็นอิสระของหน่วยงานตรวจสอบภายในและตัวของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้บริหารยอมรับในรายงานของผู้ตรวจสอบและยอมรับในข้อกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดเป็นกฎบัตร (Charter) และสิ่งที่ทำให้การตรวจสอบภายในมีความสำเร็จในการทำงาน เช่น นโยบายขององค์กรและทัศนคติของฝ่ายบริหารต่องานตรวจสอบภายใน จริยธรรมและปรัชญาของการตรวจสอบภายในที่เป็นสิ่งกำหนดให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตที่น่าเชื่อถือ และทำให้เกิดความเที่ยงธรรมในการรายงานผลการตรวจสอบ มีความเข้าใจในผู้ตรวจสอบภายในจากหน่วยงานรับการตรวจ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือ และการสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในดำเนินไปอย่างอิสระ อีกทั้งเป็นการให้สัตยาบันเตือนภัยล่วงหน้า เพื่อเตือนให้ทราบเหตุก่อนที่องค์กรจะได้รับความเสียหาย เพื่อที่จะได้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน และช่วยให้การทำงานสำเร็จลุล่วงโดยปราศจากอุปสรรคใดๆ ด้วย (อุษณา กัทรมนตรี 2545 : 4-5)

ประสิทธิผลโดยภาพรวม ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามแผนการตรวจสอบ ตลอดจนการบรรลุวัตถุประสงค์การตรวจสอบ ซึ่งมีสิ่งที่สามารถนำมาวัดความสำเร็จของงานตรวจสอบภายใน (พันธ์พงษ์ เกียรติกุล 2543 : 63-64)

1. ความพอใจในการตรวจสอบ ผู้รับการตรวจสอบพร้อมให้การตรวจสอบและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ
2. คุณภาพของงานตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน งานตรวจสอบเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา มีข้อเสนอแนะและข้อปฏิบัติ
3. ปริมาณงานตรวจสอบ จำนวนแผนงานเปรียบเทียบกับงานเข้าตรวจสอบจริง และเป็นไปตามงบประมาณที่กำหนดไว้

การดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ในระดับต่างๆ ย่อมแสดงถึงความสำเร็จในการดำเนินงานในระดับหนึ่ง ซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กรนอกจากจะแบ่งออกเป็นวัตถุประสงค์ระยะสั้นและวัตถุประสงค์ระยะยาว นอกจากนี้ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวม ด้วย กระบวนการตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานไปอย่างถูกต้องรวดเร็วชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จและความล้มเหลวได้อย่างชัดเจน (พันธ์พงษ์ เกียรติกุล 2543 : 63-64)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในพิจารณาได้จากคุณลักษณะต่างๆ ได้แก่ ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม ความมีสมรรถภาพ และความมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องตรงกับตัวแปรปัจจัยด้านประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

3. ประวัติความเป็นมา และโครงสร้างบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.1 ประวัติความเป็นมาบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถือเป็นยุคแรกของ การไปรษณีย์ไทย ด้วยการจัดตั้งกรมไปรษณีย์ในประเทศไทย และการผลิต "แสตมป์ชุดโสฬส" แสตมป์ชุดแรกของประเทศ รวมไปถึงจัดพิมพ์ไปรษณียบัตรครั้งแรก เพื่อรองรับกิจการไปรษณีย์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นอีกด้วย

กิจการไปรษณีย์ของคนไทยในยุคสมัยนั้น มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ จึงได้ดำเนินการจัดทำโครงการต่างๆ เพื่องานไปรษณีย์ในทุกด้าน ทั้งการเข้าร่วมกับกลุ่มสหภาพสากลไปรษณีย์ เพื่อให้สามารถขนส่งและแลกเปลี่ยนไปรษณีย์กับต่างประเทศได้และเพื่อจัดเตรียมบุคลากรเข้าศึกษาและฝึกงานด้านไปรษณีย์สำหรับเข้าทำงานในกรมไปรษณีย์อย่างมี

ประสิทธิภาพ ในเวลาต่อมาได้จัดตั้งโรงเรียนไพรณีย์และคมนาคมขึ้น รวมไปถึงการขยายกิจการไพรณีย์ด้วยการจัดสร้างที่ทำการไพรณีย์แห่งที่ 2 อีกด้วย แม้ว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงใดๆ ก็ตาม กรมไพรณีย์ ก็ไม่หยุดให้บริการแก่ประชาชน เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร เช่นเดียวกับช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กรมไพรณีย์โทรเลขก็ไม่เคยหยุดทำการเช่นกัน

จากการมีส่วนร่วมในการประชุมองค์การสากลระหว่างประเทศหลายครั้ง ทำให้มีการปรับเปลี่ยนงานด้านองค์กรและด้านบริการอย่างต่อเนื่อง โดยกระทรวงโยธาธิการ ประกาศให้รวมกรมไพรณีย์และกรมโทรเลขเข้าด้วยกัน เรียกว่า "กรมไพรณีย์โทรเลข" เพื่อให้การบริหารราชการดำเนินไปอย่างสะดวกขึ้น

การพัฒนางานไพรณีย์ในยุคนี้ อยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงโยธาธิการ ซึ่งได้ดำเนินการทำหนังสือสัญญาเส้นขนส่งสูงไพรณีย์ครอบคลุมทุกเส้นทางคมนาคม เป็นการรองรับความสะดวก และรวดเร็วของการส่งไพรณีย์ภัณฑ์ได้อย่างทั่วถึง กิจการสื่อสารไทยได้รับการพัฒนา และขยายบริการให้ครอบคลุมอย่างไม่หยุดยั้งและกว้างขวางมากที่สุดในช่วงรัชสมัยพระบาท สมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เริ่มจากการเปิดที่ทำการไพรณีย์โทรเลขครบ 18 มณฑลทั่วประเทศ การใช้รถยนต์ขนส่งไพรณีย์ภัณฑ์ และการเปิดเส้นทางขนส่งไพรณีย์ภัณฑ์ทางอากาศในประเทศ เนื่องจากกิจการของกรมไพรณีย์โทรเลขในช่วงนั้น ได้ขยายงานอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องย้ายจากตึกไปรษณียาคารมารวมกับที่ทำการไพรณีย์แห่งที่ 2 และได้เปลี่ยนชื่อเป็น "ที่ทำการไพรณีย์กลาง" ดังปรากฏจนถึงปัจจุบัน

เมื่อเข้าสู่รอยต่อครั้งสำคัญที่สุดในประวัติศาสตร์การเมืองปกครองระดับประเทศจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบประชาธิปไตยนั้น กรมไพรณีย์โทรเลขต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอีกหลายครั้ง โดยเฉพาะการแก้ไขปรับปรุงและตรากฎหมายขึ้นมาบังคับใช้หลายฉบับ รวมไปถึงการจัดส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกา เพื่อแยกงานด้านต่างๆ ที่เคยอยู่ภายใต้กรมไพรณีย์โทรเลข มาจัดตั้งเป็นหน่วยงานเอกเทศ ความพยายามที่จะปรับปรุงกิจการ ให้มีความคล่องตัว ในระบบการบริหารเพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ จนเกิดการพลิกโฉมหน้าประวัติศาสตร์ครั้งสำคัญของกรมไพรณีย์โทรเลข เมื่อมีประกาศใช้พระราชบัญญัติการสื่อสาร แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 เพื่อแยกงานระดับปฏิบัติการออกไป และจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจ นับเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นรัฐวิสาหกิจตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา โดยเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง "การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท)" ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไพรณีย์จากกรมไพรณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ใช้สถานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการ

ไปรษณีย์กลาง ต่อมาสำนักงานใหญ่ย้ายมาอยู่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ ซึ่ง กสท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด จนเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพเครือข่ายระบบ และคุณภาพบริการระดับมาตรฐานสากล

การดำเนินงานในรูปแบบรัฐวิสาหกิจภายใต้ชื่อ "การสื่อสารแห่งประเทศไทย" ยังคงสืบสานเจตนารมณ์ที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารทั้งไปรษณีย์และโทรคมนาคมของไทย มีความเจริญพัฒนาก้าวหน้าไปทั่วโลก มีส่วนเสริมสร้างเศรษฐกิจและวิถีชีวิตของคนไทย โดยกรมไปรษณีย์โทรเลขยังคงมีสถานะเป็นหน่วยงานราชการที่ทำหน้าที่ด้านนโยบาย และบริหารคลื่นความถี่วิทยุเช่นเดิม ติดต่อสื่อสารทั้งไปรษณีย์และโทรคมนาคมของไทย มีความเจริญพัฒนาก้าวหน้าไปทั่วโลก มีส่วนเสริมสร้างเศรษฐกิจและวิถีชีวิตของคนไทย โดยกรมไปรษณีย์โทรเลขยังคงมีสถานะเป็นหน่วยงานราชการ ที่ทำหน้าที่ด้านนโยบาย และบริหารคลื่นความถี่วิทยุเช่นเดิม

ตลอดระยะเวลา 25 ปี ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม กสท. ไม่เคยหยุดนิ่งต่อการพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สร้างระบบเชื่อมโยงเครือข่าย พัฒนาคุณภาพบริการสื่อสารทั้งด้านไปรษณีย์และโทรคมนาคม ดังคำขวัญที่ว่า "เครือข่ายทั่วไทย โยงใยทั่วโลก" และเพื่อรองรับความก้าวหน้าที่พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง จึงเกิดอาคารสำนักงานใหญ่ ที่ ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2529

จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรรูป กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของประวัติศาสตร์การไปรษณีย์อีกครั้งหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของพนักงานที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และร่วมมือกันอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อการปฏิรูปกิจการไปรษณีย์ นำสู่บริการที่ตอบสนองทุกความต้องการของประชาชน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน มีรายได้ที่เลี้ยงตัวเองเองได้ตลอดไป

กิจการไปรษณีย์มีการพัฒนาความเจริญในด้านต่างๆ มาโดยลำดับ จากระยะเริ่มแรกที่เป็นการพัฒนาเชิงโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเสริมความเข้มแข็งและรองรับการขยายตัว ต่อมาได้มีการพัฒนาเพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยการนำเครื่องจักร อุปกรณ์อันทันสมัยมาใช้ในการคัดแยกส่งต่อสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ การนำระบบเคาน์เตอร์ไปรษณีย์อัตโนมัติมาใช้ในการ รับฝาก

ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ รวมทั้งได้เปิดบริการที่เป็นเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น เช่น บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษ(EMS) บริการชำระเงินทางไปรษณีย์ (Pay at Post) บริการธนาคารออนไลน์ เป็นต้น ภายหลังการแปลงสภาพเป็น ปณท ได้มีการปรับเปลี่ยนการบริหารและการดำเนินงานให้เป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น มีการจัดทำแผนธุรกิจไปรษณีย์ อย่างเป็นระบบโดยแบ่งตลาดการให้บริการออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ตลาดธุรกิจสื่อสาร ตลาดธุรกิจขนส่ง ตลาดธุรกิจค้าปลีก และตลาดธุรกิจการเงิน อีกทั้งมีการพัฒนารูปแบบบริการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยมีบริการใหม่ๆ ที่เหมาะกับวิถีการดำเนินชีวิต และการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เช่น บริการไปรษณีย์ครบวงจร (Total Mail Solution) บริการจัดส่งสิ่งของด่วน (Messenger Post) บริการขนส่งสินค้า และสิ่งของขนาดใหญ่ (Logispost) บริการออร์รอยทั่วไทย ส่งได้ที่ไปรษณีย์ (บริการรับส่งซื้ออาหารออร์รอยและมีชื่อเสียง จากภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ) และแม้กระทั่งการเป็นตัวแทนรับจำหน่ายสินค้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้เสริมประสิทธิภาพ การให้บริการด้วยการนำระบบที่ผู้ฝากส่งสามารถติดตามและตรวจสอบสิ่งของที่ส่งทางไปรษณีย์ได้ด้วยตนเอง (ระบบ Track and Trace) มาใช้กับบริการบางบริการด้วย ขณะเดียวกัน ปณท ก็ได้เล็งเห็นการให้บริการเชิงสังคม ด้วยการรักษาสถานะเครือข่าย ที่ทำการไปรษณีย์และจุดให้บริการที่มีจำนวนกว่า 4,500 แห่ง กระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคทั้งในพื้นที่ที่มีศักยภาพเชิงธุรกิจและ พื้นที่ในชนบทห่างไกล และการให้บริการพื้นฐานที่ครบถ้วนทั้งด้านการสื่อสาร การส่งสิ่งของ และด้านการเงินด้วยค่าบริการ ในราคาประหยัด เพื่อให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีโอกาสได้รับประโยชน์จากบริการไปรษณีย์อย่างทั่วถึง สมกับเป็นกิจการ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของคนไทยและสังคมไทยอย่างแท้จริง

ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นผู้นำในการให้บริการธุรกิจไปรษณีย์ โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของธุรกิจและคนไทยในทุกระดับ ทุกพื้นที่ ด้วยศักยภาพของเครือข่ายที่ทำการไปรษณีย์กระจายอยู่ทุกอำเภอทั่วประเทศไทย กว่า 1,200 แห่ง และศูนย์ไปรษณีย์ 13 แห่ง ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค มีพนักงานทั้งหมด 12,783 คน แบ่งเป็น 8 สายงาน 9 ด้าน 3 สำนัก 38 ฝ่ายงาน 12 สำนักงาน (สถานะ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2554)

3.2 โครงสร้างสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

สำนักตรวจสอบภายในบริษัทไปรษณีย์ไทย แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ออกเป็น 3 ฝ่าย

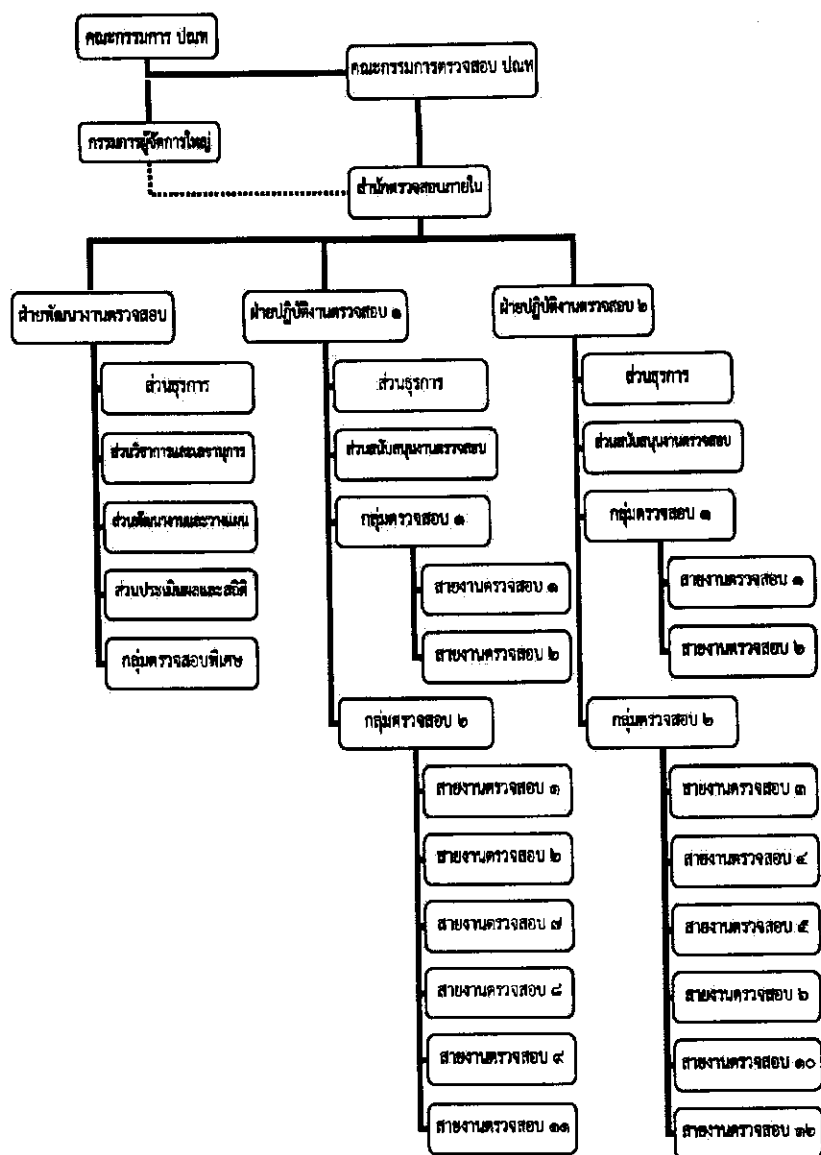
1. ฝ่ายพัฒนางานตรวจสอบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง ทั้งหลักสูตรภายในและหลักสูตรภายนอก ช่วยหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในติดตามการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจสอบ วางกลยุทธ์การตรวจสอบใน

ภาพรวมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความเสี่ยงที่สำคัญของบริษัท ไพรินซ์ไทย จำกัด จัดให้มีการประเมินคุณภาพ รักษา และปรับปรุงคุณภาพของกิจกรรมการตรวจสอบ ติดตามประสิทธิผลของการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบ ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ บริษัท ไพรินซ์ไทย จำกัด

2. ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ 1 มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา บริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงาน รวมทั้งบริการให้ความเชื่อมั่นด้วยการตรวจสอบหลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรมเพื่อนำมาประเมินผลอย่างเป็นอิสระ ในกระบวนการกำกับดูแล การจัดการความเสี่ยง และการควบคุม การตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน ประเภทของการตรวจสอบครอบคลุมการตรวจสอบการดำเนินงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การตรวจสอบการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ การตรวจสอบทางการเงิน และการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

3. ฝ่ายปฏิบัติงานตรวจสอบ 2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้คำปรึกษา บริการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องโดยลักษณะงานและขอบเขตของงาน รวมทั้งบริการให้ความเชื่อมั่นด้วยการตรวจสอบหลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรมเพื่อนำมาประเมินผลอย่างเป็นอิสระ ในกระบวนการกำกับดูแล การจัดการความเสี่ยง และการควบคุม การตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน ประเภทของการตรวจสอบครอบคลุมการตรวจสอบการดำเนินงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน การตรวจสอบการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ การตรวจสอบทางการเงิน และการตรวจสอบระบบสารสนเทศ (เฉพาะการตรวจสอบควบคุมทั่วไป)

สำนักตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบภายในทุกหน่วยงานของบริษัท ไพรินซ์ไทย จำกัด การบริการให้คำปรึกษาและการบริการให้ความเชื่อมั่นอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ สนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการจัดการความเสี่ยงและการควบคุมส่งเสริมให้มีจริยธรรมและคุณค่าที่เหมาะสมภายในองค์กร การตรวจสอบภายในครอบคลุมในเรื่องความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินและการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของสินทรัพย์ การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและสัญญา ดำเนินการให้มีการประเมินและปรับปรุงคุณภาพของการตรวจสอบ พัฒนานุเคราะห์ด้านการตรวจสอบ สอบทานความเพียงพอและความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ประชุมหารือกับผู้สอบบัญชีภายนอก ตลอดจนการปฏิบัติงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบให้บรรลุเป้าหมายอย่างเหมาะสม



ภาพที่ 2 โครงสร้างสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.3 แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบด้วยความมั่นใจและมีคุณภาพ ประกอบด้วย

1. การวางแผนการตรวจสอบ
2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ
3. การจัดทำรายงานและติดตามผล

การวางแผนตรวจสอบ

การวางแผนไว้ล่วงหน้าก่อนลงมือปฏิบัติงาน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ หน่วยรับตรวจ เวลา บุคลากร งบประมาณ ประกอบเนื้อหา 3 เรื่อง

1. ประเภทของการวางแผนตรวจสอบ แบ่งเป็น การวางแผนการตรวจสอบ (Audit Plan) และการวางแผนการปฏิบัติงาน (Engagement Plan) แผนการตรวจสอบ เป็นแผนงานที่หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นล่วงหน้า เป็นเสมือนเข็มทิศในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งแยกเป็นแผนการตรวจสอบระยะยาวและแผนการตรวจสอบประจำปี แผนการปฏิบัติงาน หมายถึง แผนการปฏิบัติงานที่ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายงานตามแผนการตรวจสอบ จัดทำไว้ล่วงหน้าเพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบรรลุผลสำเร็จ

2. ขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ

- 2.1 สํารวจข้อมูลเบื้องต้น ทำความเข้าใจระบบงานของหน่วยรับตรวจ
- 2.2 ประเมินผลระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ
- 2.3 ประเมินความเสี่ยง โดยระบุปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ความเสี่ยง จัดลำดับความเสี่ยง
- 2.4 การวางแผนการตรวจสอบนำความเสี่ยงมาพิจารณาเพื่อดำเนินการ
- 2.5 การวางแผนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมายให้ครอบคลุมประเด็นการตรวจสอบ วัตถุประสงค์ ขอบเขตและแนวทางปฏิบัติงาน

3. การเสนอแผนการตรวจสอบและการอนุมัติแผน หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในเสนอแผนการตรวจสอบต่อผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่ออนุมัติภายในเดือนกันยายนของทุกปี ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ถ้าพบข้อขัดข้องควรทบทวนและปรับปรุงแผนการตรวจสอบและเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ แผนการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในเสนอแผนการปฏิบัติงานให้หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ให้ความเห็นชอบก่อนที่จะดำเนินการตรวจสอบในขั้นตอนต่อไป

การปฏิบัติงานตรวจสอบ

กระบวนการตรวจสอบ สอบทาน รวบรวมหลักฐาน เพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบสาระสำคัญ 3 ขั้นตอน

1. ก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ หลังจากการทำแผนปฏิบัติงาน จัดทำตาราง การปฏิบัติงาน การตรวจสอบในรายละเอียดของงาน แต่ละงาน กำหนดวันและระยะเวลาใช้ในการตรวจสอบ โดยมีขั้นตอน

1.1 แต่งหน่วยรับตรวจ หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในติดต่อผู้บริหารหน่วยรับตรวจ และผู้ปฏิบัติงานให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต และระยะเวลาในการตรวจสอบ

1.2 คัดเลือกทีมตรวจสอบให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบ ภายใน คามงานหรือกิจกรรมที่ตรวจสอบ

1.3 บรรยายสรุปรายละเอียดของงานอย่างย่อให้ทีมงานตรวจสอบ รายละเอียดการ ตรวจสอบ กระดาษทำการ งบประมาณ และค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ

1.4 หัวหน้าทีมตรวจสอบทำหน้าที่สร้างสัมพันธกับผู้บริหารของหน่วยตรวจสอบ ประชุมเปิดและปิดงานตรวจสอบ แก้ไขปัญหาระหว่างตรวจสอบ จัดทำตารางการปฏิบัติงาน แก้ไข ปรับปรุงแนวทาง การตรวจสอบให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

1.5 การเตรียมการเบื้องต้น สอบทานรายงานตรวจสอบหน่วยรับตรวจในการ ตรวจสอบ ครั้งก่อน ศึกษาแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน โครงการ ปัญหา และรายละเอียดข้อมูล ที่ จำเป็นใช้ใน การตรวจสอบ

2. ระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบ เริ่มปฏิบัติงานด้วยการประชุมเปิดการตรวจสอบ ระหว่างทีมงานและหน่วยรับตรวจ โดยแจ้งวัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบ กำหนด มอบหมายงานตรวจสอบให้ทีมงานตรวจสอบตามความถนัดความรู้ความสามารถ คัดเลือกวิธีการ ตรวจสอบและเทคนิคการตรวจสอบให้เหมาะสมมีขั้นตอน

2.1 รวบรวมข้อมูลและหลักฐานการตรวจสอบ

2.2 เข้าสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อสรุปการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพ เพียงใด

2.3 ทำการตรวจสอบ สอบทาน ทดสอบรายการ รวมถึงการสอบทานประสิทธิผล ของการควบคุมภายใน

2.4 ทดสอบการปฏิบัติงานตามระบบที่วางไว้

2.5 ตรวจสอบเชิงวิเคราะห์

หัวหน้าทีมตรวจสอบควรกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติงาน ตรวจสอบ เวลาให้เป็นไปตามตารางการปฏิบัติงาน ตามแนวทางปฏิบัติงานในแผนปฏิบัติงาน ซึ่ง สามารถแก้ไขให้เป็นไปตามสถานการณ์ได้โดยสมเหตุสมผล และถ้ามีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง ขอบเขตของการตรวจสอบ ต้องได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน

ประชุมปิดการตรวจสอบ เป็นขั้นตอนสรุปผลสิ่งที่ตรวจพบ ทำความเข้าใจและชี้แจง ประเด็นที่สงสัย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นหาข้อยุติ แจ้งกำหนดการออกรายงาน ขอบคุณหน่วยรับตรวจ

3. การปฏิบัติเมื่อเสร็จสิ้นการตรวจสอบ หัวหน้าทีมตรวจสอบควรสอบทานการปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์ ตรวจสอบกระดาษทำการ เอกสาร หลักฐานและสรุปข้อที่ตรวจพบ ร่างรายงานผลการปฏิบัติงาน ประเมินการปฏิบัติงาน

3.1 การรวบรวมหลักฐาน เอกสาร ข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ ที่รวบรวมระหว่างตรวจสอบ คุณสมบัติของหลักฐานการตรวจสอบมีความเพียงพอ เชื่อถือได้ ความเกี่ยวข้อง และประโยชน์ที่จะนำไปใช้

3.2 การรวบรวมกระดาษทำการ กระดาษทำการ (Working Papers) เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นในระหว่างการตรวจสอบเพื่อบันทึกรายละเอียดการทำงาน วิธีการตรวจสอบ ขอบเขตการตรวจ ข้อมูลจากการวิเคราะห์และผลสรุปของการตรวจสอบประเภทของกระดาษทำการ กระดาษทำการจัดทำขึ้นเอง กระดาษทำการที่จัดทำโดยหน่วยรับตรวจ เช่น สำเนาเอกสาร แผนผังการปฏิบัติงาน กระดาษทำการที่ได้รับจากบุคคลภายนอก เช่น หนังสือยืนยันขอคณิน หนังสือร้องเรียน ผู้ตรวจสอบภายในควรสรุปผลการตรวจสอบเมื่อเสร็จสิ้นการตรวจสอบ จัดเก็บกระดาษทำการในการตรวจสอบแต่ละงวดจัดเก็บเข้าแฟ้ม

3.3 การสรุปผลการตรวจสอบ เป็นวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบขั้นสุดท้ายก่อนจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ รวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานต่างๆ ที่ได้จากการตรวจสอบสรุปหาข้อตรวจพบในด้านดีและปัญหาข้อบกพร่อง สิ่งที่ตรวจพบ (Audit Finding) ควรมีลักษณะมีความสำคัญควรค่าแก่การรายงาน มีหลักฐานชัดเจนเชื่อถือได้ จากการวิเคราะห์อย่างเที่ยงธรรม องค์ประกอบข้อตรวจพบประกอบด้วย

3.3.1 สภาพที่เกิดขึ้นจริง จากการประมวลผลจากการสังเกตการณ์ สอบทาน สอบถามวิเคราะห์

3.3.2 เกณฑ์การตรวจสอบ ใช้หลักเกณฑ์จากข้อกำหนดตามกฎหมาย มาตรฐาน แผนงาน

3.3.3 ผลกระทบ โอกาสความเสี่ยงหรือผลเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากปัญหานั้น

3.3.4 สาเหตุ ข้อมูลสาเหตุที่เกิดขึ้น

3.3.5 ข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลสำหรับผู้ตรวจสอบภายในอาจเสนอในลักษณะสร้างสรรค์คำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับ

การจัดทำรายงานและติดตามผล

1. การจัดทำรายงานเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีปฏิบัติงาน และผลการตรวจสอบ สรุปข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ความเสี่ยงการ

ควบคุม เรื่องอื่นที่ผู้บริหาร ควรทราบ องค์ประกอบของรายงานผลการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบ ถูกต้อง ชัดเจน กระชับรัด ทันทกาล สร้างสรรค์ จูงใจ ลักษณะการรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อ ปฏิบัติงานเสร็จ รายงานด้วยวาจาอย่างไม่เป็นทางการใช้ในกรณีเร่งด่วน เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ หรือ การรายงานด้วยวาจาเป็นทางการมีรายงาน โดยการเขียนประกอบลักษณะของรายงานที่เป็นลายลักษณ์ อักษร ควรมีสาระสำคัญดังนี้

1.1 บทคัดย่อ จัดทำบทคัดย่อเพื่อนำเสนอผู้บริหารอย่างสั้นๆ กระชับ ชัดเจน ได้ ใจความ ครอบคลุมเนื้อหาของรายงานทั้งหมด

1.2 วัตถุประสงค์ เป้าหมายการตรวจสอบ

1.3 ขอบเขต แสดงถึงระยะเวลาและปริมาณของงานที่ได้ทำการตรวจสอบ

1.4 สิ่งที่ตรวจพบ ข้อเท็จจริงที่ตรวจพบทั้งในด้านดีและที่ควรได้รับการแก้ไข วิธีการแก้ไข

1.5 ข้อเสนอแนะ เน้นข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อ สั่งการแก้ไข ปรับปรุงในลักษณะสร้างสรรค์ และสามารถนำไปปฏิบัติได้

1.6 ความเห็น เป็นความเห็นมิใช่ข้อเท็จจริง หรือยังไม่มีหลักฐานสนับสนุน เพียงพอ ควรระบุให้ชัดเจน

1.7 เอกสารประกอบรายงาน

2. การติดตามผล (Follow up)

ผู้ตรวจสอบภายในต้องติดตามผลว่าผู้บริหารได้สั่งการหรือไม่ประการใด เพื่อให้ ทราบว่าข้อที่ตรวจพบ ข้อบกพร่องได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม แนวทางการติดตามผล หัวหน้า หน่วยงานตรวจสอบภายในควรพิจารณากำหนดวิธีการและเวลาที่เหมาะสมในการติดตามผล ตาราง กำหนดเวลาที่ใช้ติดตามตามรายงานปีก่อนในปีปัจจุบันควรมีการประเมินประสิทธิภาพ การติดตามผล และเวลาในการดำเนินงานของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการ สั่งการและแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง อาจประเมิน จากแผนงานหรือวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน

อังกรรัตน์ สิทธิ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับการตรวจ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับการตรวจมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่าปัจจัย

ที่ศึกษาในครั้งนี้มีผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ในระดับเห็นด้วยโดยที่ปัจจัยด้านจริยธรรมและคุณธรรมของผู้ตรวจสอบภายในนั้น มีผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในที่มีความสำคัญเพราะจะช่วยให้การตรวจสอบภายในมีความโปร่งใส มีความราบรื่น และปราศจากความขัดแย้งในการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านนโยบาย และระเบียบวิธีปฏิบัติ มีความสำคัญเพราะการที่องค์กรมีนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการทำงานที่ชัดเจนแล้ว จะช่วยให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเสริมสร้างระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน สำหรับความเห็นของผู้รับการตรวจต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน พบว่ามีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ในแต่ละด้านมีความสำคัญในระดับมาก โดยที่ประสิทธิผลด้านการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการนั้นมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในมี 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุมภายในให้น่าเชื่อถือ ด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านการให้สัญญาณเดือนกับล่วงหน้า และด้านประสิทธิผลในภาพรวม

ธนิสตรา อุดมสุข (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน ในทัศนะของผู้ตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การตรวจสอบภายในมีผลต่อประสิทธิผลทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในทั้ง 5 ด้านได้แก่ 1. ด้านการควบคุมภายในให้น่าเชื่อถือ 2. ด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3. ด้านความรับผิดชอบและการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ 4. ด้านการให้สัญญาณเดือนกับล่วงหน้า 5. ด้านประสิทธิผลในภาพรวมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน 2. ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารและสภาพแวดล้อมในองค์กร 3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ

มณี หัสชู (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน โดยลำดับจากมากไปหาน้อย คือ มาตรการควบคุมและประเมินผล การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและการสนับสนุนทรัพยากร

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านโดยลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. ปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ตัวแปร อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งได้แก่ ตัวแปร อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ ปัจจัยด้านนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ ตัวแปร ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน การควบคุมและประเมินผล ปัจจัยด้านแรงจูงใจซึ่งได้แก่ ตัวแปร โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ และพบว่าปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ สถานภาพ การศึกษา ปัจจัยด้านนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ ตัวแปร การสนับสนุนทรัพยากร ปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน

อารวย คีเลศ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตรวจสอบภายในส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบด้านเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษาที่สำเร็จ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในจะมีแผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ของเขตของงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนกำหนดไว้ ประกอบกับพนักงานตรวจสอบภายในจะได้รับการฝึกอบรมเสริมความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งในการทำงานจะแบ่งพนักงานเป็นทีม ซึ่งแต่ละทีมจะจัดพนักงานที่มีความรู้ด้านสินเชื่อบัญชี และเรื่องทั่วไป เพื่อช่วยเสริมให้ทีมงานได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

ชาญนุกกร เพ็ญศิริ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน มุมมองคณะกรรมการการตรวจสอบ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมของคณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน ส่งผลกระทบบต่อความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในทุกด้าน ส่วนขนาดของกิจการส่งผลกระทบบต่อความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน เฉพาะด้านการดูแลและ

กระบวนการจัดทำรายงานทางการเงินของบริษัทให้มีความถูกต้อง การดูแลระบบควบคุมภายในของบริษัทให้มีความน่าเชื่อถือ การดูแลให้บริษัทปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องการให้สัญญาณเดือนกุมภาพันธ์ และความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในในภาพรวมและความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในทุกด้าน ยกเว้นด้านการส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ศิริรัตน์ สุวรรณโณ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบและด้านการรายงานและติดตามผลการแก้ไขอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบและด้านการให้ความรู้ คำนี้น้อยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ด้านความรู้ ของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้แก่ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ในขณะที่ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน และ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับการตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

นงลักษณ์ ธีระกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สู่ความสำเร็จในงานตรวจสอบภายใน ในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า มีผู้ตรวจสอบภายในเป็นเพศชาย 79 คน และเพศหญิง 192 คน ส่วนใหญ่อายุในช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาบัญชีเป็นส่วนใหญ่ อยู่ในระดับบริหารชั้นต้น ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ได้รับประสบการณ์ทำงานตั้งแต่จบการศึกษาปริญญาตรี จนถึงปัจจุบันในช่วงเวลาค่ากว่า 11 ปี และได้รับประสบการณ์ด้านการตรวจสอบภายใน อยู่ในช่วงระยะเวลาค่ากว่า 11 ปี เช่นเดียวกัน

1. ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และการได้รับวุฒิปริญญาตรีทางวิชาชีพที่ไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

2. ข้อมูลด้านการทำงานที่มีลักษณะข้อมูลด้านการทำงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ หน่วยงานต้นสังกัด ระดับของพนักงานตรวจสอบ ตำแหน่ง และประสบการณ์หลังจบปริญญาตรี รวมถึงประสบการณ์ทำงานด้านการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

3. ทักษะของผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายใน

4. ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

5. การจัดโครงสร้างของฝ่ายตรวจสอบภายในที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

กัญญา เดือนนวล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับตรวจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของผู้รับตรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้รับตรวจจบการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันมากกว่าหนึ่งในสามดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ มีระดับ 5-6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันส่วนใหญ่มีระยะเวลา 5-10 ปี และมีหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ โดยได้รับมอบหมาย ในเรื่องความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมืองในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ด้านการให้คำแนะนำปรึกษา และด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับตรวจไม่มีผลต่อความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ และด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านการให้คำแนะนำปรึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับตรวจ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง เมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งพบว่า ระดับตำแหน่งของผู้รับตรวจไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ และด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน สำหรับด้านการให้คำแนะนำปรึกษา พบว่า

ระดับตำแหน่งของผู้รับตรวจ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง และจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับตรวจ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมการผังเมือง ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ด้านการให้คำแนะนำปรึกษา และ ด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน

สนิพร จันทรสถาพร (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเกี่ยวกับคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการ มุมมองของผู้ตรวจสอบภายใน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเห็นว่าคณะกรรมการตรวจสอบชุดปัจจุบันของบริษัทสามารถปฏิบัติหน้าที่กำกับดูแลกิจการซึ่งเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัทได้บรรลุผลสำเร็จ และคณะกรรมการตรวจสอบมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทมากกว่าการจัดตั้งเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้คณะกรรมการตรวจสอบมีประสิทธิภาพในการกำกับดูแลกิจการแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยใหญ่ คือ 1. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติเฉพาะตัวของคณะกรรมการตรวจสอบ ได้แก่ ปัจจัยคุณสมบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ ปัจจัยความรู้ความเชี่ยวชาญ และปัจจัยบทบาทการเป็นผู้ประสานงานของคณะกรรมการตรวจสอบ 2. ปัจจัยด้านอำนาจที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ได้แก่ ปัจจัยอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบ และปัจจัยการสนับสนุนฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยพิจารณาด้านอำนาจการให้คะแนนให้โทษ เมื่อนำปัจจัยมาทดสอบความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่าทุกปัจจัยล้วนมีความสำคัญในการอธิบายความมีประสิทธิภาพในหน้าที่การกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการตรวจสอบ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพของคณะกรรมการตรวจสอบ คือ ปัจจัยอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบปัจจัย บทบาทการเป็นผู้ประสานงานของคณะกรรมการตรวจสอบ และปัจจัยการสนับสนุนฝ่ายตรวจสอบภายใน

สุพจน์ สุนทรพรศิลป์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การได้รับการยอมรับการตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยโดยจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในวิชาชีพตรวจสอบภายใน องค์กรที่สำคัญ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุดและสาขาวิชาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี กับการได้รับการยอมรับจากการตรวจสอบภายในจากผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ในด้านความอิสระในการตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญวิชาชีพ

ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายใน กับการได้รับการยอมรับการตรวจสอบภายในจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยมีความรู้ด้านการตรวจสอบภายในเป็นอย่างดี และมีทัศนะว่า ความรู้ด้านการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับ

2. ผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยมีทัศนะว่า เพศ อายุ องค์กรที่สังกัด ระดับการศึกษาสูงสุดและสาขาวิชาที่จบการศึกษาของผู้ตรวจสอบภายในที่แตกต่างกันได้รับการยอมรับจากผู้รับการตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุงานในวิชาชีพ ซึ่งมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้เพศ อายุ องค์กรที่สังกัด ระดับการศึกษาสูงสุดและสาขาวิชาที่จบการศึกษาของผู้ตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ยังได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อายุงานในวิชาชีพและตำแหน่งงาน ซึ่งมีความแตกต่างกัน

3. ผู้ตรวจสอบภายใน ที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย มีทัศนะว่า องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ในด้านความอิสระในการตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญวิชาชีพ ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับการตรวจสอบ ยกเว้น ด้านทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ด้านความอิสระในการตรวจสอบภายใน ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ ยกเว้น ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญวิชาชีพ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายใน

สันสนีย์ เรืองศรี (2541) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้รับการตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารไทย ผลการวิจัยพบว่า มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจทัศนคติของผู้รับตรวจ ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในทางด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ผลจากการศึกษาพบว่า 1.ผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบภายใน 2.รายงานการตรวจสอบเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจ 3.ผู้รับตรวจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในทางด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 4.ผู้รับตรวจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านวิธีการ ในการตรวจสอบเครื่องมือในการตรวจสอบ และสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบ 5.มีทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้รับตรวจมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน โดยผู้รับตรวจที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีทัศนคติที่ดีกว่าผู้รับตรวจ ที่สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 6.ทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ในการ

ทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ผู้รับตรวจมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน 7.ทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ทำให้ผู้รับตรวจมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันโดยผู้รับตรวจที่มีหน้าที่รับผิดชอบสายงานด้านบัญชีและธุรการ มีทัศนคติที่ดีกว่าผู้รับตรวจที่มีหน้าที่รับผิดชอบสายงานด้านเงินฝากและสายงานด้านสินเชื่อ

สรุปจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของงานตรวจสอบภายในขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ จริยธรรมและคุณธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายในและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในทั้งสิ้น ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยเห็นความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยความสำเร็จของการตรวจสอบภายในตามแนวคิดของอุษณา ภัทรมนตรี และแนวทางการตรวจสอบภายในของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตามตัวแปรปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ ความรู้ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น ซึ่งหากการปฏิบัติงานตรวจสอบไม่ได้รับการตอบสนองสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ขาดระบบสารสนเทศที่ดี ไม่ได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการ ผู้ตรวจสอบภายในเองไม่มีทักษะและความรู้ความสามารถเพียงพอ รวมทั้ง ไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานต่างๆ อาจทำให้การตรวจสอบภายในไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถเป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการกำกับดูแลกิจการว่าองค์กรที่มีการกำกับดูแลที่ดีได้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยดังกล่าวว่ามีความสัมพันธ์อย่างไรต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสำเร็จของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าส่วน/สายงาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ของหน่วยงานตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมทั้งสิ้น 113 คน โดยแบ่งเป็นผู้บริหาร จำนวน 6 คน หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้าส่วน/หัวหน้าสายงาน จำนวน 33 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 74 คน

ตารางที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร	จำนวน (คน)
ระดับผู้บริหาร	6
ระดับหัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้าส่วน/หัวหน้าสายงาน	33
พนักงานระดับปฏิบัติการ	74
รวม	113

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น กำหนดโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามกรอบแนวความคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีส่วนประกอบ 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตรวจสอบภายในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน เป็นต้น

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในแต่ละด้านเป็นคำถามแบบปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเกอร์ท Likert (Likert Five Rating Scale, อ้างถึงใน อารีย์ คงอำนาจ 2552 :59) โดยผู้ตอบแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับที่ 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับที่ 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อย

ระดับที่ 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับที่ 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก

ระดับที่ 5 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเกอร์ท Likert (Likert Five Rating Scale, อ้างถึงใน อารีย์ คงอำนาจ 2552 :59) โดยผู้ตอบแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับที่ 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับที่ 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อย

ระดับที่ 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับที่ 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบ
ภายในอยู่ในระดับมาก

ระดับที่ 5 หมายถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
อยู่ในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามมีข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัวเลขสถิติ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ดังนั้นจึงต้องกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นดังต่อไปนี้

การคิดค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยวิธีการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ดังนั้น ระดับความคิดเห็นจะมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในการพัฒนาการตรวจสอบภายใน

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามได้ดำเนินการพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร ตำราทางวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในและประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการทราบ โดยการประยุกต์มาจากแบบสอบถามจากงานวิจัยของนางสาวอัจฉรารัตน์ สิทธิ (2549) ภายใต้คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นตอนที่ 2 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องและครอบคลุมกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำผลการพิจารณาแก้ไขให้ถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายบริหารที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและสมบูรณ์ในเนื้อหา โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามขั้นตอนวิธีการของครอนบาค (Alpha Coefficient of Cronbach) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยแอลฟาจะมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 โดยที่ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงในการศึกษาครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.96

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามที่ได้ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพที่ยอมรับได้ไปยังกลุ่มประชากร ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวนทั้งหมด 113 คน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมกราคม 2555 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กำหนดให้ผู้ตรวจสอบภายในในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) หลังจากได้รับแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดระเบียบข้อมูลลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไป โดยผู้วิจัยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ (%)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จากประชากรทั้งหมด 113 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม 2554 ได้รับการตอบกลับคืนมาครบทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใส่ตารางประกอบการบรรยาย จำแนกออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบ หัวหน้าส่วน หัวหน้าสายงาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในสำนักตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 113 คน พบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 113)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	23.89
หญิง	86	76.11
รวม	113	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	28	24.78
31 - 35 ปี	20	17.70
36 - 40 ปี	34	30.09
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	31	27.43
รวม	113	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	15.04
ปริญญาตรี	91	80.53
ปริญญาโท	5	4.43
รวม	113	100.00
4. ตำแหน่งหน้าที่		
ผู้บริหาร	4	3.54
หัวหน้าส่วน/หัวหน้าสายงาน	21	18.58
พนักงานระดับปฏิบัติการ	88	77.88
รวม	113	100.00
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	39	34.51
1 - 5 ปี	33	29.20
6 - 10 ปี	22	19.47
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	19	16.82
รวม	113	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.11) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 23.89) มีอายุ 36 - 40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 30.09) รองลงมา อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 27.43) และอายุระหว่าง 31 - 35 ปี น้อยที่สุด (ร้อยละ 17.70) วุฒิ การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 80.53) รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 15.04) และ ปริญญาโท น้อยที่สุด (ร้อยละ 4.43) ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ มากที่สุด (ร้อยละ 77.88) รองลงมาคือ หัวหน้าส่วน/หัวหน้าสายงาน (ร้อยละ 18.58) และหัวหน้าส่วน/หัวหน้าสายงาน น้อย ที่สุด (ร้อยละ 3.54) ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 34.51) รองลงมาคือ มี ประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 5 ปี (ร้อยละ 29.20) และมีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป น้อยที่สุด (ร้อยละ 16.82)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบ ภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ตารางที่ 5 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม และรายด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ระดับ
1. ท่านคิดว่าเพศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการ ตรวจสอบ ภายใน	4.04	0.47	มาก
2. ท่านคิดว่าอายุมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการ ตรวจสอบภายใน	3.97	0.47	มาก
3. ท่านคิดว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายใน	4.27	0.35	มาก
4. ท่านคิดว่าตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	4.12	0.32	มาก
5. ท่านคิดว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	4.21	0.31	มาก
โดยรวม	4.12	0.37	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมาคือ ปัจจัยประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.21 ปัจจัยตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.12 ปัจจัยเพศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.04 และปัจจัยอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 6 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม และรายด้าน

(N = 113)

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ระดับ
1. ด้านนโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร	4.02	0.21	มาก
2. ด้านความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ	4.25	0.45	มาก
3. ด้านความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ	4.24	0.23	มาก
4. ด้านความรู้ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน	4.26	0.47	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น	4.25	0.38	มาก
โดยภาพรวม	4.20	0.24	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และด้านความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และด้านนโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในแต่ละด้านเป็นรายข้อย่อยได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 6 - 10

ตารางที่ 7 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านนโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

(N = 113)

ด้านนโยบายการสนับสนุน ของฝ่ายบริหาร	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
1. องค์กรมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดต่างๆ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.07	0.49	มาก
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีโครงสร้างองค์กรโดยมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	3.98	0.53	มาก
3. องค์กรมีการวางระบบการควบคุมภายใน	10 (11.0)	79 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.09	0.49	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านนโยบายการสนับสนุน ของฝ่ายบริหาร	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
4. ลักษณะของนโยบายที่องค์กรกำหนดสามารถปฏิบัติจริง	7 (10.4)	75 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	3.94	0.54	มาก
5. นโยบายมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	15 (11.7)	61 (50.3)	20 (30.0)	11 (6.0)	6 (2.0)	4.25	0.64	มาก
6. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีสายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ	15 (11.3)	77 (52.8)	13 (30.8)	5 (3.5)	3 (1.8)	3.84	0.64	มาก
7. ฝ่ายบริหารให้การสนับสนุนและความร่วมมือในด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบ สถานที่และเวลาในการตรวจสอบ เป็นต้น	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.07	0.49	มาก
8. ฝ่ายบริหารให้การสนับสนุนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ของหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติตาม	13 (10.4)	69 (46.8)	10 (35.8)	3 (4.3)	8 (2.7)	3.88	0.34	มาก
โดยรวม	11 (10.4)	71 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	4.02	0.21	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านนโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยนโยบายมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ องค์กรมีการวางระบบการควบคุมภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และหน่วยงานตรวจสอบภายในมีสายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 8 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ

(N= 113)

ด้านความพร้อมของระบบงาน และสารสนเทศ	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
1. ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสามารถให้ข้อมูลในการปฏิบัติงานได้ทันตามเวลา	15 (11.7)	61 (50.3)	20 (30.0)	11 (6.0)	6 (2.0)	4.12	0.35	มาก
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการทำงานตรวจสอบภายในได้อย่างเพียงพอ	15 (11.3)	77 (52.8)	13 (30.8)	5 (3.5)	3 (1.8)	4.32	0.24	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอต่อการทำงาน	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.25	0.21	มาก
4. ผู้ตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน หรือด้านอื่นๆขององค์กร	13 (10.4)	69 (46.8)	10 (35.8)	3 (4.3)	8 (2.7)	4.36	0.36	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านความพร้อมของระบบงาน และสารสนเทศ	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
5. องค์กรมีการพัฒนาระบบงานและระบบสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินธุรกิจทันต่อการเปลี่ยนแปลง	7 (10.4)	75 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	4.21	0.54	มาก
โดยรวม	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.25	0.45	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน หรือด้านอื่นๆ ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการทำงานตรวจสอบภายในได้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสามารถให้ข้อมูลในการปฏิบัติงานได้ทันตามเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตารางที่ 9 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ

(N= 113)

ด้านความเข้าใจและยอมรับ ของผู้รับตรวจ	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.11	0.21	มาก
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีการวางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.23	0.33	มาก
3. ผู้ตรวจสอบภายในมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความโปร่งใสและปราศจากอคติส่วนตัวในการปฏิบัติงาน	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.25	0.25	มาก
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบ อดทน ละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน	7 (10.4)	75 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	4.33	0.67	มาก
5. ผู้ตรวจสอบภายในสามารถอธิบายนโยบายที่ชัดเจนเรื่อง การตรวจสอบภายในทำให้เกิดความเข้าใจในงานตรวจสอบและการยอมรับของการตรวจสอบภายใน	15 (11.7)	61 (50.3)	20 (30.0)	11 (6.0)	6 (2.0)	4.26	0.47	มาก
โดยรวม	15 (11.3)	77 (52.8)	13 (30.8)	5 (3.5)	3 (1.8)	4.24	0.23	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบ อดทน ละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถอธิบายนโยบายที่ชัดเจน เรื่องการตรวจสอบภายในทำให้เกิดความเข้าใจในงานตรวจสอบและการยอมรับของการตรวจสอบ ภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 10 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความรู้ ทักษะ และ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน

(N= 113)

ด้านความรู้ทักษะและ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	μ	σ	ระดับ
1. ผู้ตรวจสอบภายในมี ความรู้ ด้านการตรวจสอบ บัญชีและมีทักษะที่ดีใน การตรวจสอบ	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.46	0.49	มาก
2. ผู้ตรวจสอบภายในมี ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบายและระเบียบปฏิบัติ ต่างๆ ที่องค์กรกำหนดไว้	7 (10.4)	75 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	4.24	0.23	มาก
3. ผู้ตรวจสอบภายในมี ความรู้ในวิชาพื้นฐานอื่น เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านสถิติ วิเคราะห์ เป็นต้น	15 (11.7)	61 (50.3)	20 (30.0)	11 (6.0)	6 (2.0)	4.32	0.14	มาก
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีความ เข้าใจในระบบการควบคุม ภายในและเสนอแนะการ ควบคุมภายในใหม่ๆ ที่ สอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบันได้	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.22	0.24	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(N= 113)

ด้านความรู้ทักษะและ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความเข้าใจกรอบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติหน้าที่	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.12	0.22	มาก
6. ผู้ตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและใช้ทักษะเชิงผู้ประกอบวิชาชีพทั้งปฏิบัติ	13 (10.4)	69 (46.8)	10 (35.8)	3 (4.3)	8 (2.7)	4.21	0.11	มาก
โดยรวม	15 (11.3)	77 (52.8)	13 (30.8)	5 (3.5)	3 (1.8)	4.26	0.47	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความรู้ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ด้านการตรวจสอบบัญชีและมีทักษะที่ดีในการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ในวิชาพื้นฐานอื่น เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านสถิติวิเคราะห์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และผู้ตรวจสอบภายในมีความเข้าใจกรอบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตารางที่ 10 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น

(N= 113)

ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานตรวจสอบภายในกับ หน่วยงานอื่น	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ดีระหว่างหน่วยงานที่รับการตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง	15 (11.7)	61 (50.3)	20 (30.0)	11 (6.0)	6 (2.0)	4.34	0.23	มาก
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีการติดตามผลของการตรวจสอบอยู่เป็นประจำ	15 (11.3)	77 (52.8)	13 (30.8)	5 (3.5)	3 (1.8)	4.26	0.14	มาก
3. ผู้ตรวจสอบภายในเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบ	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.21	0.21	มาก
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีส่วนร่วมในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูง	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.23	0.22	มาก
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีโอกาสดำเนินการทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในการตรวจสอบภายในทำให้เกิดความเข้าใจในงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่น ๆ	13 (10.4)	69 (46.8)	10 (35.8)	3 (4.3)	8 (2.7)	4.22	0.14	มาก
โดยรวม	7 (10.4)	75 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	4.25	0.38	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบ

ภายในกับหน่วยงานอื่น โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ดีระหว่างหน่วยงานที่รับการตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบภายในมีการติดตามผลของการตรวจสอบอยู่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และผู้ตรวจสอบภายในเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 12 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม และรายด้าน

(N= 113)

ประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	ระดับ
1. ด้านความเป็นอิสระ	4.16	0.37	มาก
2. ด้านความเที่ยงธรรม	4.07	0.44	มาก
3. ด้านความมีสมรรถภาพ	4.14	0.38	มาก
4. ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	4.19	0.36	มาก
โดยรวม	4.14	0.24	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความมี

มนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านความเป็นอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านความมีสมรรถภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และด้านความเที่ยงธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในแต่ละด้านเป็นรายข้อย่อยได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 12 - 15

ตารางที่ 13 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเป็นอิสระ

(N= 113)

ด้านความเป็นอิสระ	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
1. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความอิสระในการปฏิบัติงานตรวจสอบ การแสดงความคิดเห็น และสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ	7 (10.4)	75 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	4.24	0.41	มาก
2. ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้ในขอบเขตที่กว้างพอ มีสิทธิในการเข้าถึงและมีเสรีภาพในการสอบทาน	15 (11.7)	61 (50.3)	20 (30.0)	11 (6.0)	6 (2.0)	4.25	0.39	มาก
3. ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสมและเป็นอิสระ	15 (11.3)	77 (52.8)	13 (30.8)	5 (3.5)	3 (1.8)	4.18	0.43	มาก
4. ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าความอิสระมีผลต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบและส่งผลให้ฝ่ายตรวจสอบมีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานของตน	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.15	0.46	มาก

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านความเป็นอิสระ	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
5. ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าหากได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากผู้บริหาร จะทำให้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจและสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างเต็มที่	13 (10.4)	69 (46.8)	10 (35.8)	3 (4.3)	8 (2.7)	3.96	0.66	มาก
โดยรวม	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.16	0.37	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเป็นอิสระโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้ในขอบเขตที่กว้างพอ มีสิทธิในการเข้าถึงและมีเสรีภาพในการสอบทาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความอิสระในการปฏิบัติงานตรวจสอบ การแสดงความคิดเห็น และสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้อย่างมีเสรีภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าหากได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากผู้บริหาร จะทำให้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจและสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ตารางที่ 14 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเที่ยงธรรม

(N= 113)

ด้านความเที่ยงธรรม	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
1. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเที่ยงธรรมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.11	0.41	มาก
2. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเชื่อมั่นในผลงานของตนและสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้โดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้ใด	15 (11.7)	61 (50.3)	20 (30.0)	11 (6.0)	6 (2.0)	4.12	0.39	มาก
3. ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสมและเป็นอิสระ	15 (11.3)	77 (52.8)	13 (30.8)	5 (3.5)	3 (1.8)	4.03	0.43	มาก
4. ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าความอิสระมีผลต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบและส่งผลให้ฝ่ายตรวจสอบมีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.00	0.46	มาก
5. ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าหากได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากผู้บริหารจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจและสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างเต็มที่	13 (10.4)	69 (46.8)	10 (35.8)	3 (4.3)	8 (2.7)	4.09	0.66	มาก
โดยรวม	7 (10.4)	75 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	4.07	0.44	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเที่ยงธรรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเชื่อมั่นในผลงานของตนและสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้โดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้ใด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเที่ยงธรรมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าความอิสระมีผลต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบและส่งผลให้ฝ่ายตรวจสอบมีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 15 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความมีสมรรถภาพ

(N= 113)

ด้านความมีสมรรถภาพ	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
1. ฝ่ายตรวจสอบภายในใช้ความรู้ความสามารถอย่างมืออาชีพในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อให้ผลการตรวจสอบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ทุกฝ่ายมุ่งหวัง	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.18	0.40	มาก
2. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังเชิงวิชาชีพในการปฏิบัติงาน	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.08	0.39	มาก
3. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงานตรวจสอบและสามารถวินิจฉัยปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.10	0.41	มาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ด้านความมีสมรรถภาพ	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
4. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความรู้และมีความรอบคอบ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	7 (10.4)	75 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	4.16	0.31	มาก
5. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความรอบรู้เกี่ยวกับภารกิจของกิจการ การวางแผน การจัดทำงบประมาณ การบริหารเวลา และการควบคุมคุณภาพของงาน	15 (11.7)	61 (50.3)	20 (30.0)	11 (6.0)	6 (2.0)	4.17	0.33	มาก
6. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความสามารถในการสื่อสารความ การทำความเข้าใจในเรื่องราวต่างๆ การวิเคราะห์ประเมินผล การเขียนรายงาน และมีเทคนิคในการนำเสนอที่ดี	15 (11.3)	77 (52.8)	13 (30.8)	5 (3.5)	3 (1.8)	4.12	0.23	มาก
โดยรวม	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.14	0.38	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความมีสมรรถภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยฝ่ายตรวจสอบภายในใช้ความรู้ความสามารถอย่างมืออาชีพในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อให้ผลการตรวจสอบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ทุกฝ่ายมุ่งหวัง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

รองลงมาคือ ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความรอบรู้เกี่ยวกับการกิจของกิจการ การวางแผน การจัดทำงบประมาณ การบริหารเวลา และการควบคุมคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังเชิงวิชาชีพในการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตารางที่ 16 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์

(N= 113)

ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์	ระดับการปฏิบัติ					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
1. ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ตรวจสอบได้เป็นอย่างดี	7 (10.4)	75 (46.8)	21 (35.8)	7 (4.3)	3 (2.7)	4.25	0.38	มาก
2. ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถวางตัวเป็นกลางมีกาลเทศะ และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อร่วมงาน	15 (11.7)	61 (50.3)	20 (30.0)	11 (6.0)	6 (2.0)	4.10	0.38	มาก
3. ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถประสานงานกับผู้สอบบัญชีเพื่อช่วยลดงานที่ซ้ำซ้อนในการ	15 (11.3)	77 (52.8)	13 (30.8)	5 (3.5)	3 (1.8)	4.18	0.38	มาก
4. ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าหากสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหารจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจโดยปราศจากการแทรกแซง	11 (10.7)	79 (48.7)	12 (33.8)	5 (3.8)	6 (3.0)	4.19	0.36	มาก
5. ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าการมุ่งตรวจสอบในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องมากกว่าการนำ	15 (11.0)	74 (48.7)	15 (34.4)	6 (4.5)	3 (1.4)	4.22	0.35	มาก
โดยรวม	13 (10.4)	69 (46.8)	10 (35.8)	3 (4.3)	8 (2.7)	4.19	0.36	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ด้านความเที่ยงธรรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยฝ่ายตรวจสอบภายในมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้การตรวจได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าการมุ่งตรวจสอบในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องมากกว่าการ นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถวางตัวเป็นกลางมีกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดังรายละเอียดตารางที่ 17 และตารางที่ 18

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยภาพรวม

		ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ปัจจัยด้านการ ปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	.841 (**)
	Sig. (2-tailed)	.000

*ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.841

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

Pearson Correlation	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X _{tot}	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y _{tot}
X ₁	1	.743*	.729*	.736*	.713*	.717*	.689*	.729*	.736*	.713*	.717*
X ₂	.743*	1	.660*	.691*	.712*	.683*	.625*	.691*	.691*	.712*	.680*
X ₃	.729*	.660*	1	.763*	.663*	.713*	.702*	.763*	.736*	.663*	.716*
X ₄	.736*	.691*	.763*	1	.785*	.801*	.727*	.763*	.713*	.785*	.738*
X ₅	.713*	.712*	.663*	.785*	1	.849*	.831*	.663*	.785*	.683*	.797*
X _{tot}	.717*	.683*	.713*	.801*	.849*	1	.870*	.713*	.801*	.849*	.841*
Y ₁	.689*	.625*	.702*	.727*	.831*	.870*	1	.702*	.727*	.831*	.899*
Y ₂	.713*	.712*	.663*	.785*	.683*	.849*	.831*	1	.785*	.683*	.797*
Y ₃	.717*	.683*	.713*	.801*	.625*	.683*	.785*	.785*	1	.849*	.858*

ตารางที่ 18 (ต่อ)

Pearson Correlation	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X _{tot}	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y _{tot}
Y ₄	.689*	.625*	.702*	.727*	.831*	.625*	.801*	.801*	.736*	1	.899*
Y _{tot}	.717*	.680*	.716*	.738*	.797*	.858*	.899*	.727*	.691*	.713*	1

จากตารางที่ 18 พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ทุกคู่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกันทุกคู่

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ($p_{xy} = 0.841$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร 6 คน หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้าส่วน/หัวหน้าสายงาน 33 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 74 คน ของสำนักตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด รวมทั้งสิ้น 113 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง และทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product – moment correlation coefficient) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปัจจัยประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ปัจจัยตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ปัจจัยเพศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน และปัจจัยอายุผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในตามลำดับ

2. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น ด้านความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ และด้านความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ และด้านนโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ตามลำดับ ปัจจุบัน และ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบ

3. จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นอิสระ ด้านความมีสมรรถภาพ มี และด้านความเที่ยงธรรม ตามลำดับ

4. จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

2. การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำไปสู่การอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ปัจจัยประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ปัจจัยตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ปัจจัยเพศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน และปัจจัยอายุผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่ามีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีรัตน์ สุวรรณ โฉ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลจากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในด้านคุณสมบัติ

ของผู้ตรวจสอบและด้านการรายงานและติดตามผลการแก้ไขอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบและด้านการให้ความรู้ คำนี้นำอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ ทักษะ และ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายใน กับหน่วยงานอื่น ด้านความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ และด้านความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ และด้านนโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีรัตน์ สุวรรณโณ (2548) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลจากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบและด้านการรายงาน และติดตามผลการแก้ไขอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบและด้านการให้ความรู้ คำนี้นำอยู่ในระดับปานกลาง

3. จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นอิสระ ด้านความมีสมรรถภาพ มี และด้านความเที่ยงธรรม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ สุนทรพรศิลป์ (2546) ศึกษาการได้รับการยอมรับการตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในวิชาชีพตรวจสอบภายใน องค์กรที่สำคัญ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุดและสาขาวิชาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี กับการได้รับการยอมรับจากการตรวจสอบภายในจากผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายใน และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ในด้านความอิสระในการตรวจสอบภายในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญวิชาชีพ ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายใน กับการได้รับการยอมรับการตรวจสอบภายในจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย มีความรู้ด้านการตรวจสอบภายในเป็นอย่างดี และมีทัศนะว่า ความรู้ด้านการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับ 2) ผู้

ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย มีทัศนะว่า เพศ อายุ องค์กรที่สังกัด ระดับการศึกษาสูงสุดและสาขาวิชาที่จบการศึกษาของผู้ตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ได้รับการยอมรับจากผู้รับการตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ยกเว้นอายุงานในวิชาชีพซึ่งมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้เพศ อายุ องค์กรที่สังกัด ระดับการศึกษาสูงสุดและสาขาวิชาที่จบการศึกษาของผู้ตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ยังได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อายุงานในวิชาชีพและตำแหน่งงาน ซึ่งมีความแตกต่างกัน และ3) ผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย มีทัศนะว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในในด้านความอิสระในการตรวจสอบภายใน ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญวิชาชีพ ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับการตรวจสอบ ยกเว้น ด้านทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายในนอกจากนี้ด้าน ความอิสระในการตรวจสอบภายใน ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์กับการ ได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ ยกเว้นด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญวิชาชีพ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายใน

4. จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาญนุกร เพ็ญศิริ (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน มุมมองคณะกรรมการการตรวจสอบ พบว่า ในภาพรวมของคณะกรรมการตรวจสอบเห็นว่า ปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กรและปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อความมี ประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในทุกด้าน ส่วนขนาดของกิจการส่งผลกระทบต่อความมี ประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน เฉพาะด้านการดูแล และกระบวนการจัดทำรายงานทางการเงิน ของบริษัทให้มีความถูกต้อง การดูแลระบบควบคุมภายในของบริษัทให้มีความน่าเชื่อถือ การดูแลให้ บริษัทปฏิบัติตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้องการให้สัญญาเงินเดือนกับล่วงหน้า และความมี ประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในในภาพรวมและความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในทุกด้าน ยกเว้นด้านการส่งเสริมให้เกิด ความรับผิดชอบและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านนโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารควรตระหนัก และให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบภายใน โดยให้การสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน รวมทั้งกำหนดนโยบายที่ชัดเจนซึ่งจะทำให้ผู้รับตรวจเข้าใจ และให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบทำให้สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างเต็มที่
2. ฝ่ายบริหารควรให้การสนับสนุนข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข ของหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อให้ผู้รับตรวจมีการนำไปปฏิบัติตาม

4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานตรวจสอบภายในของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เท่านั้น ดังนั้น ข้อค้นพบต่างๆ ที่ได้จากการศึกษานี้อาจไม่สามารถนำไปสรุปอ้างอิงทั้งหมดได้

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจอาจทำการศึกษาประชากรในส่วนที่เป็นผู้รับการตรวจ ซึ่งได้แก่ ฝ่ายบริหารหรือพนักงานในฝ่ายงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนที่ประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่หรือที่ประจำอยู่ที่สาขาของที่ทำกรไปรษณีย์ต่างๆ ทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร หรือในเขตภูมิภาค เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ค้นพบมาเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบกับผู้รับการตรวจมีความคิดเห็นเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร หรืออาจดำเนินการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพกับหน่วยงานองค์กรอื่น ซึ่งจะได้นำมาเปรียบเทียบกับปรับปรุงการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่สามารถใช้ได้อย่างทั่วถึงและเป็นที่ยอมรับจากทุกส่วน

บรรณานุกรม

- กัญญา เดือนนวล. “ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมผังเมือง.” ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546.
- จันทนา สาขากร, นิพันธ์ หื่นโชคชัยชนะ, และศิลปพร ศรีจันทเพร. การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: ที พี เอ็น เพรส, 2550.
- เจริญ เจษฎาวัลย์. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พอดี จำกัด, 2542.
- _____. ระบบการควบคุมภายใน หลักการและวิธีปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : บุญศิริการพิมพ์, 2541.
- ชาญนุกร เพ็ญศิริ. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของคณะกรรมการตรวจสอบของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. แนวทางการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2548.
- ธนิตสร อุดมสุข. “ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน ในทัศนะของผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโททางการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549
- นงลักษณ์ สิริสกุล. “ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- พันธ์พงศ์ เกียรติกุล. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของงานตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด, 2544.
- พิระนันท์ บัตรจตุรัส. “คุณสมบัติของผู้รับตรวจที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.).” บัญชีมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

พูนิจ ปิยนันต์. วารสารกรมบัญชีกลาง. 2541 : 13.

มณี หัสชู. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2549

ศนิพร จันทรสถาพร. “ปัจจัยเกี่ยวกับคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความสัมพันธ์กับความมี
ประสิทธิผลในการกำกับดูแลกิจการ ในมุมมองของผู้ตรวจสอบภายใน.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2546.

ศันสนีย์ เรืองกรี. “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบ
ภายในของธนาคารไทย.” ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2542.

ศิลปพร ศรีจันทร์เพชร. ประเภทของการตรวจสอบภายใน. แท็กแอนด์บิชิตส์ลอร์แม็กกาซีน. 10, 109
(ตุลาคม 2546): 42-52.

อัญรรัตน์ สิทธิ. “ทัศนคติของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิผลของการตรวจสอบ
ภายใน ในมุมมองของผู้รับการตรวจ ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง
ประเทศไทย.” ปริญญาโททางการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

อารีย์ คงอำนาจ. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานพัสดุ : กรณีศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยมหิดล.” ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ
ภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552

อุษณา ภัทรมนตรี. การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ (แนวคิดและกรณีศึกษา). กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ (Independent Study) หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน และปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจทั้งหมดจะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาผู้ตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 4 ข้อมูลความมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

2. การตอบแบบสอบถามชุดนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อและให้ตรงกับความเห็นของท่าน เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง และแบบสอบถามนี้ไม่ต้องระบุชื่อผู้ตอบ ดังนั้นผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างเสรี จะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ตอบทั้งสิ้น

3. ผู้ศึกษาไคร่ขอความกรุณาจากท่านสละเวลาอันมีค่า เพื่อตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเห็นและเมื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้แล้วกรุณาส่งกลับคืนด้วย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและจำนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวมัทนา มั่นคง

นักศึกษาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านต้องการเลือกตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 31 – 35 ปี

() 36 – 40 ปี

() มากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ตำแหน่งงานในปัจจุบันของท่าน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ

() หัวหน้าส่วน/หัวหน้าสายงาน

() ผู้บริหาร

() อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

() น้อยกว่า 1 ปี

() 1-5 ปี

() 6-10 ปี

() มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านต้องการเลือกตามความเป็นจริง

- 5 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก
 3 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อย
 1 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตรวจสอบภายใน

ข้อ	ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	
1.	ท่านคิดว่าเพศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน						
2.	ท่านคิดว่าอายุมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน						
3.	ท่านคิดว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน						
4.	ท่านคิดว่าตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน						
5.	ท่านคิดว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน						

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของ
การตรวจสอบภายใน**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น
ที่ท่านต้องการเลือกตามความเป็นจริง

- 5 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	
1.	นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร						
1.1	องค์กรมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดต่างๆ ในการปฏิบัติงานไว้อย่าง ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร						
1.2	หน่วยงานตรวจสอบภายในมีโครงสร้าง องค์กรโดยมีความเป็นอิสระในการ ปฏิบัติงาน						
1.3	องค์กรมีการวางระบบการควบคุมภายใน						
1.4	ลักษณะของนโยบายที่องค์กรกำหนด สามารถปฏิบัติงานจริง						
1.5	นโยบายมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ สถานการณ์ปัญหาในปัจจุบัน						
1.6	หน่วยงานตรวจสอบภายในมีสายบังคับ บัญชาขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ						

ข้อ	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	
1.7	ฝ่ายบริหารให้การสนับสนุนและความร่วมมือในด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบ สถานที่ และเวลาในการตรวจสอบภายใน เป็นต้น						
1.8	ฝ่ายบริหารให้การสนับสนุนข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ของหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติตาม						
2.	ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ						
2.1	ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสามารถให้ข้อมูลในการปฏิบัติงานได้ทันตามเวลา						
2.2	มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการทำงานตรวจสอบภายในได้อย่างเพียงพอ						
2.3	เครื่องมืออุปกรณ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอต่อการทำงาน						
2.4	ผู้ตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน หรือด้านอื่นๆ ขององค์กร						
2.5	องค์กรมีการพัฒนาระบบงานและระบบสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินธุรกิจทันต่อการเปลี่ยนแปลง						
3.	ความเข้าใจและยอมรับของผู้รับตรวจ						
3.1	ผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน						

ข้อ	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	
3.2	ผู้ตรวจสอบภายในมีการวางตัวเหมาะสมกับ กาลเทศะ						
3.3	ผู้ตรวจสอบภายในมีความซื่อสัตย์สุจริต มี ความโปร่งใสและปราศจากอคติส่วนตัวใน การปฏิบัติงาน						
3.4	ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบ อดทน กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน						
3.5	ผู้ตรวจสอบภายในสามารถอธิบายนโยบาย ที่ชัดเจนเรื่องการตรวจสอบภายในทำให้เกิด ความเข้าใจในงานตรวจสอบและการ ยอมรับของการตรวจสอบภายใน						
4.	ความรู้ ทักษะ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน						
4.1	ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ด้านการ ตรวจสอบบัญชีและมีทักษะที่ดีในการ ตรวจสอบ						
4.2	ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่ องค์กรกำหนดไว้						
4.3	ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ในวิชาพื้นฐานอื่น เช่น กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ด้าน คอมพิวเตอร์ ด้านสถิติวิเคราะห์ เป็นต้น						
4.4	ผู้ตรวจสอบภายในมีความเข้าใจในระบบ การควบคุมภายในและเสนอแนะการ ควบคุมภายในใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบันได้						

ข้อ	ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	
4.5	ผู้ตรวจสอบภายในมีความเข้าใจกรอบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติหน้าที่						
5.	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น						
5.1	ผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ดีระหว่างหน่วยงานที่รับการตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง						
5.2	ผู้ตรวจสอบภายในมีการติดตามผลของการตรวจสอบอยู่เป็นประจำ						
5.3	ผู้ตรวจสอบภายในเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบ						
5.4	ผู้ตรวจสอบภายในมีส่วนในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูง						
5.5	ผู้ตรวจสอบภายในมีโอกาสดำเนินการเข้าไต่ถามหาข้อเท็จจริงที่ชัดเจนในการตรวจสอบภายในทำให้เกิดความเข้าใจในงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่นๆ						

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านต้องการเลือกตามความเป็นจริง

- 5 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก
 3 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อย
 1 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	ด้านความเป็นอิสระ						
1.1	ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความอิสระในการปฏิบัติงานตรวจสอบ การแสดงความคิดเห็น และสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
1.2	ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้ในขอบเขตที่กว้างพอ มีสิทธิในการเข้าถึงและมีเสรีภาพในการสอบทาน						
1.3	ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสมและเป็นอิสระ						
1.4	ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าความอิสระมีผลต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบและส่งผลให้ฝ่ายตรวจสอบมีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานของตน						

ข้อ	ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.5	ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าหากได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากผู้บริหาร จะทำให้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจและสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างเต็มที่						
2.	ด้านความเที่ยงธรรม						
2.1	ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเที่ยงธรรมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ						
2.2	ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเชื่อมั่นในผลงานของตนและสามารถรายงานผลการตรวจสอบได้โดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของผู้ใด						
2.3	ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสมและเป็นอิสระ						
2.4	ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าความอิสระมีผลต่อผลการปฏิบัติงานตรวจสอบและส่งผลให้ฝ่ายตรวจสอบมีความเชื่อมั่นในผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ						
2.5	ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าหากได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานจากผู้บริหารจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจและสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างเต็มที่						
3.	ด้านความมีสมรรถภาพ						
3.1	ฝ่ายตรวจสอบภายในใช้ความรู้ความสามารถอย่างมืออาชีพในการปฏิบัติงานตรวจสอบเพื่อให้ผลการตรวจสอบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ทุกฝ่ายมุ่งหวัง						

ข้อ	ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.2	ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังเชิงวิชาชีพในการปฏิบัติงานตรวจสอบ						
3.3	ฝ่ายตรวจสอบภายในมีปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงานตรวจสอบและสามารถวินิจฉัยปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง						
3.4	ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความใฝ่รู้ และมีความรอบคอบ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ						
3.5	ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความรอบรู้เกี่ยวกับภารกิจของกิจการ การวางแผน การจัดทำงบประมาณ การบริหารเวลา และการควบคุมคุณภาพของงาน						
3.6	ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความสามารถในการสื่อสาร การทำความเข้าใจในเรื่องราวต่างๆ การวิเคราะห์ประเมินผล การเขียนรายงาน และมีเทคนิคในการนำเสนอที่ดี						
4.	ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์						
4.1	ฝ่ายตรวจสอบภายในมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้การตรวจได้เป็นอย่างดี						
4.2	ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถวางตัวเป็นกลางมีกาลเทศะ และมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อร่วมงาน						
4.3	ฝ่ายตรวจสอบภายในสามารถประสานงานกับผู้สอบบัญชีเพื่อช่วยลดงานที่ซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานตรวจสอบ						

ข้อ	ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4.4	ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าหากสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหารจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจโดยปราศจากการแทรกแซง						
4.5	ฝ่ายตรวจสอบภายในเชื่อมั่นว่าการมุ่งตรวจสอบในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องมากกว่าการนำข้อบกพร่องมาพิจารณาการลงโทษจะทำให้ได้รับความร่วมมือกับผู้รับตรวจเป็นอย่างดี						

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวมัทนา มั่นคง
ที่อยู่	เลขที่ 72/8 หมู่ 8 ตำบลบางแคม อำเภอมือง นครปฐม 73000
ที่ทำงาน	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เลขที่ 111 ม.3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 02 – 8313296-7
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	สำเร็จการศึกษาปริญญาบัญชีบัณฑิต สาขาการบัญชี จากมหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ. 2550	ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2544-2547	เจ้าหน้าที่บัญชี สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง
พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน	ผู้ตรวจสอบภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด