

ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน  
สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์  
ของ  
นางทัศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
มีนาคม 2546

ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน  
สำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ  
ของ  
นางทัศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
มีนาคม 2546

ทัศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ. (2546). *ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน*  
*สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับการตรวจสอบในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการ จำนวน 218 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for social sciences) for window version 10 และสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้จัดการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 43 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จบสาขาบริหารธุรกิจ ปฏิบัติงานในองค์การน้อยกว่า 21 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการน้อยกว่า 4 ปี เคยได้รับการตรวจสอบ และมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในระดับมาก โดยผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2. ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ฝ่ายงานที่สังกัด และประสบการณ์การเคยรับการตรวจสอบ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาด้านคุณสมบัติ พบว่า อยู่ในระดับดี ยกเว้น ผู้จัดการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาทำงานในองค์การมากกว่า 30 ปี และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 - 6 ปี มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี

3. ผู้จัดการที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานใน ทศท ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ฝ่ายงานที่สังกัด ประสบการณ์การเคยรับการตรวจสอบ และการมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และ รายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษา และสาขาที่สำเร็จการศึกษา ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดการ ทางด้านคุณสมบัติ ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ตรวจสอบ การมีมนุษยสัมพันธ์ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับตรวจ การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับตรวจ และมีความเที่ยงธรรม ส่วนด้านการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา เป็นที่ปรึกษาแก่ผู้รับตรวจ ควรตรวจสอบเพื่อแก้ไข ป้องกัน มิใช่เพื่อจับผิด ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ และควรปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

ATTITUDES OF THE TELEPHONE SERVICE OFFICE MANAGERS  
TOWARD INTERNAL AUDITORS FOR INTERNAL AUDIT OFFICE,  
THE TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND

AN ABSTRACT

BY

MRS. TASNEE SANGTHONGSAKULLERT

Presented in Partial Fulfillment of the requirements  
for the Master of Business Administration in Management  
at Srinakharinwirot University

March 2003

Tasnee Sangthongsakullert 2003 : *Attitudes of The Telephone Service Office Managers Toward Internal Auditors for Internal Audit Office, The Telephone Organization of Thailand*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.  
Project Advisor : Assist. Prof. Supada Sirikudta.

The objectives of this research was to study the attitudes of the telephone service office managers toward internal auditors for Internal Audit Office, the Telephone Organization of Thailand(TOT) in order to use as a guideline to improve efficiency of internal audit work as well as to be acceptable to every department in TOT to be internally audited.

The sample used in this study were 218 managers. The questionnaires were used as the tool in collecting the data. The SPSS for windows software had been applied to analyze data such as percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (f-test), and Least Significant Difference test (LSD).

According to the research, most managers are male, age less than 43-year-old, married, with bachelor degree in business administrations or equivalent , working less than 21 years at TOT and having manager experience less than 4 years, used to be audited and have had good knowledge of internal audit work at high level. The results showed that;

1. A whole aspect of the managers' attitudes toward internal auditors were in rather good level. Considering from each factor, it showed that qualifications of internal auditors were in good level and internal audit work were in rather good level.

2. Managers' attitudes toward internal auditors considering personal factors as sex, age, marital status, education background, work experience, manager experience, department attended and experience of having used to be audited was in rather good level as a whole aspect. Considering from qualifications, it was in good level except managers who are widows/divorces/separates status, lower than bachelor degree graduated, work experience more than 30 years and manager experience for 4 to 6 years were in rather good level.

3. Sex, age, work experience, manager experience, department attended, experience of having used to be audited, and knowledge of internal audit work related to different attitude towards internal auditors regarding a whole aspect and each factor by having no statistical significance.

4. Marital status related to different attitude towards internal auditors as a whole aspect by having statistical significance at 0.05. Regarding each factor it is found that there is no statistical significance different in qualifications but audit work factor has statistical significance different at 0.05.

5. Education level and graduated fields related to different attitude as a whole aspect by having no statistical significance. Regarding each factor it is found that there is no statistical significance different in qualifications but audit work factor has statistical significant different at 0.05.

6. As for the managers' suggestions to the internal auditors in terms of the qualifications is that the internal auditors should have well-knowledge, skillfulness in audit work, and also a good friendly relationship among colleagues. Additionally, they should have positive attitudes toward the audited and fairness. Regarding audit work, internal auditors should give advice and assist solving problems to the audited as such good advisors. Moreover, they should scrutinize to correct and prevent not to find faults and should also be honest as well as responsible to their duties and work with full-efficiency.

ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน  
สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์  
ของ  
นางทัศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
มีนาคม 2546  
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา )

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
( รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ )

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา )

.....กรรมการ  
( รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ )

.....กรรมการ  
( อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง )

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์กีวี วรรณวิน )

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2546

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง และ อาจารย์วรินทรา ศิริสุทธิกุล ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

กราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.กัลยา วานิชย์บัญชา ที่ได้ให้คำแนะนำการใช้โปรแกรม SPSS(Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10 ในการประมวลผลงานวิจัยในครั้งนี้

กราบขอบพระคุณผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

กราบขอบพระคุณแม่ และขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ หลาน ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจ ดูแล และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน ๆ MBA. (การจัดการ) คุณวิภา เทพไอยบุตร คุณนิมิตร เครือเสนห์ ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

ทัศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
	สมมติฐานในการวิจัย.....	5
2	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	6
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน.....	14
	การตรวจสอบภายในขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	33
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
	การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	44
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	45
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
	การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
	สัญลักษณ์ของสถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	54
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
5	การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	119
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	119
	สมมติฐานในการวิจัย.....	119
	วิธีดำเนินการค้นคว้า.....	120
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	120
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	120
	การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	121
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	121
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	121

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5(ต่อ) สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	123
การอภิปรายผล.....	129
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	132
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	132
บรรณานุกรม.....	133
ภาคผนวก.....	136
ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2538.....	137
แนวปฏิบัติของสำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	141
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	144
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	146
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	148
ประวัติของผู้ทำสารนิพนธ์.....	154

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ ทศท.....	45
2 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	46
3 ช่วงระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	47
4 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์.....	55
5 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ หลังปรับแล้ว.....	58
6 แสดงผลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ.....	61
7 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ.....	63
8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านคุณสมบัติ ด้านการปฏิบัติงาน และรวม 2 ด้าน.....	65
9 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ.....	71
10 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนัก ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน.....	72
11 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ.....	74
12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบ ภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามอายุ.....	76
13 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบ ภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน.....	77
14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบ ภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	79
15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติ ต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน.....	80
16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม	82
17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการ ปฏิบัติงาน.....	83
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการ วางแผนการตรวจสอบ.....	83

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ.....	84
20	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ.....	85
21	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	86
22	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกันที่มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน.....	87
23	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกันกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน.....	89
24	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกันกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรู้ในวิชาชีพ.....	90
25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกันกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ.....	90
26	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด.....	92
27	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากันที่มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน.....	93
28	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากันกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน.....	96
29	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากันกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ.....	97
30	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากันกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ.....	98

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขา กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ.....	99
32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขา กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการเป็นที่ปรึกษา.....	99
33	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามตามระยะเวลาทำงานใน ทศท.....	101
34	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท ต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน.....	102
35	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง.....	105
36	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน.....	106
37	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ต่างกัน กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ.....	109
38	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด.....	110
39	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงานกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน.....	111
40	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ.....	113
41	แสดงการทดสอบทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามประสบการณ์การรับการตรวจสอบ.....	115
42	แสดงการทดสอบทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน.....	117

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ขอบเขตการตรวจสอบแบบสมบูรณ์.....	16
2 โครงสร้างองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปี 2545.....	33
3 โครงสร้างสำนักตรวจสอบภายใน ปี 2545.....	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ตามที่รัฐบาลไทยมีข้อตกลงกับองค์การการค้าโลก(WTO) ที่จะต้องเปิดเสรีการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมภายในปี 2549 ทำให้ต้องมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง สำหรับองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย(ทศท.) รัฐบาลมีนโยบายที่จะนำเข้าจดทะเบียนและกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ จึงมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น การปรับโครงสร้างภายในองค์กร การจัดทำกลยุทธ์ทางการตลาดที่จะเสนอรูปแบบการให้บริการเพื่อชิงตลาดการให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้น การให้มีคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเสริมสร้างให้มีการบริหารกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และเพิ่มมูลค่าเพิ่มให้องค์กร รวมทั้งเป็นกลไกแห่งดุลยภาพ ทำให้กระบวนการบริหารและการตัดสินใจมีระบบและโปร่งใสมยิ่งขึ้น เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งเสริมสร้างระบบการควบคุม ภายใน การตรวจสอบภายใน และการรายงานให้มีประสิทธิผล

สำหรับด้านการตรวจสอบภายในซึ่งมีสำนักตรวจสอบภายในที่ขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของ ทศท. คือ ผู้อำนวยการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีหน้าที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์ ประเมินผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ การให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา แก่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2538 และมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย รวมถึงการประสานงานกับคณะกรรมการตรวจสอบตามแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ

ในการรายงานผลการตรวจสอบ สำนักตรวจสอบภายในเสนอรายงานตรงต่อผู้อำนวยการองค์กรโทรศัพท์และสำเนารายงานดังกล่าวให้คณะกรรมการ ทศท. (เป็นรายบุคคล) ดังนั้นรายงานที่ดีจึงต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว และบ่งชี้ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า เช่น การลดลงของกำไร การลดลงของยอดขาย การเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่าย เป็นต้น และจากการที่ยุคนี้เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การดำเนินธุรกิจต้องแข่งขันกันทั้งด้านเวลา และกลยุทธ์การดำเนินงาน ทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร ธุรกิจใดมีระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดีจะเป็นผู้นำของธุรกิจประเภทนั้น ธุรกิจทั้งหลายจึงใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกและประมวลผลให้ได้รายงานการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ตรงเวลา และเพื่อการบริหารการใช้ทรัพยากร และการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อธุรกิจ ทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในยากยิ่งขึ้น

ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเยี่ยงมืออาชีพ ในการพัฒนาเพื่อให้ความเชี่ยวชาญดังกล่าว ผู้บริหารของ ทศท. ได้สนับสนุนให้มีการอบรมความรู้ในวิชาต่าง ๆ เช่น การจัดการสมัยใหม่ การตรวจสอบด้านคอมพิวเตอร์ การบัญชีบริหาร การบริหารการเงิน การประเมินความเสี่ยง การควบคุมภายใน เป็นต้น ซึ่งความรู้ในวิชาที่กล่าวสามารถนำไปใช้สอบเป็นผู้ตรวจสอบภายในรับอนุญาตจากสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งสหรัฐอเมริกา เป็นการสร้างโอกาสในอาชีพให้แก่พนักงานผู้ทำหน้าที่งานตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายในอีกด้วย

นอกจากความเชี่ยวชาญในวิชาชีพแล้วในด้านคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ตรวจสอบภายในที่ดีได้แก่ การปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน การเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความมั่นใจในตัวเองทำให้เป็นที่น่าเชื่อถือ มีการแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา มีความเที่ยงธรรม ในด้านการปฏิบัติงานมีการทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงขอบเขตหน้าที่การตรวจสอบภายใน และแนวคิดการตรวจสอบ ภายในสมัยใหม่ที่เน้นการควบคุมภายใน เพื่อการป้องกันการสูญเสียมากกว่าการค้นหาความผิดตามกฎระเบียบ ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือ ทำให้การปฏิบัติงานโดยรวมดีขึ้น และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

จากที่กล่าวมา การตรวจสอบภายในเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรซึ่งผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจาก ทศท. เป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีปริมาณงานและจำนวนสาขามากมาย ทำให้การปฏิบัติงานซับซ้อน มีภาวะความไม่แน่นอน การเสี่ยงภัยเกิดขึ้นได้สูง ผู้บริหารไม่มีเวลาที่จะติดตาม ควบคุมงานได้อย่างใกล้ชิด ต้องกระจายอำนาจแบ่งความรับผิดชอบกันไปตามลำดับ กล่าวคือ แบ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง (Top Management) รับผิดชอบด้านนโยบายและการวางแผน ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management) รับผิดชอบการปฏิบัติงานระดับหน่วยงานสาขาลดหลั่นลงมา และผู้บริหารระดับต้น (Manager) รับผิดชอบการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานโดยตรง หากจะให้ผู้ปฏิบัติงานประเมินผลงานของตนเองอาจเกิดอคติเข้าข้างหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ หรือ เกิดการรักษาผลประโยชน์ของบางหน่วยงานมากกว่าผลประโยชน์ส่วนรวม

สำหรับผู้จัดการซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นหากมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในในระดับต่ำ และ/หรือมีทัศนคติทางลบต่อการตรวจสอบภายใน การที่จะอำนวยความสะดวก ให้ความร่วมมือ จัดหาเอกสารหลักฐานในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ตรวจสอบภายใน และปฏิบัติตามข้อทักท้วงและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในนั้นมักจะมีข้อจำกัด ทำให้เป็นปัญหาในการวิเคราะห์เพื่อประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจว่าผู้จัดการซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในเช่นไร เพื่อที่จะได้นำเสนอให้ผู้บริหารสำนักตรวจสอบภายในปรับปรุงพัฒนาผู้ตรวจสอบภายใน ให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพ มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ เป็นที่ยอมรับของส่วนงานต่าง ๆ เป็นการสร้างความแข็งแกร่งให้แก่สำนักตรวจสอบภายใน และทำให้ ทศท. เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันได้ในสภาพตลาดแข่งขันเสรี

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในทางด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน้าที่ ฝ่ายงานที่สังกัด ประสบการณ์การรับการตรวจสอบ

3. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในที่มีผลต่อทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในทางด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน

4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับการตรวจสอบในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน และการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของสำนักตรวจสอบภายในที่สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาวางแผน หรือการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับลักษณะงานตรวจสอบภายใน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และความเจริญก้าวหน้าของ ทศท.

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์จำนวน 331 คน (ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2545 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทศท.)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 218 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นผู้จัดการสังกัดฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงจำนวน 28 ราย ใช้วิธีการศึกษาประชากรทั้งหมด และกลุ่มที่ 2 เป็นผู้จัดการสังกัดฝ่ายอื่น ๆ จำนวน 303 คน ใช้เกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม สูตร ทาโร ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปริดาภิรัฐธิ์. 2543 : 88) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ราย เพิ่มสำรองเพื่อกันความผิดพลาด 10% ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 18 ราย รวมเป็น 190 ราย และทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบกระจายอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลากจากรายชื่อผู้จัดการให้ครบจำนวนตามตัวอย่างที่ต้องการ

#### ตัวแปรที่ศึกษา

##### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

##### 1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้จัดการ ได้แก่

##### 1.1.1 เพศ

##### 1.1.2 อายุ

##### 1.1.3 สถานภาพการสมรส

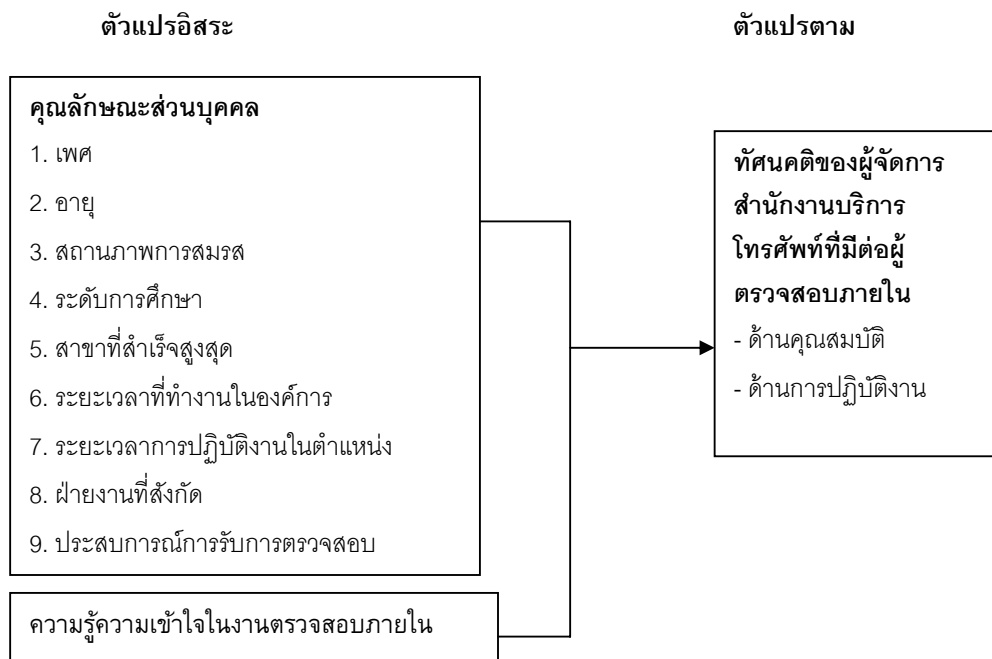
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
- 1.1.5 สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด
- 1.1.6 ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร
- 1.1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
- 1.1.8 ฝ่ายงานที่สังกัด
- 1.1.9 ประสบการณ์การรับการตรวจสอบ
- 1.2 ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ
- 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน
  - 2.1 ด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน
  - 2.2 ด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ทศท. ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ในกรณีนี้จะเป็นการวัดระดับของความคิดเห็น 2 ด้านคือ
  - ด้านคุณสมบัติ หมายถึง คุณสมบัติส่วนตัว รวมถึงความรอบรู้ในวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน
  - ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน
2. ทศท. หมายถึง องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
3. ผู้จัดการ หมายถึง ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์
4. สำนักงานบริการโทรศัพท์ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าของ ทศท. ได้แก่ รับชำระเงินค่าเช่าค่าใช้บริการโทรศัพท์ ควบคุมดูแลการติดตั้ง ย้าย โอน การเร่งรัดหนี้ เป็นต้น
5. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่งานตรวจสอบภายใน ซึ่งสังกัดสำนักตรวจสอบภายใน ทศท.
6. สำนักตรวจสอบภายใน หมายถึง ส่วนงานที่ทำหน้าที่งานตรวจสอบภายในของ ทศท. และรายงานผลการตรวจสอบตรงต่อผู้บริหารสูงสุด
7. ผู้บริหารสูงสุด หมายถึง ผู้อำนวยการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
8. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานในด้านการวางแผนการตรวจสอบ การดำเนินการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา
9. งานตรวจสอบภายใน หมายถึง งานประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในของการดำเนินการด้านต่าง ๆ ขององค์กร อย่างมีอิสระเพื่อรายงานแก่ฝ่ายบริหาร
10. ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน หมายถึง การที่ผู้จัดการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนเอง และ ทศท.

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีทัศนคติ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ได้แก่ มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหลักเกณฑ์ที่สำนักตรวจสอบภายใน ทศท. ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



## สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้จัดการที่มี เพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
2. ผู้จัดการที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
3. ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
4. ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
5. ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
6. ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
7. ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
8. ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
9. ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
10. ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน
3. การตรวจสอบภายในขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
4. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

##### 1.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Attitude" มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า "Aptus" แปลว่า โน้มเอียง เหมาะสม มีผู้ใช้คำอื่นในความหมายเดียวกัน เช่น "เจตคติ" หรือ "เจตณคติ" ซึ่งมีนักการศึกษาและนักจิตวิทยาให้นิยามหรือคำจำกัดความมากมายทั้งในอดีตและปัจจุบัน (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์, 2533 : 9)

ประกาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) ทัศนคติ เป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

ธำรงค์ดี หมื่นจักร์ และศรีสง่า กรรณสูต (2527 : 149) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า คือ สภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว เช่น สัญลักษณ์ เครื่องหมาย บุคคล คำพูด สิ่งของ วัตถุ หรือสิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ โดยที่ความรู้สึกนี้อาจเป็นในทางบวก หรือลบ เช่น ชอบหรือไม่ชอบ เป็นผลมาจากการประเมินสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าโดยตัวบุคคลนั่นเอง

พรทิพา พลิกาม (2544 : 6) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดของบุคคลที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ และพร้อมที่จะแสดงออกเป็นการตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่เราจะรับทราบทัศนคติของบุคคลหนึ่งได้ก็ต้องใช้วิธีการแปลความหมายของการแสดงออก

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ (2533 : 12) ทัศนคติ หมายถึง ศักยภาพภายในของบุคคล ที่มีแนวโน้มแสดงออกทางพฤติกรรมในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือเป็นกลาง

วัฒนา ศรีสัตย์วาจา (2534 : 26) สรุปทัศนคติได้ 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบทางความคิด ทางความรู้สึก และทางแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรม

ศันสนีย์ เรืองกวี (2541 : 10) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด แนวทางปฏิบัติ หรือแนวทางของกิริยาอาการ ตลอดจนสภาพความพร้อมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าชนิดต่าง ๆ ได้แก่ บุคคล สิ่งของ สถานการณ์ สิ่งแวดล้อม และแนวความคิด ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้าน ซึ่งจะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

เคทซ์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 2 ; อ้างอิงจาก Katz.1960. The Functional Approach to the Study of Attitudes. P. 343) ทศนคติ หมายถึง ส่วนประกอบสองส่วนประกอบ คือ ความรู้สึกในการที่จะชอบหรือไม่ชอบ และความรู้หรือความเชื่อซึ่งอธิบายถึงลักษณะตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่น

ทัสโตน (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 1 ; อ้างอิงจาก Thurstone. 1946. Comment. P. 39) ทศนคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง (Psychological Object) ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

โรคีส (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 2 ; อ้างอิงจาก Rokeach. 1970. Beliefs, Attitudes and Values. P. 112) ทศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

อัลพอร์ท (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 1 ; อ้างอิงจาก Allport. 1935. Attitudes. P. 810) ทศนคติ หมายถึงสภาวะความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางของปฏิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เอนเจล คอลลาท และ แบล็กเวล (ธงชัย สันติวงษ์. 2540 : 160 ; อ้างอิงจาก Engel, Kollat & Blackwell. An organization of concepts, beliefs, habits and motives associated with a particular object. P. 166)

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทศนคติ หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ที่มีอารมณ์ความรู้สึกแฝงอยู่ เป็นสภาวะความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางหรือ เป็นตัวกระตุ้นปฏิริยาตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบ

## 1.2 ลักษณะของทศนคติ

ทศนคติเป็นความรู้สึกที่ซึ่งบอกลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ ของบุคคล ซึ่งอาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกมามากมายนอกให้บุคคลอื่นเห็นหรือเข้าใจก็ได้ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ 5 ประการ (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533 : 14 – 15) ดังนี้

1.2.1 ทศนคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลจะมีการกระทำที่เสแสร้งโดยแสดงออกไม่ให้เห็นตรงกับความรู้สึกของตน เมื่อเขารู้ตัวหรือรู้ว่ามีคนสังเกต

1.2.2 ทศนคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันแต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกันแต่ความรู้สึกต่างกันก็ได้

1.2.3 ทศนคติมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึกสามารถแสดงออกได้สองทิศทาง เช่น ทิศทางบวกเป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา ได้แก่ ซื่อสัตย์-คดโกง รัก-เกลียด ชอบ-ไม่ชอบ ชยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

1.2.4 ทักษะที่มีความเข้มข้น (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มข้นที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน เช่น รักมาก รักน้อย ขยันมาก ขยันน้อย เป็นต้น

1.2.5 ทักษะที่ต้องมีเป้า (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้ เช่น รักพ่อแม่ ขยันเข้าชั้นเรียน ขี้เกียจทำการบ้าน เป็นต้น

### 1.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติ มีความเกี่ยวข้องกับนิยามของทัศนคติและตัวแปรอื่น ๆ นักจิตวิทยาจึงได้เสนอองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 แนวทาง ดังนี้ (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533 : 12 – 13)

1.3.1 ทักษะที่มีความเข้มข้น 3 องค์ประกอบ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ เครทซ์และคณะ (Kretch, Prutchfield, and Pallachey. 1962) และทริแอนด์ส (Triandis. 1971) ดังนี้

1.3.1.1 องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) หมายถึง องค์ประกอบด้านความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

1.3.1.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ หรือ ทำที่ที่ดี-ไม่ดี ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

1.3.1.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง ความพร้อมหรือแนวโน้มที่บุคคลจะปฏิบัติต่อเป้าหมายของทัศนคติ

1.3.2 ทักษะที่มีความเข้มข้น 2 องค์ประกอบ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 2 องค์ประกอบคือโรเซนเบิร์ก (Rosenberg. 1956, 1960, 1965) และ แคทซ์ (Katz. 1960)

1.3.2.1 องค์ประกอบด้านสติปัญญา หมายถึง กลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติจะเป็นตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่าง ๆ ของบุคคล

1.3.2.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมี เมื่อถูกกระตุ้นโดยเป้าหมายของทัศนคติ

1.3.3 ทักษะที่มีความเข้มข้นองค์ประกอบเดียว นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติเป็นองค์ประกอบเดียว คือ เทอร์สโตน (Thurstone. 1959) อินสโก (Insko. 1967) เบม (Bem. 1970) ฟิชบายน์ และไอเซน (Fishbein, Aizen. 1975) ได้ระบุว่า ทักษะที่มีความเข้มข้นองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ความรู้สึกในทางชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

แนวทางการแบ่งองค์ประกอบของทัศนคติ 3 แนวทางดังกล่าว ปรากฏว่า แนวทางที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน คือ แนวทางที่เห็นว่าทัศนคติมีองค์ประกอบเดียวเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งไม่สามารถแยกออกจากกันเช่นองค์ประกอบของทัศนคติอื่น ๆ

#### 1.4 หน้าทีและประโยชน์ของทัศนคติ

Daniel Katz (อ้างในธงชัย สันติวงษ์. 2535 : 164-165) ได้สรุปว่า ทัศนคติจะทำหน้าที่เป็นกลไกที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1.4.1 เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยทัศนคติเป็นเครื่องมือยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แต่ตนสูงที่สุด และให้ผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และที่ไม่พึงประสงค์ของเขา และด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

1.4.2 เพื่อการป้องกันตน (ego-defensive) โดยปกติในทุกขณะ คนโดยทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (self-image) ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตน โดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกที่ถูกเหยียดหยามหรือตีฉินินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น

1.4.3 เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (value expressive) ตามที่ได้กล่าวมาว่าทัศนคตินั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่าง ๆ ด้วยทัศนคตินี้เองที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่าง ๆ เหล่านี้ในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้นทัศนคติจึงสามารถใช้สำหรับอธิบายและบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่าง ๆ ได้

1.4.4 เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (knowledge) ทัศนคติจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัวเขา ด้วยกลไกดังกล่าวนี้เองที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้ และเข้าใจถึงระบบ และระเบียบของสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่รอบตัวเขาได้

การพิจารณาในแง่ที่ ทัศนคติจะเป็นมาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบ หรือเป็นขอบเขตแนวทางสำหรับที่จะใช้อ้างอิงเพื่อสำหรับหาทางเข้าใจ ค้นหาความหมาย ขยายความให้เห็นข้อแตกต่าง ตรวจสอบดูความผิดปกติ และแม้แต่เพื่อเสริมสร้างให้การรับรู้ และเข้าใจเรื่องนั้น ๆ ละเอียดขึ้นต่อไปอีก

#### 1.5 การก่อตัวของทัศนคติ(ธงชัย สันติวงษ์. 2535 : 166)

ทัศนคติจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการหลายทางด้วยกัน คือ

1.5.1 การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivations) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้างทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

1.5.2 ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเห็นในการมองเห็น จะเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

1.5.3 การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทศนคติบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย(เช่นครอบครัว วัดที่ไปประกอบศาสนกิจ ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา และกลุ่มสังคมต่าง ๆ) ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม

กลุ่มต่าง ๆ หาได้มีความหมายเฉพาะแต่เพียงเป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ เท่านั้น ไม่ หากแต่ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ตัวบุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มของครอบครัว และกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ต่างก็เป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็แหล่งทศนคติให้แก่บุคคลที่อยู่ในกลุ่มดังกล่าวได้

1.5.4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทศนคติได้

1.5.5. ลักษณะท่าทาง(Personality) ถึงแม้ลักษณะท่าทางจะเป็นเรื่องที่มีความหมายกว้างที่สุดตามที่กล่าวมาแล้วก็ตาม แต่ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทศนคติให้กับตัวบุคคลได้ด้วย

ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของทศนคติที่กล่าวมาในความเป็นจริงจะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใด ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ ตัวใดจะมีความสำคัญมากกว่านั้น ย่อมสุดแต่ว่าในการอ้างอิงเพื่อก่อตัวเป็นทศนคตินั้นบุคคลดังกล่าวได้เกี่ยวข้องกับสิ่งของหรือแนวความคิดที่มีลักษณะแตกต่างกันไปอย่างไร

## 1.6 การเปลี่ยนแปลงของทศนคติ (รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์, 2533 : 33 - 40)

พื้นฐานสำคัญของข้อเท็จจริงในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมภายในของบุคคลจำเป็นต้องศึกษาทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทศนคติ ดังนี้

### 1.6.1 ทฤษฎีความขัดแย้งของความคิด (Cognitive Dissonance Theory)

ลีออน เฟสติงเกอร์ ได้ศึกษาพื้นฐานธรรมชาติของการปรับตัวของมนุษย์ พบว่า มนุษย์ไม่สามารถจะทนต่อสิ่งเปลี่ยนแปลงขัดแย้งหรือไม่ลงรอยกันได้ กล่าวคือ เมื่อใดมนุษย์มีความขัดแย้งกัน มนุษย์ก็จะพยายามหาทางขจัดความขัดแย้งให้หมดไป ทำให้ภาวะทางจิตใจที่เกิดความขัดแย้ง (Dissonance) กระตุ้นให้บุคคลมีปฏิกิริยาไปทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทำให้ลดความขัดแย้งลงได้ หลักการของทฤษฎีนี้ก็คื ถ้าพฤติกรรมของบุคคลประกอบด้วยส่วนประกอบของความขัดแย้ง สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลได้โดยการเปลี่ยนส่วนประกอบของการรับรู้ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งนั้น ซึ่งประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้สรุปเป็นข้อ ๆ ดังนี้

1.6.1.1 ความขัดแย้ง (Dissonance) ของการรับรู้เกิดจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้สองอย่างขึ้นไป ความคิดหนึ่งเป็นของบุคคล อีกความคิดหนึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก

1.6.1.2 ความมากน้อยของความขัดแย้งนี้ขึ้นอยู่กับอัตราส่วนระหว่างความเหมือนกัน (Consonant) และความแตกต่างกันของความคิดเห็นเหล่านั้น ความขัดแย้งจะมาจากจำนวนเหตุผลที่มีต่อการเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.6.1.3 บุคคลที่มีความขัดแย้งมากจะมีแรงขับ (Drive) มาก การจะทำให้ความขัดแย้งหมดไป โดยการเปลี่ยนแปลงความรู้เรื่องนั้น ๆ และเพิ่มเหตุผลให้ส่วนประกอบคล้ายกันมากขึ้น

1.6.1.4 บุคคลสามารถลดความขัดแย้งโดยการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายในตน (Psychological Environment) ซึ่งได้แก่ ทศนคติและการรับรู้ หรือ เปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล

### 1.6.2 ทฤษฎีความสอดคล้องของความคิด (Theories of Cognitive Consistency)

ไฮล์เดอร์ ให้ความเห็นดังนี้

1.6.2.1 เมื่อภาวะสมดุล ก ชอบ ข ข ชอบ ค จะมีแนวโน้ม ก ชอบ ค ด้วย และ ก ไม่ชอบ ข ก ไม่ชอบ ค จะมีแนวโน้ม ข ชอบ ค

1.6.2.2 เมื่อภาวะไม่สมดุล ก ชอบ ค ก ไม่ชอบ ข จะมีแนวโน้ม ข ชอบ ค ความสัมพันธ์ของส่วนประกอบดังกล่าวจะเปลี่ยนแปลงมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนประกอบ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ของส่วนประกอบสามารถเปลี่ยนจากภาวะไม่สมดุลเป็นภาวะสมดุลได้

สไตเนอร์ และ โรเจอร์ (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533 : 36 อ้างจาก ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 : 103) ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล พบว่า บุคคลจะแก้ปัญหาภาวะไม่สมดุลของความคิดด้วยวิธีการดังนี้

1. เปลี่ยนความคิดของตัวเองให้เข้ากับเพื่อน
2. ไม่ยอมรับเพื่อนคนนั้นโดยถือว่าเขามีความสามารถน้อยกว่าตน
3. พยายามลืมนความขัดแย้งในด้านความคิดนั้น ๆ
4. ไม่ให้ความสำคัญต่อเรื่องนั้น

### 1.6.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม (Active Participation Theory)

จอห์นสัน และ นีล (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533 : 37 อ้างจาก ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 : 116) พบว่า นักศึกษาที่ร่วมในกิจกรรมสังคมจะเป็นสมาชิกของกลุ่มนักศึกษาที่ชอบและทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมสังคม และมี ทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลซึ่งไม่เห็นด้วยกับการทำกิจกรรมสังคม

### 1.6.4 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปทิศทางใดหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้ที่เขาได้รับจากสังคมแวดล้อม สังคมจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล สิ่งที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล ซึ่งได้แก่ ความคิด อารมณ์ ความคาดหวัง ฯลฯ และผลสืบเนื่องที่เกิดขึ้นหลังจากบุคคลกระทำพฤติกรรมนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกต่อนั้นขึ้นกับการประเมินผลย้อนกลับของพฤติกรรมที่เขาได้แสดงออกไปแล้ว

วิธีการเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมมีดังนี้

1. การให้แรงเสริมกำลังโดยตรง (Direct reinforcement) เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมโดยวิธีค่อย ๆ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตอบสนองของบุคคลให้กระทำพฤติกรรมที่มีความยากเพิ่มขึ้น บุคคลก็จะเรียนรู้ปฏิบัติการตอบสนองใหม่ และมีประสบการณ์ตรงกับผลสืบเนื่องจากการกระทำปฏิบัติการตอบสนองนั้น

2. การหยุดพฤติกรรม (Extinction) กระทำโดยไม่ให้ผลสืบเนื่องที่เขาคาดหวังเกิดขึ้น
3. การให้รู้ถึงแรงเสริมกำลังและการหยุดพฤติกรรมโดยการสังเกตจากบุคคลอื่น (Vicarious Reinforcement and Vicarious Extinction) จะช่วยให้บุคคลนั้นเปลี่ยนทัศนคติ หรือพฤติกรรมได้
4. การสื่อสาร (Communications) การให้ข่าวสารที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง สิ่งทีให้นี้แตกต่างจากความเชื่อเดิมของบุคคล อาจช่วยเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมได้

### 1.6.5 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (A Theory of Reasoned Action)

ไอเซน และ ฟิชบายน์ (รีวีวรณ์ อังกฤษพันธ์ุ. 2533 : 39 อ้างจาก ชีระพร อูวรรณ โณ. 2528 : 24 - 26) มีสาระดังนี้ “มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและใช้ข้อมูลที่ตนมีอย่างเป็นระบบ มนุษย์พิจารณาผลที่อาจเกิดจากการกระทำของตนก่อนตัดสินใจลงมือทำหรือไม่ทำพฤติกรรม” ใจความทฤษฎีเป็นดังนี้

1. พฤติกรรมส่วนมากอยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาของบุคคล
2. เจตนาเชิงพฤติกรรมขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยทางสังคม
3. ความสำคัญของทัศนคติต่อพฤติกรรมและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงส่วนหนึ่งขึ้นกับเจตนาเชิงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมเอง นั่นคือ พฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจถูกกำหนดโดยทัศนคติต่อพฤติกรรมมากกว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่วนพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจได้รับอิทธิพลจากการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมากกว่าจากทัศนคติต่อพฤติกรรม แต่พฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้งสองใกล้เคียงกัน ความสำคัญของปัจจัยทั้งสองอาจแตกต่างกันจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง
4. ตัวแปรภายนอก เช่น ตัวแปรชีวสังคมทัศนคติต่อเป้าหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น ๆ หรือบุคลิกภาพจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็ต่อเมื่อตัวแปรนั้น ๆ มีอิทธิพลต่อการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หรือมีอิทธิพลต่อนำหนักความสำคัญของตัวแปรทั้งสองที่สื่อเจตนาเชิงพฤติกรรม
5. การกำหนดพฤติกรรมที่จะศึกษาจำเป็นต้องกำหนดโดยคำนึงถึง การกระทำเป้าหมาย เวลา และบริบท

### 1.7 การวัดทัศนคติ

ทัศนคติมีใช้สิ่งที่สังเกตได้โดยตรงแต่จะวัดได้ทางอ้อมเป็นการวัดเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลและบันทึกการเปลี่ยนแปลงภายในบุคคล(ความคิดและความรู้สึก) เมื่อคนผู้นั้นมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในเชิงอุดมคติ แบบทดสอบควรจะมีเชื่อมั่น ความเที่ยงตรง และอำนาจจำแนกที่ไวพอที่จะแบ่งกลุ่มคนที่มีความคิดต่าง ๆ กันได้อย่างละเอียด แม้ว่ามีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยก็ตาม เนื่องจากเราต้องการจัดแบ่งอย่างละเอียดแบบทดสอบทั้งหมดจึงต้องอาศัยข้อความหรือคำพูดเป็นสำคัญ วิธีวัด ทัศนคติที่นำมาใช้มากและเป็นที่ยอมรับใช้ข้อความหรือคำพูดที่เป็นมาตรฐาน โดยให้มีคำตอบที่ง่ายและชัดเจนในการสรุปความหมาย นอกจากนั้นยังต้องครอบคลุมความคิดเห็นส่วนตัวของผู้ตอบไว้ได้ทั้งหมด ผู้ตอบเพียงแต่เลือกทำเครื่องหมายให้ตรงกับข้อความหรือตัวเลขที่แสดงความเข้มของความเห็นด้วยเท่านั้น วิธีการที่กล่าวมานี้จะมีค่าอย่างมากถ้าข้อความทั้งหลายชัดเจนและสามารถแสดงออกถึงความรู้สึกและความคิดของผู้ตอบได้แจ่มแจ้ง สมมติฐานอีกอย่างหนึ่งก็คือข้อความที่เป็นคำถามที่กำหนดโดยผู้ทำการทดลองหรือทดสอบจะต้องสื่อความหมายเดียวกันกับผู้ตอบทุกคนเข้าใจ (วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2534 : 28 - 29)

วิธีการวัดทัศนคติที่ได้มีการพัฒนาโดยนักวิชาการสำคัญ ๆ ได้แก่ มาตรวัดที่พัฒนาโดยลิเคิท (Likert) เทอร์สโตน (Thurstone) และ กัทแมน (Guttman) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2838 : 166 – 191)

### 1.7.1 ลิเคิทสเกล (Likert Scale)

การวัดเริ่มด้วยการรวบรวมหรือเรียบเรียงข้อความที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติที่ต้องการจะศึกษา ข้อความแต่ละข้อความมีทางเลือกได้ 5 ทาง ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถ้าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะได้ 5 คะแนน เห็นด้วย 4 คะแนน ไม่แน่ใจได้ 3 คะแนน ไม่เห็นด้วยได้ 2 คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 1 คะแนน การให้คะแนนอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของข้อความว่าเป็นไปในทางเดียวกัน(เชิงนิยมหรือไม่นิยม) ในเรื่องที่ต้องการวัดหรือไม่ ถ้าต้องการวัดในเรื่องเชิงนิยมแต่คำถามบางข้อเป็นไปในเชิงไม่นิยมก็ควรกลับคะแนนให้ถูกต้อง

การวัดทัศนคติแบบลิเคิทสเกล (Likert Scale) เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากมีข้อดีในด้านความสะดวก ความง่ายแก่การสร้าง รวดเร็วในการวัด ไม่มีกระบวนการมากมายเช่นการวัดแบบอื่น และมีความผันผวนน้อยกว่าการใช้คำถามเพียงคำถามเดียวในการวัด แต่ก็มีข้อด้อยในด้านการตีความหมายคะแนนรวมที่ได้ ที่ยากกว่าแบบเทอร์สโตนสเกล และ กัทแมนสเกล

### 1.7.2 เทอร์สโตนสเกล (Thurstone Scale)

เทอร์สโตนสเกล (Thurstone Scale) เป็นวิธีที่เน้นปัญหาด้านการมีช่วงเท่ากัน (หรือดูเหมือนว่าจะเท่ากัน) มากกว่าการวัดแบบอื่น ซึ่งในทางปฏิบัติหมายถึงวิธีการให้นำหนักหรือคะแนนแต่ละข้อความที่ประกอบขึ้นมาเป็นสเกล ข้อความแต่ละข้อความจะมีน้ำหนักในแต่ละช่วงเท่ากัน

วิธีแรกที่เทอร์สโตนเริ่มใช้คือให้คนเปรียบเทียบข้อความแต่ละคู่ว่าข้อความใดเป็นไปในทางบวก (ทางลบ)มากกว่ากัน วิธีการดังกล่าวเรียกว่า วิธีการเปรียบเทียบคู่ ๆ (The paired comparisons technique) จะซับซ้อนมากขึ้นเมื่อต้องมีการเปรียบเทียบ 15 ถึง 20 รายการ จึงได้ค้นหาวิธีที่ยุงยากน้อยกว่าซึ่งเรียกว่าวิธีการกำหนดช่วงให้ดูเท่ากัน(The method of equal appearing intervals) วิธีการกำหนดช่วงของคะแนนให้ดูเหมือนว่าเท่ากันเริ่มต้นเหมือนวิธีการวัดทัศนคติอื่น ๆ

### 1.7.3 กัทแมนสเกล (Guttman Scale)

ข้อบกพร่องของเทอร์สโตนสเกลและลิเคิทสเกล ในเรื่องเกี่ยวกับความหมายของคะแนนและความเป็นมิติเดียวกัน ตลอดจนความสามารถในการนำคะแนนมาสร้างเป็นสเกลได้ เป็นข้อบกพร่องที่ กัทแมนได้ให้ความสนใจ และคิดหาวิธีสร้างสเกลที่มีคุณสมบัติเด่นทั้ง 2 ข้อนี้

วิธีการของกัทแมนทำให้ผู้ศึกษาสามารถทราบถึงแบบแผนหรือรายการคำถามคำตอบว่า ผู้ตอบเห็นด้วยในข้อใดบ้าง หรือไม่เห็นด้วยในข้อใดบ้างได้อย่างถูกต้อง ถ้าจะมีความผิดพลาดในการคาดคะเนจะมีบ้างแต่ต้องมีไม่เกินร้อยละ 10 ของผู้ตอบทั้งหมด วิธีการของกัทแมนยังใช้วัดสิ่งอื่น ๆ ได้นอกเหนือไปจากทัศนคติ

คำถามต่าง ๆ ที่ผ่านการกลั่นกรองโดยวิธีการของกัทแมนแล้วสามารถมาเรียงลำดับความเข้มข้นและสะสมกันได้โดยมีความหมาย

วิธีการของกัทแมนบางครั้งเรียกว่าการวิเคราะห์ความเป็นสเกล(Scalability) มีวัตถุประสงค์ที่จะทดสอบชุดของรายการคำถามหรือเนื้อหาสาระของคำถามเหล่านี้ว่าสามารถที่จะสร้างสเกลได้หรือไม่ โดยดูจากค่าสัมประสิทธิ์ของการสร้างใหม่ได้ (Coefficient of reproductivity) โดยปกติกำหนดไว้ประมาณร้อยละ 90 ซึ่งในที่นี้หมายความว่าผู้วิจัยสามารถจะคาดคะเนแบบแผนของการตอบได้จากคะแนรวมที่ผู้ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องร้อยละ 90

เป้าหมายที่สำคัญของกัทแมนสเกล คือ พยายามกำหนดแบบแผนของคำตอบของคะแนรวมของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาว่าบุคคลที่ได้คะแนรวมเท่ากันมีแบบแผนอย่างไรในการตอบ ตั้งแต่มีคะแนรวมมากที่สุดไปจนถึงต่ำสุด

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน

**2.1 ความหมายของคำว่า “การตรวจสอบภายใน”** (สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. 2545)

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งสหรัฐอเมริกา ได้อธิบายถึง การตรวจสอบภายใน ไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานในวิชาชีพตรวจสอบภายใน(Standards for the Professional Practice of Internal Auditing) ไว้ว่า

“Internal auditing is an independent, objective assurance and d consulting activity designed to add value and improve an organization’s operations. It helps an organization accomplish its objectives by bringing a systematic, disciplined approach to evaluate and improve the effectiveness of risk management, control, and governance processes.”

ซึ่งสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยได้แปลไว้ดังนี้ “การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมการให้หลักประกันอย่างเที่ยงธรรม และการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระ จัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และธรรมาภิบาล อย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ”

### 2.2 วิวัฒนาการของการตรวจสอบภายใน (อุษณา ภัทรมนตรี. 2543 : 7 – 8)

สมัยก่อนงานตรวจสอบภายในอาจเริ่มจากเป็นงานในแผนกหนึ่งของฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่ตรวจสอบด้านการรับ-จ่ายเงินว่าตรงตามเอกสาร หรือตามนโยบายหรือระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่ แต่ไม่ใช่ว่าแนวความคิดของงานตรวจสอบภายในยุคปัจจุบันซึ่งได้ขยายขอบเขตมาเป็นงานตรวจสอบกิจกรรมทุกด้านภายในองค์กรและขึ้นตรงกับผู้บริหารระดับสูงที่ไม่ใช่ผู้บริหารด้านการเงินการบัญชี

ประเทศที่ถือว่าเป็นผู้นำการพัฒนางานตรวจสอบคือสหรัฐอเมริกา จากการศึกษาพบว่าสหรัฐอเมริกาได้มีประวัติเกี่ยวกับการตรวจสอบตั้งแต่ปี ค.ศ. 1775 โดยเริ่มจากการตรวจสอบการบันทึกรายรับ- รายจ่ายทางบัญชี ในปี ค.ศ. 1941 เป็นยุคที่ประเทศต้องการระดมทุนเพื่อแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจที่ตกต่ำจากภาวะสงคราม การตรวจสอบในยุคนั้นจึงเน้นการสอบบัญชี เพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินที่จัดทำ ซึ่งอาจรวมถึงการตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งทางการเงิน การบัญชี และการทุจริต

หลังจากนั้นในระหว่าง ค.ศ. 1941 – 1980 เศรษฐกิจอยู่ในสภาพปกติ ความเจริญเติบโตเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ กิจการมีการดำเนินงานแบบเป็นระบบ หรือมีวิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนทำให้ผู้บริหารต้องกาให้ตรวจสอบการปฏิบัติการ (Operational Audit) เพื่อประเมินการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามระบบ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้หรือไม่

งานตรวจสอบในสหรัฐอเมริกาเริ่มมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงที่ขยายจากการตรวจสอบทางการเงินและบัญชีมุ่งไปสู่การตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผล เริ่มโดยสำนักงานตรวจสอบภาคีรัฐบาลของสหรัฐอเมริกา (GAO : General Accounting Office) กำหนดในมาตรฐานการตรวจสอบภาคีรัฐในปี พ.ศ. 2515 (ค.ศ. 1972) ว่าการตรวจสอบแบบเต็มรูปแบบจะต้องมีการตรวจสอบทั้งด้านการเงิน การบัญชี และด้านความประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงาน มาตรฐานดังกล่าวได้รับการปรับปรุงอีกหลายครั้ง และได้ใช้อ้างอิงในการตรวจสอบตลอดมา โดยเรียกว่า "The Yellow Book" ตามสีหน้าปกของมาตรฐาน ดังกล่าว

ในระหว่างระยะเวลานั้นสำหรับภาคเอกชนได้มีการปรับปรุงการตรวจสอบภายในครั้งใหญ่เช่นกัน เนื่องจากการพบว่าบริษัทที่ประกอบธุรกิจข้ามชาติกว่า 450 บริษัท ต้องจ่ายสินบนและมีรายจ่ายที่ไม่อาจระบุรายละเอียดได้เป็นจำนวนมหาศาล ทำให้สหรัฐอเมริกาต้องประกาศใช้กฎหมายที่เรียกว่า The U.S. Foreign Corrupt Practice Act (FCPA) ในปี พ.ศ. 2520 (ค.ศ. 1977) เป็นกฎหมายที่กำหนดให้การจ่ายเงินสินบนเป็นความผิดกฎหมาย รายจ่ายใดที่ไม่อาจระบุตัวผู้รับได้ถือเป็นรายจ่ายต้องห้าม ห้ามนำมาบันทึกบัญชี และผู้บริหารของบริษัทมหาชนมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดระบบบัญชีและการควบคุมภายในกิจการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารต้องเสนอรายงานการสอบทานประเมินผลระบบการควบคุมภายในที่เรียกว่า "Management Report" ในรายงานประจำปี โดยในทางปฏิบัติผู้บริหารอาจมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ตรวจสอบอิสระเป็นผู้ประเมินอีกชั้นหนึ่ง

### 2.3 การพัฒนาการตรวจสอบภายในในประเทศไทย (อุษณา ภัทรมนตรี. 2543 : 10)

เริ่มจากการสอบบัญชี ซึ่งเป็นการตรวจสอบตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ได้ประกาศใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน พ.ศ. 2472 การพัฒนาการสอบบัญชีเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดตั้งสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2491 การกำหนดพระราชบัญญัติผู้สอบบัญชีในปี พ.ศ. 2505 ต่อมา มีการจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2517 และสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยในปี พ.ศ. 2532 ซึ่งแต่ละสถาบันมีส่วนผลักดันในการพัฒนาการตรวจสอบภายในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปลายปี พ.ศ. 2539 สมาคมผู้ตรวจสอบภายในในประเทศไทยเป็นวิชาชีพที่ได้มาตรฐานสากล

การพัฒนาการตรวจสอบภายในที่เห็นอย่างเป็นรูปธรรมโดยเฉพาะธุรกิจเอกชน เริ่มจากความต้องการของตลาดหลักทรัพย์ตั้งแต่ พ.ศ. 2535 และในปี พ.ศ. 2542 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้กำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมหาชน ต้องแสดงความรับผิดชอบในการจัดการการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ต้องจัดระบบการควบคุมภายในองค์กรของตน โดยต้องมีการตรวจสอบและเผยแพร่ในรายงานประจำปีทุกปี เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเป็นธรรมต่อผู้ลงทุน

สำหรับการพัฒนาการตรวจสอบภาครัฐ ได้เริ่มต้นจากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2519 กำหนดให้ทุกส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปมีผู้ตรวจสอบภายใน แต่สรุปจากรายงานการศึกษาวิจัยเพื่อ

ประเมินระบบการตรวจสอบภายในของส่วนราชการของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินในปี 2531 สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานยังไม่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเท่าที่ควร อย่างไรก็ตามสถานการณ์ดังกล่าวได้มีการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นตามลำดับ เช่น จากรายงานดังกล่าว คณะรัฐมนตรีมีมติลงวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2532 เห็นชอบในหลักการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรัฐบาลปัจจุบันเริ่มให้ความสำคัญของระบบการตรวจสอบของประเทศ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส การตรวจสอบได้ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อสาธารณชน และเพื่อส่งเสริมการถ่วงดุลแห่งอำนาจระหว่างรัฐบาล รัฐสภา และประชาชน

#### 2.4 ขอบเขตและประเภทการตรวจสอบภายในสมัยใหม่(อุษณา ภัทรมนตรี. 2543 : 11 -13)

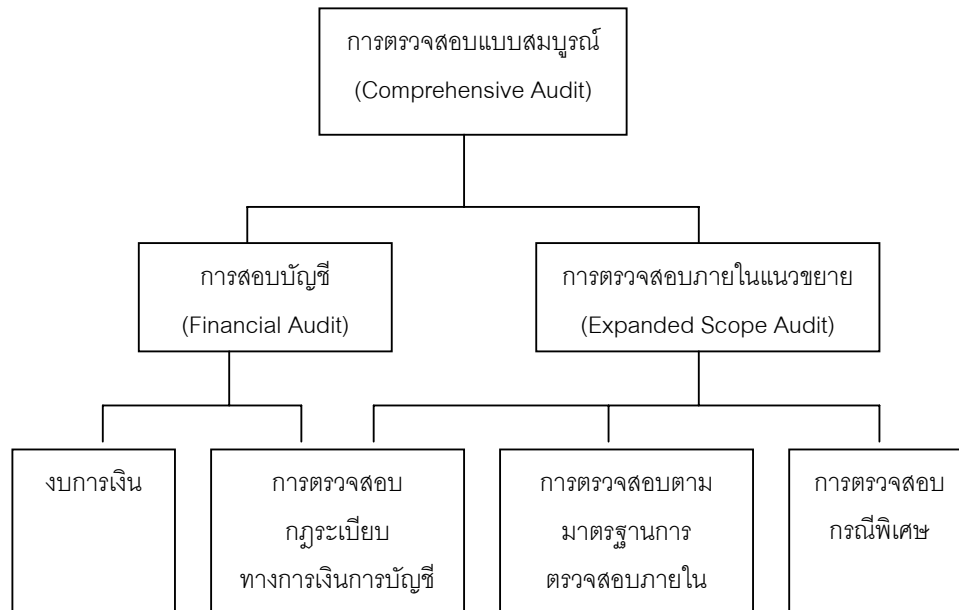
การตรวจสอบแบบสมบูรณ์ (Comprehensive Audit) หมายถึง การตรวจสอบที่ครอบคลุมทั้งการตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน ซึ่งมีแนวความคิดเริ่มมาจากสำนักงานตรวจสอบภาครัฐบาลของสหรัฐอเมริกา (GAO) ที่กำหนดมาตรฐานการตรวจสอบภายในใหม่ในปี 1972 ให้หน่วยงานของรัฐขยายขอบเขตจากการตรวจสอบเฉพาะด้านการเงินการบัญชีและการปฏิบัติตามที่กฎระเบียบกำหนด โดยให้เพิ่มการตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Audit) ซึ่งนิยมเรียกกันว่า 3 E Audit (Economy, Efficiency and Effectiveness Audit) ตามวัตถุประสงค์การตรวจเพื่อประเมินผลความประหยัด ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบแบบนี้ได้ขยายมาสู่การตรวจสอบภาคเอกชนด้วย โดยในปี 1978 สถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (IIA : Institute of Internal Auditors) ได้ประกาศมาตรฐานการตรวจสอบภายในและกำหนดขอบเขตการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีวัตถุประสงค์การตรวจสอบคล้ายคลึงกับการตรวจสอบภาครัฐ

#### ขอบเขตการตรวจสอบแบบสมบูรณ์

การตรวจสอบในองค์กรธุรกิจทุกประเภทสรุปได้ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้

1. การสอบบัญชี (Financial Audit) คือ การตรวจสอบเพื่อแสดงความเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องของงบการเงินประจำปี ซึ่งแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการ การสอบบัญชีเป็นการตรวจสอบตามที่กฎหมายกำหนด โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตามมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี



### ภาพประกอบ 1 ขอบเขตการตรวจสอบแบบสมบูรณ์

ในการสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีต้องตรวจสอบการควบคุมภายในและการปฏิบัติตามกฎระเบียบทางการเงินการบัญชี (Financial Related Audit) ซึ่งจุดอ่อนในการควบคุมที่มีสาระสำคัญต่อรายงานแจ้งต่อผู้บริหาร (Management Letter) ตามที่มาตรฐานการสอบบัญชีกำหนด โดยต้องประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อศึกษาแก้ไข้ปัญหาที่ผู้สอบบัญชีพบในรายละเอียด เพราะผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการประเมินผลการควบคุมและการปฏิบัติงานของทุกด้านในกิจการรวมทั้งทางการเงินการบัญชีด้วย

สรุปความแตกต่างของการสอบบัญชีและการตรวจสอบภายในโดยย่อได้ว่ามีวัตถุประสงค์และใช้มาตรฐานการตรวจสอบแตกต่างกัน โดยผู้สอบบัญชีมีวัตถุประสงค์ในการแสดงความเห็นว่างบการเงินแสดงข้อมูลชัดเจนเท็จจริงอย่างมีสาระสำคัญตามที่มาตรฐานการสอบบัญชีกำหนดหรือไม่ ส่วนผู้ตรวจสอบภายในมีขอบเขตในการตรวจสอบเพื่อแสดงความเห็นว่าระบบการควบคุมภายในและการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และโดยความประหยัด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในตามที่กล่าวถึงในตอนต่อไป

**2. การตรวจสอบในแนวขยาย (Expanded Scope Audit)** หมายรวมถึงการตรวจสอบทุกประเภทที่ขยายขอบเขตนอกเหนือจากการสอบบัญชีปกติ ซึ่งแบ่งเป็น

**2.1 การตรวจสอบตามที่กำหนดในมาตรฐานการตรวจสอบภายใน** โดยกำหนดขอบเขตการตรวจสอบภายในว่า ควรรวมถึงการสอบทานความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน

และการสอบทานคุณภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลและเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

## 2.2 การตรวจสอบกรณีพิเศษ

ขอบเขตการตรวจสอบภายในที่ขยายออกไปบางครั้งอาจเกิดจากความต้องการของสถาบันผู้กำกับดูแลภายนอก สถาบันการเงิน เจ้าหนี้ หรือเงื่อนไขข้อตกลงทางการค้า และมีชื่อเรียกต่างกันไป ตัวอย่างเช่นการตรวจสอบตามความต้องการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย การตรวจสอบด้านสังคม(Social Audit) เพื่อให้ทราบว่าการกิจการได้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมอย่างไร

ขอบเขตที่ขยายออกไปนี้มักวิชาการบางท่านเรียกว่า 6 E Audit เป็นการขยายจาก 3 E Audit เดิม คือ Economy, Efficiency, Effectiveness และเพิ่มการตรวจอีก 3 E ได้แก่

- การตรวจสอบความเสมอภาคหรือความเป็นธรรม (Equity Audit)
- การตรวจสอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Audit)
- การตรวจสอบด้านจริยธรรม (Ethic Audit)

นอกจากนี้บางองค์การธุรกิจอาจมีการตรวจสอบบางประเภทแต่มีหน่วยงานอื่นรับผิดชอบโดยตรง โดยผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความรับผิดชอบโดยตรง แต่อาจช่วยทางอ้อม เช่น

- การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) เป็นการตรวจสอบเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการของกิจการ อย่างไรก็ตามการตรวจสอบที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน International Standard Organization (ISO Audit) มักมีหน่วยงานตรวจสอบเป็นพิเศษโดยผู้ตรวจสอบภายในอาจทำหน้าที่สนับสนุนการตรวจสอบดังกล่าว

- การตรวจสอบกรณีทุจริต (Investigative Audit) เป็นการตรวจสอบเฉพาะกรณีโดยคณะกรรมการพิเศษเมื่อสงสัยว่าอาจเกิดการทุจริต หรือประพฤติน่าสงสัยในองค์กร

## 2.5 ปัจจัยความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน (อุษณา ภัทรมนตรี. 2543 : 17)

การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระดับใด ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญแต่ละแห่ง ซึ่งประกอบด้วย

**2.5.1 นโยบายและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร** งานตรวจสอบภายในจะพัฒนาไปในทิศทางใด ต้องมาจากนโยบายและความต้องการของฝ่ายบริหารเป็นหลัก โดยฝ่ายบริหารต้องกำหนดนโยบายและแสดงการสนับสนุนงานตรวจสอบภายในด้าน

- การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายใน และคณะกรรมการตรวจสอบ ที่อิสระให้ชัดเจน การกำหนดสายการบังคับบัญชาให้ขึ้นตรงต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการตรวจสอบ

- การมอบอำนาจในการตรวจสอบให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งอำนาจของผู้ตรวจสอบคืออำนาจในการเข้าถึงรายงาน เอกสาร ข้อมูลและทรัพย์สินทุกชนิดที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ รวมทั้งอำนาจในการเรียกบุคคลหนึ่งมาสัมภาษณ์หรือสอบถาม

- การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นในการตรวจสอบ
- การติดตามและสั่งการตามรายงานการตรวจสอบภายใน

- การใช้เวลาเข้าประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานตรวจสอบ
- การใช้หน่วยงานตรวจสอบเป็นสถานฝึกอบรมผู้บริหาร และบุคลากรสำคัญ เพราะเป็นหน่วยงานที่มีขอบเขตงานเกี่ยวข้องกับปฏิบัติงานทุกระดับ ทำให้มองเห็นภาพรวมของทุกกิจการได้ชัดเจน ซึ่งแนวความคิดดังกล่าวใช้ปฏิบัติในธุรกิจสมัยใหม่

**2.5.2 ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ** งานตรวจสอบเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และประเมินผลซึ่งต้องอาศัยข้อมูลทั้งด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน ดังนั้นกิจการที่มีข้อมูลพร้อมย่อมพัฒนางานตรวจสอบได้เร็วและกว้างขวางกว่ากิจการที่ระบบข้อมูลยังล้าสมัยหรือเชื่อถือไม่ได้

**2.5.3 ความเข้าใจและยอมรับของผู้รับการตรวจ** โดยต้องเกิดจากความเข้าใจ เพราะหากผลงานไม่เป็นที่ยอมรับ และผู้รับการตรวจไม่ยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้งานตรวจสอบนั้นสูญเปล่า และผลเสียจะตกอยู่กับกิจการ เนื่องจากปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นยังไม่ได้แก้ไขอย่างถูกต้อง

**2.5.4 ความรู้ ทักษะ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน** ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาความรู้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ต้องใช้มนุษย์สัมพันธ์และวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบภายในควรวินิจฉัยการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม (Participate Audit) มาใช้ให้เหมาะสม รวมทั้งการสามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

ดังนั้นผู้บริหารองค์กรธุรกิจที่ต้องการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลและการควบคุมภายใน จะต้องวางแผนในการปรับปรุงปัจจัยข้างต้น และต้องเผยแพร่ให้พนักงานทุกระดับทราบเพราะการควบคุมภายในจะเกิดขึ้นได้ เมื่อทุกฝ่ายเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและร่วมมือให้เกิดขึ้นได้ โดยต้องมีการปฏิบัติตามเป็นกิจวัตร การควบคุมภายในมิใช่จะไปหาซื้อหรือให้บุคคลภายนอกมาวางระบบให้

## 2.6 บทบาทการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ (อุษณา ภัทรมนตรี. 2543 : 18 - 19)

การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ได้เปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติที่บุคคลภายนอกมักมองในด้านลบ จาก การจับผิดมาเป็นการส่งเสริมให้งานประสบความสำเร็จหรือเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร ผู้ตรวจสอบภายในควรทำหน้าที่เป็นหูเป็นตาโดยรับฟังข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และประสานงานหรือเป็นที่ปรึกษาในการแก้ไขให้งานทุกส่วนดำเนินไปอย่างสอดคล้อง และนำไปสู่เป้าหมายรวมขององค์กร แนวคิดในการปฏิบัติงานตรวจสอบสมัยใหม่รวมถึง

- การพัฒนางานให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหารเป็นลูกค้าที่สำคัญของงานตรวจสอบภายใน(Customer Focused) เน้นการตรวจสอบที่เรียกว่า การตรวจสอบเพื่อการบริหาร (Management-Oriented Audit)

การตรวจสอบแบบนี้ได้พัฒนาเป็นการตรวจสอบเพื่อเสนอข้อมูลสำคัญเพื่อการบริหารสำหรับผู้บริหารในการวิเคราะห์หรือสอบทานงานหรือเรื่องสำคัญ ๆ ที่ผู้บริหารสนใจ เช่น การเพิ่มกำไร การลดต้นทุน และผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน การตรวจสอบแบบนี้ กล่าวกันว่าผู้ตรวจสอบต้องคิดเยี่ยงผู้บริหาร (Think as Manager) และควรเสนอข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการไม่ใช่รายงานในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือรายงานแต่ความผิดพลาดด้านบัญชี

- การตรวจสอบโดยใช้แนวความเสี่ยง (Risk-Based Approach) โดยผู้ตรวจสอบต้องเข้าใจโครงสร้างการควบคุมและปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นต่อกิจการอย่างเพียงพอ เพื่อเลือกกิจกรรมการตรวจสอบ

ที่มีโอกาสจะเกิดความผิดพลาดอย่างมีสาระสำคัญ รวมทั้งการวางแผนและกำหนดเทคนิคการตรวจสอบที่จะลดความเสี่ยงในด้านการตรวจสอบให้น้อยที่สุด

- การตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม (**Participate Audit**) เป็นการตรวจสอบโดยเน้นถึงการประสานงานกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ตรวจสอบ ทั้งในการวางแผนการตรวจ การประชุมปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาของกิจการร่วมกัน และเป็นการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และยอมรับผลการตรวจสอบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขและบริหารงาน

- การตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์(**Proactive and Constructive**) โดยทำหน้าที่ในการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดสิ่งที่ดี (Catalyst) รวมทั้งการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา ไม่ใช่การแก้ไขปัญหาในภายหลัง

- การติดตามแนวทางการคิดทางการบริหารสมัยใหม่ ผู้ตรวจสอบต้องศึกษาความรู้ที่ทันสมัย เช่น แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (Total Quality Management) การบริหารแบบทันเวลา (Just in Time) การปรับกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Reengineering) การประเมินผลการควบคุมตนเอง (Control Self Assessment) การหาวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Benchmarking) เพื่อเสนอแนะกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value added Activities) ให้กับหน่วยงาน

- การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และไอทีสมัยใหม่ ในการปฏิบัติงานของตน เช่น การสืบค้นติดตามสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต การโปรแกรมและเครื่องมือการตรวจสอบที่ทันสมัย รวมทั้งการจัดทำฐานข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงเปรียบเทียบ

## 2.7 ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ (อุษณา ภัทรมนตรี. 2543 : 20 – 21)

2.7.1 ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (**Good Corporate Governance**) และความโปร่งใในการปฏิบัติงาน (**Transparency**) ซึ่งเป็นข้อเรียกร้องและความต้องการจากสังคมภายในประเทศ และจากผู้ลงทุนต่างชาติในปัจจุบัน

2.7.2 ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (**Accountability and Responsibility**) “Accountability” เป็นคำที่นิยมใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อมีประกาศใช้กฎหมาย FCPA ซึ่งต่อต้านการคอร์รัปชั่น โดยกำหนดว่ารายจ่ายทุกรายการต้องมีหลักฐานและต้องได้รับการบันทึกบัญชี หากไม่มีหลักฐานหรือพิสูจน์ไม่ได้ว่าใครเป็นผู้รับ ห้ามถือเป็นรายจ่ายทางบัญชี ซึ่งผลกระทบจากกฎหมายดังกล่าว ทำให้องค์กรการได้ข้อมูลหรือรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใส (Transparency) และความสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ในระยะต่อมา ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าผลงานใดหากขาดการตรวจสอบที่เป็นมาตรฐานอาจไม่ได้รายงานข้อเท็จจริง และการแสดงผลงานดังกล่าวมักขาดความเที่ยงธรรม ที่มักกล่าวกันว่า “มีผู้รับชอบแต่ไม่มีผู้รับผิดชอบ” รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขอาจไม่ตรงกับประเด็นปัญหาที่ถูกต้อง

2.7.3 ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (**Efficiency and Effectiveness of Performance**) เพราะการตรวจสอบเป็นการประเมิน วิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับระบบงาน ระบบบัญชี รวมทั้งระบบสารสนเทศของทั้งองค์กร จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดกุม ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และให้เหมาะสมกับ

สถานการณ์ตลอดเวลา ที่สำคัญคือควรช่วยลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ลดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของงาน นอกจากนั้นการตรวจสอบภายในยังเป็นเสมือนสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ในการประสานงาน และลดปัญหาความไม่เข้าใจในนโยบายทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุผลตามที่ผู้บริหาร ต้องการ การตรวจสอบจะทำให้ทราบปัญหาเหล่านั้นอย่างทันกาล

**2.7.4 เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance)** ส่งเสริมให้การจัดสรร การใช้ ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อ องค์กร มีใช้หน่วยงานหนึ่งมีทรัพยากรมากเกินไปจนความจำเป็นแต่อีกหน่วยงานหนึ่งเกิดความขาดแคลน หรือ เกิดปัญหาที่แต่ละหน่วยงานพยายามหาประโยชน์สูงสุดสำหรับหน่วยงานของตนแต่เกิดผลเสียต่อเป้าหมาย รวม (Sub Optimization)

**2.7.5 ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning signals)** ของการประพุดไม่ชอบหรือการทุจริต ในองค์กร จึงลดโอกาสความร้ายแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพิ่มโอกาสของความสำเร็จของงาน

**2.8 คุณสมบัติและความรู้พื้นฐานของผู้ตรวจสอบภายใน**  
(ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2541 : 31 - 32)

ผู้ตรวจสอบภายในซึ่งปัจจุบันได้รับการยอมรับว่า เป็นเสมือนหนึ่ง หู ตา หรือ ที่ปรึกษาของฝ่าย บริหาร ย่อมจะต้องมีภาระกิจด้านการตรวจสอบ การวิเคราะห์และประเมินระบบงาน และการปฏิบัติกิจกรรม ต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อมูลและเสนอแนะมาตรการแก้ไขปรับปรุงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยมุ่งเน้น ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และ การประหยัดเป็นสำคัญ จึงนับว่าเป็นงานที่ทำทลายความสามารถของผู้ ตรวจสอบภายในอย่างยิ่ง

การทำหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในที่ดี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในวิชาชีพ และความรู้ในสาขา อื่น ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และต้องมีคุณสมบัติส่วนตัวที่จำเป็นและเหมาะสมอีกหลาย ประการดังนี้

### **2.8.1 ความรอบรู้ในวิชาชีพ**

2.8.1.1 มีความรู้ ความชำนาญ ในการปรับใช้มาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายใน และเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นในการตรวจสอบภายใน

2.8.1.2 มีความรอบรู้เข้าใจหลักการบริหาร และเทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการวิเคราะห์และประเมินการบริหารงานขององค์กรที่ผิดแผกไปจากหลักการบริหารงานที่ดี

2.8.1.3 มีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมายธุรกิจ ภาษีอากร การเงิน การวิเคราะห์เชิงปริมาณ และเทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นต้น

2.8.1.4 มีความสามารถในการสื่อสาร การทำความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ การวิเคราะห์ ประเมินผล การเขียนรายงาน และมีเทคนิคการนำเสนอที่ดี

2.8.1.5 มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร การวางแผนงาน การจัดทำงบประมาณ การบริหาร เวลา และการควบคุมคุณภาพงาน

## 2.8.2 คุณสมบัติส่วนตัว

2.8.2.1 มีความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกเช่นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ในสิ่งที่ตนกระทำอย่างดี และมีความเชื่อมั่นในการกระทำนั้น ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกที่ก่อให้เกิดความ เชื่อถือและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

2.8.2.2 มีความซื่อสัตย์สุจริตและจริงจังต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานทุกคน

2.8.2.3 มีมนุษยสัมพันธ์ดี วางตัวเป็นกลาง รู้จักกาลเทศะ มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

2.8.2.4 มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงาน พัฒนาตนเองด้วยการหาความรู้ ประสบการณ์ใหม่ ๆ

2.8.2.5 มีความยึดมั่นในอุดมการณ์ หลักการที่ถูกต้อง กล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ได้วิเคราะห์และประเมินจากการตรวจสอบ

2.8.2.6 มีความอดทน หนักแน่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ไม่ควรสรุปว่าคำบอกกล่าวที่ได้รับนั้นเป็นจริงจนกว่าจะได้พิจารณาเหตุผลที่ชัดเจนเสียก่อน

2.8.2.7 มีปฏิภาณ ไหวพริบ มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเที่ยงธรรม

2.8.2.8 เป็นผู้มีความวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ติดตามวิวัฒนาการใหม่ ๆ มีความคิดริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ และมองปัญหาด้วยสายตาของผู้บริหาร

## 2.9 จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน (สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. 2545)

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ประมวลจรรยาบรรณสำหรับผู้ตรวจสอบภายในไว้ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมที่มีจรรยาบรรณขึ้นในแวดวงของการตรวจสอบภายใน หลักปฏิบัติที่ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนควรยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้ .-

### 2.9.1 ความมีจรรยาบรรณอันมั่นคง (Integrity)

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้อง

2.5.1.1 ปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ

2.5.1.2 ทำตามกฎหมายและเปิดเผยข้อมูลตามที่ระบุไว้ในกฎหมายและวิชาชีพ

2.5.1.3 ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับพัวพันกับการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมายโดยรู้ที่อยู่แก่ใจ หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วม ในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพตรวจสอบภายในหรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร

2.5.1.4 ให้ความเคารพและส่งเสริมวัตถุประสงค์ในการทำตามกฎหมายและจรรยาบรรณขององค์กร

### 2.9.2 ความเที่ยงธรรม (Objectivity)

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้อง

2.9.2.1 ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะกระทบต่อหรืออาจทำให้การประเมินวิเคราะห์ของตนเกิดความไม่เที่ยงธรรมเกิดขึ้นได้ ลักษณะของการเกี่ยวข้องที่กล่าวถึงนี้มีความหมายรวมไปถึงการกระทำต่าง ๆ หรือความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่ขัดต่อผลประโยชน์ขององค์กรด้วย

2.9.2.2 ไม่รับสิ่งใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความสูญเสียความเที่ยงธรรมในการตัดสินใจตามวิชาชีพ

2.9.2.3 แสดงหลักฐานความเป็นจริงที่รับทราบ โดยหากไม่เปิดเผยแล้วอาจเป็นส่วนที่ทำให้การรายงานผลการตรวจสอบของตนต้องผิดพลาดไป

### 2.9.3 การปกปิดความลับ (Confidentiality)

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้อง

2.9.3.1 มีความรอบคอบในการใช้และปกปิดข้อมูลที่ได้มาระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

2.9.3.2 ไม่ใช่ข้อมูลที่ได้มาเพื่อเป็นเครื่องมือในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือบ่อนทำลายวัตถุประสงค์ในการทำตามกฎหมายและจรรยาบรรณขององค์กร

### 2.9.4 ความสามารถในหน้าที่ (Competency)

ผู้ตรวจสอบภายในจะต้อง

2.9.4.1 ทำหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เท่านั้น

2.9.4.2 ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายในโดยยึดหลักมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบ ภายใน (Standards for the Professional Practice of Internal Auditing)

2.9.4.3 พัฒนาความเชี่ยวชาญ ประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

## 2.10 มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน

(สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. 2545)

จากการที่กิจกรรมการตรวจสอบภายในเกิดขึ้นได้ในภาวะแวดล้อมของกฎหมายและวัฒนธรรมที่แตกต่างหลากหลายในองค์กรที่มี ขนาด โครงสร้าง และวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป และโดยบุคลากรจากภายนอกหรือภายในขององค์กรเองก็ได้ ความแตกต่างเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุที่กระทบกับการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในแต่ละสภาพแวดล้อม สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งสหรัฐอเมริกา จึงได้จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน (Standards for the Professional practice of Internal auditing – standards) เพื่อ

1. แจกแจงข้อปฏิบัติหลัก ๆ ของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในอย่างที่จะควรจะเป็น
  2. กำหนดกรอบในการทำงานและการเพิ่มคุณค่ากิจกรรมการตรวจสอบภายในในวงกว้าง
  3. กำหนดมาตรฐานในการวัดผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
  4. สนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการและการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในองค์กร
- มาตรฐานนี้ประกอบด้วย

1. มาตรฐานทางด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards – รหัสชุดที่ 1000)
2. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standards – รหัสชุดที่ 2000)
3. มาตรฐานการนำไปปฏิบัติ (Implementation Standards – รหัสชุดที่ nnnn.xn.)

มาตรฐานทางด้านคุณสมบัติ คือ มาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะองค์กรและบุคลากรที่ทำหน้าที่การตรวจสอบภายใน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ มาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของงานตรวจสอบภายในและกำหนดบรรทัดฐานทางคุณภาพที่สามารถใช้วัดการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มาตรฐานทางด้านคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานตรวจสอบภายในโดยทั่ว ๆ ไป ส่วนมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานที่นำมาตรฐานในด้านคุณภาพและการปฏิบัติงานมาดัดแปลงใช้กับภารกิจพิเศษ (เช่น การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ การสอบสวนกรณีทุจริต หรือโครงการประเมินผลการควบคุมด้วยตนเอง)

มาตรฐานทางด้านคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้นมียุ่เพียงชุดเดียว แต่มาตรฐานการนำไปปฏิบัติกันอาจมีได้หลายชุดด้วยกัน โดยแต่ละชุดจะเป็นสิ่งที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบภายในแต่ละประเภท ในขั้นต้นนี้ มาตรฐานการนำไปปฏิบัติจัดทำขึ้นสำหรับกิจกรรมให้หลักประกัน (สังเกตได้จากตัวอักษร A ตามหลังเลขหัวข้อมาตรฐาน เช่น 1130.A1) และกิจกรรมให้คำปรึกษา (สังเกตได้จากตัวอักษร C ที่ตามหลังเลขหัวข้อมาตรฐาน เช่น nnnn.C1)

มาตรฐานเป็นส่วนหนึ่งของกรอบการปฏิบัติงานวิชาชีพ (Professional Practices Framework) กรอบการปฏิบัติงานนี้ถูกนำเสนอขึ้นมาโดยคณะกรรมการแนะแนว (Guidance Task Force) โดยมีคณะกรรมการกลางของสถาบันฯ เป็นผู้พิจารณาอนุมัติในเดือนมิถุนายน 1999 กรอบการปฏิบัติงานดังกล่าวรวมไปถึงคำจำกัดความของการตรวจสอบภายใน (Definition of Internal Auditing) ประมวลจรรยาบรรณ (Code of ethics) มาตรฐานและคำแนะนำอื่น ๆ มาตรฐานได้รวบรวมคำแนะนำต่าง ๆ ที่เคยปรากฏอยู่ใน The Red Book โดยคณะกรรมการแนะแนวเป็นผู้ปรับประยุกต์ให้อยู่ในรูปแบบใหม่และปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัยมากขึ้นตามคำแนะนำของคณะกรรมการในรายงานที่มีชื่อว่า A Vision for the Future

คณะกรรมการมาตรฐานการตรวจสอบภายในมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้คำปรึกษาเพื่อจัดทำมาตรฐานนี้และก่อนที่เอกสารจะออกมาอย่างเป็นทางการ คณะกรรมการมาตรฐานได้ทำเอกสารร่างแจกจ่ายไปทั่วโลกเพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นได้ทั่วไป นอกจากนั้นคณะกรรมการมาตรฐานยังขอคำปรึกษาในส่วนที่เห็นว่าจำเป็นจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและมีผลประโยชน์พิเศษด้วย การพัฒนามาตรฐานนั้นเป็นกระบวนการที่กระทำอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการมาตรฐานยินดีรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิก สถาบันต่าง ๆ และบุคคลอื่น ๆ ที่ให้ความสนใจในเรื่องของการตรวจสอบภายในเสมอ เพื่อที่จะได้รับทราบประเด็นที่ทำให้สมควรออกมาตรฐานฉบับใหม่หรือแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานฉบับปัจจุบัน มาตรฐานที่จะกล่าวถึงนี้จะมีผลใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2545

### 2.10.1 มาตรฐานทางด้านคุณสมบัติ

#### หมวดที่ 1000-วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และภาระหน้าที่

ควรกำหนดวัตถุประสงค์ อำนาจ และภาระหน้าที่ งานตรวจสอบภายในเอาไว้อย่างเป็นทางการในธรรมนูญของบริษัทโดยสอดคล้องตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ

1000.A1-ลักษณะของการบริการให้หลักประกันกับองค์กร ควรจะกำหนดไว้ในธรรมนูญการตรวจสอบ หากมีการให้หลักประกันกับกลุ่มที่อยู่ภายนอกองค์กรควรกำหนดลักษณะการให้หลักประกันไว้ในธรรมนูญการตรวจสอบด้วย

1000.C1-ลักษณะของการบริการให้คำปรึกษากับองค์กรควรจะกำหนดไว้ในธรรมนูญการตรวจสอบ

### หมวดที่ 1100-ความเป็นอิสระ และความเที่ยงธรรม

การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในควรจะมีความเป็นอิสระ และผู้ตรวจสอบภายในควรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม

#### 1110-ความเป็นอิสระภายในองค์กร

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรรายงานต่อผู้บริหารองค์กรในระดับที่เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มที่ ตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

1110.A1-การทำหน้าที่ตรวจสอบภายในควรปราศจากการแทรกแซงในการกำหนดขอบเขตการตรวจสอบ การทำงานการตรวจสอบ และการรายงานผลการตรวจสอบ

#### 1120-ความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบภายในควรเป็นผู้ที่ตรงไปตรงมาไม่เข้าข้างฝ่ายใด มีทัศนคติที่ไม่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง และควรพยายามหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้งกันทางผลประโยชน์

#### 1130-จุดบกพร่องของความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรม

หากเกิดความบกพร่องขึ้นในส่วนของการทำงานอย่างเป็นอิสระในความเป็นจริง หรือตามที่ปรากฏให้เห็น ควรมีการแจ้งรายละเอียดของความบกพร่องเหล่านั้นให้ฝ่ายที่เหมาะสมทราบ ลักษณะของการชี้แจงนี้ขึ้นอยู่กับความบกพร่องแต่ละกรณีไป

1130.A1-ผู้ตรวจสอบภายในไม่ควรทำการประเมินงานที่ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนหน้านี้ เพราะความเที่ยงธรรมอาจจะสูญเสีย หากผู้ตรวจสอบต้องทำการประเมินผลงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบมาก่อนในรอบปีที่ผ่านมา

1130.A2-การให้หลักประกันในงานที่ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบ มีหน้าที่รับผิดชอบนั้นควรให้หน่วยงานภายนอกที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจสอบภายในสอดส่องดูแลอีกชั้นหนึ่ง

1130.C1-ผู้ตรวจสอบภายในอาจให้บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานที่ตนเองมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อนหน้านี้ได้

1130.C2-หากผู้ตรวจสอบภายในมีแนวโน้มที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายจากความเป็นอิสระหรือความเที่ยงธรรมในการบริการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรเปิดเผยให้ผู้มอบหมายงานทราบก่อนที่จะรับภารกิจนั้น

### หมวดที่ 1200-ความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพอย่างเหมาะสม

การปฏิบัติหน้าที่ควรกระทำด้วยความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพอย่างเหมาะสม

#### 1210-ความเชี่ยวชาญ

ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ในการทำงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานตรวจสอบภายในโดยรวมควรมีและควรได้รับความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่

1210.A1-ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรเสาะหาคำแนะนำและความช่วยเหลือที่เหมาะสม หากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นทั้งหมด หรือบางส่วน

1210.A2-ผู้ตรวจสอบภายในควรเป็นผู้ที่มีความรู้มากพอ ที่จะบ่งชี้ร่องรอยทุจริตแต่ไม่จำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเทียบเท่ากับผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการสืบหาหรือสอบสวนทุจริต

1210.C1-ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบไม่ควรรับงานการให้คำปรึกษา หรือบริการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ หากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะ หรือความสามารถ ประการอื่น ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะเป็นอย่างทั้งหมดหรือบางส่วน

1220-ความระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพอย่างเหมาะสม

ผู้ตรวจสอบภายในควรใช้ความระมัดระวัง และมีทักษะมากพอที่จะได้รับความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับในความสามารถในหน้าที่ ความระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพอย่างเหมาะสมไม่ได้หมายความว่าจะไม่มีความผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นเสียเลย

1220.A1-ผู้ตรวจสอบภายในควรแสดงความระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพโดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ขยายขอบเขตของงานที่ทำอยู่หากเห็นว่าจำเป็นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- ความซับซ้อนที่เกี่ยวข้อง การก่อให้เกิดผลกระทบสูง และความสำคัญในเรื่องที่จะประเมิน
- ความพอเพียงและประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความเสี่ยง การควบคุมและธรรมาภิบาล
- โอกาสที่จะเป็นไปได้ในความผิดพลาดที่สำคัญ ความผิดพลาด หรือความไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- ค่าใช้จ่ายการประเมินเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1220.A2-ผู้ตรวจสอบภายในควรเป็นผู้ที่ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาในเรื่องของความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อเป้าหมาย การปฏิบัติการ และทรัพยากรขององค์กร แต่ถึงอย่างไรก็ดี ลำพังเพียงแต่การประเมินตรวจสอบที่แม้จะกระทำอย่างรอบคอบในแบบฉบับของมืออาชีพนั้นยังไม่สามารถรับประกันได้ว่าจะสามารถบ่งชี้ความเสี่ยงที่สำคัญ ๆ ได้ทั้งหมด

1220.C1-ผู้ตรวจสอบภายในควรใช้ความระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพอย่างเหมาะสมในการให้คำปรึกษาโดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความต้องการ และคาดหวังของผู้มอบหมายงาน ซึ่งรวมถึงลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และการรายงานผลภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- ความซับซ้อนที่เกี่ยวข้องและขอบเขตของงานที่จำเป็นเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการให้คำปรึกษาเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1230-มีการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

ผู้ตรวจสอบภายในควรหมั่นหาความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาด้วยการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

**หมวดที่ 1300 –การประกันคุณภาพและโปรแกรมการปรับปรุง**

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบ ควรพยายามพัฒนาและรักษาหลักประกันคุณภาพ โดยจัดให้มีโปรแกรมการปรับปรุงเพื่อให้ครอบคลุมถึงทุก ๆ แง่มุมของงานการตรวจสอบภายใน และคอยติดตามดูแลประสิทธิผลของงานอย่างต่อเนื่อง โปรแกรมที่จัดขึ้นนี้ควรช่วยให้งานตรวจสอบภายในสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น และเพื่อให้เป็นหลักประกันว่างานตรวจสอบภายในเป็นไปตามมาตรฐานและประมวลจริยบรรณ (Standards and the Code of Ethics)

### 1310-การประเมินโปรแกรมคุณภาพ

ขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน จะต้องมีการสอดส่อง ประเมินผล ประสิทธิภาพเพื่อให้เป็นไปตามโปรแกรมคุณภาพ ซึ่งการดำเนินการควรมีทั้งการประเมินผลจากภายในและภายนอกองค์กร

### 1311-การประเมินจากภายในองค์กร

การประเมินผลจากภายในองค์กร ควรประกอบด้วยการสอบทานกิจกรรมการตรวจสอบภายในตลอดเวลา และการสอบทานเป็นระยะโดยการประเมินผลงานด้วยตนเอง หรือโดยบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรที่มีความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในและมาตรฐานในการตรวจสอบ

### 1312-การประเมินจากภายนอกองค์กร

การประเมินจากภายนอกองค์กร เช่น การสอบทานการประกันคุณภาพ ควรจัดให้มีขึ้นอย่างน้อยทุก ๆ 5 ปี โดยทีมงานที่มีคุณสมบัติ และ เป็นอิสระจากภายนอกองค์กร

### 1320-รายงานผลของโปรแกรมคุณภาพ

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรรายงานผลการประเมินจากภายในให้คณะกรรมการกลางขององค์กรทราบ

1330-ประโยชน์ของ “การตรวจสอบตามมาตรฐาน” (Use of “Conducted in Accordance with the Standards”)

ผู้ตรวจสอบภายในควรได้รับการสนับสนุนให้รายงานว่าผลงานของตนนั้น “ดำเนินไปตามแนวปฏิบัติมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน” อย่างไรก็ตามผู้ตรวจสอบภายในจะใช้ประโยชน์นี้ได้ก็ต่อเมื่อผลการประเมินจากโปรแกรมการปรับปรุงคุณภาพระบุว่างานตรวจสอบภายในสอดคล้องถูกต้องตามมาตรฐานแล้วเท่านั้น

### 1340-การเปิดเผยการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

แม้ว่าปฏิบัติการตรวจสอบภายในควรจะดำเนินไปตามกฎเกณฑ์แห่งมาตรฐานทุกประการ และผู้ตรวจสอบภายในทุกคนควรเป็นไปตามประมวลจรรยาบรรณ แต่ก็ยังมีบางกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานได้ทุกประการ และมีผลกระทบต่องานตรวจสอบภายในโดยรวม ด้านขอบเขต หรือ การปฏิบัติการตรวจสอบเช่นนี้ควรมีการเปิดเผยข้อเท็จจริงให้ฝ่ายจัดการระดับสูง และคณะกรรมการกลางองค์กรรับทราบ

## 2.10.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

### หมวดที่ 2000 การจัดการงานตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรรักษางานตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่างานตรวจสอบภายในสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร

### 2010-การวางแผนงาน

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรจัดทำแผนตามฐานความเสี่ยง เพื่อกำหนดความสำคัญก่อนหลังของกิจกรรมที่จะตรวจสอบให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

2010.A1-การวางแผนงานตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายควรเริ่มจากการประเมินความเสี่ยงต่าง ๆ และสมควรที่จะกระทำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ข้อมูลจากฝ่ายจัดการระดับสูงและคณะกรรมการกลางจะเป็นประโยชน์มากในการวางแผนนี้

2010.C1-การพิจารณารับงานให้คำปรึกษาที่เสนอมา ผู้บริหารฝ่ายตรวจสอบควรพิจารณาความเป็นไปได้ของภารกิจที่จะปรับปรุงการบริหารความเสี่ยง การสร้างคุณค่าเพิ่มและการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ควรรวมภารกิจซึ่งเป็นที่ยอมรับแล้วนั้นในแผนงานตรวจสอบด้วย

#### 2020-การรายงานและการอนุมัติ

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรรายงานแผนงานการตรวจสอบและทรัพยากรที่ต้องการใช้ในการทำงานตลอดจนความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ๆ ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในรอบปีให้ฝ่ายจัดการระดับสูงและคณะกรรมการกลางขององค์กรรับทราบ เพื่อการทบทวนและพิจารณาอนุมัติ นอกจากนี้ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบยังควรชี้แจงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการที่มีทรัพยากรจำกัดด้วย

#### 2030-การจัดการทรัพยากร

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรดูแลให้มีทรัพยากรสำหรับใช้ในการตรวจสอบอยู่อย่างเหมาะสมพอเพียง และมีประสิทธิภาพอันเหมาะสมที่จะบรรลุแผนงานที่ได้รับอนุมัติ

#### 2040-นโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติ

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรกำหนดนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับการตรวจสอบภายใน

#### 2050-การร่วมมือประสานงาน

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและร่วมมือกับผู้ตรวจสอบภายในและภายนอกอื่น ๆ ที่ให้บริการการให้หลักประกัน และให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะได้เกิดความมั่นใจว่าขอบเขตของงานที่ทำ

#### 2060-การรายงานต่อคณะกรรมการกลางและฝ่ายจัดการระดับสูง

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรรายงานให้คณะกรรมการกลางและฝ่ายจัดการระดับสูงทราบถึงวัตถุประสงค์ของการทำการตรวจสอบภายใน อำนาจและภาระหน้าที่ ตลอดจนผลการดำเนินงานตามแผนงาน รายงานดังกล่าวควรมีการระบุประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ ๆ ที่องค์กรเผชิญและการควบคุม ประเด็นธรรมาภิบาล และเรื่องอื่น ๆ ที่คณะกรรมการกลางและฝ่ายจัดการระดับสูงต้องการทราบ

### หมวดที่ 2100 ลักษณะของงาน

งานตรวจสอบภายในคือการประเมินและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงระบบการจัดการความเสี่ยง ระบบการควบคุม และระบบธรรมาภิบาล

#### 2110-การจัดการความเสี่ยง

งานการตรวจสอบภายในควรช่วยให้องค์กรบ่งชี้และประเมินความเสี่ยงสำคัญที่เผชิญอยู่และช่วยให้เกิดการปรับปรุงระบบการจัดการความเสี่ยงและระบบการควบคุม

2110.A1-งานตรวจสอบภายในคือการติดตามดูแลและประเมินประสิทธิภาพของระบบการจัดการความเสี่ยงขององค์กร

2110.A2-งานตรวจสอบภายในเป็นการประเมินความเสี่ยงที่องค์กรเผชิญอยู่ในระบบธรรมาภิบาล การปฏิบัติการ และระบบข้อมูลข่าวสารขององค์กรในแง่ของ

- ความน่าเชื่อถือและความมีจุดยืนอันมั่นคงของข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงาน
- ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ
- การป้องกันทรัพย์สิน

- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสัญญาต่าง ๆ

2110.C1-ในการปฏิบัติภารกิจการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรระบุถึงความเสี่ยงที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของภารกิจ และควรเตรียมป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญประการอื่นที่มีอยู่

2110.C2-ผู้ตรวจสอบภายในควรนำความรู้เรื่องความเสี่ยงที่รวบรวมได้จากภารกิจการให้คำปรึกษาไปใช้ในกระบวนการพิจารณา และประเมินความเสี่ยงสำคัญที่องค์กรเผชิญอยู่

#### 2120-การควบคุม

งานตรวจสอบภายในควรมีส่วนช่วยให้องค์กรรักษาประสิทธิภาพในการควบคุมต่าง ๆ เอาไว้ด้วยการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการควบคุมนั้น ๆ และสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2120.A1-จากการประเมินผลความเสี่ยง งานการตรวจสอบภายในควรประเมินความพอเพียงและประสิทธิผลของการควบคุมเพื่อให้ครอบคลุมถึงระบบธรรมาภิบาล ระบบการปฏิบัติการ และระบบข้อมูลข่าวสารขององค์กร ซึ่งควรจะรวมไปถึง

- ความน่าเชื่อถือและความมีจุดยืนอันมั่นคงของข้อมูลทางการเงินและการดำเนินงาน
- ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินการ
- การป้องกันทรัพย์สิน
- การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และสัญญาต่าง ๆ

2120.A2-ผู้ตรวจสอบภายในควรแน่ใจในขอบเขตของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและโปรแกรมที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

2120.A3-ผู้ตรวจสอบภายในควรทำการทบทวนการดำเนินการและโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าผลที่ได้รับเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และกำหนดว่าการดำเนินงานและโปรแกรมต่าง ๆ ได้ถูกนำมาปฏิบัติตามที่ตั้งใจไว้

2120.A4-ฝ่ายจัดการจำเป็นต้องมีบรรทัดฐานที่เหมาะสมเพื่อการประเมินการควบคุมขององค์กร ผู้ตรวจสอบภายในควรแน่ใจว่า ฝ่ายจัดการได้ตั้งบรรทัดฐานเพื่อกำหนดความสำเร็จในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หากเป็นบรรทัดฐานที่ถูกต้องเหมาะสมแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในควรใช้บรรทัดฐานนั้นในการประเมินผล แต่หากไม่เหมาะสมผู้ตรวจสอบภายในควรจะหารือกับฝ่ายจัดการเพื่อร่วมกันพิจารณาหาบรรทัดฐานในการประเมินที่เหมาะสมต่อไป

2120.C1-ในการปฏิบัติภารกิจการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรระบุถึงการควบคุมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของภารกิจ และควรเตรียมป้องกันจุดอ่อนของการควบคุมที่สำคัญประการอื่น ๆ ที่มีอยู่

2120.C2-ผู้ตรวจสอบภายในควรนำเรื่องการควบคุมที่รวบรวมได้จากภารกิจการให้คำปรึกษาไปใช้ในกระบวนการพิจารณา และประเมินความเสี่ยงสำคัญที่เผชิญอยู่

#### 2130-ธรรมาภิบาล

การตรวจสอบภายในควรมีส่วนช่วยให้เกิดกระบวนการธรรมาภิบาลในองค์กรด้วยการประเมินและปรับปรุงให้ดีขึ้นโดย (1) มีการจัดทำและเผยแพร่คุณค่าและเป้าหมายขององค์กร (2) มีการติดตามดูแลผลความสำเร็จตามเป้าหมายนั้นตลอดเวลา (3) ความแน่ใจที่มีต่อความรับผิดชอบในหน้าที่ของพนักงาน และ (4) คุณค่าขององค์กรที่ถูกรักษาเอาไว้อย่างสม่ำเสมอ

2130.A1-ผู้ตรวจสอบภายในควรทำการทบทวนการดำเนินงานและโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าเป็นไปในทิศทางที่ส่งเสริมคุณค่าขององค์กร

2130.C1-วัตถุประสงค์ของภารกิจให้คำปรึกษาควรสอดคล้องกับคุณค่าและเป้าหมายโดยรวมขององค์กร

### หมวดที่ 2200 การวางแผนภารกิจ

ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดทำและบันทึกแผนสำหรับแต่ละภารกิจ

2201-การพิจารณาวางแผน

ในการวางแผนภารกิจ ผู้ตรวจสอบภายในควรคำนึงถึง

- วัตถุประสงค์ของงานที่ได้มีการทบทวนและวิธีการที่นำไปใช้ในการควบคุมผลการดำเนินงานนั้น
- ความเสี่ยงที่สำคัญ ๆ ต่อการประกอบกิจกรรม วัตถุประสงค์ ทรัพยากร และการดำเนินงาน และวิธีการที่ทำให้รักษาผลกระทบของความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ความพอเพียงและประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยง และระบบควบคุมของงานเมื่อเปรียบเทียบกับกรอบและรูปแบบการควบคุมมาตรฐาน
- โอกาสที่จะทำการปรับปรุงระบบการจัดการความเสี่ยง และระบบการควบคุมให้ดีขึ้น

2201.C1-ผู้ตรวจสอบภายในควรสร้างความเข้าใจกับลูกค้าผู้มอบหมายงานเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และความคาดหวังอื่น ๆ ของลูกค้า สำหรับภารกิจที่สำคัญ ๆ ควรจัดทำความเข้าใจนี้ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

2210-วัตถุประสงค์ของภารกิจ

วัตถุประสงค์ของภารกิจควรเน้นกระบวนการความเสี่ยง การควบคุมและธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะทำ

2210.A1-เมื่อวางแผนงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ตรวจสอบภายในควรบ่งชี้และประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่จะทำการทบทวน วัตถุประสงค์ของภารกิจควรสะท้อนให้เห็นผลของการประเมินความเสี่ยงนั้น

2210.A2-ผู้ตรวจสอบภายในควรคำนึงถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดความผิดพลาดที่สำคัญ ความผิดปกติ ความไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงการจัดทำวัตถุประสงค์ของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2210.C1-วัตถุประสงค์ของภารกิจ การให้คำปรึกษาควรระบุถึงความเสี่ยงการควบคุมและการบวกรวมธรรมาภิบาล ภายในขอบเขตที่ตกลงร่วมกันกับลูกค้า

2220-ขอบเขตของภารกิจ

ขอบเขตของงานควรจัดทำให้พอเพียงเพื่อเอื้ออำนวยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจนั้น

2220.A1-ขอบเขตของภารกิจควรพิจารณาครอบคลุมถึงระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง บันทึกรายงานต่าง ๆ บุคลากรและทรัพย์สินที่จับต้องได้ ซึ่งรวมไปถึงส่วนที่อยู่ในการควบคุมของบุคคลที่สาม

2220.C1-ในการปฏิบัติภารกิจการให้คำปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในควรมั่นใจว่าขอบเขตของภารกิจเพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตกลงไว้ ถ้าผู้ตรวจสอบภายในกำหนดข้อจำกัดของ

ขอบเขตระหว่างปฏิบัติการกิจ ควรต่อหรือเรื่องข้อจำกัดนี้กับลูกค้า เพื่อตัดสินใจว่าควรปฏิบัติการกิจนั้นต่อไปหรือไม่

#### 2230-การจัดสรรทรัพยากรสำหรับภารกิจ

ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การจัดเจ้าหน้าที่ทำงานขึ้นอยู่กับการประเมินลักษณะและความซับซ้อนของงานที่ได้รับมอบหมาย ระยะเวลา และทรัพยากรที่มีอยู่

#### 2240-โปรแกรมการปฏิบัติการกิจ

ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดทำโปรแกรมการปฏิบัติการกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โปรแกรมการปฏิบัติการกิจควรจะทำเป็นลายลักษณ์อักษร

2240.A1-โปรแกรมการทำงานควรระบุวิธีการในการบ่งชี้ วิเคราะห์ ประเมิน และมีการบันทึกข้อมูลในระหว่างปฏิบัติงาน โปรแกรมการปฏิบัติการกิจควรได้รับการอนุมัติก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานหรือเมื่อมีการปรับเปลี่ยนจากเดิมที่เคยได้รับอนุมัติแล้ว

2240.C1-โปรแกรมการปฏิบัติการกิจการให้คำปรึกษา อาจมีรูปแบบ และสาระที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

### หมวดที่ 2300 การปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ตรวจสอบภายในควรบ่งชี้ วิเคราะห์ ประเมิน และจัดบันทึกข้อมูลให้พอเพียงเพื่อที่จะทำให้อบรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

#### 2310-การบ่งชี้ข้อมูล

ผู้ตรวจสอบภายในควรเสาะหาข้อมูลที่พอเพียง น่าเชื่อถือ มีความเกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

#### 2320-การวิเคราะห์และประเมิน

การสรุปและผลของการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบภายในควรมาจากการวิเคราะห์และประเมินที่เหมาะสม

#### 2330-การจัดบันทึกข้อมูล

ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้พอเพียงเพื่อสนับสนุนการสรุปและผลของการปฏิบัติการกิจ

2330.A1-ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรมีการควบคุมการขอข้อมูลซึ่งบันทึกจากการปฏิบัติการกิจ ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรได้รับคำขออนุญาตจากฝ่ายจัดการระดับสูง หรือได้รับความเห็นชอบหลังจากที่ได้ปรึกษาฝ่ายกฎหมายเรียบร้อยแล้วว่าเป็นการเหมาะสม ก่อนที่จะเปิดเผยข้อมูลเหล่านั้นให้บุคคลภายนอกทราบ

2330.A2-ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรกำหนดระยะเวลาที่จะต้องเก็บรักษาข้อมูลซึ่งบันทึกจากการปฏิบัติการกิจ ระยะเวลาที่เก็บรักษาควรสอดคล้องกับ แนวทางปฏิบัติงานขององค์กรและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

2330.C1-ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรกำหนดนโยบายในการเก็บ และรักษารับบันทึกการปฏิบัติการกิจ รวมทั้งการเปิดเผยให้กับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร นโยบายเหล่านี้ควรสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงานขององค์กร และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

### 2340-การดูแลภารกิจ

ภารกิจควรได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมเพื่อความมั่นใจว่าการปฏิบัติบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มีหลักประกันด้านคุณภาพและเป็นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

### หมวดที่ 2400 การรายงานผลงาน

ผู้ตรวจสอบภายในควรรายงานผลการปฏิบัติงานของตนอย่างทันท่วงที

#### 2410-บรรทัดฐานของการรายงานผลงาน

การรายงานผลการปฏิบัติงานรวมไปถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของภารกิจ รวมทั้งบทสรุป ข้อเสนอแนะ และแผนการแก้ไขที่นำมาปฏิบัติได้

2410.A1-การเสนอผลงานในชั้นตอนสุดท้ายควรมีความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตรวจสอบภายในบรรจุรวมอยู่ด้วยตามความเหมาะสม

2410.A2-การเสนอรายงานผลงานควรรวมการยอมรับผลงานที่อยู่ในระดับที่น่าพอใจด้วย

2410.C1-การรายงานผลเพื่อแสดงความคืบหน้า และผลของภารกิจการให้คำปรึกษาอาจมีรูปแบบและสาระแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของภารกิจ และความต้องการของลูกค้า

#### 2420-คุณภาพของการรายงานผล

การรายงานผลควรเสนอด้วยความถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน รวดเร็ว

#### 2421-ความผิดพลาดและการละเลยที่จะกล่าวถึงในการรายงานผล

หากรายงานในชั้นสุดท้ายเกิดความผิดพลาดหรือละเลยที่จะกล่าวถึงในประเด็นหลัก ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรส่งรายงานแก้ไขความผิดพลาดนั้นไปยังบุคคลต่าง ๆ ที่ได้รับรายงานฉบับแรกนั้นทันที

#### 2430-รายงานที่แจ้งถึงความไม่ถูกต้องตามมาตรฐาน

เมื่อการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานมีผลกระทบต่อภารกิจเป็นการเฉพาะ การรายงานผลควรที่จะเปิดเผย รายละเอียดดังต่อไปนี้ด้วย

- มาตรฐานต่าง ๆ ที่ไม่อาจปฏิบัติตามได้อย่างสมบูรณ์
- เหตุผลต่าง ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานนั้นได้
- ผลกระทบต่อการตรวจสอบเมื่อไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

#### 2440-การเผยแพร่ผลจากการตรวจสอบ

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรเผยแพร่การตรวจสอบให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมได้รับทราบ

2440.A1-ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบมีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งรายงานผลการตรวจสอบชั้นสุดท้ายให้กับบุคคลต่าง ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการใส่ใจพิจารณาผลจากรายงานนั้น

2440.C1-ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบมีหน้าที่รับผิดชอบในการรายงานผลชั้นสุดท้ายของภารกิจการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า

2440.C2-ในระหว่างภารกิจให้คำปรึกษาอาจจะมีการพิจารณาประเด็นการจัดการ ความเสี่ยง การควบคุม และธรรมาภิบาล หากประเด็นเหล่านี้มีสาระสำคัญกับองค์กร ผู้ตรวจสอบควรรายงานฝ่ายจัดการระดับสูงและคณะกรรมการกลาง

### หมวดที่ 2500 ความคืบหน้าในการติดตามดูแล

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรจัดวางและรักษาไว้ซึ่งระบบการติดตามการนำผลรายงานไปปฏิบัติของฝ่ายจัดการ

2500.A1-ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบควรจัดให้มีกระบวนการติดตามเพื่อดูแลและมั่นใจได้ว่าฝ่ายจัดการได้นำผลรายงานไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือฝ่ายจัดการระดับสูงยอมรับสภาพความเสี่ยงที่เกิดขึ้นโดยไม่ทำอะไรเลย

2500.C1-งานตรวจสอบภายในควรติดตามการนำผลรายงานของภารกิจมาให้คำปรึกษาไปปฏิบัติภายในขอบเขตที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้า

### หมวดที่ 2600 การยอมรับสภาพความเสี่ยงของฝ่ายจัดการ

เมื่อผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบเชื่อว่าฝ่ายจัดการระดับสูงขององค์กรยอมรับความเสี่ยงที่คงเหลือในระดับที่องค์กรไม่ควรยอมรับได้แล้ว ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบก็ควรนำเรื่องนี้เข้าเจรจาท้าหรือกับฝ่ายการ จัดการระดับสูง หากยังไม่มีการดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ปัญหา ผู้อำนวยการฝ่าย ตรวจสอบและฝ่ายจัดการระดับสูงสมควรที่จะนำเรื่องนี้รายงานเสนอต่อคณะกรรมการกลางขององค์กรเพื่อหาข้อยุติต่อไป

## 3. การตรวจสอบภายในขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

### 3.1 โครงสร้างองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ภาพประกอบ 2)

สำนักตรวจสอบภายใน ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วย การตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2538 (ภาคผนวก)

### 3.2 โครงสร้างสำนักตรวจสอบภายใน (ภาพประกอบ 3) ประกอบด้วย 5 ส่วนงานคือ

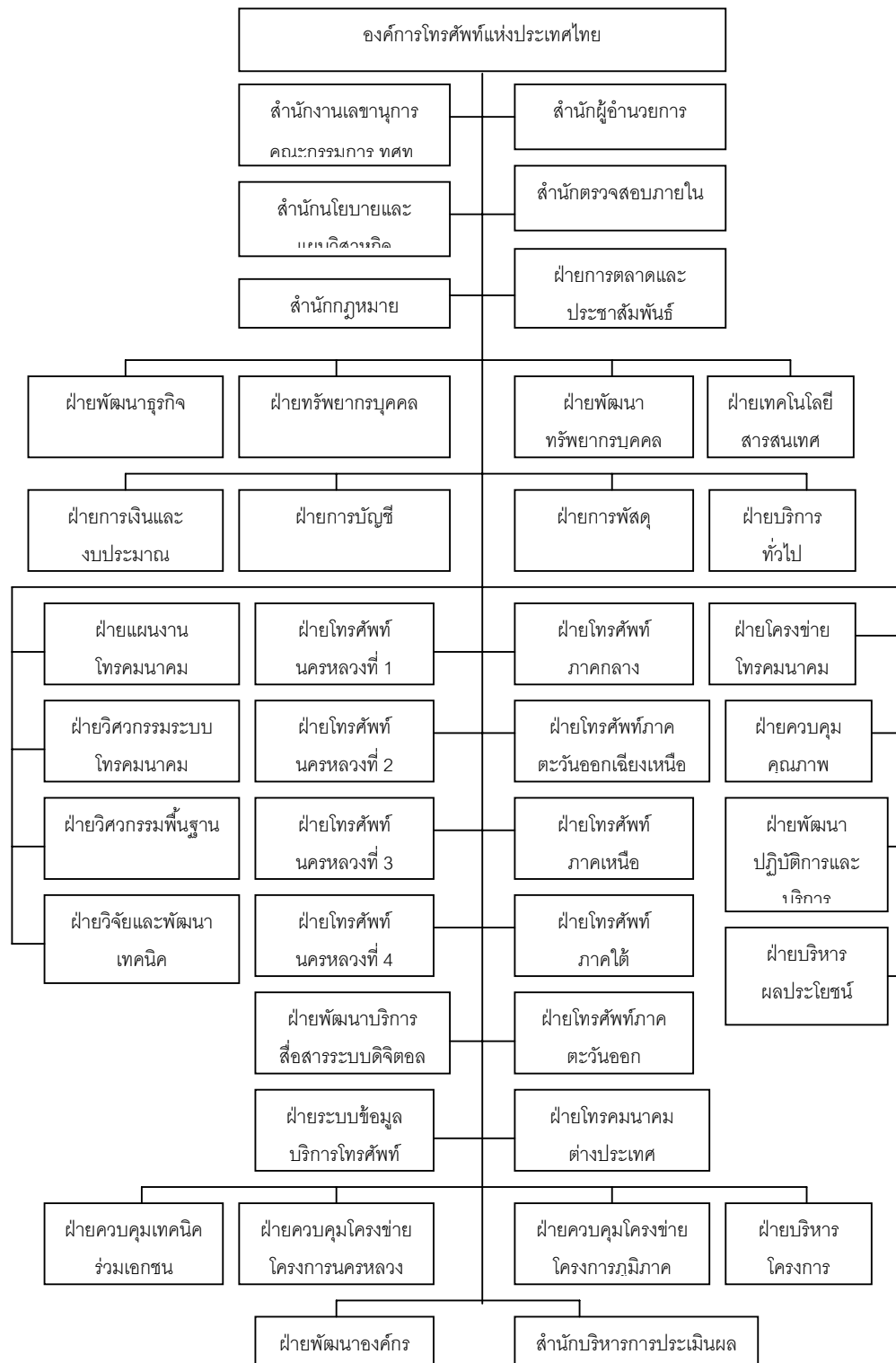
- 3.2.1 ส่วนอำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน
- 3.2.2 ส่วนตรวจสอบการดำเนินงานทั่วไป
- 3.2.3 ส่วนตรวจสอบด้านบริการโทรคมนาคม
- 3.2.4 ส่วนตรวจสอบผลประโยชน์และการลงทุน
- 3.2.5 ส่วนตรวจสอบงานคอมพิวเตอร์

### 3.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักตรวจสอบภายใน

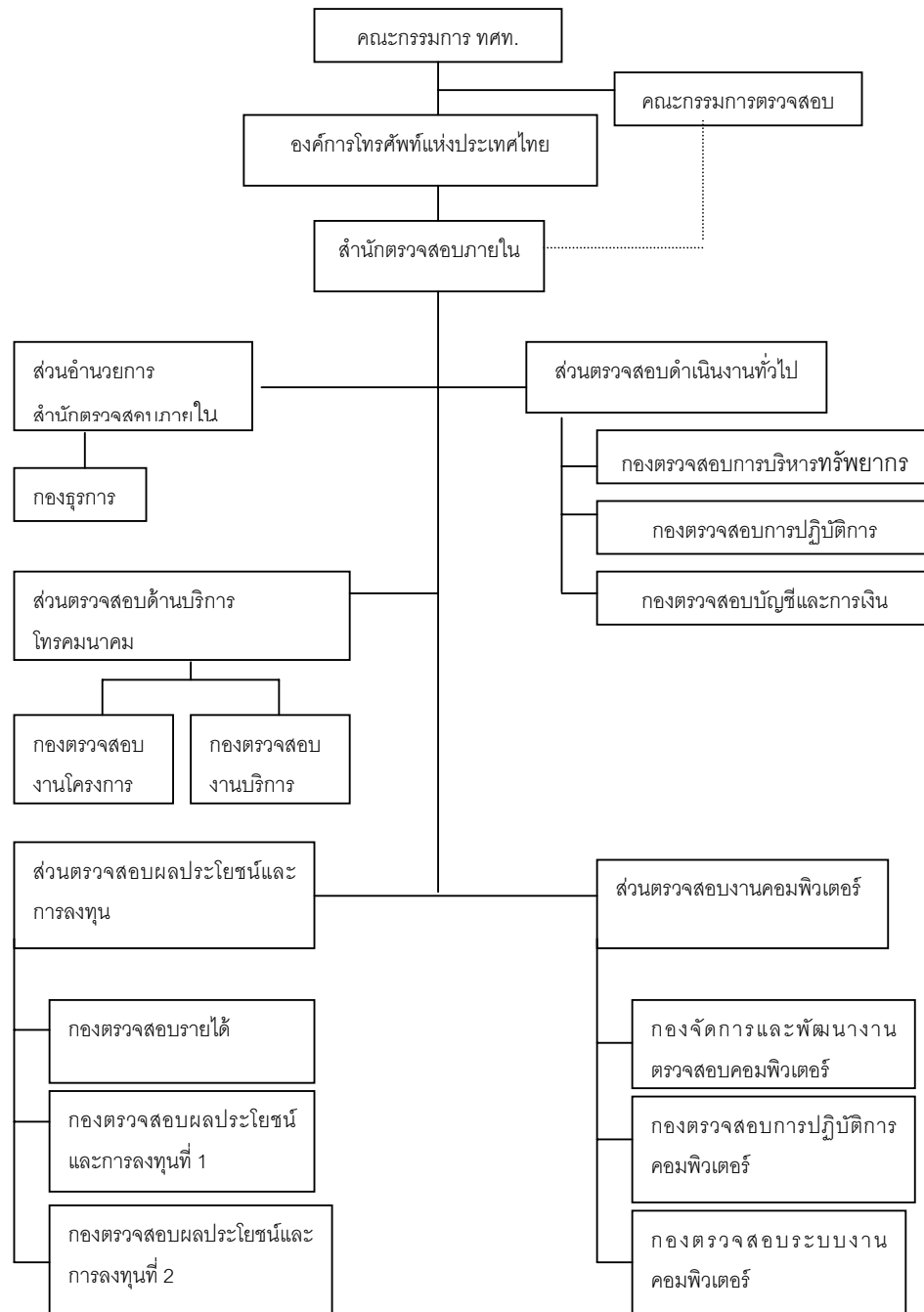
(องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 ก : 2)

#### 3.3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักตรวจสอบภายในมีดังนี้

- 3.3.1.1 ตรวจสอบการปฏิบัติงานและการบริหารของ ทศท. ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนระบบและวิธีการที่กำหนด
- 3.3.1.2 ตรวจสอบการจัดทำรายงานตามระบบข้อมูลบริหาร
- 3.3.1.3 ตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี และงบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานนโยบาย วิธีการ ขั้นตอน และมาตรฐานที่กำหนด
- 3.3.1.4 ตรวจสอบการจัดทำบัญชี การบันทึกรายการบัญชีและการเงิน
- 3.3.1.5 ตรวจสอบงานคอมพิวเตอร์



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปี 2545



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างสำนักงานตรวจสอบภายในปี 2545

3.3.1.6 รายงานผลและเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบ รวมทั้งเสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือปรับวิธีการปฏิบัติงานในการดำเนินงานของ ทศท.

3.3.1.7 ดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

3.3.1.8 ให้ความร่วมมือและประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานภายใต้สังกัดสำนักตรวจสอบภายใน

3.3.2.1 ส่วนอำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

3.3.2.1.1 งานอำนวยการสำนัก มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ ศึกษา วิเคราะห์ สรุปเสนอความคิดเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักเพื่อประกอบการวินิจฉัย สั่งการ รวมทั้งประสานงานติดตาม และ ประเมินผลในงานที่ได้รับมอบหมาย

3.3.2.1.2 งานวางแผนและติดตามผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ รวบรวม จัดทำแผนงาน แผนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงาน

3.3.2.1.3 งานพัฒนาระบบงานและส่วนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการพัฒนา แก้ไขปัญหาขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานของสำนัก การปรับปรุงโครงสร้างส่วนงาน ให้คำแนะนำปรึกษา ในเรื่องการพัฒนาพัฒนาระบบงานและส่วนงาน

3.3.2.1.4 กองธุรการ มีหน้าที่ดำเนินงานสารบรรณ งานงบประมาณ และการเงิน งานพัสดุ และทรัพย์สิน งานบุคคล ฯลฯ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3.3.2.2 ส่วนตรวจสอบการดำเนินงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ ตรวจสอบ การปฏิบัติงานและการบริหารงานของ ทศท. ในด้านการเงิน การบัญชี งบประมาณ การพัสดุ บุคคล กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง วิธีปฏิบัติ การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจัดการทั่วไป งานนโยบายและแผน วิสาหกิจของ ทศท. เพื่อให้เป็นไปตามแผนงาน นโยบาย วิธีการและหลักเกณฑ์ที่กำหนด

3.3.2.3 ส่วนตรวจสอบด้านบริการโทรคมนาคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ ตรวจสอบการบริหารงานและดำเนินงานด้านโทรคมนาคม ส่วนที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การติดตั้ง การบำรุงรักษา การตรวจแก้และการบริการผู้เข้า รวมทั้งระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย หลักเกณฑ์ ตลอดจนวิธีการที่กำหนด

3.3.2.4 ส่วนตรวจสอบผลประโยชน์และการลงทุน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ ตรวจสอบการดำเนินงานที่เกี่ยวกับรายได้ และ/หรือผลประโยชน์ที่ ทศท. พึงได้รับในส่วนที่ ทศท. ดำเนินการเองและที่ได้รับจากการร่วมลงทุนและร่วมการทำงาน

3.3.2.5 ส่วนตรวจสอบงานคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ

3.3.2.5.1 ตรวจสอบการบริหารและการดำเนินงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ และ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ รวมถึงการประเมินผลการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย มาตรฐานวิธีการ และหลักเกณฑ์ที่กำหนด

3.3.2.5.2 ตรวจสอบระบบงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล รวมถึงการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขระบบงาน เพื่อให้การบันทึกและการประมวลผลข้อมูล ตลอดจนรายงานข้อมูลบริหารมีความ ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

3.3.2.5.3 พัฒนาโปรแกรมการตรวจสอบ มาตรฐานและวิธีการตรวจสอบ เพื่อ เป็นเครื่องมือในงานตรวจสอบด้านคอมพิวเตอร์

3.3.2.5.4 จัดการฝึกอบรมในงานตรวจสอบด้านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งสนับสนุน และจัดเตรียมข้อมูลจากระบบงานคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

#### 3.4 ขั้นตอนการดำเนินงานตรวจสอบ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ (สำนักตรวจสอบภายใน. 2545)

##### ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการตรวจสอบ (Audit Plan)

การวางแผนการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เป็นสิ่งจำเป็นของการปฏิบัติงานตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพราะทำให้มีโอกาสเปรียบเทียบปริมาณงานที่จะทำการตรวจสอบกับทรัพยากรบุคคลที่จะใช้ในการตรวจสอบ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่เป็นการล่วงหน้า และสามารถจัดปรับให้เหมาะสมกัน โดยวิธีการดังนี้

1. สำรวจขั้นต้น เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะตรวจสอบ
2. กำหนดแนวทาง ขอบเขต และ วิธีการปฏิบัติงานที่ผู้ตรวจสอบจะต้องปฏิบัติในแต่ละงาน

3. ข้อควรคำนึง การกำหนดแผนการตรวจสอบในเบื้องต้น ก่อนดำเนินการสำรวจขั้นต้น เพื่อที่จะได้นำข้อมูลและปัญหาที่ได้จากการสำรวจขั้นต้นมาจัดทำแผนการตรวจสอบนั้น ควรใช้วิธีการประเมิน ประเมินประสิทธิผลการควบคุมภายใน และการประเมินความเสี่ยง เป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยให้การ กำหนดแผนการตรวจสอบ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

##### ขั้นตอนที่ 2 การมอบหมายงานตรวจสอบ (Assignment)

เมื่อกำหนดแผนการตรวจสอบเสร็จสิ้นแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการกำหนดผู้รับผิดชอบ โดย

1. การมอบหมายงานเป็นบุคคล/ทีมงาน
2. ทีมงานควรประกอบด้วยผู้ตรวจสอบภายในหลายระดับ คือ ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าแผนก พนักงานประจำแผนก

##### ขั้นตอนที่ 3 การวางแผนงานตรวจสอบ (Audit Program)

แผนงานตรวจสอบถูกจัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับแผนการตรวจสอบภายใน จึงเปรียบเสมือน เครื่องมือช่วยกำหนดทิศทาง ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ และวิธีการทำงานโดยละเอียดยิ่งขึ้น ดังนั้น การตรวจสอบที่ดีและมีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อทีมตรวจสอบสามารถจัดทำแผนงานตรวจสอบขึ้นมาอย่างเหมาะสม โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. การระบุปัญหาที่พบจากการประเมินผลการควบคุมภายใน และ/หรือ การประเมินความเสี่ยง
2. หัวข้อหรือประเด็นสำคัญที่จะต้องกำหนดให้เข้าตรวจสอบ
3. การกำหนดแนวทาง/วิธีการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
4. อัตรากำลัง ระยะเวลา และงบประมาณที่ใช้ในการตรวจสอบ

##### ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการตรวจสอบ (Completing the Field Work)

การดำเนินการตรวจสอบ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ สอบทาน และรวบรวมหลักฐานเพื่อประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานรับตรวจว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติของ ทศท. รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ใช้แผนงานตรวจสอบเป็นแนวทาง
2. การสุ่มตัวอย่าง เอกสาร / หลักฐานต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
3. การใช้เทคนิคการตรวจสอบ เช่น การสังเกตการณ์ วิเคราะห์ สอบทาน ตรวจนับ เป็นต้น
4. การจัดทำกระดาษทำการ

#### ขั้นตอนที่ 5 การรายงานผลการตรวจสอบ (Internal Audit Report)

การรายงานผลการตรวจสอบ เป็นการสรุปผลที่ได้จากการตรวจพบ ข้อมูลทั้งหมดทุกขั้นตอนที่รวบรวมไว้ในกระดาษทำการ นำมาเสนอผู้เกี่ยวข้องเพื่อสั่งการแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่ผู้ตรวจสอบตรวจพบ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. สรุปประเด็น / ปัญหาที่ตรวจพบในการปฏิบัติงานภายหลังการดำเนินงานตรวจสอบ
2. ข้อเท็จจริงที่นำเสนอในรายงาน ประกอบด้วย ปัญหาที่ประสบอยู่ สาเหตุของปัญหา คำชี้แจง / ข้อคิดเห็นของผู้รับตรวจ ผลกระทบที่เกิดขึ้น / อาจเกิดขึ้น
3. ข้อสังเกต / ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบ และพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสม

#### ขั้นตอนที่ 6 การติดตามผลการตรวจสอบ (Follow-up Report)

การติดตามผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการตรวจสอบ และถือเป็นขั้นตอนที่วัดประสิทธิผลของงานตรวจสอบ โดยผู้ตรวจสอบต้องติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมแล้ว

**3.5 หลักเกณฑ์ที่สำนักตรวจสอบภายใน ทศท. ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน (สำนักตรวจสอบภายใน. 2545) ได้แก่**

- 3.5.1 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วย การตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2538 (ภาคผนวก ข)
- 3.5.2 ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วย การกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544
- 3.5.3 สรุปหลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ
- 3.5.4 แนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 3.5.5 แนวทางปฏิบัติของสำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย(ภาคผนวก ค)

#### 4. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

โกสิทธิ์ อุสาหะ(2541) เรื่อง “บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อการตรวจติดตามระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002” ผลการศึกษาพบว่า กิจการที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด และเป็นประเภทกิจการผลิต ซึ่งการที่จะได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 กิจการจะต้องมีขั้นตอนประกอบด้วย เตรียมการวางแผน การออกแบบระบบคุณภาพโดยเฉพาะการตรวจติดตามระบบคุณภาพ มีผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเหมือนกับผู้ตรวจสอบภายใน และ

กิจการที่ให้ผู้ตรวจสอบภายในเข้าไปมีบทบาทในการตรวจติดตามระบบคุณภาพมีจำนวนน้อยราย จากการศึกษา ถ้าผู้ตรวจสอบภายในเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจติดตามระบบคุณภาพ พบว่า ปัญหาด้านบุคลากร ด้านการสนับสนุน และ ด้านการดำเนินงานตรวจติดตามระบบคุณภาพมีปัญหาเพียงเล็กน้อย ซึ่งไม่เป็นอุปสรรคต่อการที่จะให้ผู้ตรวจสอบภายในเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจติดตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002

ณัฐพงศ์ โควาติสัย (2542) เรื่อง “บทบาทการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บทบาทการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นเพียงการตรวจสอบทางบัญชีการเงิน และการปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ เป็นการตรวจสอบแนวปกติแบบดั้งเดิมเพื่อหาข้อบกพร่อง ความผิดพลาดจากการทำงาน ผู้ตรวจสอบภายในร้อยละ 65 ไม่เข้าใจความหมายของการตรวจสอบภายใน ซึ่งแนวทางการตรวจสอบสมัยใหม่ได้ขยายขอบเขตการตรวจสอบออกไป ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงควรปรับปรุงแก้ไขบทบาทการตรวจสอบภายใน ให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย

ธีรณัฐ วรายุเดช(2544) เรื่อง “ปัญหาในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีระดับปัญหาต่ำถึงปานกลาง การศึกษาสามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะในเรื่องความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ผู้ตรวจสอบภายในระดับปฏิบัติการมีปัญหาบ้างเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเรื่องการควบคุมภายใน การกำกับดูแลที่ดี หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานที่ตรวจสอบ การฝึกอบรมให้แก่ผู้ตรวจสอบภายในไม่ทั่วถึง การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้รับการตรวจเป็นบางครั้ง ส่วนในเรื่องการวางแผนการตรวจสอบมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการประชุมระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้บริหารหน่วยรับการตรวจ การที่ผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ประเมินความเสี่ยงร่วมกับผู้รับการตรวจในเรื่องการตรวจสอบและประเมินผลข้อมูลพบว่าไม่มีปัญหาในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในเรื่องการรายงานผลการตรวจสอบมีปัญหาเกี่ยวกับการเสนอและเผยแพร่รายงานผลการตรวจสอบภายในเฉพาะหน่วยงานผู้รับตรวจและผู้บริหารที่มีอำนาจสั่งการเท่านั้น นอกจากนี้มีปัญหาซ้ำซ้อนกันระหว่างส่วนงานขอสำนักตรวจสอบภายใน

พรทิพา พลีคาม (2544) เรื่อง “ทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับการตรวจในแผนกต่าง ๆ ของกองบริการโทรศัพท์ สาธารณะที่ 1 – 4 จำนวน 140 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับการตรวจมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1.เพศชายมีทัศนคติที่ดีต่อการตรวจสอบภายในมากกว่าเพศหญิง
- 2.ผู้รับการตรวจที่อายุ 46 ปีขึ้นไป ยอมรับการตรวจสอบภายในมากกว่าผู้รับการตรวจที่อายุ 36 – 45 ปี และต่ำกว่า 25 – 35 ปี ตามลำดับ

3. ผู้รับการตรวจสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ยอมรับต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายในมากกว่าที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมต้น หรือ มัธยมปลาย หรือ ปวช. ปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

4. ผู้รับการตรวจสอบที่สำเร็จการศึกษาสาขาช่างเทคนิคยอมรับต่อการตรวจสอบภายในมากกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านอื่น ๆ

5. ผู้รับการตรวจสอบที่ปฏิบัติงานมา 16 – 20 ปี ยอมรับในการตรวจสอบภายในมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป หรือ 5 – 10 ปี หรือ ต่ำกว่า 5 ปี หรือ 11 – 15 ปี

ส่วนหน้าที่ในส่วนงานไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน

ลักขณา วงศ์มณฑา(2542) เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถเทลคอมต่อการตรวจสอบภายใน” สรุปได้ว่า ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรู้ในวิชาชีพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานกลุ่มบริษัทสามารถเทลคอมมีความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ลักษณะงานที่แตกต่างกัน และการรู้จักหรือไม่รู้จักการตรวจสอบภายในมีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบภายในเพื่อเป็นการกระตุ้นพนักงานและควรจัดโปรแกรมความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในไว้กับการปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่

ต้นสนีย์ เรืองกี (2541) เรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารไทย” สรุปได้ว่า

1. ผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบภายในมาก
2. รายงานการตรวจสอบเกี่ยวข้องกับประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจมาก
3. ผู้รับตรวจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ทางด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
4. ผู้รับตรวจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ทางด้านวิธีการในการตรวจสอบ เครื่องมือในการตรวจสอบ ระยะเวลาในการตรวจสอบ และการสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบ
5. ทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้รับตรวจมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน โดยผู้รับตรวจที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีทัศนคติที่ดีกว่าผู้รับตรวจที่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี
6. ทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ผู้รับตรวจมีทัศนคติต่อ ผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
7. ทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน ทำให้ผู้รับตรวจมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน โดยผู้รับตรวจที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบสายงานด้านบัญชีและธุรการ มีทัศนคติที่ดีกว่าผู้รับตรวจที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบสายงานด้านเงินฝากและสายงานด้านสินเชื่อ

สุทธิเดช กอศรีพร (2533) เรื่อง “การวิเคราะห์การตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจไทย” สรุปปัญหาในการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจมีสาเหตุดังนี้

1. รัฐวิสาหกิจบางแห่งไม่มีการตรวจสอบภายใน ทำให้ผู้บริหารขาดความมั่นใจในการบริหารงาน เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ว่าเป็นไปตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้หรือไม่
2. การที่รัฐวิสาหกิจบางแห่งมีระบบการตรวจสอบภายในที่ไม่ดี มีผลทำให้ผู้ตรวจสอบภายในได้ข้อมูล หลักฐานการตรวจสอบที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน ส่งผลให้งานของผู้ตรวจสอบภายในขาดความเชื่อถือจากผู้รับตรวจและผู้บริหารระดับสูง
3. หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในและผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติไม่เหมาะสม กล่าวคือ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ไม่ได้จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางด้านบัญชี / หรือ พาณิชยศาสตร์ และ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งมีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีมีผลทำให้การตรวจสอบภายในไม่มีประสิทธิภาพ
4. รัฐวิสาหกิจส่วนมากมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในและเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในไม่เพียงพอ ทำให้งานตรวจสอบภายในไม่ครอบคลุมทุกจุด และไม่เป็นที่น่าพอใจของขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบที่รัฐวิสาหกิจนั้น ๆ ได้กำหนดไว้
5. หน่วยตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจบางแห่งไม่ได้กำหนดขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายในให้ชัดเจน ทำให้ผู้ตรวจสอบภายในขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
6. ตรวจสอบภายในไม่ได้ทำการตรวจสอบให้ครอบคลุม และครบถ้วนทุกรายการบัญชี และทุกเรื่อง ทำให้ขาดข้อมูล ข้อเท็จจริงในการสรุปงานในแต่ละเรื่อง เพื่อเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงและผู้ปฏิบัติงาน
7. หน่วยตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจส่วนมากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจากผู้รับตรวจ ทำให้ขาดข้อมูลและเอกสารหลักฐานที่จำเป็นต่อการตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นผลทำให้การตรวจสอบภายในไม่มีประสิทธิภาพ
8. ผู้รับตรวจของรัฐวิสาหกิจ ส่วนมากไม่สนใจที่จะปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน และบางแห่งไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในในระยะเวลาอันควร ทำให้เกิดการสูญเปล่าในการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน และทำให้ผู้ตรวจสอบภายในเกิดความรู้สึกท้อแท้ และหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังทำให้การควบคุมภายในมีข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนโดยไม่ได้รับการแก้ไข

ผจงศักดิ์ หมวดสง (2538) เรื่อง “การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการตรวจสอบภายในของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” สรุปผลการวิจัยได้ว่า กระบวนการตรวจสอบภายในของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐควรมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. นโยบายการตรวจสอบภายใน ต้องเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับตรวจ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน
2. ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบภายในให้ชัดเจน
3. มีการวางแผนการตรวจสอบภายใน ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงและใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับควบคุมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ
4. การตรวจสอบภายในควรประกอบด้วย

- การตรวจสอบการบริหาร เป็นการตรวจสอบเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานในทุก ๆ ระดับอย่างมีอิสระ โดยวัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการบริหาร เพื่อปรับปรุงงานและพัฒนาองค์กร

- การตรวจสอบการเงิน เป็นการตรวจสอบโดยอาศัยข้อมูลทางการบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเชื่อถือได้ของการบันทึกบัญชี และรายงานการเงิน ตลอดจนการปฏิบัติทางการเงินว่าสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องหรือไม่

5. การรายงานผลและการติดตามผลการตรวจสอบภายใน กล่าวคือ รายงานการตรวจสอบควรเป็นการพิจารณาข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง สำหรับการติดตามผลการตรวจสอบภายในนั้นต้องมีการติดตามถึงการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ว่าได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือไม่

อนุชิต ชัมมารักขิตานนท์ (2530) “เรื่องการตรวจสอบภายในของธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์” สรุปได้ว่า รายงานการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องทำการสรุปผลการตรวจสอบและพิจารณาข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเสนอข้อเสนอนี้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม โดยรายงานที่เขียนนั้นควรพิจารณาถึงลักษณะของรายงานที่ดีดังนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง การมีหลักฐาน และเอกสารอ้างอิงที่เชื่อถือได้ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะต้องพิสูจน์และประเมินความถูกต้องเชื่อถือได้ของหลักฐานนั้นก่อนการสรุปผลการตรวจสอบ

2. ความชัดเจน (Clarity) หมายถึง การที่ผู้อ่านสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาหรือสิ่งที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องการให้ผู้อ่านมีความเข้าใจเช่นเดียวกับตนเอง

3. ความกะทัดรัด (Conciseness) หมายถึง การตัดคำ หรือข้อความที่ไม่มีสาระออกจากรายงานการตรวจสอบ

4. ความทันเวลา (Timeliness) ผู้ตรวจสอบควรเสนอรายงานภายในระยะเวลาที่สมควรเพื่อให้การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต้องล่าช้าไป

5. ความสร้างสรรค์ (Constructive Criticism) รายงานควรกล่าวถึงข้อบกพร่อง และข้อแนะนำเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า การตรวจสอบภายในช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ผู้บริหาร นโยบายการตรวจสอบภายในต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ควรกำหนดขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายในให้ชัดเจน ให้มีการอบรมความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในแก่พนักงานในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับตรวจ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน การใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกันและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ส่วนงานที่มีผู้ตรวจสอบภายในที่ทำหน้าที่ตรวจสอบโดยตรงจะปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงาน มีขั้นตอน คือ 1) การวางแผนการตรวจสอบ 2) การปฏิบัติงานตรวจสอบ 3) การรายงานและติดตามผลการตรวจสอบโดย

- ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบภายในให้ชัดเจน

- การวางแผนการตรวจสอบภายใน เพื่อใช้ในการอ้างอิงและใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ควบคุม การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ ส่วนในเรื่องการวางแผนการตรวจสอบควรได้ประเมิน ความเสี่ยงร่วมกับผู้รับการตรวจ

- การตรวจสอบภายในควรประกอบด้วย การตรวจสอบการบริหารและการตรวจสอบการเงิน

- การรายงานผลและการติดตามผลการตรวจสอบภายใน กล่าวคือ รายงานการตรวจสอบควรเป็น การพิจารณาข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขใน เรื่องต่าง ๆ เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม โดยลักษณะของรายงานที่ดีคือ มี ความถูกต้อง (Accuracy) ชัดเจน (Clarity) กระชับ (Conciseness) ทันเวลา (Timeliness) และสร้างสรรค์ (Constructive Criticism) รายงานการตรวจสอบเกี่ยวข้องกับประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจมาก ด้านการติดตามผลการตรวจสอบภายในนั้นต้องมีการติดตามถึงการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ว่าได้ดำเนินการ ตามข้อเสนอแนะหรือไม่

สำหรับกรณีวิเคราะห์การตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจพบว่าส่วนงานรัฐวิสาหกิจมีปัญหาที่ผู้รับ ตรวจไม่ให้ความร่วมมือและไม่สนใจที่จะปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน

และจากการศึกษาทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงานต่อผู้ตรวจสอบภายในพบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา หน้าที่ความรับผิดชอบ ระยะเวลาการทำงาน ของผู้รับการตรวจที่ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้จัดการ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับ ดัน และเป็นผู้ปฏิบัติงานผู้รับการตรวจสอบ เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จ การศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้จัดการ ฝ่ายงานที่สังกัด และประสบการณ์การรับการตรวจสอบ และได้กำหนดให้ปัจจัยการตรวจสอบภายในเป็นขอบเขตของเนื้อหา เพื่อสรุปทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ทศท. ทางด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน และด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ว่าเป็นไปใน ทิศทางใด ทั้งนี้หากเป็นไปในทางบวกก็นับได้ว่าสำนักตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานที่มีบุคลากรที่มี ประสิทธิภาพ เป็นที่การยอมรับในด้านการมีคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในที่ดี และมีความสามารถในการ ปฏิบัติงานเยี่ยมยอดอาชีพ และหากเป็นไปในทางลบสำนักตรวจสอบภายในควรจะได้ทราบสาเหตุปัญหาและ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้ ทศท. ทั้งนี้เนื่องจาก ทศท. จะต้องเข้าสู่สภาพ การแข่งขันเสรีในปี 2549 และจะเข้าตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเวลาอันใกล้

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในสำนักงานตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ จำนวน 331 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2545 จากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทศท.)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยมีจำนวนตัวอย่างรวม 218 ราย ดังตาราง 1 ซึ่งแยกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นผู้จัดการสังกัดฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงทั้งหมดจำนวน 28 ราย จะใช้วิธีการศึกษาประชากรทั้งหมด

กลุ่มที่ 2 เป็นผู้จัดการในสังกัดฝ่ายอื่น ๆ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำนวนรวม 303 ราย จะใช้เกณฑ์การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์. 2543 : 88) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5 (0.05)

ได้จำนวนผู้จัดการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ราย เพิ่มสำรองเพื่อกันความผิดพลาด 10% ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 18 ราย รวมเป็น 190 ราย จากนั้นนำมาคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน(Proportional) โดยใช้สูตรดังนี้

จำนวนที่สุ่มมา =  $\frac{\text{จำนวนผู้จัดการที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{ผู้จัดการทั้งหมดในฝ่าย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

เมื่อได้จำนวนผู้จัดการในแต่ละฝ่าย จากนั้นนำมาสุ่มตัวอย่างแบบกระจายอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลากจากรายชื่อผู้จัดการให้ครบจำนวนตามตัวอย่างที่ต้องการ

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ ทศท.

ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์สังกัด	จำนวน	
	ประชากร	ตัวอย่าง
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง***	28	28
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง (ภท.1)	63	40
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ภท.2)	72	45
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ (ภท.3)	67	42
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ (ภท.4)	64	40
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก (ภท.5)	37	23
รวม	331	218

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2545 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทศท.

\*\*\* หมายถึง ศึกษาประชากรทั้งหมด

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. ขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน มาตรฐานการตรวจสอบภายใน คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน และการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้จัดการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 9 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทศท. ณ 31 พฤษภาคม 2545 ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่อายุมากที่สุดคือ 60 ปี และอายุน้อยที่สุดคือ 31 ปี ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็นช่วงดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	
31 – 36 ปี	49 – 54 ปี
37 – 42 ปี	55 – 60 ปี
43 – 48 ปี	

- ข้อที่ 3 สถานภาพการสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้
1. โสด
  2. สมรส
  3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
  2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
  3. สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อที่ 5 สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้
1. บัญชี
  2. เศรษฐศาสตร์
  3. วิศวกรรมศาสตร์
  4. รัฐศาสตร์
  5. ช่างเทคนิค
  6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
- ข้อที่ 6 ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทศท. ณ 31 พฤษภาคม 2545 ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรเจ็ดนานที่สุดคือ 40 ปี เจ็ลี่ยน้อยที่สุดคือ 1 ปี ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ระยะเวลาดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลา โดยแบ่งออกเป็นช่วงดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงช่วงระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงระยะเวลา	
1 – 10 ปี	21 – 30 ปี
11 – 20 ปี	31 – 40 ปี

ข้อที่ 7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยใช้เกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งของ ทศท. เมื่อดำรงตำแหน่งระดับ 7 (เป็น ผู้จัดการ) การจะเลื่อนตำแหน่งจากระดับ 7 เป็นระดับ 8 (พ้นจากตำแหน่งผู้จัดการ) ต้องใช้เวลาอย่างต่ำ 3 ปี ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ระยะเวลาช่วงละ 3 ปี ดังนี้

1. 1 – 3 ปี
2. 4 – 6 ปี
3. 7 – 9 ปี
4. มากกว่า 9 ปี

ข้อที่ 8 ฝ่ายงานที่สังกัด ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1. ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง
2. ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง
3. ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ
5. ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้
6. ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก

ข้อที่ 9 ประสบการณ์การรับการตรวจสอบ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1. เคย
2. ไม่เคย

ตอนที่ 2 ข้อที่ 10 เป็นคำถามวัดความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ จำนวน 12 ข้อ เป็นคำถามปลายเปิดแบบมีคำตอบให้เลือกได้ 2 ข้อ คือ ใช่ และ ไม่ใช่ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

ข้อที่ตอบว่าใช่ แปลว่า ถูก คือ ข้อ 10.1, 10.2, 10.3, 10.7, 10.10, 10.11 และ 10.12

ข้อที่ตอบว่าไม่ใช่ แปลว่า ถูก คือ ข้อ 10.4, 10.5, 10.6, 10.8 และ 10.9

ตอบคำถามถูกได้ 1 คะแนน

ตอบคำถามผิดได้ 0 คะแนน

เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่ จากคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง พิจารณาระดับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2542 : 35 )

คะแนนเฉลี่ย 0.68 – 1.00 หมายถึง ผู้จัดการมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมาก  
 คะแนนเฉลี่ย 0.34 – 0.67 หมายถึง ผู้จัดการมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง  
 คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 0.33 หมายถึง ผู้จัดการมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในน้อย

**ตอนที่ 3** คำถามข้อที่ 11 และ 12 เป็นคำถามวัดทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ จำนวน 15 ข้อ และด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ ตามลำดับ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ คือ

ทัศนคติในเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน	5
เห็นด้วย	ค่าคะแนน	4
ไม่แน่ใจ	ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน	1

ทัศนคติในเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน	1
เห็นด้วย	ค่าคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	ค่าคะแนน	3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน	5

ซึ่งข้อที่มีข้อความในทางลบ ได้แก่ข้อ 11.9, 11.14 และ 12.10

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 35 )

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในระดับดี
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในระดับค่อนข้างดี
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในระดับค่อนข้างไม่ดี
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ผู้จัดการมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในระดับไม่ดี

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด เพื่อให้ผู้จัดการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านคุณสมบัติ และ ด้านการปฏิบัติงาน

- นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม
- นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นนำปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการทดสอบ (Try Out) กับผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 ชุด

7. ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.872 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติเท่ากับ 0.836 และด้านการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.885

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามไปยังผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
3. การส่งแบบสอบถาม ได้ส่งพร้อมหนังสือขอความร่วมมือผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 1 เดือน
4. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### 4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage)  
ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการมาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลที่ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในนำมาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันโดยการทดสอบด้วยค่า t-test Independent สำหรับสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 9 และ ข้อที่ 10(ผู้จัดการมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในกลุ่มปานกลาง และกลุ่มมาก)

ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-way Analysis of Variance) หรือ F-test สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ถึง ข้อที่ 8

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ และ ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มาแจกแจงโดยใช้คำร้อยละเพื่อจัดกลุ่มของข้อมูล และสรุปผล

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for Windows เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

#### 1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 คำร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

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

เมื่อ  $\bar{x}$  = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย

$\sum x$  = ผลรวมของคะแนนข้อมูล

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ  $SD$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม  
หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

$n$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

$S_t^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test เพื่อความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สมมติฐานข้อที่ 9 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

โดยใช้สูตร Independent t-test ณ ระดับความเชื่อถือทางสถิติที่ร้อยละ 95 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 162)

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนเท่ากัน 2 กลุ่ม  $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$  ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df) =  $n_1 + n_2 - 2$

ถ้าพบว่าค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน  $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$  ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$\frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution
$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
$S_1^2, S_2^2$	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
$n_1, n_2$	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df)

$$\frac{\left\{ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right\}^2}{\frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

3.2 ค่า ANOVA (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ถึงข้อ 7 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ สูตรทดสอบ F-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ $F$	แทน	การแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
$MS_b$	แทน	ค่า Mean square between group ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
$MS_w$	แทน	ค่า Mean square within group ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กำหนดให้ค่าความอิสระ (Degree of Freedom : df) ระหว่างกลุ่ม =  $k - 1$  ภายในกลุ่ม =  $n - k$  รวมทั้งหมด =  $n - 1$

3.3 การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542 : 332-334)

$$\text{สูตร } LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ $LSD$	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
$MSE$	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
$k$	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
$n$	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

### ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. ผู้จัดการที่มี เพศ ต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test
2. ผู้จัดการ ที่มีอายุ ต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
3. ผู้จัดการ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
4. ผู้จัดการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
5. ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
6. ผู้จัดการ ที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กร ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
7. ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
8. ผู้จัดการ ที่สังกัดต่างฝ่ายงาน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
9. ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test
10. ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน  
ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ทศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนผู้จัดการกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F - Distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ฝ่ายงานที่สังกัด และประสบการณ์การรับการตรวจสอบ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การนำเสนอข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านคุณสมบัติ และ ด้านการปฏิบัติงาน จากคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์

ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ฝ่ายงานที่สังกัด และประสบการณ์การรับการตรวจสอบ โดยแจกแจงจำนวน และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	154	70.64
หญิง	64	29.36
รวม	218	100.00
<b>2. อายุ</b>		
21 - 36 ปี	7	3.21
37 - 42 ปี	79	36.24
43 - 48 ปี	68	31.19
49 - 54 ปี	50	22.94
55 - 60 ปี	14	6.42
รวม	218	100.00
<b>3. สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	27	12.39
สมรส	180	82.57
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	11	5.05
รวม	218	100.00
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	16.97
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	158	72.48
สูงกว่าปริญญาตรี	23	10.55
รวม	218	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
5. สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด		
บัญชี	11	5.05
เศรษฐศาสตร์	6	2.75
วิศวกรรมศาสตร์	5	2.29
รัฐศาสตร์	11	5.05
ช่างเทคนิค	37	16.97
อื่น ๆ	148	67.89
รวม	218	100.00
6. ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร		
1 – 10 ปี	4	1.83
11 – 20 ปี	124	56.88
21 – 30 ปี	61	27.98
31 – 40 ปี	29	13.30
รวม	218	100.00
7. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ		
1 – 3 ปี	153	70.18
4 – 6 ปี	27	12.39
7 – 9 ปี	24	11.01
มากกว่า 9 ปี	14	6.42
รวม	218	100.00
8. ฝ่ายงานที่สังกัด		
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง	28	12.84
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง	40	18.35
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	45	20.64
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ	42	19.27
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้	40	18.35
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	23	10.55
รวม	218	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
9. ประสบการณ์การรับการตรวจสอบ		
เคย	171	78.44
ไม่เคย	47	21.56
รวม	218	100.00

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 218 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**1. เพศ** ผู้จัดการที่เป็นเพศชายมีจำนวนมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 70.64 และ เพศหญิง มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.36

**2. อายุ** ผู้จัดการที่อายุระหว่าง 37 – 42 ปี มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 36.24 รองลงมาคืออายุระหว่าง 43 – 48 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.19 มีอายุ 49 – 54 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.94 มีอายุ 55 – 60 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 และ มีอายุ 31 – 36 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.21 ตามลำดับ แต่เนื่องจากผู้จัดการที่มีอายุ 31 – 36 ปี และมีอายุ 55 – 60 ปี มีจำนวนเพียง 7 คน และ 14 คน ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงได้ปรับรวมเข้าไปอยู่ในกลุ่มผู้จัดการที่มีอายุ 37 - 42 ปี และ 49 – 54 ปี ตามลำดับ ซึ่งปรับได้เป็นดังตาราง 5

**3. สถานภาพการสมรส** ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสเป็นสมรสมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 82.57 รองลงมาเป็นโสดมีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 ตามลำดับ

**4. ระดับการศึกษา** ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 72.48 รองลงมาคือผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.97 และ ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.55

**5. สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด** ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาอื่น ๆ มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 67.89 รองลงมา คือ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาช่างเทคนิค มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.97 สาขารัฐศาสตร์ มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 บัญชี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.05 เศรษฐศาสตร์ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และวิศวกรรมศาสตร์ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29 ตามลำดับ แต่เนื่องจากผู้จัดการที่ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาสาขาอื่น ๆ ประกอบด้วยสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ นิเทศศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ นิติศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ มีจำนวน 88, 16, 10, 6, 6, 4, 3, และ 2 คน ตามลำดับ และไม่ระบุสาขาวิชา จำนวน 13 คน ผู้วิจัยจึงได้ปรับเป็นดังตาราง 5

6. ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรการ ผู้จัดการที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรการมากที่สุดคือ 11 – 20 ปี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 56.88 รองลงมาคือ ผู้จัดการที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรการ 21 – 30 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 27.98 ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรการ 31 – 40 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรการ 1 – 10 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83 ตามลำดับ แต่เนื่องจากผู้จัดการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรการ 1 – 10 ปี มีจำนวนเพียง 4 คน ผู้วิจัยจึงได้ปรับรวมเข้าไปอยู่ในกลุ่มผู้จัดการที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรการ 11 – 21 ปี ซึ่งปรับได้เป็นดังตาราง 5

7. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 1 – 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 70.18 รองลงมาคือ ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 - 6 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39 ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 7 - 9 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.01 ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งมากกว่า 9 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42 แต่เนื่องจากผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งมากกว่า 9 ปี มีจำนวนเพียง 14 คน ผู้วิจัยจึงได้ปรับรวมเข้าไปอยู่ในกลุ่มผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง 7 - 9 ปี ซึ่งปรับได้เป็นดังตาราง 5

8. ฝ่ายงานที่สังกัด ผู้จัดการที่สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวนมากที่สุดคือ 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.64 รองลงมา คือ ผู้จัดการที่สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ มีจำนวนฝ่ายละ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.35 สังกัดฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.84 และสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.55

9. ประสบการณ์การรับการตรวจสอบ ผู้จัดการที่เคยได้รับการตรวจสอบมีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 78.44 และไม่เคยได้รับการตรวจสอบมีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.56

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ หลังปรับแล้ว

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	154	70.64
หญิง	64	29.36
รวม	218	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 43 ปี	86	39.45
43 – 48 ปี	68	31.19
มากกว่า 48 ปี	64	29.36
รวม	218	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	27	12.39
สมรส	180	82.57
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	11	5.05
รวม	218	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	16.97
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	158	72.48
สูงกว่าปริญญาตรี	23	10.55
รวม	218	100.00
5. สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด		
บริหารธุรกิจ	99	45.41
รัฐศาสตร์/นิติศาสตร์	25	11.47
วิศวกรรม/ช่างเทคนิค	42	19.27
อื่น ๆ	52	23.85
รวม	218	100.00
6. ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร		
น้อยกว่า 21 ปี	128	58.72
21 – 30 ปี	61	27.98
มากกว่า 30 ปี	29	13.30
รวม	218	100.00
7. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ		
น้อยกว่า 4 ปี	153	70.18
4 – 6 ปี	27	12.39
มากกว่า 6 ปี	38	17.43
รวม	218	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
8. ฝ่ายงานที่สังกัด		
ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง	28	12.84
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง	40	18.35
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	45	20.64
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ	42	19.27
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้	40	18.35
ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก	23	10.55
รวม	218	100.00
9. ประสบการณ์การรับการตรวจสอบ		
เคย	171	78.44
ไม่เคย	47	21.56
รวม	218	100.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ  
การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ โดยคำร้อยละ ดังนี้

ตาราง 6 แสดงผลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ

ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน	ตอบ ถูก	ร้อยละ	ตอบ ผิด	ร้อยละ
1. สำนักตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระ	199	91.28	19	8.72
2.วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในเพื่อให้การช่วยเหลือ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	202	92.66	16	7.34
3. ขอบเขตของการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ครอบคลุมทั้ง การตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน	196	89.91	22	10.09
4. วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีและของผู้ ตรวจสอบภายในเหมือนกัน***	121	55.5	97	44.50
5. ผู้ตรวจสอบภายในต้องตรวจสอบตามแผนประจำปีเท่านั้น***	169	77.52	49	22.48
6. งานตรวจก่อนจ่ายเป็นงานของผู้ตรวจสอบภายใน***	179	82.11	39	17.89
7. ปัจจัยความสำเร็จของการตรวจสอบภายในส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ กับความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ	198	90.83	20	9.17
8. ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้วางระบบการควบคุมภายในของทุก หน่วยงานในองค์กร***	192	88.07	26	11.93
9. ผู้ตรวจสอบภายในต้องจบการศึกษาด้านการบัญชีเท่านั้น***	191	87.61	27	12.39
10. การตรวจสอบภายในช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจว่าองค์กรมีการ ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	177	81.19	41	18.81
11. ผู้ตรวจสอบภายในใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการ ตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยเป็นแนวทาง	145	66.51	73	33.49
12. หน่วยงานที่รับตรวจต้องจัดทำ/จัดเก็บเอกสารหลักฐานการ ดำเนินงานต่างๆ ไว้ให้เรียบร้อย และพร้อมที่จะตรวจสอบได้	209	95.87	9	4.13

\*\*\* เป็นคำตอบที่ผิด

\*\*\* คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 4 คือ วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีและของผู้  
ตรวจสอบภายในต่างกัน

\*\*\* คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 5 คือ ผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ตรวจสอบตามแผนประจำปีเท่านั้น

\*\*\* คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 6 คือ งานตรวจก่อนจ่ายมิใช่งานของผู้ตรวจสอบภายใน

\*\*\* คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 8 คือ ผู้ตรวจสอบภายในมิใช่ผู้วางระบบการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานในองค์กร

\*\*\* คำตอบที่ถูกต้องของข้อ 9 คือ ผู้ตรวจสอบภายในมิได้จำกัดเฉพาะผู้จบการศึกษาด้านการบัญชีเท่านั้น

จากตาราง 6 แสดงผลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ พบว่า

ผู้จัดการทราบว่า สำนักตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระ มีผู้ตอบถูกจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 91.28 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.72

ผู้จัดการทราบว่า วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีผู้ตอบถูกจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 92.66 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.34

ผู้จัดการทราบว่า ขอบเขตของการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ครอบคลุมทั้งการตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน มีผู้ตอบถูกจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 89.91 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.09

ผู้จัดการทราบว่า วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีและของผู้ตรวจสอบภายในต่างกัน มีผู้ตอบถูกจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

ผู้จัดการทราบว่า ผู้ตรวจสอบภายในมิได้ตรวจสอบตามแผนประจำปีเท่านั้น มีผู้ตอบถูกจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 77.52 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.48

ผู้จัดการทราบว่า งานตรวจก่อนจ่ายมิใช่งานของผู้ตรวจสอบภายใน มีผู้ตอบถูกจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 82.11 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.89

ผู้จัดการทราบว่า ปัจจัยความสำเร็จของการตรวจสอบภายในส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ มีผู้ตอบถูกจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 90.83 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17

ผู้จัดการทราบว่า ผู้ตรวจสอบภายในมิใช่ผู้วางระบบการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานในองค์กร มีผู้ตอบถูกจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 88.07 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.93

ผู้จัดการทราบว่า ผู้ตรวจสอบภายในมิได้จำกัดเฉพาะผู้ที่จบการศึกษาด้านการบัญชีเท่านั้น มีผู้ตอบถูกจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 87.61 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39

ผู้จัดการทราบว่า การตรวจสอบภายในช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจว่าองค์กรมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีผู้ตอบถูกจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 81.19 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.81

ผู้จัดการทราบว่า ผู้ตรวจสอบภายในใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของ

สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยเป็นแนวทาง มีผู้ตอบถูกจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 66.51 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 33.49

ผู้จัดการทราบว่ หน่วยงานที่รับตรวจต้องจัดทำ/จัดเก็บเอกสารหลักฐานการดำเนินงานต่างๆ ไว้ให้เรียบร้อย และพร้อมที่จะตรวจสอบได้ มีผู้ตอบถูกจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 95.87 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.13

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้รวมคะแนนความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการจำนวน 12 ข้อ โดยสรุปผลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ ดังนี้

ตาราง 7 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ

ความรู้เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน	ถูก	ผิด	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
			$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. สำนักตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระ	199	19	0.91	0.28	มาก
2.วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน เพื่อให้การช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	202	16	0.93	0.26	มาก
3. ขอบเขตของการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ครอบคลุมทั้งการตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน	196	22	0.90	0.30	มาก
4.วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีและของผู้ตรวจสอบภายในเหมือนกัน***	121	97	0.56	0.50	ปานกลาง
5.ผู้ตรวจสอบภายในต้องตรวจสอบตามแผนประจำปีเท่านั้น***	169	49	0.78	0.42	มาก
6.งานตรวจก่อนจ่ายเป็นงานของผู้ตรวจสอบภายใน***	179	39	0.82	0.38	มาก
7.ปัจจัยความสำเร็จของการตรวจสอบภายในส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ	198	20	0.91	0.29	มาก
8.ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้วางระบบการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานในองค์กร***	192	26	0.88	0.32	มาก
9.ผู้ตรวจสอบภายในต้องจบการศึกษาด้านการบัญชีเท่านั้น***	191	27	0.88	0.33	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน	ถูก	ผิด	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
			$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
10.การตรวจสอบภายในช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจว่าองค์กรมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	117	41	0.81	0.39	มาก
11.ผู้ตรวจสอบภายในใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยเป็นแนวทาง	145	73	0.67	0.47	ปานกลาง
12.หน่วยงานที่รับตรวจต้องจัดทำ/จัดเก็บเอกสารหลักฐานการดำเนินงานต่างๆไว้ให้เรียบร้อย และพร้อมที่จะตรวจสอบได้	209	9	0.96	0.20	มาก
รวม			0.83	0.13	มาก

\*\*\* เป็นคำตอบที่ผิด

จากตาราง 7 แสดงผลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ พบว่า ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.83 โดยเมื่อวิเคราะห์รายชื่อของความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ พบว่า ผู้จัดการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 12 หน่วยงานที่รับตรวจต้องจัดทำ/จัดเก็บเอกสารหลักฐานการดำเนินงานต่างๆไว้ให้เรียบร้อย และพร้อมที่จะตรวจสอบได้ ข้อ 2 วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อ 1 สำนักตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระ ข้อ 7 ปัจจัยความสำเร็จของการตรวจสอบภายในส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ ข้อ 3 ขอบเขตของการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ครอบคลุมทั้งการตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน ข้อ 8 ผู้ตรวจสอบภายในมิใช่ผู้วางระบบการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานในองค์กร ข้อ 9 ผู้ตรวจสอบภายในมิได้จำกัดเฉพาะต้องจบการศึกษาด้านการบัญชีเท่านั้น ข้อ 6 งานตรวจก่อนจ่ายมิใช่งานของผู้ตรวจสอบภายใน ข้อ 10 การตรวจสอบภายในช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจว่าองค์กรมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และ ข้อ 5 ผู้ตรวจสอบภายในมิใช่ตรวจสอบตามแผนประจำปีเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.96, 0.93, 0.91, 0.91, 0.90, 0.88, 0.88, 0.82, 0.81 และ 0.78 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ผู้จัดการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อ 11 ผู้ตรวจสอบภายในใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยเป็นแนวทาง และ ข้อ 4 วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีและของผู้ตรวจสอบภายในต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 และ 0.56 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน

โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านคุณสมบัติ ด้านการปฏิบัติงาน และรวม 2 ด้าน

ทัศนคติ ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณสมบัติ								
-ความรอบรู้ในวิชาชีพ								
1.1 มีความรู้ ทักษะในการ ตรวจสอบภายใน	101	95	20	1	1	4.35	0.70	ดี
1.2 มีความเข้าใจหลักการ บริหารสมัยใหม่	78	108	30	1	1	4.20	0.72	ค่อนข้างดี
1.3 มีความเชี่ยวชาญในหลัก วิชาพื้นฐาน เช่น บัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ฯลฯ	88	99	26	4	1	4.23	0.77	ดี
1.4 มีความสามารถในการสื่อ ความ	86	112	18	2	0	4.29	0.66	ดี
1.5 มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของ องค์กร	87	113	14	4	0	4.30	0.67	ดี
-คุณสมบัติส่วนตัว								
1.6 มีความเชื่อมั่นในตนเอง	52	116	32	14	4	3.91	0.90	ค่อนข้างดี
1.7 มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อ องค์กร	145	65	8	0	0	4.63	0.56	ดี
1.8 มีมนุษยสัมพันธ์ดี	113	92	9	3	1	4.44	0.68	ดี

ตาราง 8 (ต่อ)

ทัศนคติ ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.9 ไม่ปล่อยให้ความรู้สึกนึก คิดของบุคคลอื่นเข้ามามี อิทธิพลเหนือการ ตรวจสอบ****	103	65	37	9	4	4.17	0.97	ค่อนข้างดี
1.10 มีความกระตือรือร้นใน การทำงาน	98	107	9	3	1	4.37	0.67	ดี
1.11 ยึดมั่นในหลักการที่ ถูกต้อง	112	86	18	1	1	4.41	0.70	ดี
1.12 รับฟังความคิดเห็นของ ผู้อื่น	87	102	22	4	3	4.22	0.81	ดี
1.13 มีความสามารถวินิจฉัย ตัดสินปัญหาได้อย่างถูกต้อง	99	74	38	4	3	4.20	0.89	ค่อนข้างดี
1.14 ไม่ใช่ข้อมูลที่ได้มาจาก การตรวจสอบแสวงหา ผลประโยชน์เพื่อตนเอง****	152	34	24	5	3	4.50	0.88	ดี
1.15 มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	85	110	17	5	1	4.25	0.73	ดี
รวมด้านคุณสมบัติ						4.30	0.49	ดี
2. ด้านการปฏิบัติงาน								
-การวางแผนการตรวจสอบ								
2.1 ผู้ตรวจสอบภายในมีการ เตรียมการตรวจสอบมาอย่างดี	85	112	18	3	0	4.28	0.67	ดี
2.2 มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ในการตรวจสอบไว้ในแผนการ ตรวจสอบ	63	137	15	3	0	4.19	0.61	ค่อนข้างดี
2.3 มีการกำหนดช่วงเวลา การตรวจสอบและประมาณเวลาที่ เสร็จงาน	36	153	22	6	1	4.00	0.65	ค่อนข้างดี

ตาราง 8 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
-การดำเนินการตรวจสอบ								
2.4 การตรวจสอบภายในที่ เป็นอยู่ในปัจจุบัน ครอบคลุม การตรวจสอบงานด้านอื่นที่ไม่ เกี่ยวกับการบัญชีการเงิน								
	23	94	72	27	2	3.50	0.88	ค่อนข้างดี
2.5 การตรวจสอบภายในใน ปัจจุบันเป็นไปตามระเบียบ ปฏิบัติของ ทศท. ทำให้ลดการ สูญเสีย								
	40	121	48	6	3	3.87	0.79	ค่อนข้างดี
2.6 การตรวจสอบภายในที่ เป็นอยู่ในปัจจุบันมีการ ยืดหยุ่นหลักเกณฑ์บางอย่าง ตามความเหมาะสม								
	26	126	47	15	4	3.71	0.83	ค่อนข้างดี
2.7 การทำงานของผู้ ตรวจสอบภายในเป็นการ พยายามที่จะร่วมกันแก้ไข ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการ ปฏิบัติงาน								
	69	104	39	5	1	4.08	0.79	ค่อนข้างดี
2.8 หลักฐานและกระดาษทำ การต่างๆที่ผู้ตรวจสอบภายใน ใช้ในการเก็บรายละเอียด ข้อมูลทางบัญชีมีข้อมูล ครบถ้วนน่าเชื่อถือ								
	29	94	88	5	2	3.66	0.77	ค่อนข้างดี
2.9 ผู้ตรวจสอบภายในใช้เวลา ในการตรวจสอบเหมาะสมกับ ปริมาณงานของเขา								
	19	98	89	10	2	3.56	0.76	ค่อนข้างดี
-การรายงานผลการตรวจสอบ								
2.10 ผู้ตรวจสอบภายในเปิด โอกาสให้ท่านชี้แจงข้อเท็จจริง ก่อนสรุปและรายงานผลการ ตรวจสอบ****								
	27	87	49	36	19	3.31	1.15	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
2.11 รายงานมีความชัดเจน								
ง่ายต่อการเข้าใจ	26	118	65	7	2	3.73	0.75	ค่อนข้างดี
2.12 รายงานมีความทันเวลา	23	101	77	16	1	3.59	0.79	ค่อนข้างดี
2.13 ข้อเสนอแนะในรายงาน สามารถปฏิบัติได้จริง	38	84	79	13	4	3.64	0.90	ค่อนข้างดี
-การติดตามผลการตรวจสอบ								
2.14 ผู้ตรวจสอบภายในมีการ ติดตามผลการตรวจสอบเป็น ประจำ	28	81	85	23	1	3.51	0.87	ค่อนข้างดี
-การเป็นที่ปรึกษา								
2.15 ผู้ตรวจสอบภายในให้ คำปรึกษาเฉพาะเรื่องที่มีความ ชำนาญ	29	103	57	22	7	3.57	0.95	ค่อนข้างดี
รวมด้านการปฏิบัติงาน						3.75	0.45	ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน						4.02	0.40	ค่อนข้างดี

\*\*\*ในข้อ 1.9 และ 1.14 เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

\*\*\*ในข้อ 2.10 เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 8 แสดงถึง ระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทัศนคติในด้านคุณสมบัติอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และทัศนคติในด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

และเมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องและรายข้อ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ

1.1 การมีความรู้ ทักษะในการตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

1.2 การมีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาพื้นฐาน เช่น บัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ฯลฯ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

1.3 การมีความเข้าใจหลักการบริหารสมัยใหม่ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

1.4 การมีความสามารถในการสื่อความ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

1.5 การมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

เรื่องคุณสมบัติส่วนตัวของผู้ตรวจสอบภายใน

1.6 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

1.7 การมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

1.8 การมีมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

1.9 การไม่ปล่อยให้ความรู้สึคนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการตรวจสอบ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

1.10 การมีความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

1.11 การยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

1.12 การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

1.13 การมีความสามารถวินิจฉัยตัดสินปัญหาได้อย่างถูกต้อง พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

1.14 การไม่ใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการตรวจสอบแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

1.15 การมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ

2.1 ผู้ตรวจสอบภายในมีการเตรียมการตรวจสอบมาอย่างดี พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

2.2 มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบไว้ในแผนการตรวจสอบ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

2.3 มีการกำหนดช่วงเวลาที่จะตรวจสอบและประมาณเวลาที่เสร็จงาน พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ

2.4 การตรวจสอบภายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ครอบคลุมการตรวจสอบงานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการบัญชีการเงิน พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

2.5 การตรวจสอบภายในในปัจจุบันเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของ ทศท. ทำให้ลดการสูญเสีย พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

2.6 การตรวจสอบภายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีการยืดหยุ่นหลักเกณฑ์บางอย่างตามความเหมาะสม พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

2.7 การทำงานของผู้ตรวจสอบภายในเป็นการพยายามที่จะร่วมกันแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการ

ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

2.8 หลักฐานและกระดาษทำการต่างๆที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการเก็บรายละเอียดข้อมูลทางบัญชี มีข้อมูลครบถ้วนน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

2.9 ผู้ตรวจสอบภายในใช้เวลาในการตรวจสอบเหมาะสมกับปริมาณงานของเขา พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ

2.10 ผู้ตรวจสอบภายในเปิดโอกาสให้ชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนสรุปและรายงานผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

2.11 รายงานมีความชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

2.12 รายงานมีความทันเวลา พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

2.13 ข้อเสนอแนะในรายงานสามารถปฏิบัติได้จริง พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ

2.14 ผู้ตรวจสอบภายในมีการติดตามผลการตรวจสอบเป็นประจำ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เรื่องความเป็นที่ปรึกษา

2.15 ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาเฉพาะเรื่องที่มีความชำนาญ พบว่า ผู้จัดการเห็นด้วยในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

**ตอนที่ 4 การนำเสนอข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านคุณสมบัติ และ ด้านการปฏิบัติงาน จากคำถามปลายเปิด**

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน โดยแจกแจงจำนวน และ ค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 9 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ

สิ่งที่ผู้จัดการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านคุณสมบัติ</b>		
1. มีความรู้ ความชำนาญในงานที่ตรวจสอบ	75	35
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอธยาศัยไมตรี รับฟังความคิดเห็นของผู้รับตรวจ มีทัศนคติที่ดีกับผู้รับตรวจ	54	25
3. มีความยุติธรรม ปราศจากอคติ ตรงไปตรงมา โปร่งใส ไม่เห็นแก่อำภิส ยึดหลักการมากกว่าความรู้สึกรของตนเอง	30	14
4. มีประสบการณ์ในงานที่ตรวจสอบ	14	6
5. มีความรอบรู้ในหลาย ๆ ด้าน	13	6
6. มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล มองหลาย ๆ ด้าน	12	6
7. มีเมตตา กรุณา มีจริยธรรม มีศีลธรรม เป็นบุคคลที่รู้จักใจกว้าง ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ ไม่ยกตนข่มท่าน ไม่ทำตนเป็นผู้พิพากษา	12	6
8. มีความเป็นอิสระ ไม่เห็นแต่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง รักษาผลประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก ไม่เปิดเผยความลับให้ผู้ไม่เกี่ยวข้อง	6	3
	<b>216</b>	<b>100</b>

จากตาราง 9 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ จำนวน 156 คน โดยผู้จัดการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ว่า ควรมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ตรวจสอบ มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมา คือ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอธยาศัยไมตรี รับฟังความคิดเห็นของผู้รับตรวจ มีทัศนคติที่ดีกับผู้รับตรวจ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ควรมีความยุติธรรม ปราศจากอคติ ตรงไปตรงมา โปร่งใส ไม่เห็นแก่อำภิส ยึดหลักการมากกว่าความรู้สึกรของตนเอง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ควรมีประสบการณ์ในงานที่ตรวจสอบ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ควรมีความรอบรู้ในหลาย ๆ ด้าน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ควรมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล มองหลาย ๆ ด้าน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ควรมีความเมตตา กรุณา มีจริยธรรม มีศีลธรรม เป็นบุคคลที่ร่าเริง ใจกว้าง ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ ไม่ยกตนข่มท่าน ไม่ทำตนเป็น ผู้พิพากษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 และ ควรมีความเป็นอิสระ ไม่เห็นแต่ประโยชน์ส่วนตนและ พวกพ้อง รักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ไม่เปิดเผยความลับให้ผู้ไม่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 คน คิด เป็นร้อยละ 3

ตาราง 10 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบ ภายใน ด้านการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ผู้จัดการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการปฏิบัติงาน		
1. ให้คำแนะนำหลักปฏิบัติที่ถูกต้อง ช่วยแก้ปัญหา เป็นที่ปรึกษา แก่ผู้รับตรวจ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร	64	33
2. ตรวจสอบเพื่อแก้ไข ป้องกัน มิใช่เพื่อจับผิด	37	19
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความตั้งใจในการทำงาน มีความอดทน ขยันหมั่นเพียร สุขุม รอบคอบ มีความรับผิดชอบ	24	12
4. ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ตรงต่อเวลา	20	10
5. เพิ่มความถี่ในการตรวจสอบ	14	7
6. นำผลการตรวจสอบไปเสนอปรับปรุงแก้ไขระเบียบวิธีปฏิบัติให้ทันสมัย ที่สามารถปฏิบัติได้	12	6
7. ปฏิบัติงานด้วยความเข้มงวด ตรงไปตรงมา สม่ำเสมอ เป็นมาตรฐาน เดียวกัน	9	5
8. ศึกษาสภาวะแวดล้อมในพื้นที่ก่อนเข้าตรวจสอบ	6	3
9. ควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ก่อนเข้าตรวจเพื่อจัดเตรียมเอกสาร	5	3
10. ตรวจสอบพบข้อบกพร่อง ต้องแจ้งผู้บริหารทันที	3	2
	194	100

จากตาราง 10 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 156 คน โดยผู้จัดการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ว่า ควรให้คำแนะนำหลักปฏิบัติที่ถูกต้อง ช่วยแก้ปัญหา เป็นที่ปรึกษาแก่ผู้รับตรวจ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาคือ ควรตรวจสอบเพื่อแก้ไข ป้องกัน มิใช่เพื่อจับผิด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความตั้งใจในการทำงาน มีความอดทน ขยันหมั่นเพียร สุขุม รอบคอบ มีความรับผิดชอบ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ควรปฏิบัติงาน

อย่างเต็มประสิทธิภาพ ใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ตรงต่อเวลา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ควรเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ควรนำผลการตรวจสอบไปเสนอปรับปรุงแก้ไขระเบียบวิธีปฏิบัติให้ทันสมัย ที่สามารถปฏิบัติได้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ควรปฏิบัติงานด้วยความเข้มงวด ตรงไปตรงมา สม่ำเสมอ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ควรศึกษาภาวะแวดล้อมในพื้นที่ก่อนเข้าตรวจสอบ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ก่อนเข้าตรวจเพื่อจัดเตรียมเอกสาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และเมื่อตรวจสอบพบข้อบกพร่อง ต้องแจ้งผู้บริหารทันที จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2

### ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

**สมมุติฐานข้อที่ 1** ผู้จัดการที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 การเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามเพศ

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	เพศ	t-test for Equality of Means					ระดับ ทัศนคติ
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p	
<b>1. ด้านคุณสมบัติ</b>							
-ความรอบรู้ในวิชาชีพ	ชาย	4.26	0.53	-0.606	216	0.545	ดี
	หญิง	4.31	0.62				ดี
-คุณสมบัติส่วนตัว	ชาย	4.33	0.49	0.645	216	0.519	ดี
	หญิง	4.28	0.56				ดี
รวมด้านคุณสมบัติ	ชาย	4.30	0.47	0.210	216	0.834	ดี
	หญิง	4.27	0.53				ดี
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>							
-การวางแผนการตรวจสอบ	ชาย	4.17	0.48	0.714	216	0.476	ค่อนข้างดี
	หญิง	4.12	0.49				ค่อนข้างดี
-การดำเนินการตรวจสอบ	ชาย	3.75	0.53	0.993	216	0.322	ค่อนข้างดี
	หญิง	3.67	0.52				ค่อนข้างดี
-การรายงานผลการตรวจสอบ	ชาย	3.58	0.65	0.399	216	0.690	ค่อนข้างดี
	หญิง	3.54	0.66				ค่อนข้างดี
-การติดตามผลการตรวจสอบ	ชาย	3.54	0.89	0.666	216	0.506	ค่อนข้างดี
	หญิง	3.45	0.82				ค่อนข้างดี
-การเป็นที่ปรึกษา	ชาย	3.61	0.94	0.888	216	0.375	ค่อนข้างดี
	หญิง	3.48	0.99				ค่อนข้างดี
รวมด้านการปฏิบัติงาน	ชาย	3.77	0.45	0.956	216	0.340	ค่อนข้างดี
	หญิง	3.70	0.46				ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน	ชาย	4.03	0.40	0.662	216	0.508	ค่อนข้างดี
	หญิง	3.99	0.43				ค่อนข้างดี

จากตาราง 11 ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 4.03 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.99) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติระดับดี (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 4.30 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 4.27) และด้านการปฏิบัติงาน ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (เพศชาย มีค่าเฉลี่ย 3.77 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 3.70)

จากการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศ กับ ทศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า โดยรวม รายด้าน และรายเรื่อง มีค่า Probability (p) มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม รายด้าน และรายเรื่อง ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผู้จัดการที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้จัดการสำนักงาน  
บริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามอายุ

ทัศนคติที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน	ต่ำกว่า 43 ปี			43 – 48 ปี			มากกว่า 48 ปี		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. ด้านคุณสมบัติ									
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	4.33	0.59	ดี	4.26	0.52	ดี	4.21	0.53	ดี
- คุณสมบัติส่วนตัว	4.29	0.52	ดี	4.36	0.49	ดี	4.30	0.52	ดี
รวมด้านคุณสมบัติ	4.30	0.51	ดี	4.33	0.47	ดี	4.26	0.48	ดี
2. ด้านการปฏิบัติงาน									
- การวางแผนการ ตรวจสอบ	4.11	0.50	ก่อน ข้างดี	4.22	0.51	ดี	4.15	0.42	ก่อน ข้างดี
- การดำเนินการ ตรวจสอบ	3.73	0.50	ก่อน ข้างดี	3.75	0.53	ก่อน ข้างดี	3.71	0.56	ก่อน ข้างดี
- การรายงานผลการ ตรวจสอบ	3.54	0.62	ก่อน ข้างดี	3.63	0.67	ก่อน ข้างดี	3.53	0.68	ก่อน ข้างดี
- การติดตามผลการ ตรวจสอบ	3.48	0.90	ก่อน ข้างดี	3.54	0.84	ก่อน ข้างดี	3.53	0.85	ก่อน ข้างดี
- การเป็นที่ปรึกษา	3.64	0.85	ก่อน ข้างดี	3.53	0.97	ก่อน ข้างดี	3.53	1.07	ก่อน ข้างดี
รวมด้านการปฏิบัติงาน	3.74	0.43	ก่อน ข้างดี	3.78	0.46	ก่อน ข้างดี	3.73	0.46	ก่อน ข้างดี
รวม 2 ด้าน	4.01	0.41	ก่อน ข้างดี	4.05	0.40	ก่อน ข้างดี	3.99	0.40	ก่อน ข้างดี

จากตาราง 12 พบว่า ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม ทุกระดับอายุ มีทัศนคติระดับก่อนข้างดี (อายุต่ำกว่า 43 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.01 อายุ 43 - 48 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.05 และ อายุ มากกว่า 48 ปีมีค่าเฉลี่ย 3.99 ) และหากพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการทุกระดับอายุ มีทัศนคติระดับดี (ผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 43 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.30 อายุ 43 - 48 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.33 และ อายุ มากกว่า 48 ปีมีค่าเฉลี่ย 4.26)

2. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการทุกระดับอายุ มีทัศนคติระดับก่อนข้างดี (ผู้จัดการที่มีอายุต่ำกว่า 43 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.74 อายุ 43 - 48 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.78 และ อายุ มากกว่า 48 ปีมีค่าเฉลี่ย 3.73)

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน  
สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<b>1. ด้านคุณสมบัติ</b>						
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.498	0.249	0.821	0.442
	ภายในกลุ่ม	215	65.218	0.303		
	รวม	217	65.716			
- คุณสมบัติส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	0.254	0.127	0.484	0.617
	ภายในกลุ่ม	215	56.490	0.263		
	รวม	217	56.744			
รวมด้านคุณสมบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.144	0.072	0.297	0.743
	ภายในกลุ่ม	215	52.052	0.242		
	รวม	217	52.196			
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>						
- การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.478	0.239	1.040	0.355
	ภายในกลุ่ม	215	49.418	0.230		
	รวม	217	49.896			
- การดำเนินการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.057	0.028	0.102	0.903
	ภายในกลุ่ม	215	59.705	0.278		
	รวม	217	59.762			
- การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.347	0.173	0.403	0.669
	ภายในกลุ่ม	215	92.439	0.430		
	รวม	217	92.786			
- การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.200	0.100	0.133	0.876
	ภายในกลุ่ม	215	162.259	0.755		
	รวม	217	162.459			
- การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.621	0.311	0.340	0.712
	ภายในกลุ่ม	215	196.704	0.915		
	รวม	217	197.326			

ตาราง 13 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
รวมด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.121	0.060	0.297	0.743
	ภายในกลุ่ม	215	43.619	0.203		
	รวม	217	43.740			
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.127	0.063	0.386	0.680
	ภายในกลุ่ม	215	35.219	0.164		
	รวม	217	35.345			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุที่ต่างกัน กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า โดยรวม และ รายด้าน และ รายเรื่อง มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุ กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม และ รายด้าน และ รายเรื่อง นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และ รายด้าน และ รายเรื่อง ไม่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานข้อที่ 3** ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ทัศนคติที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน	โสด			สมรส			หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
<b>1. ด้านคุณสมบัติ</b>									
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	4.20	0.74	ค่อนข้างดี	4.29	0.51	ดี	4.20	0.69	ค่อนข้างดี
- คุณสมบัติส่วนตัว	4.22	0.65	ดี	4.34	0.46	ดี	4.13	0.81	ค่อนข้างดี
รวมด้านคุณสมบัติ	4.21	0.66	ดี	4.32	0.44	ดี	4.15	0.76	ค่อนข้างดี
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>									
- การวางแผนการ ตรวจสอบ	3.86	0.52	ค่อนข้างดี	4.21	0.45	ดี	4.06	0.55	ค่อนข้างดี
- การดำเนินการ ตรวจสอบ	3.57	0.61	ค่อนข้างดี	3.77	0.49	ค่อนข้างดี	3.33	0.63	ค่อนข้างดี
- การรายงานผลการ ตรวจสอบ	3.24	0.57	ค่อนข้างดี	3.62	0.61	ค่อนข้างดี	3.48	1.14	ค่อนข้างดี
- การติดตามผลการ ตรวจสอบ	3.48	0.89	ค่อนข้างดี	3.53	0.84	ค่อนข้างดี	3.27	1.19	ค่อนข้างดี
- การเป็นที่ปรึกษา	3.33	0.96	ค่อนข้างดี	3.60	0.93	ค่อนข้างดี	3.73	1.27	ค่อนข้างดี
รวมด้านการปฏิบัติงาน	3.52	0.52	ค่อนข้างดี	3.79	0.40	ค่อนข้างดี	3.54	0.73	ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน	3.87	0.52	ค่อนข้างดี	4.06	0.35	ค่อนข้างดี	3.84	0.70	ค่อนข้างดี

จากตาราง 14 พบว่า ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม ทุกสถานภาพ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ย 3.87 สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.84) และหากพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพโสด และสถานภาพสมรส มีทัศนคติระดับดี (สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ย 4.21 และ สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ย 4.32) ส่วนผู้จัดการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ย 4.15)

2. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการทุกสถานภาพ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ย 3.52 สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ย 3.79 และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.54)

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แยกต่างกัน

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<b>1. ด้านคุณสมบัติ</b>						
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.254	0.127	0.417	0.659
	ภายในกลุ่ม	215	65.462	0.304		
	รวม	217	65.716			
- คุณสมบัติส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	0.736	0.368	1.413	0.246
	ภายในกลุ่ม	215	56.008	0.261		
	รวม	217	56.744			
รวมด้านคุณสมบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.514	0.257	1.070	0.345
	ภายในกลุ่ม	215	51.682	0.240		
	รวม	217	52.196			
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>						
- การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.850	1.425	6.513*	0.002
	ภายในกลุ่ม	215	47.045	0.219		
	รวม	217	49.896			
- การดำเนินการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.831	1.415	5.345*	0.005
	ภายในกลุ่ม	215	56.931	0.265		
	รวม	217	59.762			
- การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.484	1.742	4.194*	0.016
	ภายในกลุ่ม	215	89.301	0.415		
	รวม	217	92.786			
- การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.736	0.368	0.489	0.614
	ภายในกลุ่ม	215	161.723	0.752		
	รวม	217	162.459			
- การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.944	0.972	1.070	0.345
	ภายในกลุ่ม	215	195.382	0.909		
	รวม	217	197.326			

ตาราง 15 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
รวมด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.234	1.117	5.786*	0.004
	ภายในกลุ่ม	215	41.506	0.193		
	รวม	217	43.740			
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.213	0.606	3.820*	0.023
	ภายในกลุ่ม	215	34.132	0.159		
	รวม	217	35.345			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า โดยรวม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพการสมรสกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1. ด้านคุณสมบัติ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.345 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพการสมรสกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติไม่แตกต่างกัน

2. ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพการสมรสกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า

เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และเรื่องการเป็นที่ปรึกษา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.659, 0.246, 0.614 และ 0.345 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพการสมรส กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และเรื่องการเป็นที่ปรึกษา นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ใน

วิชาชีพ เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และเรื่องการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน

เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.002, 0.005 และ 0.016 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพการสมรส กับ ทศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีทศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น ข้อมูลที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ผู้วิจัยได้นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับ ทศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม

สถานภาพการสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
$\bar{x}$	3.866	4.056	3.844
โสด	3.866	0.189* (0.022)	-0.022 (0.876)
สมรส	4.056		-0.212 (0.088)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.844		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพโสด มีทศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.189 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน

สถานภาพการสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	
	$\bar{x}$	3.521	3.793	3.539
โสด	3.521	0.272** (0.003)	0.018 (0.909)	
สมรส	3.793		-0.254 (0.064)	
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.539			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 พบว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพโสด มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.272 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ

สถานภาพการสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	
	$\bar{x}$	3.864	4.206	4.061
โสด	3.864	0.342** (0.001)	0.197 (0.241)	
สมรส	4.206		-0.145 (0.319)	
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.061			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 พบว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพโสด มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.342 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ

สถานภาพการสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
$\bar{x}$	3.567	3.777	3.335
โสด	3.567	0.210* (0.050)	-0.233 (0.208)
สมรส	3.777		-0.442** (0.006)
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.335		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 พบว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพโสด มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.210 และ ผู้จัดการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.442 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ

สถานภาพการสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	
	$\bar{x}$	3.241	3.621	3.477
โสด	3.241	0.380** (0.005)	0.237 (0.306)	
สมรส	3.621		-0.144 (0.474)	
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.477			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 พบว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพโสด มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.380 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมุติฐานข้อที่ 4** ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. ด้านคุณสมบัติ									
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	4.00	0.46	ค่อนข้างดี	4.33	0.55	ดี	4.33	0.57	ดี
- คุณสมบัติส่วนตัว	4.21	0.49	ดี	4.34	0.52	ดี	4.31	0.52	ดี
รวมด้านคุณสมบัติ	4.14	0.43	ค่อนข้างดี	4.33	0.50	ดี	4.31	0.51	ดี
2. ด้านการปฏิบัติงาน									
- การวางแผนการ ตรวจสอบ	4.19	0.39	ค่อนข้างดี	4.16	0.47	ค่อนข้างดี	4.04	0.64	ค่อนข้างดี
- การดำเนินการ ตรวจสอบ	3.77	0.49	ค่อนข้างดี	3.73	0.54	ค่อนข้างดี	3.68	0.49	ค่อนข้างดี
- การรายงานผลการ ตรวจสอบ	3.84	0.57	ค่อนข้างดี	3.56	0.64	ค่อนข้างดี	3.17	0.70	ปานกลาง
- การติดตามผลการ ตรวจสอบ	3.68	0.82	ค่อนข้างดี	3.51	0.87	ค่อนข้างดี	3.26	0.91	ปานกลาง
- การเป็นที่ปรึกษา	3.68	0.85	ค่อนข้างดี	3.59	0.94	ค่อนข้างดี	3.30	1.18	ปานกลาง
รวมด้านการปฏิบัติงาน	3.86	0.38	ค่อนข้างดี	3.75	0.46	ค่อนข้างดี	3.56	0.46	ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน	4.00	0.36	ค่อนข้างดี	4.04	0.42	ค่อนข้างดี	3.94	0.40	ค่อนข้างดี

จากตาราง 21 พบว่า ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม ทุกระดับการศึกษา มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.00 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 4.04 และ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.94) และหากพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ย 4.14) ส่วนผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติระดับดี (ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ย 4.33 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 4.31)

2. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการทุกระดับการศึกษามีทัศนคติระดับค่อนข้างดี(ระดับต่ำกว่าปริญญา

ตรีที่มีค่าเฉลี่ย 3.86 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าที่มีค่าเฉลี่ย 3.75 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่มีค่าเฉลี่ย 3.56)

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<b>1. ด้านคุณสมบัติ</b>						
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.353	1.677	5.780*	0.004
	ภายในกลุ่ม	215	62.363	0.290		
	รวม	217	65.716			
- คุณสมบัติส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	0.506	0.253	0.967	0.382
	ภายในกลุ่ม	215	56.238	0.262		
	รวม	217	56.744			
รวมด้านคุณสมบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.177	0.589	2.481	0.086
	ภายในกลุ่ม	215	51.019	0.237		
	รวม	217	52.196			
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>						
- การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.340	0.170	0.738	0.479
	ภายในกลุ่ม	215	49.556	0.230		
	รวม	217	49.896			
- การดำเนินการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.118	0.059	0.213	0.809
	ภายในกลุ่ม	215	59.644	0.277		
	รวม	217	59.762			
- การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.416	3.208	7.986*	0.001
	ภายในกลุ่ม	215	86.369	0.402		
	รวม	217	92.786			
- การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.441	1.221	1.640	0.196
	ภายในกลุ่ม	215	160.018	0.744		
	รวม	217	162.459			
- การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.089	1.044	1.150	0.319
	ภายในกลุ่ม	215	195.326	0.908		
	รวม	217	197.326			
รวมด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.254	0.627	3.172*	0.044
	ภายในกลุ่ม	215	42.487	0.198		
	รวม	217	43.740			

ตาราง 22 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.227	0.113	0.694	0.501
	ภายในกลุ่ม	215	35.118	0.163		
	รวม	217	35.345			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า โดยรวม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.501 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า

เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.382, 0.479, 0.809, 0.196 และ 0.319 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของผู้จัดการกับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน

เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ และ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.004 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของผู้จัดการกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ และเรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ และ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกัน

จากข้อมูลข้างต้นที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ผู้วิจัยได้นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี/ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
$\bar{x}$	3.862	3.746	3.564
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.862	-0.116 (0.156)	-0.297* (0.013)
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.746		-0.182 (0.099)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.564		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และ มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.297 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.000	4.330	4.330
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.000		0.330** (0.001)	0.330* (0.022)
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.330			0.000 (1.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.330			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 พบว่า ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ แตกต่างกับผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.022 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.330 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.845	3.559	3.174
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.845		-0.286* (0.014)	-0.671** (0.000)
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.559			-0.385** (0.007)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.174			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 พบว่า ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกันกับ ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.286 และ ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกันกับ ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.007 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.671 และ 0.385 ตามลำดับ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมุติฐานข้อที่ 5** ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด

ทัศนคติที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน	บริหารธุรกิจ			รัฐศาสตร์/นิติศาสตร์			วิศวกรรม/ช่างเทคนิค			อื่น ๆ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. ด้านคุณสมบัติ												
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	4.32	0.57	ดี	4.36	0.56	ดี	4.14	0.53	ค่อนข้างดี	4.26	0.51	ดี
- คุณสมบัติส่วนตัว	4.29	0.51	ดี	4.28	0.50	ดี	4.28	0.56	ดี	4.39	0.48	ดี
รวมด้านคุณสมบัติ	4.30	0.50	ดี	4.31	0.50	ดี	4.23	0.52	ดี	4.35	0.46	ดี
2. ด้านการปฏิบัติงาน												
- การวางแผนการตรวจสอบ	4.10	0.45	ค่อนข้างดี	4.05	0.46	ค่อนข้างดี	4.14	0.45	ค่อนข้างดี	4.31	0.54	ดี
- การดำเนินการตรวจสอบ	3.73	0.52	ค่อนข้างดี	3.60	0.51	ค่อนข้างดี	3.79	0.61	ค่อนข้างดี	3.73	0.47	ค่อนข้างดี
- การรายงานผลการตรวจสอบ	3.44	0.62	ค่อนข้างดี	3.39	0.75	ปานกลาง	3.90	0.63	ค่อนข้างดี	3.61	0.60	ค่อนข้างดี
- การติดตามผลการตรวจสอบ	3.36	0.80	ปานกลาง	3.44	0.96	ค่อนข้างดี	3.79	0.95	ค่อนข้างดี	3.61	0.82	ค่อนข้างดี
- การเป็นที่ปรึกษา	3.54	0.93	ค่อนข้างดี	3.56	0.82	ค่อนข้างดี	3.90	0.96	ค่อนข้างดี	3.36	1.01	ค่อนข้างดี
รวมด้านการปฏิบัติงาน	3.69	0.42	ค่อนข้างดี	3.62	0.50	ค่อนข้างดี	3.90	0.51	ค่อนข้างดี	3.78	0.40	ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน	4.00	0.40	ค่อนข้างดี	3.96	0.41	ค่อนข้างดี	4.06	0.47	ค่อนข้างดี	4.06	0.33	ค่อนข้างดี

จากตาราง 26 พบว่า ทศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาทุกสาขาวิชา มีระดับทัศนคติค่อนข้างดี (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.00 สาขาวิชารัฐศาสตร์/นิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 สาขาวิชาวิศวกรรม/ช่างเทคนิค มีค่าเฉลี่ย 4.06 และสาขาวิชาอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.06) และหากพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาทุกสาขาวิชา มีทัศนคติระดับดี (ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.30 สาขาวิชารัฐศาสตร์/นิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 4.31 สาขาวิชาวิศวกรรม/ช่างเทคนิค มีค่าเฉลี่ย 4.23 และสาขาวิชาอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.35)

2. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาทุกสาขาวิชา มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.00 สาขาวิชารัฐศาสตร์/นิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 สาขาวิชาวิศวกรรม/ช่างเทคนิค มีค่าเฉลี่ย 4.06 และสาขาวิชาอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.06)

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขาฯกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณสมบัติ						
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.106	0.369	1.221	0.303
	ภายในกลุ่ม	214	64.611	0.302		
	รวม	217	65.716			
- คุณสมบัติส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	0.438	0.146	0.555	0.646
	ภายในกลุ่ม	214	56.306	0.263		
	รวม	217	56.744			
รวมด้านคุณสมบัติ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.321	0.107	0.441	0.724
	ภายในกลุ่ม	214	51.875	0.242		
	รวม	217	52.196			
2. ด้านการปฏิบัติงาน						
- การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.830	0.610	2.715*	0.046
	ภายในกลุ่ม	214	48.066	0.225		
	รวม	217	49.896			
- การดำเนินการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.597	0.199	0.719	0.541
	ภายในกลุ่ม	214	59.165	0.276		
	รวม	217	59.762			

ตาราง 27 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
-การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.160	2.387	5.965*	0.001
	ภายในกลุ่ม	214	85.625	0.400		
	รวม	217	92.786			
-การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.011	2.004	2.741*	0.044
	ภายในกลุ่ม	214	156.448	0.731		
	รวม	217	162.459			
-การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	6.943	2.314	2.602*	0.053
	ภายในกลุ่ม	214	190.382	0.890		
	รวม	217	197.326			
รวมด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.715	0.572	2.911*	0.035
	ภายในกลุ่ม	214	42.025	0.196		
	รวม	217	43.740			
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.312	0.104	0.636	0.592
	ภายในกลุ่ม	214	35.033	0.164		
	รวม	217	35.345			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขาที่มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายในแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า โดยรวม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.592 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสาขาที่สำเร็จการศึกษา กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขา มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.724 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสาขาที่สำเร็จการศึกษา กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขา มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสาขาที่สำเร็จการศึกษา กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบ

ภายใน ด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณาเรียงเรื่อง พบว่า

เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว และเรื่องการดำเนินการตรวจสอบ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.303, 0.646 และ 0.541 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสาขาที่สำเร็จการศึกษา กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว และเรื่องการดำเนินการตรวจสอบ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในเรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว และเรื่องการดำเนินการตรวจสอบ ไม่แตกต่างกัน

เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.035, 0.046, 0.001, 0.044 และ 0.053 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษากับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา แตกต่างกัน

จากข้อมูลข้างต้นที่มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ผู้วิจัยได้นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขา กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน

สาขาวิชา		บริหารธุรกิจ	นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	3.695	3.621	3.900	3.782
บริหารธุรกิจ	3.695		-0.074 (0.458)	0.205* (0.013)	0.088 (0.250)
นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	3.621			0.279* (0.013)	0.161 (0.136)
ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	3.900				-0.118 (0.202)
อื่น ๆ	3.782				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 พบว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาช่างเทคนิค/วิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.205 และผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาช่างเทคนิค/วิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.279 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขา กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ

สาขาวิชา		บริหารธุรกิจ	นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	4.105	4.054	4.143	4.314
บริหารธุรกิจ	4.105		-0.050 (0.635)	0.038 (0.666)	0.210** (0.010)
นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	4.054			0.088 (0.462)	0.260* (0.025)
ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	4.143				0.1718 (0.082)
อื่น ๆ	4.314				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 พบว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.210 และ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ แตกต่างกับกับ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.260 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขา กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ

สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ	นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	อื่น ๆ
$\bar{x}$	3.444	3.390	3.905	3.611
บริหารธุรกิจ	3.444	-0.054 (0.701)	0.460** (0.000)	0.166 (0.127)
นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	3.390		0.515** (0.001)	0.221 (0.153)
ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	3.905			-0.294* (0.026)
อื่น ๆ	3.611			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 พบว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกับ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาช่างเทคนิค/วิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.460 และผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกับ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาช่างเทคนิค/วิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.515 และผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาอื่น ๆ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกับ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาช่างเทคนิค/วิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.294 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขาด้วยกันกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ

สาขาวิชา		บริหารธุรกิจ	นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	3.364	3.440	3.786	3.615
บริหารธุรกิจ	3.364		0.076 (0.690)	0.422** (0.008)	0.252 (0.087)
นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	3.440			0.346 (0.111)	0.175 (0.400)
ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	3.786				-0.170 (0.338)
อื่น ๆ	3.615				

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 พบว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในสำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ แตกต่างกันกับ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาช่างเทคนิค/วิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.422 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขาด้วยกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการเป็นที่ปรึกษา

สาขาวิชา		บริหารธุรกิจ	นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	อื่น ๆ
	$\bar{x}$	3.546	3.560	3.905	3.365
บริหารธุรกิจ	3.546		0.015 (0.945)	0.359* (0.040)	-0.180 (0.266)
นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์	3.560			0.345 (0.149)	-0.195 (0.397)
ช่างเทคนิค/ วิศวกรรม	3.905				-0.539** (0.006)
อื่น ๆ	3.365				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 พบว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการเป็นที่ปรึกษา แตกต่างกับกับผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาช่างเทคนิค/วิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.359 และ ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิชาอื่น ๆ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการเป็นที่ปรึกษา แตกต่างกับกับผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาสาขาช่างเทคนิค/วิศวกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.359 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมุติฐานข้อที่ 6** ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามระยะเวลาทำงานใน ทศท

ทัศนคติที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน	น้อยกว่า 21 ปี			21 – 30 ปี			มากกว่า 30 ปี		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. ด้านคุณสมบัติ									
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	4.29	0.57	ดี	4.31	0.48	ดี	4.10	0.59	ค่อนข้างดี
- คุณสมบัติส่วนตัว	4.30	0.52	ดี	4.41	0.45	ดี	4.17	0.59	ค่อนข้างดี
รวมด้านคุณสมบัติ	4.30	0.51	ดี	4.37	0.40	ดี	4.14	0.55	ค่อนข้างดี
2. ด้านการปฏิบัติงาน									
- การวางแผนการ ตรวจสอบ	4.13	0.49	ค่อนข้างดี	4.24	0.45	ดี	4.13	0.49	ค่อนข้างดี
- การดำเนินการ ตรวจสอบ	3.72	0.50	ค่อนข้างดี	3.77	0.53	ค่อนข้างดี	3.67	0.61	ค่อนข้างดี
- การรายงานผลการ ตรวจสอบ	3.56	0.64	ค่อนข้างดี	3.56	0.69	ค่อนข้างดี	3.59	0.68	ค่อนข้างดี
- การติดตามผลการ ตรวจสอบ	3.47	0.90	ค่อนข้างดี	3.56	0.81	ค่อนข้างดี	3.62	0.86	ค่อนข้างดี
- การเป็นที่ปรึกษา	3.59	0.87	ค่อนข้างดี	3.54	1.10	ค่อนข้างดี	3.55	0.99	ค่อนข้างดี
รวมด้านการปฏิบัติงาน	3.74	0.45	ค่อนข้างดี	3.77	0.43	ค่อนข้างดี	3.73	0.51	ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน	4.02	0.42	ค่อนข้างดี	4.07	0.32	ค่อนข้างดี	3.94	0.49	ค่อนข้างดี

จากตาราง 33 พบว่า ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม ทุกระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรน้อยกว่า 21 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.02 ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรมากกว่า 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.94) และหากพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรน้อยกว่า 21 ปี และ 21 – 30 ปี มีทัศนคติระดับดี (ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรน้อยกว่า 21 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.30 และ ระยะเวลาที่ทำงานใน

องค์กร 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.37) ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรมากกว่า 30 ปี มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ย 4.14)

2. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกระยะเวลาทำงานในองค์กร มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรน้อยกว่า 21 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.74 ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.77 และ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรมากกว่า 30 ปีมีค่าเฉลี่ย 3.73)

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<b>1.ด้านคุณสมบัติ</b>						
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.1058	0.529	1.759	0.175
	ภายในกลุ่ม	215	64.658	0.301		
	รวม	217	65.716			
- คุณสมบัติส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	1.147	0.574	2.218	0.111
	ภายในกลุ่ม	215	55.597	0.259		
	รวม	217	56.744			
รวมด้านคุณสมบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.016	0.508	2.135	0.121
	ภายในกลุ่ม	215	51.180	0.238		
	รวม	217	52.196			

ตาราง 34 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>						
-การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.646	0.323	1.409	0.247
	ภายในกลุ่ม	215	49.250	0.229		
	รวม	217	49.896			
- การดำเนินการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.196	0.098	0.354	0.702
	ภายในกลุ่ม	215	59.566	0.277		
	รวม	217	59.762			
- การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.056	0.028	0.064	0.938
	ภายในกลุ่ม	215	92.730	0.431		
	รวม	217	92.786			
- การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.581	0.291	0.386	0.680
	ภายในกลุ่ม	215	161.877	0.752		
	รวม	217	162.459			
- การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.291	0.145	0.159	0.853
	ภายในกลุ่ม	215	197.035	0.916		
	รวม	217	197.326			
รวมด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.052	0.026	0.128	0.880
	ภายในกลุ่ม	215	43.688	0.203		
	รวม	217	43.740			
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.355	0.178	1.091	0.338
	ภายในกลุ่ม	215	34.990	0.163		
	รวม	217	35.345			

จากตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า โดยรวมมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.307 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาทำงานใน ทศท. ของผู้จัดการ กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ มีค่า F-Prob. เท่า 0.121 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาทำงานใน ทศท. กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.880 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาทำงานใน ทศท. กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า

เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และเรื่องการเป็นที่ปรึกษา มีค่า F-Prob. เท่า 0.175, 0.111, 0.247, 0.702, 0.938, 0.680, และ 0.853 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาทำงานใน ทศท. ของผู้จัดการ กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ และเรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และเรื่องการเป็นที่ปรึกษา นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ และเรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และเรื่องการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานข้อที่ 7** ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ทัศนคติที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน	น้อยกว่า 4 ปี			4 – 6 ปี			มากกว่า 6 ปี		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
<b>1. ด้านคุณสมบัติ</b>									
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	4.33	0.53	ดี	4.02	0.45	ค่อนข้างดี	4.23	0.66	ดี
- คุณสมบัติส่วนตัว	4.34	0.50	ดี	4.26	0.49	ดี	4.24	0.58	ดี
รวมด้านคุณสมบัติ	4.34	0.47	ดี	4.15	0.42	ค่อนข้างดี	4.24	0.58	ดี
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>									
- การวางแผนการ ตรวจสอบ	4.16	0.50	ค่อนข้างดี	4.17	0.41	ค่อนข้างดี	4.11	0.47	ค่อนข้างดี
- การดำเนินการ ตรวจสอบ	3.73	0.49	ค่อนข้างดี	3.74	0.53	ค่อนข้างดี	3.72	0.64	ค่อนข้างดี
- การรายงานผลการ ตรวจสอบ	3.59	0.66	ค่อนข้างดี	3.47	0.56	ค่อนข้างดี	3.53	0.71	ค่อนข้างดี
- การติดตามผลการ ตรวจสอบ	3.57	0.88	ค่อนข้างดี	3.26	0.86	ปานกลาง	3.47	0.80	ค่อนข้างดี
- การเป็นที่ปรึกษา	3.59	0.93	ค่อนข้างดี	3.30	0.95	ปานกลาง	3.68	1.04	ค่อนข้างดี
รวมด้านการปฏิบัติงาน	3.76	0.45	ค่อนข้างดี	3.69	0.35	ค่อนข้างดี	3.73	0.50	ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน	4.05	0.39	ค่อนข้างดี	3.92	0.34	ค่อนข้างดี	3.98	0.47	ค่อนข้างดี

จากตาราง 35 พบว่า ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม ทุกระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 4 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.05 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 – 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.92 และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งมากกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.98) และหากพิจารณาในรายด้านดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 4 ปี และ มากกว่า 6 ปี มีทัศนคติระดับดี (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 4 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.34 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งมากกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.24) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 - 6 ปี มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ย 4.15)

2. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 4 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.76 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 - 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งมากกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.73)

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณสมบัติ						
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.250	1.125	3.811*	0.024
	ภายในกลุ่ม	215	63.466	0.295		
	รวม	217	65.716			
- คุณสมบัติส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	0.404	0.202	0.771	0.464
	ภายในกลุ่ม	215	56.340	0.262		
	รวม	217	56.744			
รวมด้านคุณสมบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.941	0.471	1.974	0.141
	ภายในกลุ่ม	215	51.255	0.238		
	รวม	217	52.196			

ตาราง 36 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>						
-การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.086	0.043	0.186	0.831
	ภายในกลุ่ม	215	49.810	.232		
	รวม	217	49.896			
- การดำเนินการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.005	0.002	0.008	0.992
	ภายในกลุ่ม	215	59.757	0.278		
	รวม	217	59.762			
- การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.379	0.189	0.440	0.644
	ภายในกลุ่ม	215	92.407	0.430		
	รวม	217	92.786			
- การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.270	1.135	1.524	0.220
	ภายในกลุ่ม	215	160.188	0.745		
	รวม	217	162.459			
- การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.610	1.305	1.441	0.239
	ภายในกลุ่ม	215	194.716	0.906		
	รวม	217	197.326			
รวมด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.106	0.053	0.261	0.771
	ภายในกลุ่ม	215	43.634	0.203		
	รวม	217	43.740			
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.418	0.209	1.287	0.278
	ภายในกลุ่ม	215	34.927	0.162		
	รวม	217	35.345			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่าโดยรวม มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.278 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.141 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านการปฏิบัติงาน มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.771 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า

เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และเรื่องการเป็นที่ปรึกษา มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.464, 0.831, 0.992, 0.644, 0.220 และ 0.239 ซึ่งมากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และเรื่องการเป็นที่ปรึกษา นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ และเรื่องการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน

เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพมีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในตำแหน่ง		น้อยกว่า 4 ปี	4-6 ปี	มากกว่า 6 ปี
	$\bar{x}$	4.329	4.022	4.232
น้อยกว่า 4 ปี	4.329		-0.307** (0.007)	-0.097 (0.322)
4-6 ปี	4.022			0.210 (0.127)
มากกว่า 6 ปี	4.232			

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 พบว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ 4 – 6 ปี มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ แตกต่างกับ ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 4 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.307 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมุติฐานข้อที่ 8** ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 38 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ทัศนคติที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบ ภายใน	นครหลวง			ภาคกลาง			ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ			ภาคเหนือ			ภาคใต้			ภาคตะวันออก		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
<b>1. ด้านคุณสมบัติ</b>																		
- ความรอบรู้ใน วิชาชีพ	4.26	0.47	ดี	4.23	0.66	ดี	4.31	0.61	ดี	4.32	0.49	ดี	4.25	0.58	ดี	4.23	0.40	ดี
- คุณสมบัติ ส่วนตัว	4.39	0.48	ดี	4.21	0.63	ดี	4.28	0.51	ดี	4.38	0.44	ดี	4.29	0.52	ดี	4.38	0.42	ดี
รวมด้าน คุณสมบัติ	4.36	0.44	ดี	4.21	0.61	ดี	4.29	0.51	ดี	4.35	0.43	ดี	4.27	0.51	ดี	4.32	0.38	ดี
<b>2. ด้านการ ปฏิบัติงาน</b>																		
- การวางแผน การตรวจสอบ	4.12	0.51	ค่อนข้างดี	4.14	0.53	ค่อนข้างดี	4.20	0.41	ค่อนข้างดี	4.21	0.37	ดี	4.18	0.56	ค่อนข้างดี	3.99	0.52	ค่อนข้างดี
- การดำเนินการ ตรวจสอบ	3.71	0.54	ค่อนข้างดี	3.72	0.69	ค่อนข้างดี	3.64	0.48	ค่อนข้างดี	3.73	0.42	ค่อนข้างดี	3.82	0.60	ค่อนข้างดี	3.75	0.26	ค่อนข้างดี
- การรายงานผล การตรวจสอบ	3.53	0.83	ค่อนข้างดี	3.28	0.63	ปานกลาง	3.57	0.66	ค่อนข้างดี	3.63	0.60	ค่อนข้างดี	3.71	0.66	ค่อนข้างดี	3.73	0.38	ค่อนข้างดี
- การติดตามผล การตรวจสอบ	3.61	0.92	ค่อนข้างดี	3.43	0.87	ค่อนข้างดี	3.49	0.94	ค่อนข้างดี	3.60	0.86	ค่อนข้างดี	3.45	0.90	ค่อนข้างดี	3.56	0.59	ค่อนข้างดี
- การเป็นที่ ปรึกษา	3.71	0.94	ค่อนข้างดี	3.55	1.15	ค่อนข้างดี	3.71	0.92	ค่อนข้างดี	3.62	0.79	ค่อนข้างดี	3.30	0.94	ปานกลาง	3.57	0.95	ค่อนข้างดี
รวมด้านการ ปฏิบัติงาน	3.74	0.54	ค่อนข้างดี	3.66	0.54	ค่อนข้างดี	3.73	0.43	ค่อนข้างดี	3.79	0.36	ค่อนข้างดี	3.81	0.50	ค่อนข้างดี	3.77	0.19	ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน	4.05	0.41	ค่อนข้างดี	3.94	0.53	ค่อนข้างดี	4.01	0.40	ค่อนข้างดี	4.07	0.31	ค่อนข้างดี	4.04	0.43	ค่อนข้างดี	4.04	0.24	ค่อนข้างดี

จากตาราง 38 พบว่า ทักษะของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม ทุกฝ่ายที่สังกัด มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง มีค่าเฉลี่ย 4.05 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.94 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และ ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก มีค่าเฉลี่ย 4.04) และหากพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ทุกฝ่ายที่สังกัด มีทัศนคติระดับดี (ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง มีค่าเฉลี่ย 4.36 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง มีค่าเฉลี่ย 4.21 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ มีค่าเฉลี่ย 4.27 และฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก มีค่าเฉลี่ย 4.32)

2. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกฝ่ายที่สังกัด มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง มีค่าเฉลี่ย 3.74 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.66 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก มีค่าเฉลี่ย 3.77 )

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงานกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ด้านคุณสมบัติ						
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.304	0.061	0.197	0.963
	ภายในกลุ่ม	215	65.412	0.309		
	รวม	217	65.716			
- คุณสมบัติส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	2	0.935	0.187	0.710	0.616
	ภายในกลุ่ม	215	55.809	0.263		
	รวม	217				
รวมด้านคุณสมบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.582	0.116	0.478	0.793
	ภายในกลุ่ม	215	51.615	0.243		
	รวม	217	52.196			

ตาราง 39 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>						
- การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.973	0.195	0.843	0.521
	ภายในกลุ่ม	215	48.923	0.231		
	รวม	217	49.896			
- การดำเนินการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.708	0.142	0.508	0.770
	ภายในกลุ่ม	215	59.054	0.279		
	รวม	217	59.762			
- การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.929	0.986	2.379*	0.040
	ภายในกลุ่ม	215	87.856	0.414		
	รวม	217	92.786			
- การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.089	0.218	0.286	0.920
	ภายในกลุ่ม	215	161.369	0.761		
	รวม	217	162.459			
- การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	4.510	0.902	0.992	0.424
	ภายในกลุ่ม	215	192.816	0.910		
	รวม	217	197.326			
รวมด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.542	0.108	0.531	0.752
	ภายในกลุ่ม	215	43.199	0.204		
	รวม	217	43.740			
รวม 2 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.440	0.088	0.534	0.750
	ภายในกลุ่ม	215	34.905	0.165		
	รวม	217	35.345			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงานกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสังกัดฝ่ายงานของผู้จัดการ กับ ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม และ รายด้าน นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงานกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และ รายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ

มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสังกัดฝ่ายงานของผู้จัดการกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน กับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ

ฝ่ายที่สังกัด	นครหลวง	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคเหนือ	ภาคใต้	ภาคตะวันออก
$\bar{x}$	3.527	3.281	3.572	3.631	3.713	3.728
นครหลวง	3.527	-0.246 (0.123)	0.045 (0.770)	0.104 (0.508)	0.186 (0.243)	0.201 (0.267)
ภาคกลาง	3.281		0.291* (0.039)	0.350* (0.015)	0.432** (0.003)	0.447** (0.009)
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3.572			0.059 (0.671)	0.141 (0.317)	0.156 (0.345)
ภาคเหนือ	3.631				0.082 (0.567)	0.097 (0.561)
ภาคใต้	3.713					0.016 (0.926)
ภาคตะวันออก	3.728					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 พบว่า ผู้จัดการที่สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกันกับ ผู้จัดการที่สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง และฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.039, 0.015, 0.003 และ 0.009 ตามลำดับ และมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.291, 0.350, 0.432 และ 0.447 ตามลำดับ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมุติฐานข้อที่ 9** ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 41

ตาราง 41 แสดงการทดสอบทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามประสบการณ์การรับการตรวจสอบ

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	ประสบ การณ์	t-test for Equality of Means					ระดับ ทัศนคติ
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p	
<b>1. ด้านคุณสมบัติ</b>							
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	เคย	4.30	0.55	1.106	216	0.270	ดี
	ไม่เคย	4.20	0.57				ค่อนข้างดี
- คุณสมบัติส่วนตัว	เคย	4.33	0.51	1.000	216	0.319	ดี
	ไม่เคย	4.25	0.50				ดี
รวมด้านคุณสมบัติ	เคย	4.32	0.49	1.120	216	0.264	ดี
	ไม่เคย	4.23	0.49				ดี
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>							
- การวางแผนการตรวจสอบ	เคย	4.20	0.49	3.077*	92.43	0.003	ค่อนข้างดี
	ไม่เคย	3.99	0.38				ค่อนข้างดี
- การดำเนินการตรวจสอบ	เคย	3.71	0.55	-1.125	216	0.262	ค่อนข้างดี
	ไม่เคย	3.80	0.41				ค่อนข้างดี
- การรายงานผลการตรวจสอบ	เคย	3.57	0.67	0.283	216	0.777	ค่อนข้างดี
	ไม่เคย	3.54	0.60				ค่อนข้างดี
- การติดตามผลการตรวจสอบ	เคย	3.48	0.89	-1.115	216	0.266	ค่อนข้างดี
	ไม่เคย	3.64	0.76				ค่อนข้างดี
- การเป็นที่ปรึกษา	เคย	3.58	0.97	0.336	216	0.737	ค่อนข้างดี
	ไม่เคย	3.53	0.91				ค่อนข้างดี
รวมด้านการปฏิบัติงาน	เคย	3.75	0.47	0.017	216	0.987	ค่อนข้างดี
	ไม่เคย	3.75	0.35				ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน	เคย	4.03	0.42	0.070	216	0.486	ค่อนข้างดี
	ไม่เคย	3.99	0.34				ค่อนข้างดี

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวมพบว่า ทั้งผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบ และไม่เคยรับการตรวจสอบ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบมีค่าเฉลี่ย 4.03 และผู้จัดการที่ไม่เคยรับการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ย 3.99) และเมื่อพิจารณารายด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ทั้งผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบ และไม่เคยรับการตรวจสอบ มีทัศนคติระดับดีต่อผู้ตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติ (ผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ย 4.32 และผู้จัดการที่ไม่เคยรับการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ย 4.23)

2. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้งผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบ และไม่เคยรับการตรวจสอบ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดีต่อผู้ตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงาน (ผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และผู้จัดการที่ไม่เคยรับการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ย 3.99)

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสมการณ์การรับการตรวจสอบของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Probability (p) มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีประสมการณ์การรับการตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีประสมการณ์การรับการตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**สมมุติฐานข้อที่ 10** ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 42

ตาราง 42 แสดงการทดสอบทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน

ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน	ความรู้	t-test for Equality of Means					ระดับ ทัศนคติ
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	p	
<b>1. ด้านคุณสมบัติ</b>							
- ความรอบรู้ในวิชาชีพ	ปานกลาง	4.27	0.50	-0.114	216	0.909	ดี
	มาก	4.28	0.56				ดี
- คุณสมบัติส่วนตัว	ปานกลาง	4.29	0.47	-0.273	216	0.785	ดี
	มาก	4.32	0.52				ดี
รวมด้านคุณสมบัติ	ปานกลาง	4.28	0.43	-0.273	216	0.785	ดี
	มาก	4.30	0.50				ดี
<b>2. ด้านการปฏิบัติงาน</b>							
- การวางแผนการตรวจสอบ	ปานกลาง	4.20	0.40	0.588	216	0.557	ค่อนข้างดี
	มาก	4.15	0.49				ค่อนข้างดี
- การดำเนินการตรวจสอบ	ปานกลาง	3.70	0.48	-0.262	216	0.793	ค่อนข้างดี
	มาก	3.73	0.54				ค่อนข้างดี
- การรายงานผลการตรวจสอบ	ปานกลาง	3.58	0.66	0.148	216	0.882	ค่อนข้างดี
	มาก	3.56	0.66				ค่อนข้างดี
-การติดตามผลการตรวจสอบ	ปานกลาง	3.84	0.93	2.531*	216	0.012	ค่อนข้างดี
	มาก	3.45	0.84				ค่อนข้างดี
-การเป็นที่ปรึกษา	ปานกลาง	3.70	1.10	0.905	216	0.367	ค่อนข้างดี
	มาก	3.55	0.92				ค่อนข้างดี
รวมด้านการปฏิบัติงาน	ปานกลาง	3.78	0.44	0.505	216	0.614	ค่อนข้างดี
	มาก	3.74	0.45				ค่อนข้างดี
รวม 2 ด้าน	ปานกลาง	4.03	0.35	0.104	216	0.918	ค่อนข้างดี
	มาก	4.02	0.41				ค่อนข้างดี

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวมพบว่าทั้งผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมากและผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลางมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมากมีค่าเฉลี่ย 4.02 และผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 4.03) และเมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมาก และผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง มีทัศนคติระดับดี (ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมากมีค่าเฉลี่ย 4.30 และผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 4.28)

2. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมาก และผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี (ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมากมีค่าเฉลี่ย 3.74 และผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.78)

จากผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในกับทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า โดยรวม และรายด้าน มีค่า Probability (p) มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่อง พบว่า เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมุติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับการตรวจสอบในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยใน ด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในทางด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ฝ่ายงานที่สังกัด และประสบการณ์การรับการตรวจสอบ
3. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในที่มีผลต่อทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับการตรวจสอบในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

#### สมมุติฐานในการวิจัย

1. ผู้จัดการที่มี เพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
2. ผู้จัดการที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
3. ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
4. ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
5. ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
6. ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
7. ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

8. ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
9. ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
10. ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์จำนวน 331 คน (ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2545 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ทศท.)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 218 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นผู้จัดการสังกัดฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงจำนวน 28 ราย ใช้วิธีการศึกษาประชากรทั้งหมด และกลุ่มที่ 2 เป็นผู้จัดการสังกัดฝ่ายอื่น ๆ จำนวน 303 คน ใช้เกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม สูตร ทาโร ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปริตติวิบูลย์. 2543 : 88) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 ราย เพิ่มสำรองเพื่อกันความผิดพลาด 10% ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 18 ราย รวมเป็น 190 ราย และทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบกระจายอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลากจากรายชื่อผู้จัดการให้ครบจำนวนตามตัวอย่างที่ต้องการ

##### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้จัดการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 9 ข้อ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมีคำตอบให้เลือกได้ 2 ข้อ คือ ใช่ และ ไม่ใช่ จำนวน 12 ข้อ

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ด้านคุณสมบัติ จำนวน 15 ข้อ และด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ

**ตอนที่ 4** ข้อมูลความคิดเห็นของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

### การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็น คณาจารย์ในมหาวิทยาลัย 2 ท่าน เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ ขอรับคำแนะนำ ขอปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความ ชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยและนำไปทดลองกับผู้จัดการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 22 ท่านแล้ว นำผลที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์และได้เป็นเครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) โดยใช้สูตร ของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.872 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน เท่ากับ 0.836 และด้าน การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน เท่ากับ 0.885

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ที่ได้ส่งไปยังผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ จำนวน 290 ชุด ได้รับกลับคืนมา 218 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. ลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 10
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
  - 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไปของแบบสอบถามตอนที่ 1
  - 3.2 วิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการตอนที่ 2 โดยวิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
  - 3.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณสมบัติ และ ด้านการปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน
  - 3.4 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบ ภายใน ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลองค่า t – test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One – Way Analysis of Variance)
  - 3.5 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านคุณสมบัติ และ ด้านการ ปฏิบัติงาน ตอนที่ 4 โดยแจกแจงจำนวน และคิดค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

**สมมุติฐานข้อที่ 1** ผู้จัดการที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และ เพศหญิง

**สมมุติฐานข้อที่ 2** ผู้จัดการที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน

**สมมุติฐานข้อที่ 3** ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน

**สมมุติฐานข้อที่ 4** ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

**สมมุติฐานข้อที่ 5** ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างสาขากัน

**สมมุติฐานข้อที่ 6** ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน

**สมมุติฐานข้อที่ 7** ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน

**สมมุติฐานข้อที่ 8** ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดต่างฝ่ายงาน

**สมมุติฐานข้อที่ 9** ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ เคย และ ไม่เคย

**สมมุติฐานข้อที่ 10** ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มปานกลาง และ กลุ่มมาก

## สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สรุปผลได้ ดังนี้

### ข้อมูลส่วนตัวของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 70.64 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 29.36 โดยผู้จัดการส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 43 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.45 รองลงมาคืออายุ 43 - 48 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.19 และอายุ มากกว่า 48 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.36 ตามลำดับ สำหรับสถานภาพการสมรส ผู้จัดการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 82.57 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 12.39 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 5.05 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา ผู้จัดการส่วนใหญ่มีการศึกษาาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 72.48 รองลงมาคือการศึกษาาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.97 และ การศึกษาาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.55 ตามลำดับ ส่วนสาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุดนั้น ผู้จัดการส่วนใหญ่สำเร็จ การศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.41 รองลงมาคือสาขาวิชาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 23.85 สาขาวิชาวิศวกรรม/ช่างเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 19.27 และ สาขาวิชารัฐศาสตร์/นิติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11.47 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ผู้จัดการส่วนใหญ่ที่มีระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร น้อยกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.72 รองลงมาคือระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.98 และ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรมากกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.30 ตามลำดับ สำหรับระยะเวลา ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ผู้จัดการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการน้อยกว่า 4ปี คิดเป็นร้อยละ 70.18 รองลงมาคือระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.43 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ 4 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.39 ตามลำดับ ส่วนฝ่าย งานที่สังกัด ผู้จัดการที่สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.64 รองลงมาคือสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 19.27 สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.35 สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 18.35 สังกัดฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง คิดเป็นร้อยละ 12.84 และสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 10.55 ตามลำดับ และด้านประสบการณ์ การรับการตรวจสอบ ผู้จัดการที่ตอบแบบสอบถามที่เคยได้รับการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 78.44 และไม่ เคยได้รับการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 21.56

### การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ

จากการศึกษาข้อมูลความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ พบว่าผู้จัดการส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในโดยรวมระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.83 โดยเมื่อ วิเคราะห์รายข้อของความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ พบว่า ผู้จัดการมีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อตามลำดับ ดังนี้ ข้อหน่วยงานที่รับ ตรวจสอบต้องจัดทำ/จัดเก็บเอกสารหลักฐานการดำเนินงานต่าง ๆ ไว้ให้เรียบร้อยและพร้อมที่จะตรวจสอบได้ ข้อ วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่ ของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อสำนักตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระ ข้อปัจจัยความสำเร็จของการ

ตรวจสอบภายในส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ ข้อขอบเขตของการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ครอบคลุมทั้งการตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน ข้อผู้ตรวจสอบภายในมิใช่ผู้วางระบบการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานในองค์กร ข้อผู้ตรวจสอบภายในมิได้จำกัดเฉพาะต้องจบการศึกษาด้านการบัญชีเท่านั้น ข้องานตรวจก่อนจ่ายมีใช้งานของผู้ตรวจสอบภายใน ข้อการตรวจสอบภายในช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจว่าองค์กรมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อผู้ตรวจสอบภายในมิได้ตรวจสอบตามแผนประจำปีเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.96, 0.93, 0.91, 0.91, 0.90, 0.88, 0.88, 0.82, 0.81 และ 0.78 ผู้จัดการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อผู้ตรวจสอบภายในใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยเป็นแนวทาง ข้อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีและของผู้ตรวจสอบภายในต่างกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67 และ 0.56 ตามลำดับ

### การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 และหากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณสมบัติ มีทัศนคติระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และด้านการปฏิบัติงาน มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

สำหรับการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เป็นรายชื่อ รายละเอียด ในแต่ละด้าน สามารถสรุปตามลำดับได้ดังนี้

#### 1. ด้านคุณสมบัติ

เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ ผู้จัดการมีทัศนคติระดับดี ในข้อการมีความรู้ ทักษะในการตรวจสอบภายใน ข้อการมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร ข้อการมีความสามารถในการสื่อสารความ ข้อการมีความเข้าใจหลักการบริหารสมัยใหม่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35, 4.30, 4.29 และ 4.23 ตามลำดับ และผู้จัดการมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี ในข้อการมีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาพื้นฐาน เช่น บัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ฯลฯ พบว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

เรื่องคุณสมบัติส่วนตัว ผู้จัดการมีทัศนคติระดับดี ในข้อการมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร ข้อการไม่ใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการตรวจสอบแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง ข้อการมีมนุษยสัมพันธ์ ข้อการยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง ข้อการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ข้อการมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ข้อการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63, 4.50, 4.44, 4.41, 4.37, 4.25 และ 4.22 ตามลำดับ ผู้จัดการทัศนคติระดับค่อนข้างดี ในข้อการมีความสามารถวินิจฉัยตัดสินปัญหาได้อย่างถูกต้อง ข้อการไม่ปล่อยให้ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการตรวจสอบ และข้อการมีความเชื่อมั่นในตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.17 และ 3.91 ตามลำดับ

## 2. ด้านการปฏิบัติงาน

เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ ผู้จัดการมีทัศนคติระดับดี ในข้อผู้ตรวจสอบภายในมีการเตรียมการตรวจสอบมาอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และมีทัศนคติระดับค่อนข้างดีในข้อมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบไว้ในแผนการตรวจสอบ และข้อมีการกำหนดช่วงเวลาที่จะตรวจสอบและประมาณเวลาที่เสร็จงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 4.00 ตามลำดับ

เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ ผู้จัดการมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อตามลำดับดังนี้ ข้อการทำงานของผู้ตรวจสอบภายในเป็นการพยายามที่จะร่วมกันแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ข้อการตรวจสอบภายในในปัจจุบันเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทศท. ทำให้ลดการสูญเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ข้อการตรวจสอบภายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีการยืดหยุ่นหลักเกณฑ์บางอย่างตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ข้อหลักฐานและกระดาษทำการต่าง ๆ ที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการเก็บรายละเอียดข้อมูลทางบัญชีมีข้อมูลครบถ้วนน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ข้อผู้ตรวจสอบภายในใช้เวลาในการตรวจสอบเหมาะสมกับปริมาณงานของเขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ข้อการตรวจสอบภายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบันครอบคลุมการตรวจสอบงานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการบัญชีการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ ผู้จัดการมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อตามลำดับดังนี้ ข้อรายงานมีความชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ข้อเสนอแนะในรายงานสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ข้อรายงานมีความทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ข้อผู้ตรวจสอบภายในเปิดโอกาสให้ท่านชี้แจงข้อเท็จจริงก่อนสรุปและรายงานผลการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในมีการติดตามผลการตรวจสอบเป็นประจำ ผู้จัดการมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

เรื่องการเป็นที่ปรึกษา ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาเฉพาะเรื่องที่มีความชำนาญ ผู้จัดการมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

**วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน**

จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้จัดการต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 คน โดยผู้จัดการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติ คุณสมบัติที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดคือ ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีธรรมาภิบาล รับฟังความคิดเห็นของผู้รับตรวจ มีทัศนคติที่ดีกับผู้รับตรวจ คิดเป็นร้อยละ 25 ควรมีความยุติธรรม ปราศจากอคติ ตรงไปตรงมา โปร่งใส ไม่เห็นแก่อาภิส ยึดหลักการมากกว่าความรู้สึกของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 14 ควรมีประสบการณ์ในงานที่ตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 6 ควรมีความรู้รอบรู้ในหลาย ๆ ด้าน คิดเป็นร้อยละ 6 ควรมีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล มองหลาย ๆ ด้าน คิดเป็นร้อยละ 6 ควรมีความเมตตา

กรุณา มีจริยธรรม มีศีลธรรม เป็นบุคคลที่รู้ภัย ใจกว้าง ปฏิบัติตนน่าเชื่อถือ ไม่ยกตนข่มท่าน ไม่ทำตนเป็น ผู้พิพากษา คิดเป็นร้อยละ 6 และ ควรมีความเป็นอิสระ ไม่เห็นแต่ประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง รักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ไม่เปิดเผยความลับให้ผู้ไม่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

2. ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดคือ การให้คำแนะนำหลัก ปฏิบัติที่ถูกต้อง ช่วยแก้ปัญหา เป็นที่ปรึกษา แก่ผู้รับตรวจ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมา คือ ควรตรวจสอบเพื่อแก้ไข ป้องกัน มิใช่เพื่อจับผิด คิดเป็นร้อยละ 19 ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความตั้งใจในการทำงาน มีความอดทน ขยันหมั่นเพียร สุขุม รอบคอบ มีความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 12 ควรปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ใช้เวลาปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ตรงต่อเวลา คิดเป็นร้อยละ 10 ควรเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 7 ควรนำผลการตรวจสอบไปเสนอปรับปรุงแก้ไขระเบียบวิธีปฏิบัติให้ทันสมัยที่สามารถปฏิบัติได้ คิดเป็นร้อยละ 6 ควรปฏิบัติงานด้วยความเข้มงวด ตรงไปตรงมา สม่าเสมอ เป็นมาตรฐานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 5 ควรศึกษาสภาวะแวดล้อมในพื้นที่ก่อนเข้าตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 3 ควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ก่อนเข้าตรวจ เพื่อจัดเตรียมเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 3 และเมื่อตรวจสอบพบข้อบกพร่อง ต้องแจ้งผู้บริหารทันที คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

### การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

การทดสอบสมมุติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

**สมมุติฐานข้อที่ 1** ผู้จัดการที่มีเพศ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ผู้จัดการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติระดับก่อนข้างดี โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณารายด้าน กล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติระดับดี ส่วนด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติระดับก่อนข้างดี

ผู้จัดการที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และ รายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**สมมุติฐานข้อที่ 2** ผู้จัดการที่มีอายุ ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ผู้จัดการทุกระดับอายุ มีทัศนคติระดับก่อนข้างดี โดยอายุ 43 - 48 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 43 ปี และ อายุมากกว่า 48 ปีตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน กล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการทุกระดับอายุ มีทัศนคติระดับดี ส่วนด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการทุกระดับอายุ มีทัศนคติระดับก่อนข้างดี

ผู้จัดการที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และ รายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**สมมุติฐานข้อที่ 3** ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ผู้จัดการทุกสถานภาพมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยสถานภาพสมรสมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสถานภาพโสด และ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตามลำดับ หากพิจารณารายด้าน กล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีสถานภาพโสด และ สถานภาพสมรส มีทัศนคติระดับดี ส่วนผู้จัดการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี ส่วนด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการทุกสถานภาพ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี

ผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม และ ด้านการปฏิบัติงาน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการดำเนินการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**สมมุติฐานข้อที่ 4** ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ผู้จัดการทุกระดับการศึกษามีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ หากพิจารณารายด้าน กล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี ส่วนผู้จัดการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติระดับดี ส่วนด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการทุกระดับการศึกษา มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี

ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และด้านคุณสมบัติ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน และ รายเรื่อง ได้แก่ เรื่องความรอบรู้ในวิชาชีพ และ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**สมมุติฐานข้อที่ 5** ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาทุกสาขาวิชา มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยสาขาวิชาวิศวกรรม/ช่างเทคนิค และ สาขาอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสาขาวิชาบริหารธุรกิจ และรัฐศาสตร์/นิติศาสตร์ ตามลำดับ หากพิจารณารายด้าน กล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาทุกสาขาวิชา มีทัศนคติระดับดี สำหรับด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาทุกสาขาวิชา มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี

ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และด้านคุณสมบัติ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงาน เรื่องการวางแผนการ

ตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**สมมุติฐานข้อที่ 6** ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท.ต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบ ภายในแตกต่างกันจากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ผู้จัดการทุกระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรมีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรน้อยกว่า 21 ปี และระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรมากกว่า 30 ปี ตามลำดับ หากพิจารณารายด้าน กล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรน้อยกว่า 21 ปี และ 21 – 30 ปี มีทัศนคติระดับดี และผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานในองค์กรมากกว่า 30 ปี มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี ส่วนด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกระยะเวลาทำงานในองค์กร มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี

ผู้จัดการที่ระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**สมมุติฐานข้อที่ 7** ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติต่อ ผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ผู้จัดการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 4 ปี 4 – 6 ปี และมากกว่า 6 ปี มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 4 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งมากกว่า 6 ปี และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 – 6 ปี ตามลำดับ และหากพิจารณารายด้าน กล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 4 ปี และ มากกว่า 6 ปี มีทัศนคติระดับดี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง 4 - 6 ปี มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี ส่วนด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี

ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่อง ความรอบรู้ในวิชาชีพ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**สมมุติฐานข้อที่ 8** ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงานมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันจากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ผู้จัดการที่สังกัดฝ่าย ต่าง ๆ มีระดับทัศนคติค่อนข้างดี โดยฝ่ายโทรศัพทภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ฝ่ายโทรศัพทนครหลวง ฝ่ายโทรศัพทภาคใต้ ฝ่ายโทรศัพทภาคตะวันออก ฝ่ายโทรศัพทภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ ฝ่ายโทรศัพทภาคกลาง ตามลำดับ และหากพิจารณารายด้าน กล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ทุกฝ่ายที่สังกัด มีทัศนคติระดับดี ส่วนด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกฝ่ายที่สังกัด มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี

ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงานกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงาน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**สมมุติฐานข้อที่ 9** ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกันมีทัศนคติต่อ ผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ทั้งผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบ และไม่เคยรับการตรวจสอบ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้จัดการที่ไม่เคยรับการตรวจสอบ เมื่อพิจารณารายด้านกล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ทั้งผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบ และไม่เคยรับการตรวจสอบ มีทัศนคติระดับดี ส่วนด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้งผู้จัดการที่เคยรับการตรวจสอบ และไม่เคยรับการตรวจสอบ มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี

ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม และ รายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

**สมมุติฐานข้อที่ 10** ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

โดยรวม ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมาก และ ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี โดยผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมาก เมื่อพิจารณารายด้านกล่าวคือ ด้านคุณสมบัติ พบว่า ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมาก และผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง มีทัศนคติระดับดี ส่วนด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมาก และผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในปานกลาง มีทัศนคติระดับค่อนข้างดี

ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่าผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้ง

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ พบว่า ผู้จัดการส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในมาก ทั้งนี้เป็นผลมาจากผู้จัดการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่เคยได้รับการ



4.4 ผู้จัดการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และด้านคุณสมบัติ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา วงศ์มนธา (2542) ซึ่งสรุปผลงานวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถเทลคอมต่อการตรวจสอบภายใน พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน เรื่องความรู้ในวิชาชีพ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก พื้นฐานการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจในงาน ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลต่างกัน

4.5 ผู้จัดการที่สำเร็จการศึกษาต่างสาขากันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และด้านคุณสมบัติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา วงศ์มนธา (2542) ซึ่งสรุปผลงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถเทลคอมต่อการตรวจสอบภายใน พบว่า สาขาที่จบการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่า ด้านการปฏิบัติงาน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ เรื่องการติดตามผลการตรวจสอบ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีผลให้ผู้จัดการที่มีสาขาที่สำเร็จการศึกษาต่างกัน มีพื้นฐานความรู้ต่างกัน จะมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในขณะที่เมื่อพิจารณาด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ไม่แตกต่างกัน

4.6 ผู้จัดการที่มีระยะเวลาทำงานใน ทศท. ต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากความก้าวหน้าในอาชีพของผู้จัดการนั้น เติบโต และพัฒนามา กับองค์กร ทำให้ตลอดระยะเวลาของการปฏิบัติงานนั้น ผู้จัดการได้รับรู้ หรือพบปะผู้ตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

4.7 ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สาเหตุมาจากผู้จัดการที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า 4 ปี กล่าวคือมีมากถึง 70% ซึ่งเป็นกลุ่มมาก จึงมีผลให้ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ตามอายุงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งใกล้เคียงกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศันสนีย์ เรืองทวี (2541) ซึ่งสรุปผลการวิเคราะห์เรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารไทย พบว่า ทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ผู้รับตรวจมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน แต่พบว่า ผู้จัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติในตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องความรู้ในวิชาชีพ แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก ประสบการณ์ของบุคคลต่างกัน ทำให้มีความรอบรู้ต่างกัน

4.8 ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงานมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน เป็นผลจากขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ ที่มีต่อการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย ไม่แตกต่างกัน จึงเป็นผลให้ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงานมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ผู้จัดการที่สังกัดต่างฝ่ายงานมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน เรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย มีความเข้มงวด กวดขัน ตลอดจนการให้คำแนะนำแตกต่างกันในแต่ละฝ่าย และการรายงานผลกา

ตรวจสอบนั้นก็มีผลต่อแต่ละฝ่ายงาน ประกอบกับบุคคลมีความแตกต่างกัน ทักษะของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันไปด้วย

4.9 ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน โดยจะพบว่าผู้จัดการที่ตอบว่าเคยได้รับการตรวจสอบ มีประมาณ 80% ซึ่งเป็นกลุ่มมาก ประกอบกับการติดต่อสื่อสารที่สม่ำเสมอ จึงมีผลให้ทัศนคติที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ผู้จัดการที่มีประสบการณ์การรับการตรวจสอบต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ ต่างกัน อาจเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่เคยได้รับการตรวจสอบ หรือจากความเชื่อเดิมที่เป็นพื้นฐานทำให้ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน เรื่องการวางแผนการตรวจสอบ แตกต่างกัน

4.10 ผู้จัดการที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในต่างกัน มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวม รายด้าน รายเรื่อง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากผู้จัดการส่วนใหญ่เคยได้รับการตรวจสอบ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้จัดการกับผู้ตรวจสอบภายใน จึงทำให้มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมากขึ้น และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา วงศ์มณฑา (2542) ซึ่งสรุปผลงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถเทลคอมต่อการตรวจสอบภายใน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1. ผู้ตรวจสอบภายใน ควรศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นผู้มีความรอบรู้ และควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเที่ยงธรรม ซึ่งทำให้สามารถแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา เป็นที่ปรึกษา แก่ผู้รับตรวจ ทั้งทำให้ผู้รับตรวจเห็นคุณค่าของการมีผู้ตรวจสอบภายใน
2. ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ด้วยมาตรฐานเดียวกัน และควรเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจได้อธิบายข้อเท็จจริงก่อนสรุปรายงานผลการตรวจสอบ ทั้งนี้เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วยกัน
3. สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยควรให้มีการอบรมพนักงานตรวจสอบภายในทุกคน ในเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรศึกษาด้านประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน ปัจจัยที่มีผลต่อการตรวจสอบภายใน หรือปัจจัยความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขันเชิงธุรกิจ ในการเปิดการค้าเสรี โทรมนาคม

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. (2538). *ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2538*. โกลิทธิ อู่สาหะ. (2541). *บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อการตรวจติดตามระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002*. กรุงเทพฯ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2544). *การควบคุมภายใน : วัตถุประสงค์ป้องกันความเสียหายและลดความสูญเสียน้อย*. กทม : สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.
- \_\_\_\_\_ . (2544). *คำแนะนำ : การนำมาตราฐานการควบคุมภายในไปใช้ในเชิงปฏิบัติ*. กทม : สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.
- คณะกรรมการ ทศท. (2543). *แนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการตรวจสอบ ทศท*.
- \_\_\_\_\_ . (2545). *แนวทางปฏิบัติของสำนักตรวจสอบภายใน ทศท*
- เจริญ เจริญวัลย์. *การตรวจสอบการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงเทพ(1984).
- \_\_\_\_\_ . (เจริญ เจริญวัลย์. *การตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงเทพ(1984).
- ณัฐพงศ์ โค้ววาสัย. (2542). *บทบาทการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ หมั่นจักร์ และศรีสง่า กรรณสุด. (2527). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ ดร. ศรีสง่า.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2541). *แนวทางการปฏิบัติตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธีรนุช วราญเดช. (2544). *ปัญหาในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : พีเอ็นการพิมพ์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ผจงศักดิ์ หมวดสง. (2538). *การศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการตรวจสอบภายในของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พรทิพา พลีสคาม. (2544). *ทัศนคติของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)*. กรุงเทพฯ
- รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. (2533). *การวัดทัศนคติเบื้องต้น*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งฤดี รัตนวิไล. (2537). *การตรวจสอบภายในของสหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลักขณา วงศ์มณฑา. (2542). *ความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มบริษัทสามารถเทลคอมต่อการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. (2534). *จิตวิทยาทัศนคติ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- คันสนีย์ เรืองกรี. (2541). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารไทย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สำนักตรวจสอบภายใน ทศท. (2545). แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน.
- สำนักวิจัยสหกิจและหลักสูตรของรัฐบาล กระทรวงการคลัง. (2544). หลักเกณฑ์และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ. กทม : กระทรวงการคลัง.
- สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2545). มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน. สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2537). การสร้างมาตรฐานในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- \_\_\_\_\_. (2538). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- \_\_\_\_\_. (2537). เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทธิเดช กอศรีพร. (2533). การวิเคราะห์การตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจไทย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (2539). โครงสร้างและหน้าที่ส่วนงาน.
- อุทุมพร(ทองอุไทย) จามรมาน. (2537). การทำวิจัยเชิงสำรวจ. กรุงเทพฯ.
- \_\_\_\_\_. (2530). แบบสอบถาม : การสร้างและการใช้. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุชิต ชัมมารักขิตานนท์. (2530). การตรวจสอบภายในของธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2543). การตรวจสอบและการควบคุมภายในด้านคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- \_\_\_\_\_. (2543). การตรวจสอบและการควบคุมภายใน : แนวคิดและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน  
สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบภายในแก่สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์ฯ และผู้สนใจในวิชาชีพตรวจสอบภายใน ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยกรอกแบบสอบถามดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ

**ส่วนที่ 3** ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการจากผู้ตรวจสอบภายใน  
สำนักตรวจสอบภายใน

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการเสนอผลการวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ทศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน**  
**สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**

---

เลขที่แบบ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน [ ] ตามข้อความที่เป็นจริงของท่าน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

[ ] 1.1 ชาย                      [ ] 1.2 หญิง

2. อายุ

[ ] 2.1 31 - 36 ปี              [ ] 2.2 37 - 42 ปี  
[ ] 2.3 43 - 48 ปี              [ ] 2.4 49 - 54 ปี  
[ ] 2.5 55 - 60 ปี

3. สถานภาพการสมรส

[ ] 3.1 โสด  
[ ] 3.2 สมรส  
[ ] 3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

[ ] 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี  
[ ] 4.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า  
[ ] 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด

[ ] 5.1 บัญชี  
[ ] 5.2 เศรษฐศาสตร์  
[ ] 5.3 วิศวกรรมศาสตร์  
[ ] 5.4 รัฐศาสตร์  
[ ] 5.5 ช่างเทคนิค  
[ ] 5.6 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร
- [ ] 6.1 1 - 10 ปี                      [ ] 6.2 11 - 20 ปี
- [ ] 6.3 21 - 30 ปี                      [ ] 6.4 31 - 40 ปี
7. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ
- [ ] 7.1 1 - 3 ปี                      [ ] 7.2 4- 6 ปี
- [ ] 7.3 7 - 9 ปี                      [ ] 7.4 มากกว่า 9 ปี
8. ฝ่ายงานที่สังกัด
- [ ] 8.1 ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวง
- [ ] 8.2 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง
- [ ] 8.3 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- [ ] 8.4 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ
- [ ] 8.5 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้
- [ ] 8.6 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออก
9. ประสบการณ์การรับการตรวจสอบ
- [ ] 9.1 เคย                      [ ] 9.2 ไม่เคย

**ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้จัดการ**

10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ งานตรวจสอบภายใน ในเรื่องต่อไปนี้อย่างไร

ความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน	ใช่	ไม่ใช่
10.1 สำนักตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระ		
10.2 วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น		
10.3 ขอบเขตของการตรวจสอบภายในสมัยใหม่ครอบคลุมทั้งการตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี และการปฏิบัติงาน		
10.4 วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีและของผู้ตรวจสอบภายในเหมือนกัน		
10.5 ผู้ตรวจสอบภายในต้องตรวจสอบตามแผนประจำปีเท่านั้น		
10.6 งานตรวจก่อนจ่ายเป็นงานของผู้ตรวจสอบภายใน		
10.7 ปัจจัยความสำเร็จของการตรวจสอบภายในส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ		
10.8 ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้วางระบบการควบคุมภายในของทุกหน่วยงานในองค์กร		

10.9 ผู้ตรวจสอบภายในต้องจบการศึกษาด้านการบัญชีเท่านั้น		
10.10 การตรวจสอบภายในช่วยให้ผู้บริหารมั่นใจว่าองค์กรมีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ		
10.11 ผู้ตรวจสอบภายในใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยเป็นแนวทาง		
10.12 หน่วยงานที่รับตรวจต้องจัดทำ/จัดเก็บเอกสารหลักฐานการดำเนินงานต่างๆ ไว้ให้เรียบร้อย และพร้อมที่จะตรวจสอบได้		

### ส่วนที่ 3 ทักษะของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน

#### 11. ท่านมีความเห็นต่อผู้ตรวจสอบภายใน-ด้านคุณสมบัติ ในระดับใด

ข้อพิจารณาด้านคุณสมบัติ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ความรู้ในวิชาชีพ</b>					
11.1 มีความรู้ ทักษะในการตรวจสอบภายใน					
11.2 มีความเข้าใจหลักการบริหารสมัยใหม่					
11.3 มีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาพื้นฐาน เช่น บัญชี การเงิน เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ฯลฯ					
11.4 มีความสามารถในการสื่อความ					
11.5 มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร					
<b>คุณสมบัติส่วนตัว</b>					
11.6 มีความเชื่อมั่นในตนเอง					
11.7 มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร					
11.8 มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
11.9 ปล่อยให้ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการตรวจสอบ					
11.10 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

11.11 ยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง					
11.12 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
11.13 มีความสามารถวินิจฉัยตัดสินปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
11.14 ใช้ข้อมูลที่ได้มาจากการตรวจสอบแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง					
11.15 มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์					

12. ท่านมีความเห็นต่อผู้ตรวจสอบภายใน-ด้านการปฏิบัติงานในระดับใด

ข้อพิจารณาด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<u>การวางแผนการตรวจสอบ</u>					
12.1 ผู้ตรวจสอบภายในมีการเตรียมการตรวจสอบมาอย่างดี					
12.2 มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบไว้ในแผนการตรวจสอบ					
12.3 มีการกำหนดช่วงเวลาที่ตรวจสอบและประมาณเวลาที่เสร็จงาน					
<u>การดำเนินการตรวจสอบ</u>					
12.4 การตรวจสอบภายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบันครอบคลุมการตรวจสอบงานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวกับการบัญชีการเงิน					
12.5 การตรวจสอบภายในในปัจจุบันเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของ ทศท. ทำให้ลดการสูญเสีย					
12.6 การตรวจสอบภายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมีการยืดหยุ่นหลักเกณฑ์บางอย่างตามความเหมาะสม					
12.7 การทำงานของผู้ตรวจสอบภายในเป็นการพยายามที่จะร่วมกันแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					

12.8 หลักฐานและกระดาษทำการต่างๆที่ผู้ตรวจสอบ ภายในใช้ในการเก็บรายละเอียดข้อมูลทางบัญชีมี ข้อมูลครบถ้วนน่าเชื่อถือ					
12.9 ผู้ตรวจสอบภายในใช้เวลาในการตรวจสอบ เหมาะสมกับปริมาณงานของเขา					
<u>การรายงานผลการตรวจสอบ</u>					
12.10 ผู้ตรวจสอบภายในไม่เปิดโอกาสให้ท่านชี้แจง ข้อเท็จจริงก่อนสรุปและรายงานผลการตรวจสอบ					
12.11 รายงานมีความชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ					
12.12 รายงานมีความทันเวลา					
12.13 ข้อเสนอแนะในรายงานสามารถปฏิบัติได้จริง					
<u>การติดตามผลการตรวจสอบ</u>					
12.14 ผู้ตรวจสอบภายในมีการติดตามผลการตรวจสอบ เป็นประจำ					
<u>การเป็นที่ปรึกษา</u>					
12.15 ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาเฉพาะเรื่องที่มี ความชำนาญ					

**ส่วนที่ 4**    **ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่ท่านต้องการจากผู้ตรวจสอบ  
ภายใน**    **สำนักตรวจสอบภายใน**

ด้านคุณสมบัติ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ด้านการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

**ระเบียบกระทรวงการคลัง**  
**ว่าด้วยการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2538**

---

โดยที่การตรวจสอบภายในเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญในการบริหารงานขององค์การเนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นการควบคุมภายในที่สำคัญอย่างหนึ่งซึ่งช่วยให้ฝ่ายบริหารเกิดความมั่นใจว่าระบบการควบคุม ที่มีอยู่นั้น มีการปฏิบัติจริงอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งช่วยค้นหาข้อบกพร่อง จุดอ่อน และพัฒนาระบบการดำเนินงานที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อให้การตรวจสอบภายในของ รัฐวิสาหกิจดำเนินการไปในแนวทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพ กระทรวงการคลังด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. ....”

ข้อ 2. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2538 เป็นต้นไป

ข้อ 3. บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี และคำสั่งอื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับข้อกำหนดในระเบียบนี้ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ 4. ในระเบียบนี้

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ

“หัวหน้ารัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า ผู้ว่าการ ผู้อำนวยการ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่น

“การตรวจสอบภายใน” หมายความว่า กิจกรรมด้านการประเมินผลอย่างอิสระที่กำหนดให้มีขึ้นภายในองค์การ เพื่อทำการตรวจสอบ วิเคราะห์ ประเมินผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์การตลอดจนให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษา รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ได้ตรวจสอบ ซึ่งถือเป็นงานบริการที่ให้แก่องค์การวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือ การช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานขององค์การสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

“ผู้ตรวจสอบภายใน” หมายความว่า พนักงานหรือลูกจ้างประจำของรัฐวิสาหกิจที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบภายในและผู้ทีหัวหน้ารัฐวิสาหกิจแต่งตั้ง

“หน่วยงานที่รับตรวจ” หมายความว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของรัฐวิสาหกิจ

ข้อ 5. ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับกับรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการยกเว้นให้ไม่ต้องปฏิบัติตามคำสั่ง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรีที่ใช้บังคับกับรัฐวิสาหกิจทั่วไป

ข้อ 6. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

(6.1) คุณวุฒิขั้นต่ำปริญญาตรี

(6.2) มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ

(6.3) มีความเข้าใจในหลักการบริหารที่ดี สามารถประเมินผลการบริหารงานได้

(6.4) มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศของกิจการ

(6.5) มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและข้อมูลต่าง ๆ

(6.6) มีความคิดริเริ่ม ช่างสังเกต และมีไหวพริบดี

(6.7) มีมนุษยสัมพันธ์ดี

(6.8) มีความสุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ข้อ 7. ผู้ตรวจสอบภายในของรัฐวิสาหกิจให้ขึ้นตรงต่อหัวหน้ารัฐวิสาหกิจ และหัวหน้าวิสาหกิจ จะมอบหมายให้ผู้อื่นควบคุมดูแลแทนไม่ได้ รวมทั้งจะแต่งตั้งให้ไปรักษาการตำแหน่งอื่นในขณะเดียวกันไม่ได้

ข้อ 8. ผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่ดังนี้

(8.1) ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่าง ๆ ด้วยเทคนิค หรือวิธีการตรวจสอบที่ยอมรับโดยทั่วไป ปริมาณมากน้อยตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ความสำคัญของเรื่องที่ตรวจสอบ วัตถุประสงค์การตรวจสอบและระยะเวลา

(8.2) การตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การบริหารงบประมาณ การบริหารการเงินและบัญชี การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน การบริหารงานและการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรีและนโยบาย

(8.3) ตรวจสอบการดูแลรักษาทรัพย์สินและการใช้ทรัพยากรทุกประเภทว่าเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด

(8.4) ประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อ(8.2)ว่าเป็นไปอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัด

(8.5) เสนอแนะวิธีหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานตามข้อ(8.2) เป็นไปอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประหยัดยิ่งขึ้น

(8.6) ประสานงานและให้ข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในด้านระเบียบปฏิบัติและการควบคุมภายใน

(8.7) ตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ รายจ่าย และสิทธิประโยชน์ที่รัฐวิสาหกิจพึงได้รับ

(8.8) เสนอแนะวิธีการป้องกันกรั่วไหล หรือ การทุจริตเกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สินต่าง ๆ ของรัฐวิสาหกิจ

(8.9) ประสานงานกับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

(8.10) ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบประจำปีที่ย่างไว้ ตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้ารัฐวิสาหกิจ

(8.11) จัดทำรายงานผลการตรวจสอบภายในเสนอตรงต่อหัวหน้ารัฐวิสาหกิจ

(8.12) ติดตามผลการตรวจสอบและการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ

ข้อ 9. ผู้ตรวจสอบภายในต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

(9.1) วางแผนการตรวจสอบ

(9.1.1) สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับตรวจ

(9.1.2) กำหนดเป้าหมายการตรวจสอบ

(9.1.3) วางแผนการตรวจสอบระยะยาวให้ครอบคลุมถึงหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงการควบคุมภายใน และลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะตรวจสอบ

(9.1.4) วางแผนการตรวจสอบประจำปีให้สอดคล้องกับแผนการตรวจสอบระยะยาวตามข้อ (9.1.3)

(9.2) มอบหมายงานตรวจสอบ ควรมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร โดยอาจจะมอบหมายเป็นคณะ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ได้

(9.3) วางแผนงานตรวจสอบ แผนงานตรวจสอบแต่ละครั้งต้องให้สอดคล้องกับแผนการตรวจสอบประจำปี

(9.3.1) สํารวจข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับตรวจโดยทั่วไปโดยเฉพาะระบบการควบคุมภายใน

(9.3.2) ประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

(9.3.3) วางแผนงานตรวจสอบ

(9.4) ดำเนินการตรวจสอบตามแผนงานตรวจสอบ

(9.5) รายงานผลการตรวจสอบ

(9.6) ติดตามผลการตรวจสอบ

ข้อ 10. ผู้ตรวจสอบภายในต้องเสนอแผนการตรวจสอบประจำปีต่อหัวหน้ารัฐวิสาหกิจเพื่อพิจารณาและอนุมัติภายในเดือนสุดท้ายของปีบัญชีการเงินของรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ และส่งแผนการตรวจสอบที่หัวหน้ารัฐวิสาหกิจอนุมัติแล้วให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจทราบด้วย พร้อมทั้งส่งสำเนาแผนการตรวจสอบให้กระทรวงการคลังและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินแห่งละ 1 ชุด ภายในสิ้นเดือนถัดไป

ข้อ 11. ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบตามข้อ 10. และ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบภายในเสนอต่อหัวหน้ารัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาหรือรับทราบแล้วแต่กรณี ตามความเหมาะสมอย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง และส่งสำเนารายงานดังกล่าวให้กรรมการของรัฐวิสาหกิจ (เป็นรายบุคคล) ทราบทันที และให้หัวหน้ารัฐวิสาหกิจรายงานให้คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจทราบ ในการประชุมคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจครั้งต่อไป และส่งสำเนารายงานผลการตรวจสอบให้กระทรวงการคลัง และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน แห่งละ 1 ชุด ภายในสิ้นเดือนถัดไป กรณีที่ตรวจพบเหตุการณ์ที่จะมีผลเสียหายต่อ รัฐวิสาหกิจให้รายงานผลการตรวจสอบทันที

ข้อ 12. หน่วยงานที่รับตรวจมีหน้าที่ดังนี้

(12.1) อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือแก่ผู้ตรวจสอบภายใน

(12.2) จัดทำเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้เรียบร้อยทันการ และพร้อมที่จะตรวจสอบได้

(12.3) เตรียมเอกสารหรือหลักฐานอื่นในการปฏิบัติงานไว้ให้ครบถ้วนและพร้อมที่จะตรวจสอบได้

(12.4) ชี้แจงและตอบข้อซักถามต่าง ๆ พร้อมทั้งหาข้อมูลเพิ่มเติมให้ผู้ตรวจสอบภายใน

(12.5) ปฏิบัติตามข้อทักท้วง และข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในในเรื่องต่าง ๆ

ข้อ 13. หัวหน้ารัฐวิสาหกิจจะพิจารณาสั่งการให้ผู้ตรวจสอบภายในตรวจสอบนอกเหนือจากแผนการตรวจสอบที่อนุมัติแล้วได้ตามควรแก่กรณี เว้นแต่งานที่มีลักษณะดังนี้

(13.1) งานตรวจก่อนจ่าย

(13.2) งานประจำ

(13.3) กรรมการในคณะกรรมการต่าง ๆ ยกเว้นกรรมการอื่นที่หัวหน้ารัฐวิสาหกิจเห็นสมควร ซึ่งไม่ทำให้ผู้ตรวจสอบภายในขาดความเป็นอิสระ

ข้อ 14. หัวหน้ารัฐวิสาหกิจต้องให้ผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระทั้งในการปฏิบัติงาน และการเสนอความเห็น

ข้อ 15. กรณีที่รัฐวิสาหกิจมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้กระทรวงการคลังเป็นผู้วินิจฉัย และกรณีที่รัฐวิสาหกิจไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดในระเบียบนี้ให้ขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

ข้อ 16. ให้ปลัดกระทรวงการคลังเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2538

(นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์)  
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

## แนวปฏิบัติของสำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (Internal Audit Charter of Telephone Organization of Thailand)

นโยบายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ในการจัดตั้งสำนักตรวจสอบภายใน คือให้มีความเป็นอิสระในการตรวจสอบและประเมินผลกิจกรรมต่าง ๆ ภายใน ทศท. เพื่อให้บริการต่อ ฝ่ายบริหารรวมถึงการนำเสนอผลการตรวจสอบ ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะต่อฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของ ทศท. มีความเข้าใจถึง วัตถุประสงค์ ขอบเขตและความรับผิดชอบ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ ของสำนักตรวจสอบภายใน จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ดังนี้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ ทศท. โดยช่วยฝ่ายบริหารในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติงานการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด
2. เพื่อให้ฝ่ายบริหารเกิดความมั่นใจว่า ทศท. มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีระบบข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีการดูแลรักษาทรัพย์สินที่ดี มีการปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน กฎหมาย ข้อบังคับ สัญญา และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน ทศท. ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของ ทศท.

### ขอบเขตและความรับผิดชอบ

ขอบเขตของการตรวจสอบภายในหมายถึงการตรวจสอบ การประเมินความเพียงพอและความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน และคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่เชื่อถือได้ซึ่งนำไปสู่ขอบเขตความรับผิดชอบในการตรวจสอบ ประกอบด้วย

1. นำเสนอแผนการตรวจสอบประจำปีแก่คณะกรรมการตรวจสอบ และผู้บริหารสูงสุดเพื่อพิจารณาอนุมัติ
2. สอบทานประเมินความเพียงพอและความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ประเมินความเสี่ยงและมาตรการป้องกันการทุจริตเกี่ยวกับการเงินและทรัพย์สิน
3. สอบทานความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลและรายงานทางการเงิน ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูลในงบการเงินให้เป็นไปอย่างถูกต้องและโปร่งใส
4. สอบทานและประเมินการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ว่าเป็นไปโดยประหยัดและมีประสิทธิภาพ รวมถึงสอบทานวิธีการควบคุมดูแลรักษาทรัพย์สิน และทดสอบว่าทรัพย์สินนั้นมีอยู่จริง
5. สอบทานระบบงานต่าง ๆ ที่สร้างขึ้นไว้ใช้งานรวมถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน และการรายงานเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้สอดคล้องกับนโยบาย แผนงาน วิธีปฏิบัติงาน กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับ
6. สอบทานความเชื่อถือได้ของระบบข้อมูลสารสนเทศทางการเงินและบัญชี การปฏิบัติงาน มาตรการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

7. รายงานผลการตรวจสอบ ประเด็นปัญหา ข้อบกพร่องที่ตรวจพบที่มีนัยสำคัญ และข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งติดตามผลสั่งการของผู้บริหาร

### อำนาจหน้าที่

เพื่อช่วยให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้ ให้สำนักตรวจสอบภายในมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ของสำนักตรวจสอบภายในอยู่ภายใต้กรอบนโยบายที่กำหนด โดยคณะกรรมการ ทศท. คณะกรรมการตรวจสอบ และผู้บริหารสูงสุดของ ทศท.
2. สำนักตรวจสอบภายในต้องวางตัวเป็นกลาง ความเป็นอิสระ
3. สำนักตรวจสอบภายในมีอิสระ และอำนาจเต็มที่ไม่จำกัดในการเข้าตรวจสอบทุกพื้นที่ขององค์กร ตลอดเวลาตามที่เห็นสมควร รวมทั้งตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในด้านการปฏิบัติการการเงิน สินทรัพย์ ข้อมูลบุคคล และอื่น ๆ โดยผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรับผิดชอบในการรักษาความลับของข้อมูลที่ได้ตรวจสอบด้วย
4. ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพของการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณของวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ที่กำหนดโดยสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย
5. สำนักตรวจสอบภายในต้องเสนอรายงานต่อผู้บริหารสูงสุด คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการ ทศท. เกี่ยวกับ
  - กลยุทธ์ที่ใช้ในการตรวจสอบและแผนงานมีความเพียงพอและเหมาะสม
  - กิจกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากผลการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
  - การประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายนอกเพื่อให้งานตรวจสอบครอบคลุมงานที่จำเป็น และหลีกเลี่ยงการทำงานที่ซ้ำซ้อน
6. การปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในไม่ได้ลดความรับผิดชอบของฝ่ายอื่น ๆ ในการที่จะกำหนดการควบคุมภายในและการดำเนินงานให้เหมาะสม ซึ่งหมายรวมถึงความรับผิดชอบในการประเมินความมีประสิทธิภาพของระบบงานและความเพียงพอของระบบควบคุมภายใน
7. การให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับการควบคุมภายในและระบบงานอื่น ๆ ในส่วนที่เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักตรวจสอบภายใน แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

### ความสัมพันธ์กับผู้สอบบัญชี

เนื่องด้วยงานของผู้ตรวจสอบภายใน มุ่งเน้นในเรื่อง การประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ประสิทธิภาพ และความประหยัดในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของ ทศท. เพื่อลดการสูญเสีย รั่วไหล ส่วนงานของผู้สอบบัญชี มุ่งเน้นการตรวจสอบ เพื่อให้ความเห็นถึงความน่าเชื่อถือของงบการเงินประจำปี ทั้งนี้ งานทั้งสองเป็นงานที่มีลักษณะที่จะต้องประสานกัน เกื้อกูลกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้แต่ละฝ่ายสามารถปฏิบัติงานลุล่วงไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

### หน่วยงานผู้รับการตรวจสอบ

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. ให้ความร่วมมือแก่ผู้ตรวจสอบภายในและอำนวยความสะดวกตามสมควร
2. จัดทำเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดและพร้อมที่จะให้ตรวจสอบได้
3. ชี้แจงและตอบข้อซักถามต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดหาข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบให้ผู้ตรวจสอบภายใน

(มติคณะกรรมการ ทศท. เห็นชอบ แนวทางปฏิบัติของสำนักตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 8 ก.พ. 2545)

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

### รายชื่อ

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์  
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ  
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง  
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางทัศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ
วันเดือนปีเกิด	11 พฤษภาคม 2505
สถานที่เกิด	อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	21/305 หมู่ 12 หมู่บ้านถาวรนิเวศน์ 1 แขวงบางนา เขตบางนา กทม. 10260
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักตรวจสอบภายใน 8
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (บัญชี) วิทยาเขตพัฒนศึกษาพระนคร
พ.ศ. 2526	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (บัญชี) วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ
พ.ศ. 2530	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ