

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นางเสาวรภย์ ธรรมานุรักษ์กุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นเป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

657.458

ส 943 ท

ร.3

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

นางเสาวรภย์ ธรรมานุรักษ์กุล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2545

h 152060

22 ต.ค. 2545

เสาวรภัย ธรรมานุรักษ์กุล. (2545). ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อ.ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ
สายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้านคือ 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวมและใน 6 เรื่องคือ 2.1) การวางแผน
การตรวจสอบ 2.2) การตรวจสอบและการประเมินผล 2.3) การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและ
พนักงานผู้รับการตรวจสอบ 2.4) การรายงานผลการตรวจสอบ 2.5) การติดตามผลการตรวจสอบ และ
2.6) การเป็นที่ปรึกษา และ 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการ
ตรวจสอบ โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวและการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน รวมทั้งศึกษาปัญหา อุปสรรค และ
ข้อเสนอแนะ อันเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของสาย
งานตรวจสอบ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสาขาในเขต
กรุงเทพมหานคร จำนวน 356 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่าที การวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้ Least Significant Difference (LSD) การ
วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Window Version
10.

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคาร
ทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านคือ 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ 2) ด้านคุณภาพ
ของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในโดยรวมและในทั้ง 6 เรื่อง และ 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน
ตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคาร
ทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ และ 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจ
สอบภายในโดยรวมและในทั้ง 6 เรื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่า 3) ด้าน
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ
0.01 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สอดคล้องกับ
สมมุติฐานที่ตั้งไว้ และหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ 2.1) การวางแผน
การตรวจสอบ 2.2) การตรวจสอบและการประเมินผล 2.3) การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและ
พนักงานผู้รับการตรวจสอบ 2.5) การติดตามผลการตรวจสอบ และ 2.6) การเป็นที่ปรึกษา แตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แต่พบว่า 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวม แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน 2.4) การรายงานผลการตรวจสอบ

4. พนักงานที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาการทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านคือ 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในโดยรวมและในทั้ง 6 เรื่อง และ 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหาก
พิจารณาเป็นรายด้านคือ 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ และ 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบ
ภายในโดยรวมและในทั้ง 6 เรื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่า 3) ด้าน
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. พนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณาเป็นรายด้านคือ 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวม และในเรื่อง 2.1) การวางแผนการตรวจสอบ 2.2) การตรวจสอบและการประเมินผล 2.3) การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ 2.4) การรายงานผลการตรวจสอบ และ 2.5) การติดตามผลการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่าในเรื่อง 2.6) การเป็นที่ปรึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหาก
พิจารณาเป็นรายด้านคือ 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ภายในโดยรวมและในเรื่อง 2.2) การตรวจสอบและการประเมินผล 2.3) การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ 2.4) การรายงานผลการตรวจสอบ 2.5) การติดตามผลการตรวจสอบ และ 2.6) การเป็นที่ปรึกษา และ 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่าในเรื่อง 2.1) การวางแผนการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

10. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันมีทัศนคติการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และหากพิจารณาเป็นรายด้านคือ 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ และ 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวมและในทั้ง 6 เรื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่า 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

11. พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหากพิจารณาเป็นรายด้านคือ 1) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบภายใน และ 2) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวมและทั้ง 6 เรื่อง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่า 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

12. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เสนอแนะว่าพนักงานตรวจสอบควรมีส่วนผลักดันให้มีการยกเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขระเบียบวิธีปฏิบัติที่พนักงานสาขาไม่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยหาวิธีการป้องกันความเสี่ยงในวิธีอื่นๆ แทน คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคือมีความคิดเห็นว่าพนักงานตรวจสอบควรยืดหยุ่นในการเขียนรายงานผลการตรวจสอบ กรณีที่มีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องแต่ไม่ร้ายแรงหรือไม่มีเจตนาทุจริตหรือได้รับการแก้ไขแล้วไม่ควรบันทึกในรายงานฯ รวมทั้งกรณีสาขามีการปฏิบัติงานที่ดีควรมีคำชมเชย คิดเป็นร้อยละ 21.95 และพนักงานตรวจสอบควรมีแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 14.63

**EMPLOYEES' ATTITUDES TOWARDS INTERNAL AUDITING OF THE AUDIT LINE OF
THE THAI MILITARY BANK PUBLIC COMPANY LIMITED**

AN ABSTRACT

BY

MRS. SAVAROPE TUNMANURUXKUL

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University**

October 2002

Savarope Tunmanuruxkul 2002: *Employees' Attitudes toward Internal Auditing of the Audit Line of the Thai Military Bank Public Company Limited*. Master Project of Business Administration (Management), Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Dr. Apiruth Tangkrachang.

The purpose of this research is to study the employees' attitudes toward the internal auditing of audit line in three aspects: 1) **potential of auditors**, 2) **quality of internal auditing including 6 items: 2.1) planning for auditing, 2.2) auditing and assessment, 2.3) communication, 2.4) reporting, 2.5) follow-up and 2.6) consultation** and 3) **relationship between auditors and auditees**. The sample group providing data is grouped by different personal data and levels of perception of the internal auditing. Moreover, this research is also aimed to study the problems concerning internal auditing and to collect employees' suggestions, which might be useful in improving the quality of internal auditing of audit line in the future.

The sample size is 356 employees of the Thai Military Bank working at branches in Bangkok Metropolitan area. The questionnaires are constructed and used as a tool to collect data. Data are analyzed by using SPSS/FW package software. Statistical tools are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (f-test) at the significant level of 0.05. Least significant different (LSD) will be use in case there is much statistical variance.

The results of this research are:

1. Among employees of different genders, their attitudes toward the three aspects, considered altogether on the whole, as well as, separately, show no statistically significant difference level at 0.05.

2. Among employees of different ages, their attitudes toward the three aspects on the whole show no statistically significant difference level at 0.05. However, when considering each aspect separately, there is no statistically significant difference in aspects 1) potential of auditors and in all items of aspect 2) quality of internal auditing, and there is statistically significant difference level at 0.01 in aspect 3) relationship between auditors and auditees as hypothesized.

3. Among employees with different educational levels, their attitudes toward the three aspects on the whole show statistically significant difference level at 0.05. When considering each aspect separately, there is no statistically significant difference in aspect 1) potential of auditors, and in 5 items of quality of internal auditing: 2.1) planning for auditing, 2.2) auditing and assessment, 2.3) communication, 2.5) follow-up and 2.6) consultation and there is statistically significant difference level at 0.05 in aspect 2) quality of internal auditing, and 0.01 in aspect 3) relationship between auditors and auditees as hypothesized.

4. Among employees graduated in different fields of study, their attitudes toward the three aspects, considered altogether on the whole, as well as, separately, show no statistically significant difference level at 0.05.

5. Among employees with different salaries, their attitudes toward the three aspects on the whole show no statistically significant difference level at 0.05. When considering each aspect

separately, there is no statistically significant difference level at 0.05 in aspects 1) potential of auditors and in all items of aspect 2) quality of internal auditing, and there is statistically significant difference level at 0.01 in aspect 3) relationship between auditors and auditees as hypothesized.

6. Among employees with different employee levels, their attitudes toward the three aspects on the whole show no statistically significant difference level at 0.05. However, when considering each aspect separately, there is statistically significant difference in aspects 1) potential of auditors and in all items of aspect 2) quality of internal auditing, and there is statistically significant difference level at 0.01 in aspect 3) relationship between auditors and auditees as hypothesized.

7. Among employees with different positions, their attitudes toward the three aspects on the whole show no statistically significant difference level at 0.05. When considering each aspect separately, there is no statistically significant difference level at 0.05 in aspects 1) potential of auditors and in all items of aspect 2) quality of internal auditing, and there is statistically significant difference level at 0.01 in aspect 3) relationship between auditors and auditees as hypothesized.

8. Among employees with different work experiences in the bank, their attitudes toward the three aspects on the whole show no statistically significant difference level at 0.05. When considering each aspect separately, there is no statistically significant difference level at 0.05 in aspect 1) potential of auditors. As for aspect 2) quality of internal auditing, there is no statistically significant difference in all items, except for the topic of consultation, there is statistically significant difference level at 0.05 as hypothesized. In aspect 3) relationship between auditors and auditees, there is statistically significant difference level at 0.01 as hypothesized.

9. Among employees from different departments, their attitudes toward the three aspects considered altogether on the whole, as well as, considered separately, show no statistically significant difference level at 0.05. Except for the items of planning for auditing, there is statistically significant difference level at 0.05 as hypothesized.

10. Among employees with different experiences of being audited, their attitudes toward the three aspects on the whole show statistically significant difference level at 0.05 as hypothesized. When considering each aspect separately, there is no statistically significant difference level at 0.05 in aspects 1) potential of auditors and in all items of aspect 2) quality of internal auditing, and there is statistically significant difference level at 0.05 in aspect 3) relationship between auditors and auditees as hypothesized.

11. Among employees with different perceptions of internal auditing, their attitudes toward the three aspects on the whole show no statistically significant difference level at 0.05. When considering each aspect separately, there is no statistically significant difference level at 0.05 in aspects 1) potential of auditors and in all items of aspect 2) quality of internal auditing, and there is statistically significant difference level at 0.05 in aspect 3) relationship between auditors and auditees as hypothesized.

12. Problems and suggestions: 41.46% of the sample group agrees that internal auditors should contribute in abolishing or changing the rules or regulations, which are impractical. 21.95%

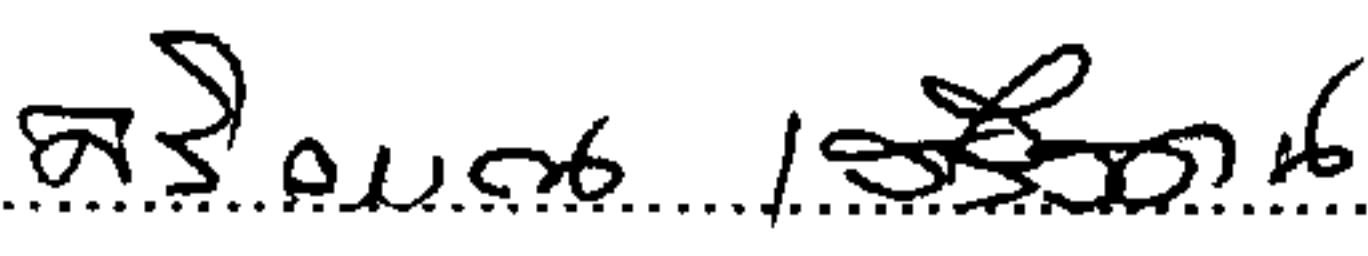
thinks internal auditors should be flexible when writing reports—that is minor mistakes or those already corrected should not be reported and compliments for branches with distinguish performances should be included. And 14.63% suggests internal auditors should work with the same standard.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

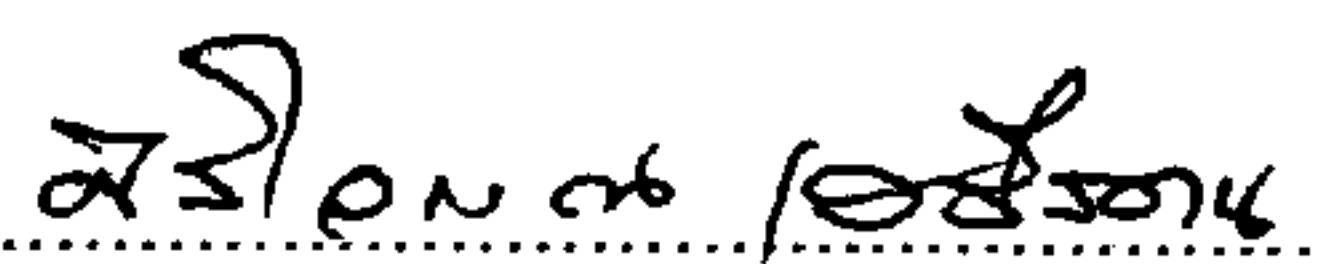

.....
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจาง)

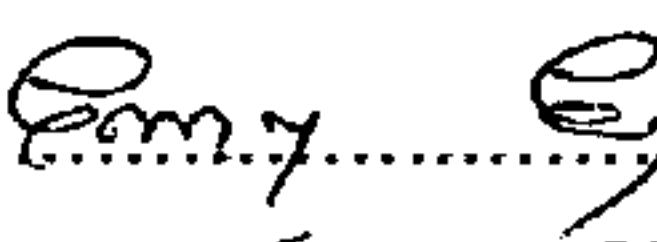
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

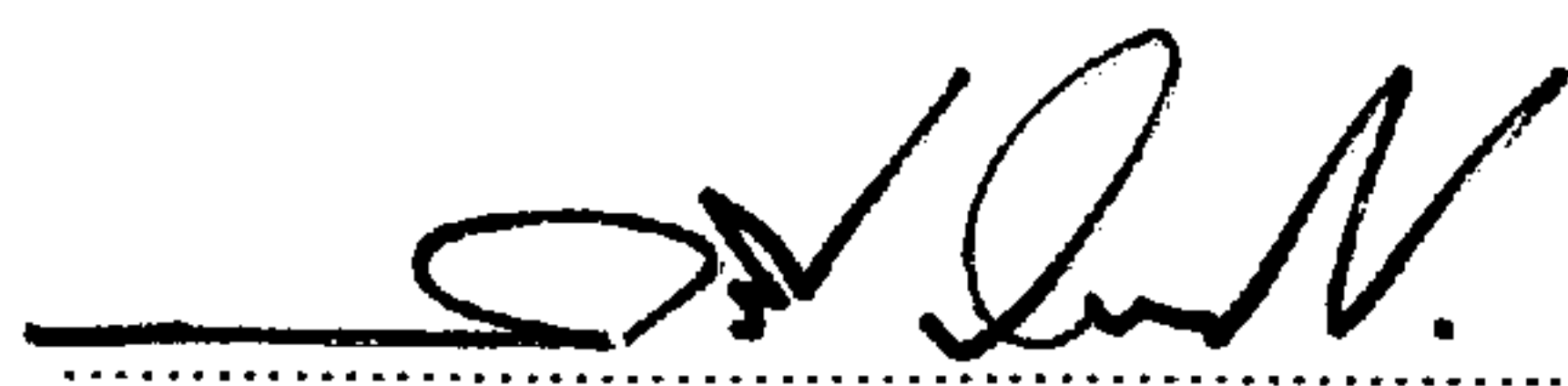
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจาง)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)
วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ.2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี เนื่องจากความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุงและช่วยเหลือในทุกๆ ด้านนับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างมาก ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดดา แห่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คุณอนันต์ สันติชีวะเสถียร ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ คุณไพฑูรย์ วีระศุทธากร ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบทั่วไป และคุณจิระพันธ์ พันธุ์คงชื่น ผู้จัดการฝ่ายตรวจสอบสารสนเทศ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะอาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณะอาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานสาขาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ และญาติๆ ทั้งหลายที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจมาโดยตลอดและทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นพยายามจนประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และทุกคนในครอบครัว ที่ให้การอบรมเลี้ยงดูและสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นคนดี มีมานะ ขยันและอดทน ตลอดจนคอยให้กำลังใจและคำแนะนำที่ดีมีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ดี

เสาวรภย์ ธรรมานุรักษ์กุล

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
	สมมุติฐานในการวิจัย	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	9
	แนวคิดเรื่องการเรียนรู้	16
	แนวคิดเรื่องการพัฒนาศักยภาพมนุษย์	18
	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคลในองค์กร	20
	ประวัติและความเป็นมาของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	21
	แนวคิดเรื่องการตรวจสอบภายใน (Internal Audit)	22
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3	วิธีดำเนินการวิจัย	33
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	33
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	36
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการค้นคว้า	117
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	121
	อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า	127
	ข้อเสนอแนะ	135

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป	136
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก	140
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	141
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม	149
ประวัติย่อผู้วิจัย	151

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด และประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ...	45
2 ผลการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม	50
3 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร	51
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ คุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	52
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	53
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายเรื่องใน 6 เรื่อง ได้แก่ การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบและการเป็นที่ปรึกษา	54
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	57
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	58
9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ	60
10 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	63
12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	65
13 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน	66
14 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม	68
15 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านคุณภาพของ - การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	68
16 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ	69
17 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	70
18 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา	71
19 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน	73
20 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอัตราเงินเดือน	75
21 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน	77
22 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	78

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 คำเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับพนักงาน	80
24 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน	82
25 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	83
26 คำเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน	85
27 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน	88
28 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	90
29 คำเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทการดำเนินงานในธนาคาร	92
30 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีประเภทการดำเนินงานในธนาคารแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน	94
31 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประเภทการดำเนินงานในธนาคารแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการเป็นที่ปรึกษา	95
32 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประเภทการดำเนินงานในธนาคารแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	96
33 คำเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	98
34 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน	102

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน กับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการวางแผน การตรวจสอบ	104
36 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มี ต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ	106
37 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน	108
38 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับ การตรวจสอบแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงาน ตรวจสอบโดยรวม	109
39 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับ การตรวจสอบแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงาน ตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการ ตรวจสอบ	110
40 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มี ต่อการตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน..	111
41 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบแตกต่างกัน มี ทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน	113
42 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับ การตรวจสอบแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงาน ตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการ ตรวจสอบ	114
43 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ สายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)	116

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเป็นองค์กรที่มีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจ สามารถสะท้อนถึงความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวทางการเงินของประเทศได้ เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญทางการเงินในการสนับสนุนนโยบายทางการเงินการคลังของรัฐบาล และมีส่วนผลักดันความสำเร็จทางธุรกิจในภาคเอกชน ดังนั้นสถาบันการเงินโดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์จึงต้องได้รับการควบคุมดูแลเข้มงวดเป็นพิเศษจากทางการเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายที่อาจมีผลต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม

ธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์โดยตรงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้มุ่งเน้นให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งมีระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมมีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเพื่อสอดคล้องดูแลการปฏิบัติงานภายในธนาคารนอกเหนือจากการกำกับดูแลโดยธนาคารแห่งประเทศไทย (หนังสือจากธนาคารแห่งประเทศไทย. ที่ ธปท.สนส.(21)ว.2258/2544 ลว.15 ธ.ค.44)

การตรวจสอบภายใน (Internal Audit) เป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุมภายใน (Internal Control System) โดยเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายจัดการและผู้บริหารระดับสูงที่ใช้ในการควบคุมสอดคล้องดูแลการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีรายงานทางการเงินที่เชื่อถือได้ และมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ขององค์กร (จากเกณฑ์ของ Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission: COSO) โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การตรวจสอบภายในมีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเสริมสร้างความมั่นคงขององค์กรโดยรวม แต่การทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการตรวจสอบภายในเป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะสำหรับพนักงานภายในองค์กรเนื่องจากยังคงไม่ต้อนรับงานของหน่วยงานการตรวจสอบภายในด้วยหัวใจที่เปิดกว้าง (เจริญ เฉษฐาวลย์. 2542:26) ซึ่งความคิดเหล่านี้ได้ถ่ายทอดต่อๆ กันมาทำให้เกิดความอคติ และเป็นที่มาของความไม่พอใจซึ่งกันและกันจนยากที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบได้ สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อคุณภาพของกระบวนการตรวจสอบที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้การพยายามมีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรคือธนาคารไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ปัจจุบันนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแนวทางการตรวจสอบธนาคารพาณิชย์ในแนวใหม่คือการตรวจสอบตามฐานความเสี่ยง (Risk-based Internal Audit) โดยมุ่งเน้นการประเมินระดับความเสี่ยง (Risk Assessment) และคุณภาพการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ซึ่งเป็นการตรวจสอบอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ดังนั้นธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องทำการปรับเปลี่ยนบทบาทและกระบวนการตรวจสอบภายในของธนาคารให้สอดคล้องกับแนวทางของธนาคารแห่งประเทศไทย สาระสำคัญคืองานตรวจสอบภายในต้องเปลี่ยนจากการเน้นเพียงการตรวจสอบด้านการเงิน (Financial Audit) และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของทางการ (Compliance Audit) เป็นการตรวจสอบและประเมิน Operation Risk การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์และ

ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นเชิงรุก (Proactive) วางแผนเชิงรุกเพื่อทราบความเสี่ยงโดยรวม และให้ความช่วยเหลือ หรือเสนอให้ธนาคารมีระบบการควบคุม มีระบบสัญญาณเตือนภัย และนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดระบบควบคุมภายในที่ดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีส่วนสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับหน่วยงานและองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (อุดมทรัพย์ เตชะกำพุช. 2543)

ธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายในประเทศไทยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี ทุกธนาคารมีแนวทางการดำเนินงานที่แตกต่างกันออกไป ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีความได้เปรียบ เนื่องจากฐานะทางการเงินที่เพียงพอ ทำให้สามารถพัฒนาระบบงานและคุณภาพของบุคลากรได้ในระดับที่น่าพอใจ ส่วนธนาคารขนาดเล็กที่มีการเข้าควบกิจการโดยธนาคารต่างประเทศมีการให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงเป็นอย่างมาก มีการให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานโดยผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการตรวจสอบภายในตามฐานความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยงที่ทันสมัย รวมทั้งมีบุคลากรที่มีความพร้อมในการปรับตัวและรับรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา สำหรับธนาคารขนาดกลางนอกจากต้องฟันฝ่าวิกฤติทางเศรษฐกิจมาอย่างสาหัสแล้ว ยังต้องได้รับการพัฒนาบุคลากรอีกอย่างมาก แต่ท่ามกลางสภาวะการณดังกล่าว ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารขนาดกลางที่เป็นหนึ่งในจำนวนธนาคารพาณิชย์สัญชาติไทยที่ยังคงเหลืออยู่ไม่มากนักในปัจจุบันจนได้รับรางวัลบรรษัทภิบาลแห่งปี พ.ศ. 2544 (Good Corporate Governance Award 2000) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยเห็นว่าน่าสนใจในกระบวนการบริหาร การจัดการ และระบบการควบคุมภายในของธนาคารมาก

จากประวัติการดำเนินงานที่ผ่านมายาวนานกว่า 44 ปี ธนาคารได้ฝ่าฟันอุปสรรค ภาวะการแข่งขัน และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างมากมาโดยตลอด จากการถือกำเนิดมาจากธนาคารที่ตั้งขึ้นเพียงเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินและเป็นสวัสดิการให้แก่ข้าราชการทหารและครอบครัว โดยการรวบรวมเงินนอกงบประมาณแผ่นดินของทหารที่กระจัดกระจายอยู่ตามแหล่งต่างๆ เข้าด้วยกัน จนเข้าสู่ธนาคารพาณิชย์อย่างเต็มตัวและเป็นบริษัทมหาชนในเวลาต่อมา ทั้งนี้ ธนาคารมุ่งเน้นการบริหารงานแบบบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance) และมีแนวการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ในการกำกับดูแลองค์กร เน้นความรับผิดชอบต่องานด้านซึ่งได้ชื่อว่าเป็นผู้รับประโยชน์ร่วม มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ มีการแบ่งแยกภาระหน้าที่และความรับผิดชอบตามสายงานอย่างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) ซึ่งตั้งขึ้นตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหาร (Management Oversight) รวมทั้งมีสายงานตรวจสอบ (Audit Line) ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่ตรวจสอบกิจการและสินทรัพย์ตลอดจนระบบการควบคุมภายในขององค์กร ซึ่งในส่วนนี้มีความสำคัญต่อระบบของธนาคารเป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจึงเลือก ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในการศึกษาวิจัยถึงทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการตรวจสอบภายในของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยและเป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งเพื่อการพัฒนาความรู้ความชำนาญและศักยภาพของพนักงานตรวจสอบเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของลูกค้าภายในองค์กรคือ หน่วยงานภายในทั่วทั้งธนาคาร โดยมีส่วนช่วยเหลือแก่พนักงานทุกระดับให้สามารถปฏิบัติงานของตนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ และการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ อันเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานผู้รับการตรวจสอบ พัฒนาขีดความสามารถของพนักงานตรวจสอบ ซึ่งมีผลต่อทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายใน รวมทั้งเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารของสายงานตรวจสอบในการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ทั้งนี้ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม และเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาที่วิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งทำการศึกษาวิจัยเฉพาะทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยแยกการศึกษาออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 2.1 การวางแผนการตรวจสอบ
 - 2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล
 - 2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ
 - 2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ
 - 2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ
 - 2.6 การเป็นที่ปรึกษา

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,884 คน (ที่มา: ฝ่ายการพนักงาน, ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ข้อมูล ณ 31 ธ.ค.44)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543) โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดร้อยละ 0.5 และต้องการความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน

เนื่องจากประชากรมีลักษณะเฉพาะเจาะจงและทราบจำนวนที่แน่ชัด จึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างโดยแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) กลุ่มตัวอย่างตามโครงสร้างของสายงานสาขา ซึ่งจำแนกออกเป็น 15 HUB (สำนักงานภาค/เขต) เลือกสุ่มตัวอย่าง HUB (สำนักงานภาค/เขต) ที่ต้องการแบบตามจุดมุ่งหมาย (Purposive Sampling) โดยเลือก HUB (สำนักงานภาค/เขต) ขนาดใหญ่ 7 อันดับแรก เพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรทั้งหมด ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่เพียงพอจะทำการสุ่มตัวอย่างเพิ่มใน HUB ที่มีขนาดเป็นอันดับรองลงมา

2. สุ่มตัวอย่างพนักงานจากสาขาใน HUB (สำนักงานภาค/เขต) ที่ถูกเลือกทั้ง 7 แห่งแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิพนักงานสาขาตามระดับพนักงาน

การสุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นการสุ่มตัวอย่างที่แต่ละหน่วยในตัวอย่างในประชากรมีโอกาสที่จะได้รับการเลือก และจะสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้ค่อนข้างสมบูรณ์รวมทั้งให้ผลลัพธ์ที่ไม่เอนเอียง (Unbiased) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 205-212)

ตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาวิจัยตัวแปร ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น ดังนี้

1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

- 1.1.4 สาขาวิชาที่จบการศึกษา
- 1.1.5 อัตราเงินเดือน
- 1.1.6 ระดับพนักงาน
- 1.1.7 ตำแหน่งงาน
- 1.1.8 ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร
- 1.1.9 หน่วยงานที่สังกัด
- 1.1.10 ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

1.2 การรับรู้ในการตรวจสอบภายใน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้าน

- 2.1 ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ
- 2.2 คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในด้านต่างๆ ดังนี้
 - 2.2.1 การวางแผนการตรวจสอบ
 - 2.2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล
 - 2.2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ
 - 2.2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ
 - 2.2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ
 - 2.2.6 การเป็นพี่เลี้ยง

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ในกรณีนี้จะเป็นการวัดระดับของความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบภายในและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

2. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

3. พนักงานตรวจสอบ หมายถึง พนักงานตรวจสอบภายใน สังกัดสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลเพื่อการสนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้การช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของธนาคารให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม พร้อมทั้งมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานภายในองค์กร (ที่มา: ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) กฎบัตรของสายงานตรวจสอบ : Audit Charter)

4. พนักงานผู้รับการตรวจสอบ หมายถึง พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่สาขาที่ตนสังกัดอยู่ได้รับการเข้าตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบจากสายงานตรวจสอบ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงเฉพาะพนักงานที่สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

5. HUB (สำนักงานภาค/เขตธุรกิจ) หมายถึง สำนักงานศูนย์กลางที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของสาขาของธนาคารในความรับผิดชอบ มีสถานภาพเป็นสำนักงานภาคธุรกิจถ้ามีจำนวนสาขาในความรับผิดชอบมาก และเป็นสำนักงานเขตธุรกิจถ้าจำนวนสาขาน้อย

6. การตรวจสอบภายใน หมายถึง กระบวนการควบคุมภายในของผู้บริหาร เพื่อทำการประเมินประสิทธิภาพของมาตรการควบคุมภายในอย่างอิสระ โดยถูกจัดให้มีขึ้นในธนาคารเพื่อช่วยให้พนักงานในทุกระดับปฏิบัติงานในธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลตามวัตถุประสงค์ ซึ่งกรณีนี้หมายถึงสายงานตรวจสอบของธนาคารซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายตรวจสอบทั่วไปและฝ่ายตรวจสอบสารสนเทศ

7. การสร้างคุณค่าเพิ่ม (Add Value) หมายถึง การที่องค์กรจัดตั้งขึ้นเพื่อสร้างคุณค่าหรือผลประโยชน์ให้กับกลุ่มของผู้มีผลประโยชน์ร่วมอันได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า ฯลฯ ซึ่งคุณค่าเพิ่มเกิดจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของตนอยู่ตลอดเวลา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มที่เพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ซึ่งการตรวจสอบเป็นกระบวนการที่จะทำให้มองเห็นการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และทำหน้าที่ช่วยให้เกิดการปรับปรุงที่ดีขึ้นเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ด้วยการให้คำปรึกษา แนะนำหรือการเขียนรายงานผลการตรวจสอบเสนอฝ่ายจัดการอย่างเหมาะสม

8. การควบคุมภายใน (Internal Control) หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารนำมาใช้ภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หลัก คือ ความเชื่อถือและถูกต้องของข้อมูล การปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน วิธีการ กฎหมาย กฎข้อบังคับ และสัญญา การดูแลทรัพย์สิน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและประหยัด รวมทั้งการประสมผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินงานและแผนงานที่ได้กำหนดไว้

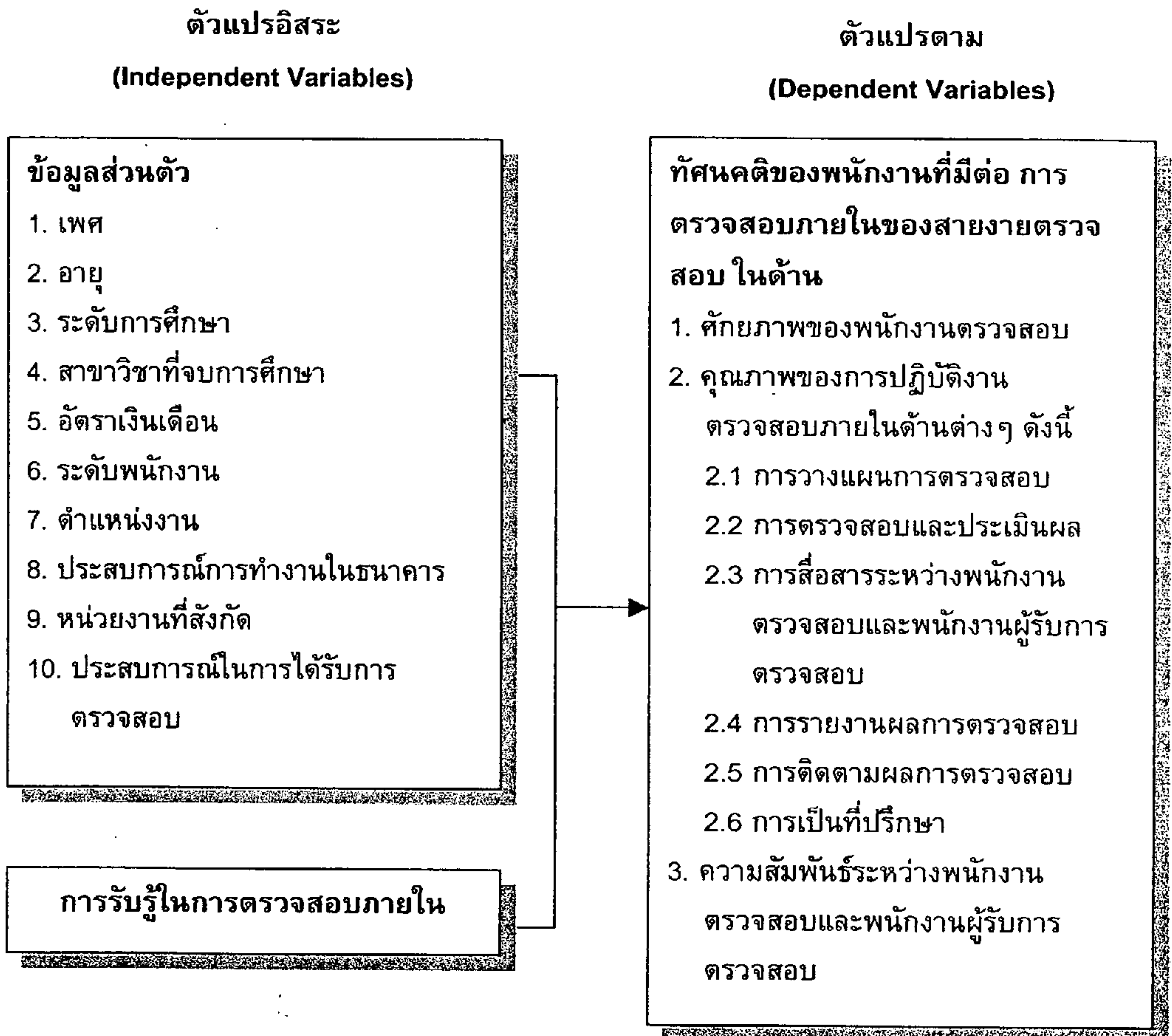
9. การรับรู้ในการตรวจสอบภายใน หมายถึง การที่พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทั้งตนเอง หน่วยงานที่สังกัด และองค์กร

10. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานตรวจสอบภายในที่เอื้อประโยชน์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบให้เกิดประสิทธิภาพ เหมาะสม และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึงจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายในซึ่งถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้ที่ประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายในด้วย

11. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในด้านการวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและประเมินผล การสื่อสารระหว่างกัน การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา

12. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ หมายถึง ทิศนคติของพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบที่มีต่อลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกันกับพนักงานตรวจสอบ หรือสายงานตรวจสอบโดยรวม

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



สมมุติฐานในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ กำหนดสมมุติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
8. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
9. พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
10. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันมีทัศนคติการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
11. พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์
- 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคลในองค์กร

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 2.2 ประวัติและความเป็นมาของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.3 แนวคิดเรื่องการตรวจสอบภายใน (Internal Audit)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติเป็นนามธรรมที่มีผู้ให้คำจำกัดความไว้มากมายถึงความหมายที่เป็นผลที่ทำให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมใดๆ ในสภาพการของโต้ตอบและแสดงออกถึงการตอบสนองของบุคคลที่ต่อสิ่งใดๆ ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับความนึกคิดหรือความรู้สึกของจิตใจ หรือสิ่งกระตุ้นให้เกิดความคิดที่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่งได้ รวมทั้งอาจแสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นหรือพฤติกรรมอื่นๆ จะเห็นว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจอย่างมากจากบุคคลทุกวงการ เนื่องจากสามารถช่วยให้เข้าใจเรื่องต่างๆ อันเป็นเหตุให้เกิดการกระทำ ดังนั้นจึงมีผู้ศึกษาและสรุปแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในประเด็นต่างๆ กัน ดังต่อไปนี้

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานคือ แบบอย่างหรือลักษณะความคิดเห็น ความรู้สึกคิดเห็นที่มีทั้งเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรืออาจไม่มีทิศทางของความรู้สึกต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

คอตเลอร์. และ ชิกมันด์. (ศิริวรรณ. 2541: 164; อ้างอิงจาก Kotler and Armstrong. 1996: G1; Zikmund. 1997: 352) ทักษะคติ (Attitude) เป็นการประเมินความพอใจและความไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึก และแนวโน้มของการปฏิบัติที่มีต่อสิ่งของหรือความคิด

The McGraw-Hill 36 Hour Course. (2539: 61) (แปลโดย ไพศาล มะระพฤษ์วรรณ) ทักษะคติคือ ความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อทักษะคติของบุคคลที่มีต่องานเป็นสำคัญ ทักษะคติเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่เปลี่ยนได้ยาก แต่ก็สามารถจะปรับเปลี่ยนทัศนคตินั้นได้

ธันสโตนส์. (พนิดา ชีรสรานนท์. 2541; อ้างอิงจาก Thurstone. 1928) ทักษะคติเป็นผลรวมทั้งหมดของ มนุษย์ที่เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิด ความกลัว ต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็น ความคิด (Opinion) และความคิดนี้เป็นสัญลักษณ์ของทักษะคติ หากต้องการวัดทักษะคติก็สามารถทำได้โดยการ วัดความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทักษะคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านมากและลบที่มี ต่อสิ่งหนึ่ง (Psychological Object) ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่

อัลพอร์ท. (สุชา. 2524: 80 ; อ้างอิงจาก Gordon Allport. 1935) ทักษะคติ หมายถึง สภาวะของความ พร้อมทางด้านจิตใจ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางของ ปฏิกริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเกิด

1. การเรียนรู้ เด็กที่เกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดา ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป
2. ความสามารถในการแยกแยะระหว่างความแตกต่าง (Differentiation) นั่นคือ แยกสิ่งใดดีไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน
3. ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทักษะคติที่ไม่ดีต่อครูเนื่องจากเคย ตำหนิตน แต่บางคนมีทักษะคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้นเพราะเคยชมเชยตนเสมอ
4. การเลียนแบบหรือการรับเอาทักษะคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจจะรับทักษะคติของบิดามารดาหรือครูที่ตนนิยมชมชอบหรือรักมาเป็นทักษะคติของตน

ศิริวรรณ. (2540: 150) ทักษะคติ เป็นความคิดเห็นเกี่ยวข้องกับความชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ คนหรือ เหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกของคนต่อบางสิ่ง ทักษะคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน ได้แก่ ความเข้าใจ (Cognition) ความรู้สึก (Affect) และพฤติกรรม (Behavior) องค์ประกอบด้านความเข้าใจของทักษะคติ ประกอบด้วยความเชื่อ (Beliefs) ความคิดเห็น (Opinions) ความรู้ (Knowledge) หรือข้อมูล (Information) ที่บุคคลหนึ่งมีอยู่

กรองแก้ว อยู่สุข. (2537: 31) ทักษะคติคือ การสะท้อนความรู้สึกของบุคคลว่าพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ

สมยศ นาวิการ. (พนิดา ชีรสรานนท์. 2541; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2521: 82-83) ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกและการประพฤตินั้นแนวทางใดแนวทางหนึ่ง โดยเฉพาะต่อวัตถุบางอย่างอยู่เสมอๆ โดยมี

ประเด็นสำคัญ 2 ประการคือ ทักษะคติไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง ถ้าหากว่าไม่มีแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทักษะคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อวัตถุบางอย่างจะมีทั้งความรู้สึกและความเชื่อ ถ้าหากว่าคนคนหนึ่งมีทักษะคติที่ไม่ดีแล้ว ย่อมแสดงให้เห็นเป็นนัยว่าเขาจะมีความรู้สึกและความเชื่อในทางลบ

ดังนั้น จากความหมายที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ทักษะคติ หมายถึงความคิดและความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากประสบการณ์และพร้อมที่จะแสดงออกเป็นการตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นไปได้ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ทักษะคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้แต่จะมีส่วนผลักดันให้แสดงออกมาในรูปพฤติกรรมที่สะท้อนถึงทัศนคตินั้นๆ

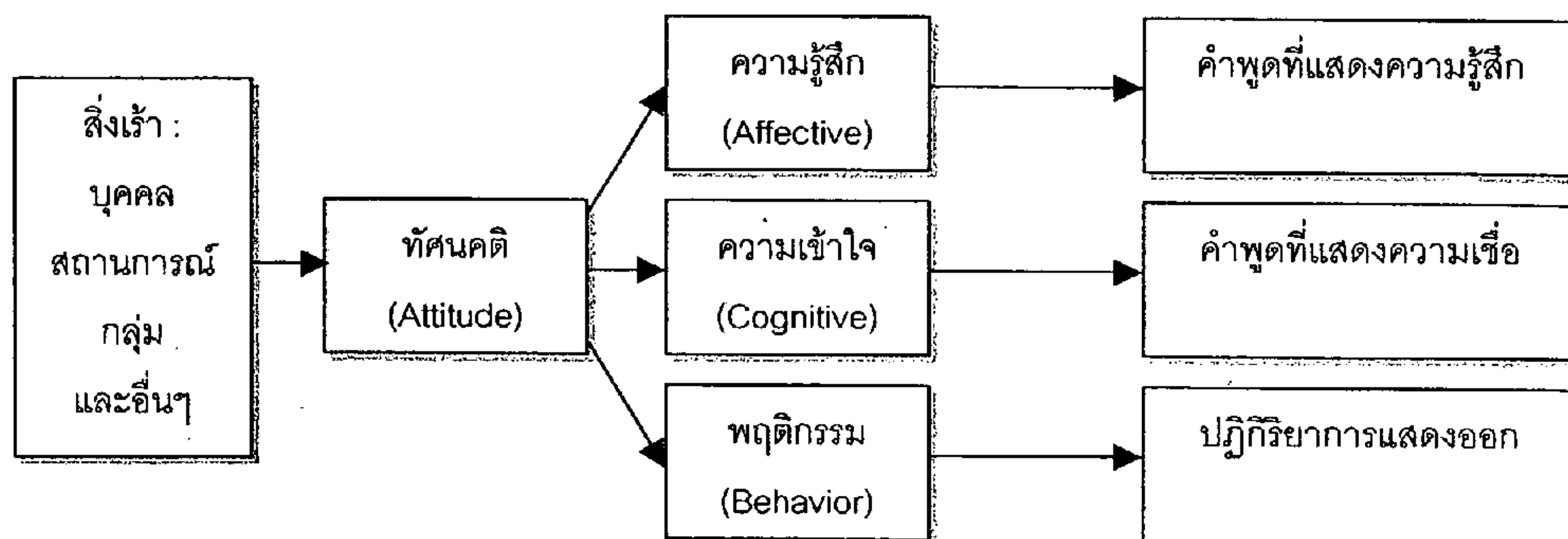
องค์ประกอบของทัศนคติ

ชิกมันด์. (ศิริวรรณ. 2541: 164 ; อ้างอิงจาก Zikmund. 1997: 352) องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติ มี 3 ส่วนตามลำดับขั้นตอน คือ

1. **ความรู้สึกหรือความชอบพอ (Affective Component)** เป็นส่วนของทัศนคติที่สะท้อนถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายทาง เช่น บุคลิกท่าทาง อุปนิสัย และสิ่งจูงใจต่างๆ ความรู้สึกแสดงออกได้เป็น ดีหรือเลว เกลียดหรือรัก บวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบ เป็นต้น

2. **ความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ (Cognitive Component)** เป็นส่วนประกอบของทัศนคติซึ่งแสดงถึงการรู้จักและความรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นส่วนของความคิดและการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่างและผลได้ผลเสีย โดยนำความรู้ที่ได้รับมาใช้พิจารณา สิ่งเหล่านี้เป็นข้อมูลที่ได้เก็บสะสมมาและการมีประสบการณ์มาจากอดีต ผลที่ออกมาเป็นแนวโน้มทางใดทางหนึ่งว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่า เป็นต้น

3. **พฤติกรรมหรือส่วนของแนวโน้มในการกระทำหรือแสดงออก (Behavioral Component)** เป็นส่วนของทัศนคติที่สะท้อนถึงความตั้งใจหรือความพร้อมในการกระทำ และความคาดหวังของพฤติกรรมตลอดจนการสะท้อนแนวโน้มของการปฏิบัติ (Action Tendency) ต่อสิ่งต่างๆ ในทันทีทันใด ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความรู้สึก สติและเหตุผล

ตัวแปรอิสระตัวแปรร่วมตัวแปรตาม

ที่มา : Harry C. Triandis, Attitude and Attitude Change (New York: John Wiley & Sons, Inc., 1971)

ลักษณะของทัศนคติ

ศิริวรรณ. (2540: 149-150) ปัญหาสำคัญของนักวิจัยในการวัดทัศนคติคือเป็นสิ่งที่เข้าใจยาก ความหมายซับซ้อนและมีความเห็นที่ขัดแย้งกันในการศึกษา แต่ประเด็นที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติเป็นตัวแทนความคิดของบุคคล การชี้นำ ความชอบหรือความคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งใดๆ แต่ไม่ใช่พฤติกรรมจริงที่มีต่อสิ่งนั้น
2. ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลสมัย แต่การเปลี่ยนทัศนคติที่แรงกล้ามักจะมีแรงกดดันที่ค่อนข้างสูง
3. ทัศนคติเป็นตัวแปรที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางกายและวาจา
4. ทัศนคติเป็นตัวกำหนดทิศทางของพฤติกรรมในการประเมินสิ่งต่างๆ หรือความรู้สึกสิ่งนั้นๆ ในทางบวก ลบ หรือ กลางๆ
5. ทัศนคติเกิดจากการเลียนแบบ ทำให้สามารถถ่ายทอดไปสู่บุคคลอื่นได้ เช่นอาจเกิดการคล้อยตามบุคคลที่น่าเชื่อถือ หรือเคารพ ศรัทธา
6. ปริมาณของทัศนคติมีตั้งแต่พอใจอย่างยิ่ง ไปจนถึงไม่พอใจอย่างยิ่งเป็นไปตามความเข้มข้น แล้วแต่ว่าความรู้สึกจะอยู่ที่ปลายสุดด้านใด และมี 2 ทิศทางคือสนับสนุนหรือต่อต้าน

ชิฟแมน. และ คานุก. (เสรี. 254: 106 ; อ้างอิงจาก Schiffman and Kanuk. 1994: 657) ลักษณะของทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบางสิ่งบางอย่าง

หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ

สมิธ. (จิระวัฒน์. 2538: 8 ; อ้างอิงจาก Smith.) ได้กล่าวถึงหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. ช่วยให้เข้าใจ (Understanding or Knowledge Function) โลกและสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว ได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งต่างๆ และสามารถอธิบายและคาดคะเน การกระทำของตนเองและของบุคคลอื่นได้
2. ช่วยให้มีการป้องกันตนเอง (Ego-Defense or Protect their Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี หรือปกปิดความจริงในเรื่องบางอย่างซึ่งเป็นทางออกให้กับตนเองเพื่อความสบายใจ
3. ช่วยในการปรับตัว (Adjustive Function or Need Satisfaction) ให้บุคคลเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งการมีปฏิริยาตอบโต้ หรือการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกไปนั้น ส่วนมากจะทำในสิ่งที่นำความพอใจมาให้ เนื่องจากโดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่ คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนเองได้
4. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง (Value Expression) ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าทัศนคตินั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้น เช่น คนที่มีความซื่อสัตย์ มากก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบการฉ้อราษฎร์บังหลวง เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

สุชา จันทน์เอม. (2524: 84) ทัศนคติของบุคคลเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ดังนั้น หากทัศนคติใดเป็นไปในทางที่จะทำให้เกิดผลในทางลบควรได้รับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยมีวิธี 3 ประการ ดังนี้

1. การชักชวน (Persuasion) มีบุคคลเป็นจำนวนมากที่สามารถปรับปรุงทัศนคติหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติของตนเสียใหม่ ภายหลังจากได้รับคำแนะนำบอกกล่าวหรือได้รับความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น
2. การเปลี่ยนกลุ่ม (Group Change) ซึ่งกลุ่มมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของบุคคลมาก ดังนั้นหากจะเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล อาจจะทดลองเปลี่ยนกลุ่มสมาชิกดู
3. การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) เป็นการชักชวนให้บุคคลหันมาสนใจหรือรับรู้โดยการสร้างสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ขึ้น

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจะได้ผลอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) คนเราจะรับรู้ในสิ่งที่เห็นว่าเหมาะกับตนเท่านั้น หากสิ่งใดที่ไม่เหมาะกับตนจะตัดออกไป
2. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) คนเราจะรับเอาแต่สิ่งที่ให้ความสุข หรือให้ในสิ่งที่ตนต้องการเท่านั้น ส่วนสิ่งที่จะบังเกิดความทุกข์แก่ตนบุคคลจะไม่ยอมรับ

3. การสนับสนุนของกลุ่ม (Group Support) บุคคลได้ประสบความสำเร็จในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งก็ไม่อยากที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มใหม่ เพราะมีความสุขและประสบความสำเร็จแล้ว

การวัดทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก การวัดทัศนคติเป็นเพียงความโน้มเอียงที่จะแสดงออก ไม่ใช่การกระทำ แต่เป็นความรู้สึก ทั้งนี้ คนโดยทั่วไปมักไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัว และในการแสดงออกต่อสิ่งใดๆ มักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมกับสภาพการณ์ทางสังคม แทนความเป็นจริง ทำให้การวัดทัศนคติทำได้ยาก ต้องมีเทคนิคในการวัดอย่างเหมาะสม

เทคนิคในการวัดทัศนคติ

ซิกมันด์. (ศิริวรรณ. 2541: 164-165 ; อ้างอิงจาก Zikmund. 1997: 353) เครื่องมือในการวัดทัศนคติมีเทคนิคต่างๆ ดังนี้

1. การจัดอันดับ (Ranking) เป็นการวัดซึ่งต้องการให้ผู้ตอบจัดลำดับเกี่ยวกับกิจกรรม เหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามความพอใจหรือถือเกณฑ์ลักษณะสิ่งกระตุ้น
2. การจัดลำดับคะแนน (Rating) เป็นงานการวัดซึ่งต้องการให้ผู้ตอบพยากรณ์ขอบเขตของลักษณะหรือคุณภาพของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. เทคนิคการจำแนก (Sorting Technique) เป็นเทคนิคการวัดซึ่งแสดงว่าผู้ตอบมีหลายแนวความคิด และต้องการให้ผู้ตอบจัดลำดับตัวเลขเพื่อจำแนกแนวความคิด
4. เทคนิคการเลือก (Choice Technique) เป็นงานการวัดที่กำหนดความพอใจโดยต้องการให้ผู้ตอบเลือกระหว่างทางเลือก 2 ทางเลือกขึ้นไป

สเกลการให้คะแนนทัศนคติ

ศิริวรรณ. (2541: 165-177 ; 2540: 152-162) การใช้สเกลการให้คะแนนเพื่อวัดทัศนคติเป็นการปฏิบัติที่ใช้มากที่สุดในการวิจัยธุรกิจ ซึ่งได้รับการออกแบบให้สามารถรายงานความตั้งใจของผู้ตอบเกี่ยวกับทัศนคติได้ดี ประกอบด้วย

1. สเกลการวัดทัศนคติอย่างง่าย (Simple Attitude Scaling) เป็นรูปแบบพื้นฐานของสเกลการวัดทัศนคติ ซึ่งต้องการให้แต่ละบุคคลยอมรับหรือไม่ยอมรับในข้อความหรือตอบสนองต่อคำถามเดียว โดยไม่ได้บอกความแตกต่างระหว่างทัศนคติ เช่น

☐ ใช่

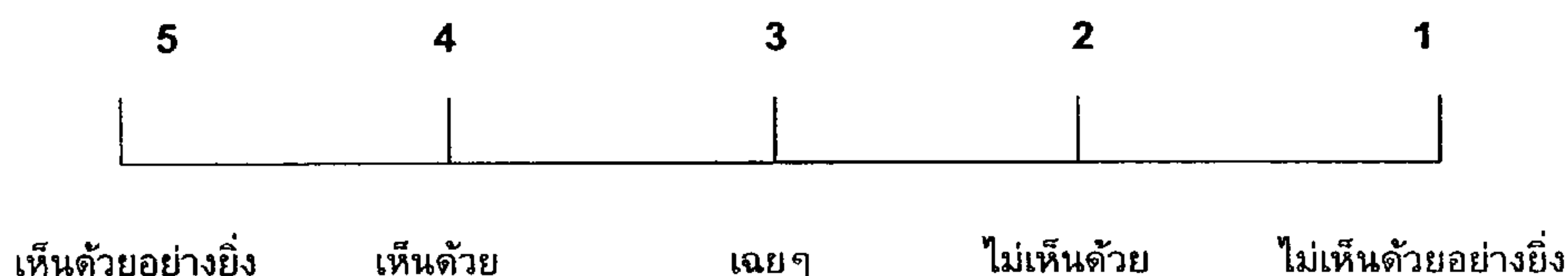
☐ ไม่ใช่

☐ ไม่แน่ใจ

2. **สเกลการจัดประเภท (Category Scales)** เป็นสเกลการให้คะแนนซึ่งประกอบด้วยชนิดของการตอบสนองหลายประเภท โดยให้ผู้ตอบมีทางเลือกที่จะระบุตำแหน่งของความต่อเนื่อง การจัดประเภทการตอบสนองจะช่วยให้ผู้ตอบมีความยืดหยุ่นในการจัดประเภทข้อมูล เช่น

☐ ไม่เคย ☐ นานๆ ครั้ง ☐ เป็นบางครั้ง ☐ บ่อยครั้ง ☐ บ่อยครั้งมาก

3. **วิธีการให้คะแนนรวม : สเกลของ Likert (Summated Ratings Method : The Likert Scale)** เป็นการวัดทัศนคติที่ออกแบบเพื่อให้ผู้ตอบให้คะแนนถึงความหนักแน่นของการยอมรับหรือไม่ยอมรับ ด้วยข้อความที่มีโครงสร้างสเกลหลายแบบมีค่าแตกต่างกันจากบวกถึงลบต่อสิ่งที่เป็นทัศนคติซึ่งใช้เพื่อกำหนดดัชนีแบบรวม



ทางเลือกในทางบวก (Positive)		ทางเลือกในทางลบ(Negative)	
หัวข้อเลือก	คะแนน	หัวข้อเลือก	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
เห็นด้วย	4	เห็นด้วย	2
เฉยๆ	3	เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2	ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

4. **สเกล Semantic Differential** เป็นการวัดทัศนคติซึ่งใช้ Bipolar Adjectives โดยแสดงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด โดยเกี่ยวข้องกับการระบุความคิดเห็นหรือแนวคิด ประกอบด้วยข้อความที่มีความหมายในทิศทางตรงกันข้าม เช่น

สะอาด ! __7__ ! __6__ ! __5__ ! __4__ ! __3__ ! __2__ ! __1__ ! สกปรก

5. **สเกลตัวเลข (Numerical Scales)** เป็นสเกลการให้คะแนนทัศนคติซึ่งมีลักษณะคล้ายกับ สเกล Semantic Differential ยกเว้นจะใช้ตัวเลขเป็นทางเลือกในคำตอบแทนการให้รายละเอียดในลักษณะสัญลักษณ์ เพื่อระบุตำแหน่งทางการแข่งขัน เช่น

พอใจสูงสุด 7 6 5 4 3 2 1 ไม่พอใจสูงสุด

6. **สเกล Stapel (Stapel Scale)** เป็นการวัดทัศนคติซึ่งประกอบด้วยลักษณะเดียวในตำแหน่งศูนย์กลางของคุณค่าเชิงตัวเลข

	-5	-4	-3	-2	-1	+1	+2	+3	+4	+5
บริการรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. **สเกล Constant-Sum (Constant-Sum Scale)** เป็นสเกลวัดทัศนคติซึ่งถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ (100 คะแนน) เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์กันของคุณสมบัติต่างๆ เช่น

โปรดแบ่งคะแนน 100 คะแนนระหว่างบุคคลต่อไปนี้ โดยถือเกณฑ์ความพึงพอใจที่จะให้เป็นนายกรัฐมนตรี

นาย ก _____ นาย ข _____ นาย ค _____

8. **สเกลการจัดลำดับคะแนน (Graphic Rating Scales)** เป็นวิธีการวัดทัศนคติซึ่งให้ผู้ตอบให้คะแนนสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยการเลือกจุดใดจุดหนึ่งในผังกราฟ ทำให้เกิดทางเลือกในการตอบหรือเกิดความต่อเนื่องของการตอบ เช่น

จงทำเครื่องหมาย X ในตำแหน่งที่ตรงกับความรู้สึกมากที่สุดในการประเมินคุณสมบัติมหาวิทยาลัย
การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน ไม่สำคัญ _____ มีความสำคัญมาก

9. **สเกลอันตรภาคของ Thurstone (Thurstone Interval Scale)** เป็นสเกลทัศนคติซึ่งพิจารณาคุณค่าของสเกลสำหรับข้อความที่เป็นทัศนคติ มีทั้งสิ้น 11 ระดับความรู้สึก เช่น

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ทัศนคติทางบวก					ทัศนคติทางลบ					

จากรูปจะแปลความรู้สึกได้ ดังนี้

ระดับที่ 1-5	เป็นทัศนคติทางบวก
ระดับที่ 6	เป็นทัศนคติกลางๆ
ระดับที่ 7-11	เป็นทัศนคติทางลบ

1.2 แนวคิดเรื่องการรับรู้ (Perception)

เสรี. (2542: 79-94) การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปการรับรู้ คือความหมายการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลมกลืน

การรับรู้ (Perception) = ความคิด (Thinking) + การรับสัมผัส (Sensation)

การรับรู้ ประกอบด้วย

1. ระดับต่ำสุดที่บุคคลรับรู้ได้ (The Absolute Threshold) หมายถึงระดับต่ำสุดซึ่งแต่ละบุคคลสามารถสัมผัสกับความรู้สึกได้ จุดนี้บุคคลจะสามารถป้องกันความแตกต่างระหว่างการรับรู้บางสิ่งและไม่รับรู้อะไรเลย
2. ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลจะเห็นได้ (The Differential Threshold) หมายถึง ความแตกต่างน้อยที่สุดที่จะทำให้บุคคลสามารถรับรู้ความแตกต่างได้
3. ระดับของการรับรู้ (Threshold of Awareness) แบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้
 - 1.1 ระดับต่ำสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Lower Threshold) คนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้น้อยมาก
 - 1.2 ระดับสูงสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Upper Threshold) คนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้สูงมาก
 - 1.3 ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Difference Threshold) คนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ แตกต่างจากผู้อื่น
4. การรับรู้โดยไม่รู้ตัว (Subliminal Perception) หมายถึง การรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเข้าไปในสมองของเรา โดยที่เราไม่รู้ตัวว่าเรากำลังเรียนรู้สิ่งนั้น เรียกว่าการรับรู้ในจิตใต้สำนึก (Conscious Awareness)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของมนุษย์ ประกอบด้วย

1. องค์ประกอบทางด้านเทคนิค ได้แก่ ขนาด สี ความเข้ม การเคลื่อนไหว ตำแหน่ง ความแตกต่าง และการจับแยก
2. ความพร้อมทางด้านสมอง ได้แก่ ความพึงใจหรือการยึดมั่น นิสัยการมอง ความมั่นใจและความรอบคอบ ความใส่ใจ โครงสร้างในสมอง ความคุ้นเคย และความคาดหวัง
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. สภาพอารมณ์
5. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมจากการรับรู้

แนวความคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเลือกสรรการรับรู้ มีดังนี้

1. กระบวนการเลือกสรร ประกอบด้วย
 - 1.1 การเลือกที่จะเปิดรับข้อมูล เช่นการเลือกที่จะรับรู้เฉพาะข่าวสารที่สนใจ เท่านั้น
 - 1.2 การเลือกที่จะสนใจข้อมูล เกิดขึ้นเมื่อตั้งใจรับสิ่งกระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่งก่อนเพื่อตั้งใจรับรู้ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง
 - 1.3 การเลือกที่จะตีความข้อมูล เป็นเรื่องของการมองว่าอะไรเป็นอย่างไร การตีความขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อถือและประสบการณ์

1.4 การเลือกที่จะจดจำ เช่นการจดจำสิ่งต่างๆ เช่นจำตราสินค้าได้เมื่อคิดจะซื้อ

1.5 การป้องกันการรับรู้ เป็นการใช้กลวิธีป้องกันตนเองในการมองอะไรสิ่งใดนั้นบางครั้งต้องป้องกันตนเองเพื่อไม่ให้เกิดความเจ็บปวดจากการมองนั้น

1.6 การปิดกั้นการรับรู้ เป็นการป้องกันตนเองจากสิ่งกระตุ้น เพื่อป้องกันไม่ให้สิ่งกระตุ้นนั้นเข้ามาสู่การรับรู้แบบรู้สึกตัว

2. วิธีประมวลภาพแห่งการรับรู้ ประกอบด้วย

2.1 รูปร่างลักษณะและพื้นหลัง ได้แก่คำกล่าวที่ว่า การมองรูปภาพมักจะเด่นชัดกว่าพื้นหลัง

2.2 การจัดกลุ่ม คือมนุษย์มักจะมองสิ่งที่เห็นเป็นกลุ่มมากกว่ามองสิ่งต่างๆ ที่แยกจากกัน

2.3 หลักการต่อเติมสิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ เน้นที่ความต้องการเพื่อความสมบูรณ์ของแต่ละบุคคล และสะท้อนถึงการจัดระเบียบแบบจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคล และการรับรู้ถึงสิ่งกระตุ้นที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ หรือเป็นภาพรวมทั้งหมด (Schiffman and Kanuk. 1994: 658)

3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการบิดเบือนสิ่งกระตุ้น ประกอบด้วย

3.1 รูปลักษณ์ทางกายภาพ หมายถึงการปรากฏให้เห็นด้วยสภาพร่างกาย

3.2 การมองแบบรวมกลุ่ม บุคคลมีแนวโน้มจะสร้างภาพที่มีความหมายในจิตใจจากสิ่งกระตุ้นต่างๆ ที่เคยเห็นอย่างซ้ำซากแบบเหมารวมเป็นพวกเดียวกัน

3.3 การพิจารณาสิ่งบอกเหตุที่ไม่เกี่ยวข้องกัน เป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นหรือสัญญาณที่ไม่เกี่ยวข้องกัน

3.4 ความรู้สึกครั้งแรกที่ฝังใจ ความประทับใจในครั้งแรกมีแนวโน้มจะถาวร ในการกำหนดความประทับใจผู้รับข่าวสารจะไม่ทราบว่สิ่งกระตุ้นสิ่งไหนสำคัญ

3.5 การเข้าถึงข้อสรุปก่อนเวลา คนจำนวนมากจะทำการสรุปก่อนที่จะสำรวจเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

3.6 การมองเห็นหลายสิ่งไปในทางเดียวกัน เป็นสถานการณ์ในการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ หลายประการ ซึ่งขึ้นกับการประเมินเพียง 1 ทักษะเท่านั้น

1.3 แนวคิดเรื่องการพัฒนาศักยภาพมนุษย์

ดนัย เทียนพุฒ. (2542: 55-56) เนื่องจากคนหรือมนุษย์เป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจขององค์กรและในระดับชาติ องค์กรต่างๆ จึงมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ คุณภาพและจริยธรรมที่สูงจนเชื่อว่าจะสามารถทำให้องค์กรก้าวเข้าไปแข่งขันกับโลกไร้พรมแดนได้อย่างไม่ยากเย็น ทั้งนี้จำแนกเป็น 2 ระดับคือ

1. ระดับจุลภาค เป็นระดับการเรียนรู้ (Learning) ในองค์กร ด้วยการเรียนรู้ใน 3 ระดับคือ

1.1 การเรียนรู้ของบุคคล (Individual Learning) โดยหัวใจสำคัญอยู่ที่การเรียนรู้แนวคิด (Concept) ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทีมการเรียนรู้ (Team Learning) เป็นรูปแบบการพัฒนาการทำงานเป็นทีมที่มีลักษณะข้ามฝ่ายงาน (Cross Function) การสั่งตนเอง (Self-Directed Management) และการจัดการความคิดที่แตกต่างกัน

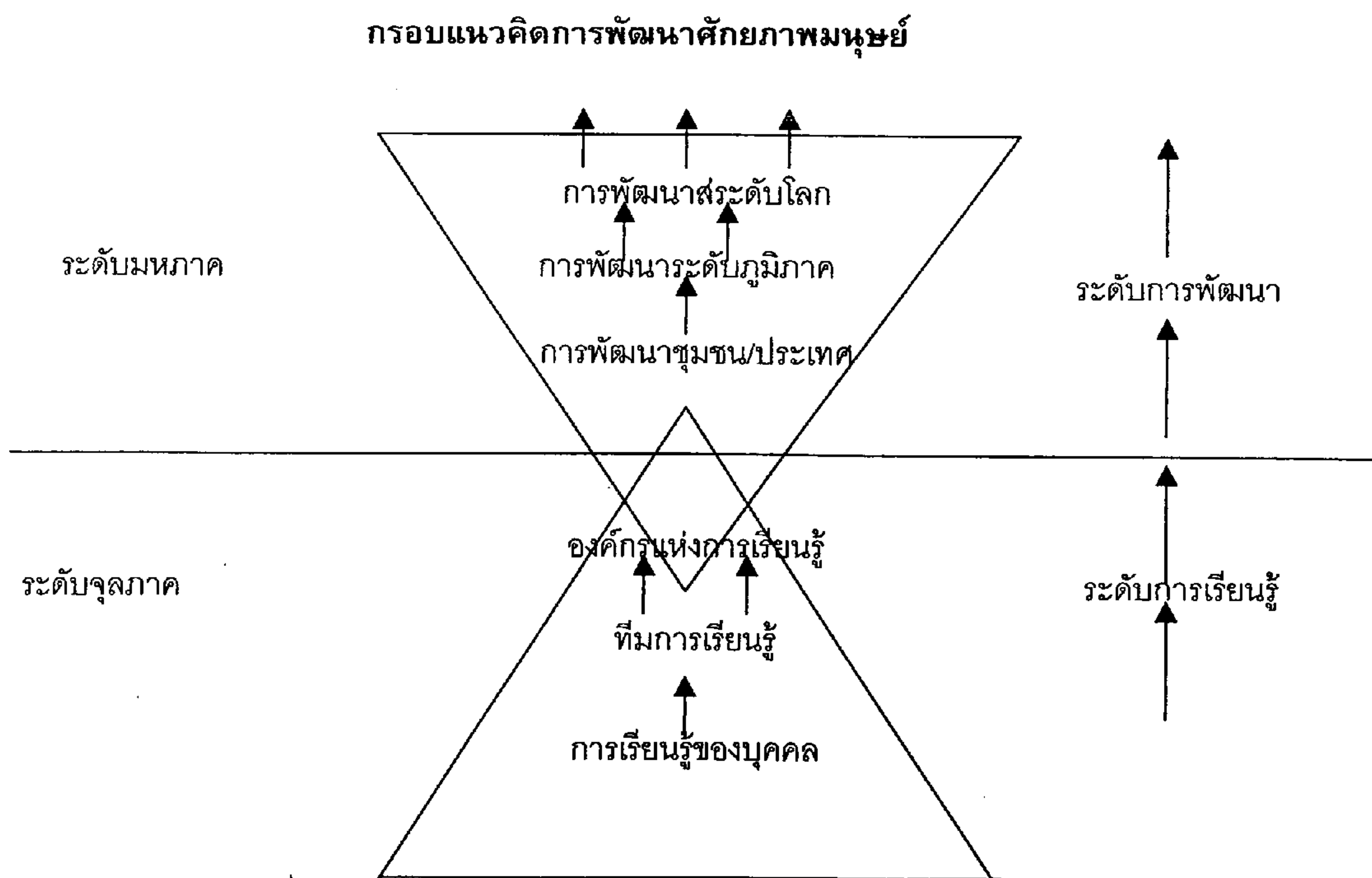
1.3 องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning) เป็นการเรียนรู้สูงสุดในองค์กร ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการเกิดทีมเรียนรู้ การพัฒนาองค์กรให้เป็น "องค์กรแห่งการเรียนรู้" นี้เน้นที่การเรียนรู้ในที่ทำงาน (Workplace Learning) การมีความคิดแบบเป็นระบบหรือบูรณาการ การพัฒนาตนเองเป็นบุคคลผู้รอบรู้ การมีเป้าหมายร่วมกัน และการบูรณาการเพื่อการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระดับมหภาค เมื่อสามารถพัฒนาคนในองค์กรให้เกิดการเรียนรู้ได้ใน 3 ระดับแล้วจะก้าวสู่ระดับการพัฒนาที่แท้จริง (Developing) ใน 3 ระดับคือ

2.1 การพัฒนาระดับชุมชน/ประเทศ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีของตนเองให้กับสังคม หรือที่เรียกว่า ภูมิปัญญาชาวบ้าน (Intelligence Club)

2.2 การพัฒนาระดับภูมิภาค เป็นการพัฒนาด้านวัฒนธรรมหรือการข้ามวัฒนธรรม และพัฒนาความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อการแข่งขันที่รุนแรงในระดับภูมิภาค

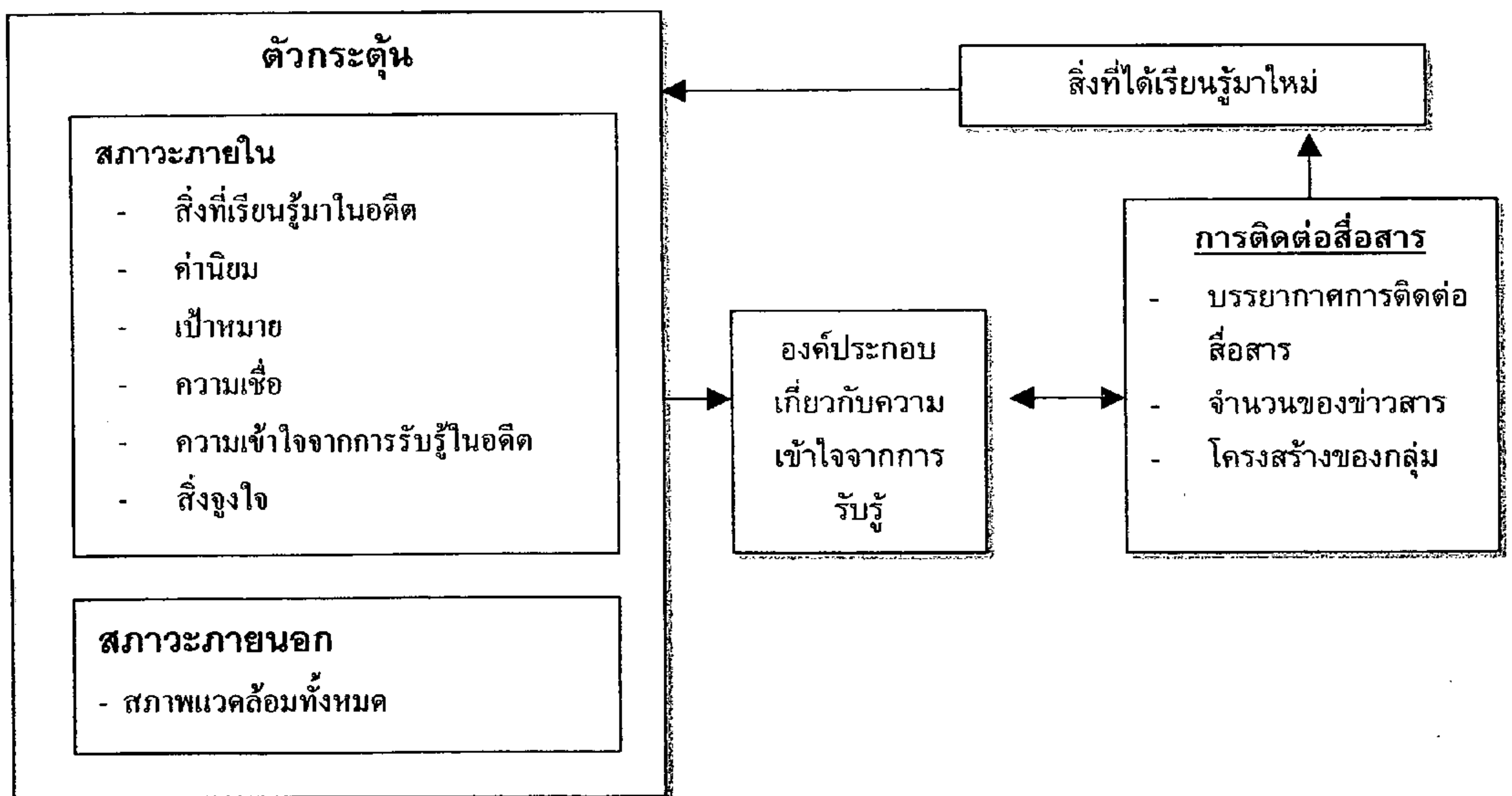
2.3 การพัฒนาสู่ระดับโลก เป็นระดับสุดยอดของการพัฒนา คือ สามารถบูรณาการทั้งการเรียนรู้และการพัฒนาเข้าเป็นหนึ่งเดียว ทำให้ประเทศก้าวสู่เวทีระดับนานาชาติแบบนักกลยุทธ์ระดับโลกที่มีความพร้อมทั้งศักยภาพของคน เทคโนโลยี การจัดการและทุน



1.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคลในองค์กร

พฤติกรรมบุคคลในองค์กรในด้านการบวนการของความเข้าใจจากการรับรู้และการติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความเกี่ยวพันกันมาก การติดต่อสื่อสารจะมีลักษณะและผลเป็นไปอย่างไรขึ้นอยู่กับความเข้าใจจากการรับรู้ (Perception) และในขณะเดียวกัน ความเข้าใจจากการรับรู้จะเป็นไปอย่างไรขึ้นอยู่กับการติดต่อสื่อสารสภาวะภายในและสภาวะภายนอก (หรือสิ่งแวดล้อม) สภาวะภายในจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ คือ การรับรู้ ค่านิยม เป้าหมาย ความเชื่อ ความเข้าใจจากการรับรู้ในอดีต และการได้รับรู้มาแล้วถึงผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการกระทำต่างๆ ส่วนสภาวะภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทั้งหมดและรวมไปถึงสิ่งที่มีส่วนสร้างสรรค์และขัดเกลา องค์ประกอบเกี่ยวกับความเข้าใจจากการรับรู้ (Perceptual Set) ที่เป็นผล (Outcome) มาจากเงื่อนไขที่ทั้งสภาวะภายในและภายนอกดังกล่าวนี้ เป็นตัวสำคัญที่จะไปกำหนดแนวทางการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในทุกแง่มุมทั้งที่ออกไปจากตัวเขาและทั้งที่เป็นความเข้าใจจากเรื่องที่ผู้อื่นพูดมาและที่เป็นความเข้าใจของคนที่มีต่อผู้อื่นทุกกรณี ซึ่งรูปแบบของระบบความเข้าใจจากการรับรู้และการติดต่อสื่อสารสามารถแสดงได้ดังภาพ ต่อไปนี้

ความเข้าใจจากการรับรู้และการติดต่อสื่อสารเป็นรากฐานของพฤติกรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Behavior) และมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับการจูงใจโดยตรง



ดัดแปลงจาก J.G. Mach and H. Simon. Organization (New York: John Wiley & Sons. 1958): p11.

2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาของ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2500 โดยความคิดริเริ่มของจอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรกเพียง 10 ล้านบาท มีผู้ถือหุ้นประกอบด้วยข้าราชการทหารทั้งในและนอกประจำการ และหน่วยงานทหารต่างๆ ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2488 ด้วยแนวความคิดในการรวบรวมเงินนอกงบประมาณแผ่นดินของทหารที่กระจายอยู่ตามแหล่งต่างๆ เข้าด้วยกัน และจัดตั้งเป็นสถาบันการเงินในรูปของธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินแก่ข้าราชการทหาร และเป็นการเพิ่มสวัสดิการทางการเงินให้แก่ข้าราชการทหารและครอบครัว

การดำเนินงานของธนาคารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไป จนกระทั่งรัฐบาลนำแผนพัฒนาเศรษฐกิจมาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาประเทศ ธนาคารจึงปรับนโยบายการดำเนินธุรกิจให้เป็นธนาคารพาณิชย์อย่างสมบูรณ์แบบ ทำการขยายฐานการให้บริการทางการเงินสู่ภาคเอกชนและประชาชนโดยทั่วไป จนกระทั่งปัจจุบันธนาคารมีการจดทะเบียนเพิ่มทุนในการดำเนินการเพิ่มขึ้นมาตามลำดับ และจดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน จำกัด พ.ศ.2535

ธนาคารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงเนื่องจากมีคู่แข่งทั้งธนาคารในประเทศที่ได้เปรียบกว่าทั้งขนาดและเทคโนโลยี และธนาคารต่างประเทศที่เข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทยด้วยเทคโนโลยีทันสมัยและการจัดการที่เป็นระบบ แต่ธนาคารก็สามารถฝ่าฟันผ่านพ้นวิกฤติต่างๆ มาได้ ทั้งนี้ธนาคารเน้นการบริหารงานแบบบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance) หมายถึงการมีแนวการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practices) ในการกำกับดูแลองค์กร เน้นความรับผิดชอบต่อทุกๆ ด้านซึ่งได้ชื่อว่าเป็นผู้รับผิดชอบต่อสังคม มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

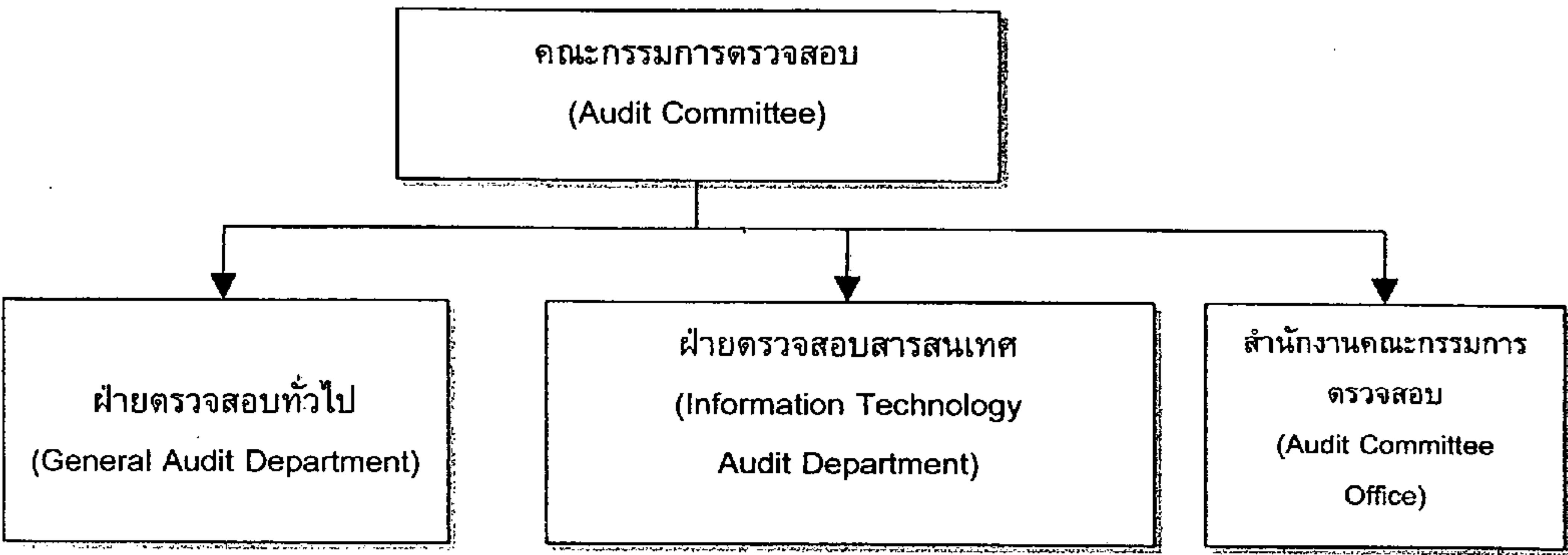
ธนาคารจึงมีการจัดองค์กรให้สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าว มีการแบ่งแยกภาระหน้าที่และความรับผิดชอบตามสายงานอย่างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) ซึ่งตั้งขึ้นตามข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหาร (Management Oversight) และมีสายงานตรวจสอบ (Audit Line) ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่ตรวจสอบกิจการและสินทรัพย์ตลอดจนระบบการควบคุมภายในขององค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ฝ่ายคือ

1. ฝ่ายตรวจสอบทั่วไป รับผิดชอบตรวจสอบงานในทุกหน่วยงานของธนาคาร จำแนกเป็น 14 กลุ่มงาน ได้แก่

- กลุ่มตรวจสอบสำนักงานใหญ่ 5 กลุ่ม
- กลุ่มตรวจสอบสาขา 8 กลุ่ม
- กลุ่มพัฒนางานตรวจสอบ 1 กลุ่ม

h 152060 8.3

2. ฝ่ายตรวจสอบสารสนเทศ รับผิดชอบตรวจสอบงานด้าน IT (Information Technology) ทั้งหมด
ของธนาคาร จำแนกเป็น 5 กลุ่มงาน



ภาพแสดงโครงสร้างของสายงานตรวจสอบ

2.2 แนวคิดเรื่องการตรวจสอบภายใน (Internal Audit)

การตรวจสอบภายในได้ชื่อว่าเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญของฝ่ายบริหาร และเป็นหลักขององค์กรในด้านการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ทั้งในด้านการเงินและการบริหารงาน แม้ว่าการตรวจสอบภายในจะเกิดขึ้นมาเป็นเวลานานแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่เข้าใจและรู้จักกันอย่างแพร่หลายนัก บางครั้งทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ จึงมีหลายๆ ท่านรวมทั้งสถาบันต่างๆ พยายามอธิบายเรื่องการตรวจสอบภายในให้เกิดความชัดเจนขึ้น

ความหมายของการตรวจสอบภายใน

ฟีโล เปี่ยมพงศ์สานต์และคนอื่นๆ. (2541: 1) การตรวจสอบภายในเป็นหน้าที่งานเกี่ยวกับการประเมินผล อย่างอิสระที่จัดให้มีขึ้นในองค์กร เพื่อให้บริการแก่องค์กรในการตรวจสอบและประเมินกิจกรรมต่างๆ โดยทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ ประเมิน ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา และให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่สอบทาน

พะยอม สิงห์เสนห์. (2532: 4-13) การตรวจสอบภายในเป็นการประเมินผลกิจกรรมด้านต่างๆ ขององค์กรอย่างมีอิสระ โดยตรวจสอบงานด้านบัญชี การเงิน และการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เพื่อเสนอรายงานต่อผู้บริหารงาน การตรวจสอบภายในเป็นมาตรการควบคุมของผู้บริหารงานโดยทำการวัดและประเมินผลประสิทธิภาพของการควบคุมด้านนั้นๆ

วัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบภายใน

ฟีโล เปี่ยมพงศ์สานต์และคนอื่นๆ. (2541: 1) การตรวจสอบภายในมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ขอบเขตในการตรวจสอบภายใน รวมถึงการทดสอบและประเมินความเพียงพอและความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในขององค์กร และคุณภาพของการปฏิบัติงานภายในองค์กร

บทบาทของผู้ตรวจสอบภายใน

ในอดีตที่ผ่านมาองค์กรมักไม่เห็นความสำคัญของการตรวจสอบภายใน เนื่องจากไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่และประโยชน์ที่ได้รับทำให้เกิดความเสียหายเนื่องจากการเปิดโอกาสให้มีการทุจริตได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังมีคำวิจารณ์ว่า “ผู้ตรวจสอบเป็นตำรวจลับ มองโลกในแง่ร้าย คอยจับผิดผู้อื่น และรายงานแต่ข้อบกพร่องเพื่อหาความดีความชอบใส่ตัวเอง” (ฟีโล เปี่ยมพงศ์สานต์และคนอื่นๆ. 2541: 2) ซึ่งเป็นการสร้างปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อผู้ตรวจสอบภายในเป็นอันมาก แม้จะมีการพยายามอธิบาย ชี้แจงและแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วก็ตาม

แต่ในปัจจุบันนี้การตรวจสอบภายในได้มีการพัฒนารูปแบบและวิธีการใหม่ จากเดิมที่เน้นความถูกต้องทางบัญชีและการเงิน เป็นการตรวจสอบระบบการควบคุมภายใน การปฏิบัติงานต่างๆ การบริหารจัดการ การปฏิบัติตามกฎ และงานด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในเปลี่ยนไปเป็นผู้คอยให้คำปรึกษา แนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ โดยเฉพาะเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Add Value) โดยการเป็นที่ปรึกษาแก่ฝ่ายบริหารในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผล ดูแลการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีส่วนทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมีเสถียรภาพและเกิดการเจริญเติบโต

ประเภทของการตรวจสอบภายใน

ประเภทของการตรวจสอบภายในจำแนกตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็น 6 ประเภท (ฟีโล เปี่ยมพงศ์สานต์และคนอื่นๆ. 2541: 4-7) ดังนี้

1. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing) หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สิน และประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่างๆ ว่ามีเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกในบัญชี รายงาน ทะเบียน และเอกสารต่างๆ ถูกต้อง และสามารถสอบทานได้ หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหลสูญหายของสินทรัพย์

2. การตรวจสอบการปฏิบัติการ (Operational Auditing) หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ระบบงาน ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานแต่ละกิจกรรมตามที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้ โดยมุ่งเน้น 3 ประการ คือ

2.1 ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ มีการจัดระบบงานให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรในแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน อันเป็นผลให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2.2 ความประหยัด (Economy) คือ มีการใช้จ่ายเงินอย่างระมัดระวัง ไม่สุรุ่ยสุร่าย ฟุ่มเฟือย ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถลดต้นทุนหรือใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ โดยยังคงได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

2.3 ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ มีการจัดระบบงานและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Audit) หมายถึง การตรวจสอบระบบการควบคุมด้านบริหาร (Management Control) รวมไปถึงการตรวจสอบประสิทธิภาพของการบริหารงานด้านต่างๆ เช่นการวางแผน การบริหารงานงบประมาณ การกำกับดูแล และการสอบทานและการควบคุมงานของผู้บริหารทุกระดับชั้น เป็นการตรวจสอบเพื่อประเมินฝ่ายบริหารมากกว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหาร

4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) หมายถึง การตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กรว่าเป็นไปตามข้อกำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ มาตรฐาน นโยบาย แผนงาน และวิธีการที่กำหนดไว้

5. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) หมายถึง การตรวจสอบงานที่ใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานตรวจสอบงานภายในเกือบทั้งหมด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบ ซึ่งในการตรวจสอบการพัฒนา ระบบงานทั้งทางด้านการออกแบบระบบ การเลือกคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ รวมทั้ง Software ต่างๆ ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์นี้เป็นหลักสำคัญ

6. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) หมายถึง การตรวจสอบในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร หรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต การกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือมีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติดีมิชอบเกิดขึ้น ซึ่งจะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุ ข้อเท็จจริง ผลเสียหายและผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน

คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

การทำหน้าที่ผู้ตรวจสอบที่ดีและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และเทคนิคในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ รวมทั้งมีคุณสมบัติส่วนตัวที่จำเป็น ดังนี้

1. ความรอบรู้ในวิชาชีพ

1.1 มีความรู้ ความชำนาญในการปรับใช้มาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายในและเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นในการตรวจสอบภายใน

1.2 มีความรอบรู้เข้าใจในหลักการบริหารและเทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และประเมินการบริหารงานขององค์กรที่ผิดแผกไปจากหลักการบริหารงานที่ดี

1.3 มีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมายธุรกิจ ภาษีอากร การเงิน การวิเคราะห์เชิงปริมาณและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น

1.4 มีความสามารถในการสื่อสารความ การทำความเข้าใจในเรื่องต่างๆ การวิเคราะห์ ประเมินผล การเขียนรายงาน และมีเทคนิคการนำเสนอที่ดี

1.5 มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร การวางแผน การจัดทำงบประมาณ การบริหารเวลาและการควบคุมคุณภาพงาน

2. คุณสมบัติส่วนตัว

2.1 มีความเชื่อมั่นในตัวเอง ความรู้สึกเช่นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ในสิ่งที่ตนเองกระทำอยู่อย่างดี และมีความเชื่อมั่นในการกระทำนั้น ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกที่ก่อให้เกิดความเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

2.2 มีความซื่อสัตย์สุจริตและจริงจังต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานทุกคน

2.3 มีมนุษยสัมพันธ์ดี วางตัวเป็นกลาง รู้จักกาลเทศะ มีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

2.4 มีความตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงานและพัฒนาตนเองด้วยการหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ

2.5 มีความยืดหยุ่นในอุดมการณ์ หลักการที่ถูกต้อง กล้าแสดงความเห็นในสิ่งที่ได้วิเคราะห์และประเมินจากการตรวจสอบ

2.6 มีความอดทน หนักแน่นรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ไม่ควรสรุปว่าคำบอกกล่าวที่ได้รับนั้นเป็นจริงจนกว่าจะได้พิจารณาเหตุผลที่ชัดเจนเสียก่อน

2.7 มีปฏิภาณ ไหวพริบ มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและตัดสินใจปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เที่ยงธรรม

2.8 เป็นผู้วิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ติดตามวิวัฒนาการใหม่ๆ มีความคิดริเริ่ม มีความคิดสร้างสรรค์ และมองปัญหาด้วยสายตาของผู้บริหาร

จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายใน (Code of Ethics)

เป็นหลักเกณฑ์อันควรประพฤติปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในตั้งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม และหลักวิชาชีพที่เหมาะสม มีความรับผิดชอบ มีความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นประกันมาตรฐานของการปฏิบัติหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในให้เป็นไปอย่างมีศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของวิชาชีพตรวจสอบภายใน

ชมรมผู้ตรวจสอบภายในธนาคารและสถาบันการเงิน สมาคมธนาคารไทย ได้กำหนดจรรยาบรรณผู้ตรวจสอบภายในธนาคารและสถาบันการเงินเพื่อให้สมาชิกยึดถือปฏิบัติ โดยอ้างอิงจากจรรยาบรรณของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในของสหรัฐอเมริกา (The Institute of Internal Auditors: IIA) ดังนี้

1. พึงมีความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม ขยันขันแข็งในการปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบ
2. พึงมีความจงรักภักดีต่อธนาคารและให้ความร่วมมือในกิจกรรมทั้งปวงของธนาคาร อย่างไรก็ดี ผู้ตรวจสอบภายในพึงหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ผิดกฎหมายหรือไม่เหมาะสมกับวิชาชีพ

3. พึงหลีกเลี่ยงที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใดๆ ที่อาจมีข้อขัดแย้งกับผลประโยชน์ของธนาคารหรืออาจทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม

4. ต้องไม่รับสิ่งของมีค่าหรือผลตอบแทนอื่นใดจากผู้รับการตรวจ ลูกจ้าง หรือผู้ที่มาติดต่อกับธนาคาร อันอาจมีผลกระทบต่อความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน

5. พึงรักษาความลับของธนาคารที่ล่วงรู้จากการทำงานในหน้าที่ไว้ ไม่แพร่พรายและไม่นำความลับดังกล่าวไปหาประโยชน์ หรือทำให้ผู้อื่นเสียหายหรือกระทำการใดอันเป็นการขัดผลประโยชน์ของธนาคาร หรือขัดต่อกฎหมาย

6. ต้องรายงานผลการตรวจสอบตามข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบพบอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งหากมิได้เปิดเผยไว้แล้วอาจเป็นการบิดเบือนผลการตรวจสอบ หรือเป็นการปกปิดกิจกรรมที่ผิดกฎหมาย

7. พึงเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

8. พึงรักษาผลประโยชน์ของธนาคาร และประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานในส่วนงานอื่นๆ ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคาร

9. พึงดำรงไว้ซึ่งการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพอย่างมีคุณธรรม และมีศักดิ์ศรี

มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน

(Standards for the Professional Practice of International Auditing)

การตรวจสอบภายในเป็นวิชาชีพที่มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบในทุกระดับในองค์กรสามารถปฏิบัติงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมีความประหยัด สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม มีคุณภาพ และมีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้น สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (The Institute of Internal Auditors of Thailand: IIAT) จึงกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน เพื่อใช้เป็นมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยแบ่งเป็น 3 หมวด ดังนี้ (ที่มา:สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย)

หมวด 1000 ความเป็นอิสระ

ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความเป็นอิสระจากกิจกรรมที่ตรวจสอบ เพื่อสามารถทำงานได้อย่างเสรีและมีใจเป็นอิสระทางวิชาการ ความเป็นอิสระผลักดันให้ผู้ตรวจสอบดำรงสถานภาพ การใช้วิจารณญาณได้อย่างเต็มที่ด้วยความเที่ยงธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบเกิดความเหมาะสม ความอิสระเกิดจาก

1. สถานภาพของสำนักตรวจสอบภายใน
2. ความมีใจเป็นอิสระทางวิชาการ
3. การวางตนให้เหมาะสม

หมวด 2000 ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ

ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติงานด้วยความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ และถึงพร้อมด้วยฐานะแห่งวิชาชีพตรวจสอบภายใน โดยผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายในต้องกำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ตรวจสอบ

ภายในแต่ละระดับความรับผิดชอบ ทั้งภูมิหลัง การศึกษา และประสบการณ์ให้เหมาะสมกับหน้าที่งานแต่ละระดับ รวมทั้งต้องมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในต้องได้รับการควบคุมงานและกำกับดูแลที่เพียงพอในทุกๆ ระดับ นอกจากนี้ผู้ตรวจสอบภายในควรมีคุณสมบัติในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1. ความรู้ความชำนาญและวิชาการต่างๆ สำนักตรวจสอบภายในต้องมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาดังต่อไปนี้

- ก. การบัญชีและการเงิน
- ข. เศรษฐศาสตร์ สถิติ
- ค. การประมวลผล คอมพิวเตอร์
- ง. วิศวกรรม การบริหารการผลิต
- จ. กฎหมาย ภาษีอากร
- ฉ. การควบคุมคุณภาพ

2. มนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความชำนาญในการสื่อสารความด้วยวาจา และการเขียน เพื่อสื่อกับผู้รับการตรวจอย่างชัดเจนและมีประสิทธิผล เกิดประโยชน์แก่องค์กร

3. การศึกษาต่อเนื่อง ผู้ตรวจสอบภายในต้องรับผิดชอบตนเองให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญอย่างเพียงพอในการประกอบวิชาชีพ

4. ความระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพอย่างเหมาะสม

5. หลักการทำงานให้เกิดความชำนาญในวิชาชีพ ประกอบด้วยเส้นทางหลักเพื่อความสำเร็จ 8 ประการ คือ

- 5.1 สร้างความเห็นที่ถูกต้อง
- 5.2 สร้างความคิดที่ถูกต้อง
- 5.3 การพูดสื่อความที่ดี
- 5.4 การกระทำที่ดี
- 5.5 การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
- 5.6 การมีอุตสาหกรรม
- 5.7 การดำรงสติให้มั่นคง
- 5.8 ความตั้งใจที่ถูกต้อง

หมวด 3000 ขอบเขตการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย การตรวจสอบและประเมินถึง

- 1. ความมีประสิทธิภาพและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน
- 2. ความมีประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่หน่วยงานต่างๆ ได้รับมอบหมาย
- 3. ความประหยัดจากการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานนั้น
- 4. ความระมัดระวังไม่ให้เกิดส่วนทำลายสภาพแวดล้อม

โดยผู้บริหารควรกำหนดวัตถุประสงค์ในการสอบทานความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายใน คือ สอบทานให้เกิดความมั่นใจระบบการควบคุมภายในที่กำหนดขึ้น สามารถทำให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดอย่างเป็นระบบ

หมวด 4000 การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในประกอบด้วย 4 ส่วนสำคัญ คือ

1. การวางแผนการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในต้องวางแผนโดยใช้ข้อมูลประสบการณ์มากกว่าการใช้ความรู้สึก ความเข้าใจหรือความต้องการของฝ่ายจัดการ
2. การตรวจสอบและการประเมินผลข้อมูล ต้องรวบรวม วิเคราะห์ ตีความ และเก็บข้อมูลจากการตรวจสอบไว้ในกระดาษทำการเพื่อเป็นหลักฐาน
3. การรายงานผลการตรวจสอบ ต้องรายงานผลการตรวจสอบเป็นลายลักษณ์อักษร ปรีกษาหาหรือถึงผลการตรวจสอบและข้อเสนอแนะกับผู้บริหารในระดับที่เหมาะสมก่อนออกรายงาน ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง ง่ายต่อความเข้าใจและมีเหตุผล มีข้อมูลสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ เนื้อหาสาระของรายงานช่วยให้องค์กรปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่างๆ
4. การติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการตามข้อตรวจพบ และประเมินว่าการดำเนินการแก้ไขบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเจตนารมณ์ไว้

หมวด 5000 การบริหารงานของสำนักตรวจสอบภายใน

ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายในมีหน้าที่บริหารงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้งานตรวจสอบภายในบรรลุวัตถุประสงค์ มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังนี้

1. เสนอกฎบัตร ระบุวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
2. วางแผนการบริหารสำนักตรวจสอบภายใน
3. กำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติ
4. การบริหารและพัฒนาบุคลากร
5. ประสานงานกับผู้สอบบัญชี
6. จัดทำแผนเพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ
7. การบริหารบุคลากรของสำนักตรวจสอบภายใน
8. หลักการบริหารทรัพยากรของสำนักตรวจสอบภายใน

ขั้นตอนการตรวจสอบภายใน

แนวทางการปฏิบัติในการตรวจสอบภายในโดยทั่วไปมีขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนการตรวจสอบ (Audit Planning)
 - 1.1 สํารวจข้อมูลเพื่อรวบรวมเรื่องที่จะต้องตรวจสอบ
 - 1.2 กำหนดระดับความสำคัญของเรื่องที่จะต้องตรวจสอบ
 - 1.3 ขออนุมัติโครงการ
2. การมอบหมายงาน (Audit Assignment)
 - 2.1 กำหนดทีมงาน
 - 2.2 มอบหมายงานภายในทีม

3. สำรวจขั้นต้น (Preliminary Survey)

3.1 เปิดประชุมกับผู้บริหารหน่วยงานเพื่อขอเอกสารที่เกี่ยวข้องและชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตในการตรวจสอบ

3.2 รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่ การสัมภาษณ์ คั่นคว้าจากหลักฐานเอกสาร ศึกษากระบวนการปฏิบัติงาน ทบทวนการตรวจสอบครั้งก่อน ทดสอบรายการ และวิเคราะห์แนวโน้ม

4. ประเมินผลการควบคุมภายใน (Internal Control Appraisal)

4.1 เปรียบเทียบข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริงจากการสำรวจขั้นต้น กับมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนที่องค์กรกำหนดไว้ และกฎหมายหรือข้อบังคับของทางราชการ

4.2 รวบรวมปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5. กำหนดแผนการตรวจสอบ (Audit Program)

5.1 ระบุปัญหาที่พบจากการประเมินการควบคุมภายใน

5.2 กำหนดแนวทางและเทคนิคการตรวจสอบ

6. ดำเนินการตรวจสอบ (Audit Fieldwork)

6.1 ใช้แผนการตรวจสอบเป็นแนวทาง

6.2 สุ่มตัวอย่างเอกสารหลักฐานตามความเหมาะสม

6.3 ใช้วิธีการ (Tools) ตามความเหมาะสม เช่น สังเกตการ วิเคราะห์ สอบทาน ทบทวน ตรวจนับ

7. รายงานการตรวจสอบ (Audit Reporting)

7.1 สรุปปัญหาที่ตรวจสอบพบ

7.2 เสนอข้อเท็จจริงในรายงาน ประกอบด้วย

7.2.1 ปัญหาที่ประสบอยู่

7.2.2 สาเหตุของปัญหา

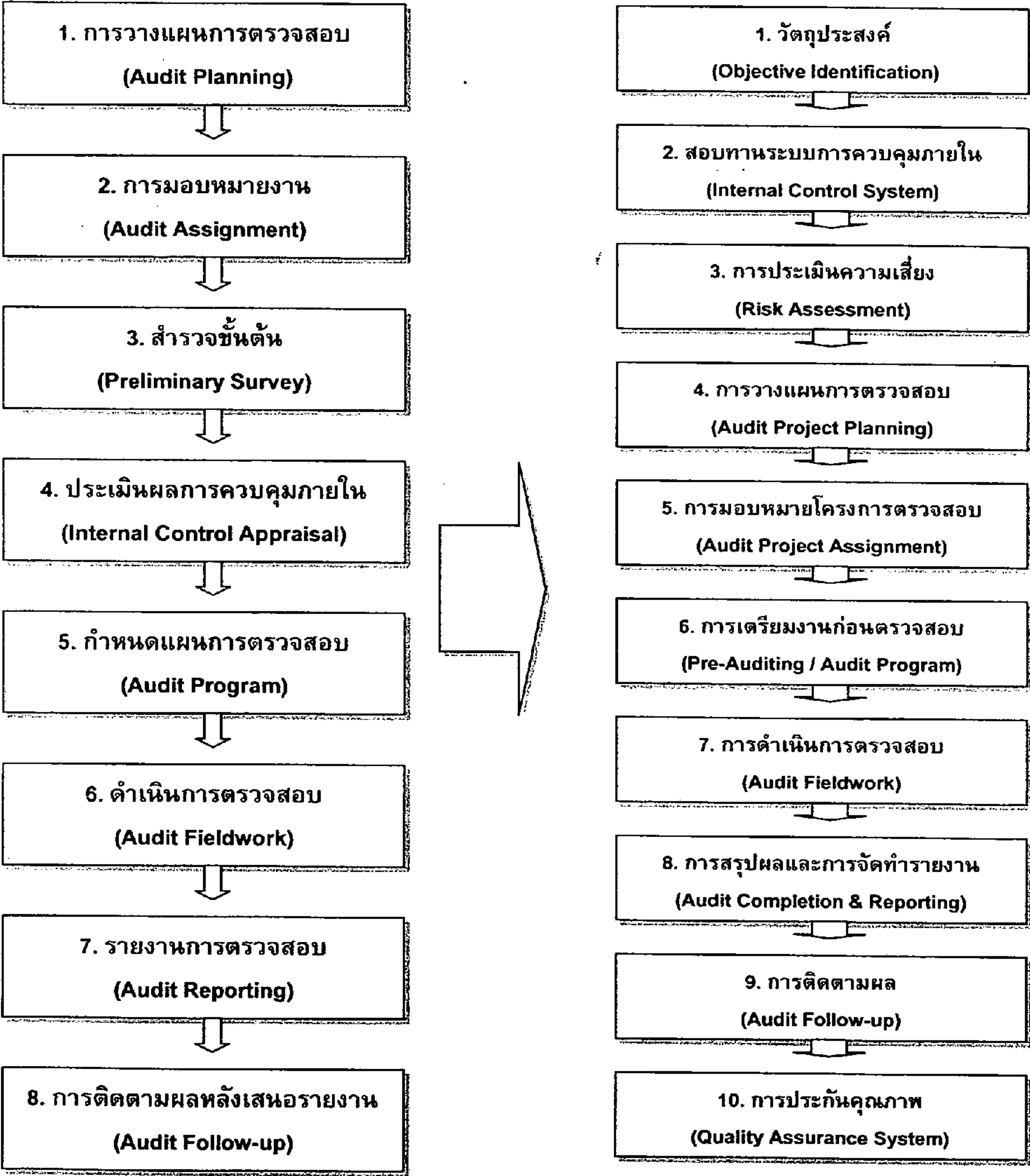
7.2.3 ผลกระทบที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้น

8. การติดตามผลหลังเสนอรายงาน (Audit Follow-up)

8.1 ติดตามการแก้ไขการปฏิบัติงานตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

8.2 กรณีมิได้มีการปรับปรุงแก้ไข หรือผู้บริหารรับทราบแต่ไม่สั่งการ ย่อมถือว่าผู้บริหารยอมรับระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นนั้น

ในปัจจุบันนี้ธนาคารพาณิชย์ได้ปรับเปลี่ยนการตรวจสอบเป็นตามฐานความเสี่ยง (Risk-based Internal Audit: RBIA) ทำให้กระบวนการมีการเปลี่ยนแปลงไปแสดงตาม Flow Chart ดังนี้



ขั้นตอนการตรวจสอบภายใน Audit Process (ที่มา : สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย : IIAT)

ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ เริ่มเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) และความโปร่งใสในการทำงาน
2. ส่งเสริมให้มีการบันทึกการทางบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility)
3. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance)
4. เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้มีการจัดสรรการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ
5. ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Sign) ของการประพฤติไม่ชอบหรือการทุจริตในองค์กร

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรทิพา พลีสตาม. (2544) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้รับการตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าผู้ได้รับการตรวจสอบมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้รับการตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ส่วนหน้าที่ในส่วนงานไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้รับการตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน

ศรีพงษ์ เจียมประสิทธิ์. (2542) ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้รับการตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ: เฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท พบว่าความคิดเห็นของผู้รับการตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทั้งด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบ ภาวะความเป็นผู้นำของผู้ตรวจสอบ การปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน และการให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษาและการสนับสนุนการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับการตรวจ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงาน ความสามารถในการประสานงาน ระบบการบริหารงาน สภาพหน่วยงาน ส่วนปัจจัยลักษณะทั่วไปของผู้รับการตรวจไม่มีผลต่อความคิดเห็น

เอกศักดิ์ ศรีพจน์พิรุฬ. (2543) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กรณีศึกษากลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยให้ความสำคัญค่อนข้างมากต่อคุณสมบัติหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบ แม้ว่าจะมีพนักงานส่วนน้อยเท่านั้นที่มีความรู้ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการตรวจสอบ และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อคุณสมบัติ หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบคือ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

อภิญา รังสิมันตุชาติ, สุพร วงษ์โสพนากุล และ ศรัณยนาฏ ป้อมสูง. (2542) ศึกษาวิจัยบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในในองค์กร พบว่าบทบาทผู้ตรวจสอบภายในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมโดยมุ่งเน้นประเมินความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความประหยัด เป็นผู้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำ โดยยกระดับเป็นที่ปรึกษาของฝ่ายบริหาร บทบาทเหล่านี้หากสามารถปฏิบัติงานที่เพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กรได้ (Value Added) ก็จะเป็นที่ยอมรับจากฝ่ายบริหารและในระดับปฏิบัติการ สิ่งเหล่านี้มีผลมาจากการที่ผู้ตรวจสอบภายในได้เปลี่ยนแปลงการตรวจสอบใหม่ ที่ต้องเข้าใจหลักการบริหาร คิดเชิงผู้บริหาร มองปัญหาด้วยสายตาของผู้บริหารและเสนอข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการ

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติมาใช้ศึกษาเนื่องจากต้องการวัดความคิดและความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายใน การเข้าใจในทฤษฎีเหล่านี้ทำให้มั่นใจว่าการวัดระดับทัศนคติเป็นไปอย่างถูกต้อง รวมทั้งได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคลในองค์กร มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยปัจจัยที่กระทบต่อทัศนคติของพนักงานในองค์กร ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของพนักงานมากขึ้น ส่งผลต่อแผนการพัฒนาศักยภาพของธนาคาร นอกจากนี้ นำแนวคิดเรื่องการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาลักษณะของตัวแปรตามคือทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในด้านต่างๆ ได้แก่ คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจสอบภายในและการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพของการตรวจสอบภายใน

ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำผลการวิจัยของ พรทิพา พลีคาม และ เอกศักดิ์ ศรีพจน์พิรุฬ ในส่วนของการพบว่าลักษณะทั่วไปของพนักงานขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในและคณะกรรมการตรวจสอบขององค์กร และใช้ผลการวิจัยทั้งหมดที่อ้างถึงมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะต่างๆ ของการตรวจสอบภายใน และผู้ตรวจสอบภายในที่ผู้วิจัยให้ความสนใจศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะจิตของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงานและขั้นตอน ดังนี้

- 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
- 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และเป็นกรณีศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารทหารไทย
จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นประชากรที่จะศึกษาวิจัยเป็นพนักงานธนาคาร เฉพาะ
สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,884 คนจากพนักงานทั้งสิ้น ของธนาคารจำนวน 7,088 คน (ที่มา:
ฝ่ายการพนักงาน, ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ข้อมูล ณ 31 ธ.ค.44) ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลประชากร
มี ดังนี้

<u>สังกัด</u>	<u>จำนวนพนักงาน</u>	<u>คิดเป็นร้อยละ</u>
สำนักงานใหญ่	2,278	32.1
สาขา		
- กรุงเทพมหานคร (ประชากร)	1,884	26.6
- ภูมิภาค	2,926	41.3
รวม	7,088	100.0

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้สุ่มจากประชากร พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยต้องการขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 356 คน จากการใช้หลักการ
คำนวณของ Taro Yamane (อ้างถึงใน พวงรัตน์. 2543: 284) ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดซึ่งเท่ากับ 1,884 คนจากพนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ โดยในการศึกษารั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 5% หรือ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1,884}{1 + (1,884 \times 0.05^2)} \\ &= 329.95 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

จากค่าที่ได้ประมาณ 330 ตัวอย่าง เพิ่มสำรองเพื่อกันความผิดพลาด 10% จำนวน 33 ตัวอย่าง รวมเป็น 363 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้สอดคล้องกับการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่เลือกซึ่งมีทั้งสิ้น 89 สาขา คัดเลือกพนักงานสาขาละ 4 คน ดังนั้น จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 356 ตัวอย่าง

เนื่องจากกลุ่มประชากรมีลักษณะเฉพาะเจาะจงและทราบจำนวนที่แน่ชัด จึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) (สรชัย พิตาลบุตร. 2544: 28) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างโดยแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) เนื่องจากประชากรที่ทำการวิจัยเป็นพนักงานธนาคารสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจำแนกออกเป็น 15 HUB (สำนักงานภาค/เขต) ตามโครงสร้างของสายงานสาขา เพื่อให้ประชากรถูกแบ่งเป็นกลุ่มย่อยๆ ซึ่งมีขนาดเล็กลง แต่ในแต่ละกลุ่มมีข้อมูลครบทุกลักษณะ หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่าง HUB (สำนักงานภาค/เขต) แบบตามจุดมุ่งหมาย (Purposive Sampling) โดยเลือก HUB (สำนักงานภาค/เขต) ขนาดใหญ่ 7 อันดับแรก เพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรทั้งหมด ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่เพียงพอจะทำการสุ่มตัวอย่างเพิ่มใน HUB ที่มีขนาดเป็นอันดับรองลงมา

2. จาก HUB (สำนักงานภาค/เขต) ทั้ง 7 แห่ง จะประกอบด้วยสาขาธนาคารรวม 89 สาขา ดำเนินการสุ่มตัวอย่างพนักงานจากสาขาทุกแห่งแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือเลือกตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิในแต่ละสาขาซึ่งกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิโดยใช้ระดับพนักงานเป็นเกณฑ์การแบ่งชั้นภูมิเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มพนักงานบริหารและกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มละ 2 คน ดังนั้นจะสุ่มตัวอย่าง 89 สาขาๆ ละ 4 คนรวมทั้งสิ้น 356 คน

การเลือกตัวอย่างตามแบบข้างต้นสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้ค่อนข้างสมบูรณ์และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การวิจัย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 205-212) โดยมีรายละเอียดแสดงได้ ดังนี้

จำแนกสาขาใน กทม.ทั้ง หมดตาม HUB (สำนักงาน ภาค/เขตธุรกิจ) ตามวิธี Cluster Sampling	จำนวน สาขาใน HUB แต่ละ แห่ง	จำนวน พนักงาน ในแต่ละ สาขา	เลือกตัวอย่าง HUB ใหญ่ที่สุด 7 อันดับตาม Purposive Sampling	จำนวน สาขาใน HUB กลุ่ม ตัวอย่าง	สุ่มตัวอย่าง พนักงาน สาขาละ 4 คน ตามแบบ ชั้นภูมิ คือกลุ่มพนักงาน บริหารและกลุ่ม พนักงานปฏิบัติ การกลุ่มละ 2 คน
1. พญาไท	8	158			
2. บรมราชชนนี	19	219	√	19	76
3. รังสิต	8	83			
4. รามอินทรา	9	121			
5. แจ้งวัฒนะ	12	113	√	12	48
6. เยาวราช	15	204	√	15	60
7. ราชดำเนิน (*)	10	157			
8. อโศก	11	135	√	11	44
9. หัวหมาก	7	91			
10. คลองจั่น	8	99			
11. ประชานิเวศน์1	11	141	√	11	44
12. จอมทอง	8	81			
13. ลาดหญ้า	10	90	√	10	40
14. ศรีนครินทร์	7	67			
15. เทพารักษ์	11	125	√	11	44
รวม 15 HUB	154	1,884		89	356

ตารางแสดงการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

หมายเหตุ (*) ไม่เลือก HUB ราชดำเนิน เนื่องจากเดิมเคยเป็นสำนักงานใหญ่ของธนาคารมาก่อน
จึงยังคงมีลักษณะงานบางส่วนเป็นแบบสำนักงานใหญ่ ทำให้อาจมีผลต่อการวิจัยได้

การเลือกตัวอย่างในแต่ละสาขาโดยการแบ่งพนักงานตามระดับพนักงาน สาขาละ 4 คนตามแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 356 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือขึ้นใช้ในลักษณะของแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ การศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด และประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมีคำตอบให้เลือกได้ 2 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อศักยภาพของผู้ตรวจสอบ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้านต่าง ๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จำแนกเป็นด้าน

- 3.1 การวางแผนการตรวจสอบ
- 3.2 การตรวจสอบและการประเมินผล
- 3.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ
- 3.4 การรายงานผลการตรวจสอบ
- 3.5 การติดตามผลการตรวจสอบ
- 3.6 การเป็นที่ปรึกษา

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

ตอนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบของธนาคาร

ในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามดังกล่าวมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดทัศนคติของพนักงานในองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งศึกษาตัวอย่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามและเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือทำการตรวจแก้ไขแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุง แล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด จำแนกเป็นกลุ่มพนักงานบริหารและกลุ่มพนักงานปฏิบัติการอย่างละ 15 ชุด และนำผลที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์และได้มาตรฐาน
6. ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม 2545 โดยขอความร่วมมือจากพนักงานสาขาของธนาคารที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถาม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน มาแจกแจงความถี่ และแสดงผลเป็นร้อยละ เพื่อการจัดกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบคำถามถูกได้ 1 คะแนน

ตอบคำถามผิดได้ 0 คะแนน

ข้อที่ตอบ ใช่ แปลว่า ถูกคือข้อ 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.8 และ 2.10

ข้อที่ตอบ ไม่ใช่ แปลว่า ถูกคือข้อ 2.2, 2.6, 2.7 และ 2.9

หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาหาค่าคะแนนร้อยละ โดยกำหนดความสำคัญของปัจจัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2542: 35) โดยใช้ช่วงห่างของคะแนนแต่ละกลุ่มร้อยละ 33.0 ตามสูตร

$$\begin{aligned}\text{ช่วงห่าง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{1 - 0}{3} = 0.33 \text{ หรือ } 33.0 \%\end{aligned}$$

คะแนนที่ได้อยู่ระหว่างร้อยละ 00.0 – 33.0 หมายความว่ามีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในระดับต่ำ
คะแนนที่ได้อยู่ระหว่างร้อยละ 34.0 – 66.0 หมายความว่ามีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในระดับปานกลาง
คะแนนที่ได้อยู่ระหว่างร้อยละ 67.0 – 100.0 หมายความว่ามีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในระดับสูง

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ตอนที่ 2 การรับรู้ในการตรวจสอบภายในของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละ

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกันโดยการทดสอบด้วยค่า T-Test Independent สำหรับสมมติฐานที่ 1 (เพศ) และทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ F-Test สำหรับทดสอบสมมติฐานที่ 2 ถึง 11

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3, 4 และ 5 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ มาทดสอบผลแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดการให้ค่าคะแนนคำตอบของแบบสอบถามเป็นคะแนนรวมแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale ของ Likert) (ศิริวรรณ. 2540: 253) ดังนี้

สำหรับข้อความทางบวก ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนทัศนคติเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

สำหรับข้อความทางลบ ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนทัศนคติเป็น 5 ระดับ คือ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
เฉยๆ	3	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

ซึ่งข้อที่มีข้อความในทางลบ คือข้อ 3.3, 3.4, 4.3, 4.11, 4.19, 5.2, 5.3, 5.4 และ 5.6

หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาหารระดับคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดความสำคัญของปัจจัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2542: 35) โดยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 คือ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนที่ได้สามารถแปลความหมายเป็นระดับทัศนคติได้ (ศิริวรรณ. 2541: 166) ดังนี้

สำหรับข้อความทางบวก

4.21 – 5.00	แสดงว่า	ดีมาก
3.41 – 4.20	แสดงว่า	ค่อนข้างดี
2.61 – 3.40	แสดงว่า	ปานกลาง
1.81 – 2.60	แสดงว่า	ค่อนข้างไม่ดี
1.00 – 1.80	แสดงว่า	ไม่ดีเลย

สำหรับข้อความทางลบ

4.21 – 5.00	แสดงว่า	ไม่ดีเลย
3.41 – 4.20	แสดงว่า	ค่อนข้างไม่ดี
2.61 – 3.40	แสดงว่า	ปานกลาง
1.81 – 2.60	แสดงว่า	ค่อนข้างดี
1.00 – 1.80	แสดงว่า	ดีมาก

4. นำข้อมูลใน ตอนที่ 6 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะมาแจกแจง โดยใช้คำร้อยละเพื่อจัดกลุ่มของข้อมูล และสรุปผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลในการใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC for Windows เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

- 1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 35)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

- 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 65)

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

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -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 α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า T-Test เพื่อความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตร Independent T-Test ณ ระดับความเชื่อถือว่าสถิติที่ร้อยละ 95 test (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 162)

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

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

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

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

เมื่อ t	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) = $n_1 + n_2 - 2$

3.2 ค่า ANOVA (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ถึง 11 และทดสอบค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การเปรียบเทียบ พหุคูณ สูตรทดสอบ F-Test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F	แทนการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS_B	แทนค่า Mean square between group ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_W	แทนค่า Mean square within group ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

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

3.3 การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) (กัลยา วาณิชย์
 บัญชา. 2542: 332-334)

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

เมื่อ	LSD แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่จำนวนสำหรับการทดสอบ
	MSE แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n แทน	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมาย ดังนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้แสดงนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด และประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้านคือ ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ คุณภาพของการปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้านคือ ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ คุณภาพของการปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ เป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน

ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ และการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 5 การนำเสนอปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ ภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขา ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด และประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขต กรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด และ ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	148	41.57
1.2 หญิง	208	58.43
รวม	356	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 31 ปี	63	17.70
2.2 ระหว่าง 31-35 ปี	88	24.72
2.3 ระหว่าง 36-40 ปี	62	17.41
2.4 ระหว่าง 41-45 ปี	97	27.25
2.5 เกิน 45 ปีขึ้นไป	46	12.92
รวม	356	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	39	10.96
3.2 ปริญญาตรี	283	79.49
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	34	9.55
รวม	356	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา		
4.1 บริหารธุรกิจ	275	77.25
4.2 เศรษฐศาสตร์	37	10.39
4.3 นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์	24	6.74
4.4 อื่นๆ	20	5.62
รวม	356	100.00
5. อัตราเงินเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 20,001 บาท	203	57.02
5.2 ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	88	24.72
5.3 ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	41	11.52
5.4 เกิน 40,000 บาทขึ้นไป	24	6.74
รวม	356	100.00
6. ระดับพนักงาน		
6.1 ปฏิบัติการขั้นต้น	52	14.61
6.2 ปฏิบัติการ	145	40.73
6.3 บริหารขั้นต้น	84	23.60
6.4 บริหาร	75	21.06
รวม	356	100.00
7. ตำแหน่งงาน		
7.1 พนักงานปฏิบัติการสาขา	11	3.09
7.2 พนักงานธนาคาร	70	19.66
7.3 พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ	38	10.68
7.4 พนักงานอำนวยการ/อำนวยการธุรกิจ	77	21.63
7.5 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	82	23.03
7.6 ผู้จัดการสาขา	78	21.91
รวม	356	100.00
8. ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร		
8.1 ต่ำกว่า 11 ปี	113	31.74
8.2 ตั้งแต่ 11-15 ปี	85	23.88
8.3 ตั้งแต่ 16-20 ปี	75	21.07
8.4 ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	83	23.31
รวม	356	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
9. หน่วยงานที่สังกัด		
9.1 HUB บรมราชชนนี	65	18.26
9.2 HUB แจ้งวัฒนะ	38	10.67
9.3 HUB เขาวราช	54	15.17
9.4 HUB อโศก	35	9.83
9.5 HUB ประชานิเวศน์1	32	8.99
9.6 HUB ลาดหญ้า	36	10.11
9.7 HUB เทพารักษ์	35	9.83
9.8 HUB ศรีนครินทร์	20	5.62
9.9 HUB รังสิต	19	5.34
9.10 HUB พญาไท	22	6.18
รวม	356	100.00
10. ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ		
10.2 น้อย	73	20.50
10.3 ปานกลาง	106	29.78
10.4 มาก	177	49.72
รวม	356	100.00

จากตาราง 1 แสดงถึงจำนวนและร้อยละของของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เพศ

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 58.43 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.57

2. อายุ

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามที่อายุระหว่าง 41-45 ปีมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.41 และมีอายุเกิน 45 ปีขึ้นไป มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.92

ทั้งนี้ เนื่องจากมีผู้ที่อายุต่ำกว่า 26 ปีจำนวนเพียง 2 คนจึงนำมารวมกลุ่มในอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 61 คน รวมเป็นอายุต่ำกว่า 31 ปี จำนวน 63 คน และมีผู้ที่อายุระหว่าง 51-55 ปีจำนวน 9 คนและอายุระหว่าง 56-60 ปีจำนวนเพียง 2 คนจึงนำมารวมกลุ่มในอายุระหว่าง 46-50 ปีจำนวน 35 คน รวมเป็นอายุเกิน 45 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน

3. ระดับการศึกษา

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 79.49 รองลงมาคือมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.96 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55

4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาในสาขาวิชาบริหารธุรกิจมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาจบการศึกษาในสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.39 จบการศึกษาในสาขาวิชานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 และจบการศึกษาในสาขาอื่นๆ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62

5. อัตราเงินเดือน

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,001 บาทมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 57.02 รองลงมาคือมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.72 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.52 และมีอัตราเงินเดือนเกิน 40,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74

ทั้งนี้ เนื่องจากมีผู้ที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทจำนวนเพียง 7 คน จึงนำมารวมกลุ่มในอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาทจำนวน 196 คน รวมเป็นอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,001 บาท จำนวน 203 คน

6. ระดับพนักงาน

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.73 รองลงมาเป็นพนักงานระดับบริหารชั้นต้น มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 เป็นพนักงานระดับบริหาร มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.06 และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการชั้นต้น มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.61

7. ตำแหน่งงาน

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.03 รองลงมา มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการสาขา มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.91 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอำนวยการ/อำนวยการงาน มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 21.63 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานธนาคาร มีจำนวน 70 คน คิด

เป็นร้อยละ 19.66 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.68 และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการสาขา มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.09

8. ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การทำงานในธนาคารต่ำกว่า 11 ปีมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 31.74 รองลงมามีประสบการณ์ทำงานในธนาคารตั้งแต่ 11-15 ปี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.88 มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 23.31 และมีประสบการณ์ทำงานในธนาคารตั้งแต่ 16-20 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.07

ทั้งนี้ เนื่องจากมีผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารต่ำกว่า 5 ปีจำนวนเพียง 6 คนจึงนำมารวมกลุ่มในผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 107 คน รวมเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารต่ำกว่า 11 ปี จำนวน 113 คน และมีผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารเกินกว่า 30 ปีจำนวนเพียง 1 คนและมีผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 26-30 ปีจำนวนเพียง 14 คนจึงนำมารวมกลุ่มในผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 68 คน รวมเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน

9. หน่วยงานที่สังกัด

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ที่สังกัด HUB บรมราชชนนีมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.26 รองลงมาสังกัด HUB เยาวราช มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 สังกัด HUB แจ้งวัฒนะ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 สังกัด HUB ลาดหญ้า มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 สังกัด HUB อโศก มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.83 สังกัด HUB เทพารักษ์ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.83 สังกัด HUB ประชานิเวศน์ 1 มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 สังกัด HUB พญาไท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.18 สังกัด HUB ศรีนครินทร์ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62 และสังกัด HUB รัชสิต มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.34

10. ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมากมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 49.72 รองลงมามีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลาง มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.78 และมีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

ทั้งนี้ เนื่องจากมีผู้ที่ไม่มีความสามารถในการได้รับการตรวจสอบเลยจำนวน 41 คนจึงนำมารวมกลุ่มในผู้ที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อยจำนวน 32 คน รวมเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อยจำนวน 73 คน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ผลการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขา
ในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม

n = 356				
ข้อมูลการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	ตอบ ถูก	ร้อยละ	ตอบ ผิด	ร้อยละ
1. การควบคุมภายในเป็นหน้าที่ของหน่วยงานทุกหน่วยงาน	334	93.82	22	6.18
2. สายงานตรวจสอบขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ (*)	76	21.35	280	78.65
3. หน่วยงานของท่านต้องได้รับการตรวจสอบตามกฎหมายของธนาคาร แห่งประเทศไทยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	316	88.76	40	11.24
4. ภายหลังจากได้รับการตรวจสอบแล้วสาขาท่านต้องรายงานผล การปรับปรุงแก้ไขภายใน 30 วัน	335	94.10	21	5.90
5. การตรวจสอบเป็นการประเมินผลระบบการควบคุมภายใน	338	94.94	18	5.06
6. สายงานตรวจสอบมีหน้าที่ออกกฎระเบียบเพื่อควบคุมการปฏิบัติ งานของท่าน (*)	248	69.66	108	30.34
7. การตรวจสอบภายในมุ่งเน้นตรวจเพื่อค้นหาการกระทำทุจริต (*)	247	69.38	109	30.62
8. ปัจจุบันสายงานตรวจสอบเน้นการตรวจสอบตามความเสี่ยง	262	73.60	94	26.40
9. ผู้ตรวจสอบต้องเป็นผู้รู้ถึงความเสี่ยงของสาขาอยู่ที่ไหน (*)	93	26.12	263	73.88
10. การตรวจสอบภายในมุ่งให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และ แนะนำในการปฏิบัติงาน	335	94.10	21	5.90

(*) ในข้อที่ 2, 6, 7 และ 9 เป็นคำถามที่ตอบว่าไม่ใช่คือถูก และตอบว่าใช่คือผิด

จากตาราง 2 แสดงผลการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าการควบคุมภายในเป็นหน้าที่ของหน่วยงานทุกหน่วยงาน มีผู้ตอบถูกจำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 93.82 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.18

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าสายงานตรวจสอบไม่ได้ขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ มีผู้ตอบถูกจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 78.65

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าหน่วยงานของตนเองต้องได้รับการตรวจสอบตามกฎหมายของธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีผู้ตอบถูกจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 88.76 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าภายหลังจากได้รับการตรวจสอบแล้วสาขาท่านต้องรายงานผลการปรับปรุงแก้ไขภายใน 30 วัน มีผู้ตอบถูกจำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าการตรวจสอบเป็นการประเมินผลระบบการควบคุมภายใน มีผู้ตอบถูกจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 94.94 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.06

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าสายงานตรวจสอบไม่ได้มีหน้าที่ออกกฎระเบียบเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของสาขา มีผู้ตอบถูกจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 69.66 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 30.34

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าการตรวจสอบภายในไม่ได้มุ่งเน้นตรวจเพื่อกันหาการกระทำทุจริต มีผู้ตอบถูกจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 69.38 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 30.62

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าปัจจุบันสายงานตรวจสอบเน้นการตรวจสอบตามความเสี่ยง มีผู้ตอบถูกจำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 73.60 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าผู้ตรวจสอบไม่ใช่เป็นผู้รู้ดีว่าความเสี่ยงของสาขาอยู่ที่ไหน มีผู้ตอบถูกจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.12 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 73.88

พนักงานสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าการตรวจสอบภายในมุ่งให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และแนะนำในการปฏิบัติงาน มีผู้ตอบถูกจำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 94.10 และมีผู้ตอบผิดจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้รวมคะแนนการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 10 ข้อ และสรุปผลระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ตอบถูกน้อยกว่า 5 ข้อ	แสดงว่ามีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในน้อย
ตอบถูก 5-6 ข้อ	แสดงว่ามีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในปานกลาง
ตอบถูก 7-8 ข้อ	แสดงว่ามีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมาก
ตอบถูก 9-10 ข้อ	แสดงว่ามีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในมาก

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในน้อย	6	1.68
2. มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในปานกลาง	89	25.00
3. มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมาก	220	61.80
4. มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในมาก	41	11.52
รวม	356	100.00

จากตาราง 3 แสดงผลการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมากมีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมา มีระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในปานกลาง มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในมาก มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.52 และมีระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในน้อย มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้านคือ ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ คุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้าน ได้แก่ ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ คุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

n = 356			
ทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ สายงานตรวจสอบในด้านต่างๆ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.86	0.48	ค่อนข้างดี
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน	3.92	0.43	ค่อนข้างดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.41	0.56	ค่อนข้างดี
รวม	3.84	0.40	ค่อนข้างดี

จากตาราง 4 แสดงถึงระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทัศนคติในแต่ละด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดีเช่นกัน โดยจำแนกเป็นด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบตรวจสอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ
สายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ

n = 356			
ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน	3.99	0.72	ค่อนข้างดี
2. ทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.96	0.90	ค่อนข้างดี
3. มีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน (*)	3.16	1.01	ปานกลาง
4. เป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยเคร่งครัด (*)	3.19	0.99	ปานกลาง
5. มีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่	4.11	0.69	ค่อนข้างดี
6. ทำความเข้าใจและรับรู้ได้รวดเร็ว	3.88	0.70	ค่อนข้างดี
7. มีปฏิภาณไหวพริบ และช่างสังเกต	4.09	0.62	ค่อนข้างดี
8. มีความละเอียดถี่ถ้วน	4.13	0.66	ค่อนข้างดี
9. มีความเป็นผู้นำ	3.45	0.73	ค่อนข้างดี
10. ขยันขันแข็งและกระตือรือร้น	3.83	0.69	ค่อนข้างดี
11. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.96	0.74	ค่อนข้างดี
12. มีการทำงานเป็นทีมที่ดี	4.09	0.61	ค่อนข้างดี
13. มีความสามารถในการประสานงาน	3.95	0.66	ค่อนข้างดี
14. มีกิริยาวาจาที่สุภาพ	4.11	0.60	ค่อนข้างดี
15. ตรงต่อเวลา	4.02	0.66	ค่อนข้างดี
รวม	3.86	0.48	ค่อนข้างดี

(*) ในข้อ 3 และ 4 เป็นข้อความในทางลบซึ่งได้ปรับคะแนนและข้อความให้เป็นไปในทางบวกแล้ว

จากตาราง 5 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี (มีค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีจำนวน 13 ข้อ
คือ มีความละเอียดถี่ถ้วน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) มีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11)
มีกิริยาวาจาที่สุภาพ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) มีปฏิภาณไหวพริบ และช่างสังเกต (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) มีการ
ทำงานเป็นทีมที่ดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ตรงต่อเวลา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ
เหมาะสมกับงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) ทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง แม่นยำ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) มี
มนุษยสัมพันธ์ที่ดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) มีความสามารถในการประสานงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) ทำความ
เข้าใจและรับรู้ได้รวดเร็ว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) ขยันขันแข็งและกระตือรือร้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และม
ีความเป็นผู้นำ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อคือ เป็นผู้

มีระเบียบวินัยเคร่งครัด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) และมีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ
 สายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบ
 ภายใน โดยรวมและรายเรื่องใน 6 เรื่อง ได้แก่ การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมิน
 ผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ
 การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา

				n = 356
ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน		$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. การวางแผนการตรวจสอบ				
1.1 มีการวางแผนงานการตรวจสอบ		4.14	0.62	ค่อนข้างดี
1.2 มีการเตรียมข้อมูลก่อนเข้าตรวจสอบเป็นการล่วงหน้า		4.20	0.63	ค่อนข้างดี
1.3 ไม่ต้องมีการแจ้งให้สาขาทราบล่วงหน้าก่อนเข้าตรวจสอบทุกครั้ง (*)		2.92	1.23	ปานกลาง
1.4 มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการตรวจสอบอย่าง ชัดเจน		4.14	0.63	ค่อนข้างดี
1.5 มีการเตรียมข้อมูลพื้นฐานของสาขาท่านเพื่อการตรวจสอบอย่างเพียงพอ		4.14	0.66	ค่อนข้างดี
รวม		3.91	0.40	ค่อนข้างดี
2. การตรวจสอบและการประเมินผล				
2.1 มีการบันทึกกระดาษทำการ (working papers) เป็นหลักฐานการตรวจ สอบที่น่าเชื่อถือ		4.12	0.60	ค่อนข้างดี
2.2 การสรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลและอย่างชัดเจน		4.18	0.67	ค่อนข้างดี
2.3 ให้โอกาสพนักงานสาขาที่เกี่ยวข้องมีโอกาสรับทราบและชี้แจงเหตุผล		4.28	0.76	ดีมาก
2.4 การตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน		4.19	0.69	ค่อนข้างดี
2.5 ยอมรับในคำชี้แจงและโต้แย้งของสาขาเพื่อนำมาพิจารณาเหตุผลและข้อ เท็จจริง		4.15	0.88	ค่อนข้างดี
รวม		4.18	0.58	ค่อนข้างดี
3. การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ				
3.1 การสื่อสารชัดเจน (*)		3.00	1.03	ปานกลาง
3.2 มีการอธิบายเหตุผลประกอบ		4.03	0.59	ค่อนข้างดี
3.3 สามารถสื่อให้ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจ		4.04	0.60	ค่อนข้างดี
3.4 สื่อสารตรงประเด็น		4.01	0.61	ค่อนข้างดี
3.5 สื่อสารอย่างถูกกาลเทศะ		3.99	0.61	ค่อนข้างดี
รวม		3.81	0.49	ค่อนข้างดี

ตาราง 6 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
4. การรายงานผลการตรวจสอบ			
4.1 ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง	4.02	0.69	ค่อนข้างดี
4.2 รวดเร็วทันเวลา	3.94	0.64	ค่อนข้างดี
4.3 ชัดเจนเข้าใจง่าย	3.94	0.66	ค่อนข้างดี
4.4 ไม่ใช่ข้อความที่รุนแรงเกินกว่าเหตุ (*)	3.19	1.00	ปานกลาง
4.5 เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.16	0.65	ค่อนข้างดี
4.6 สามารถปฏิบัติได้จริง	3.71	0.92	ค่อนข้างดี
รวม	3.83	0.53	ค่อนข้างดี
5. การติดตามผลการตรวจสอบ			
5.1 มีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.85	0.69	ค่อนข้างดี
5.2 กรณีพบว่ามีข้อสังเกตที่สำคัญมากๆ สายงานตรวจสอบมีส่วนร่วม ในการกำกับการสั่งการแก้ไขในทันที	3.92	0.76	ค่อนข้างดี
รวม	3.89	0.65	ค่อนข้างดี
6. การเป็นที่ปรึกษา			
6.1 ช่วยแก้ไขปัญหาและให้คำตอบในการปฏิบัติงานได้	3.89	0.81	ค่อนข้างดี
6.2 ให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อพนักงานสาขามีปัญหาสอบถาม	3.90	0.80	ค่อนข้างดี
6.3 มีการติดตามหาคำตอบหรือข้อยุติกรณีพนักงานมีปัญหาและมีการ โต้แย้ง	3.82	0.83	ค่อนข้างดี
6.4 มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ของสาขา	3.97	0.76	ค่อนข้างดี
6.5 เอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อการให้คำแนะนำปรึกษา	3.85	0.80	ค่อนข้างดี
รวม	3.89	0.71	ค่อนข้างดี
รวมทั้ง 6 เรื่อง	3.92	0.43	ค่อนข้างดี

(*) ในข้อ 1.3, 3.1 และ 4.4 เป็นข้อความในทางลบซึ่งได้ปรับคะแนนและข้อความให้เป็นไปในทางบวกแล้ว

จากตาราง 6 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับ
ค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ย 3.92) และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องพบว่า การตรวจสอบและการประเมินผล (มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.18) การวางแผนการตรวจสอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) การติดตามผลการตรวจสอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่า
กับ 3.89) การเป็นที่ปรึกษา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) การรายงานผลการตรวจสอบ (มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83)

และการสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) อยู่ในระดับค่อนข้างดี หากพิจารณาในแต่ละเรื่องทั้ง 6 เรื่องนี้ พบว่า

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการวางแผนการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีจำนวน 4 ข้อ คือ มีการเตรียมข้อมูลก่อนเข้าตรวจสอบเป็นการล่วงหน้า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) มีการวางแผนงานการตรวจสอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการตรวจสอบอย่างชัดเจน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) และมีการเตรียมข้อมูลพื้นฐานของสาขาท่านเพื่อการตรวจสอบอย่างเพียงพอ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อคือ ไม่ต้องมีการแจ้งให้สาขาทราบล่วงหน้าก่อนเข้าตรวจสอบทุกครั้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการตรวจสอบและประเมินผลอยู่ในระดับดีมาก มีจำนวน 1 ข้อคือ ให้โอกาสพนักงานสาขาที่เกี่ยวข้องมีโอกาสรับทราบและชี้แจงเหตุผล (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีจำนวน 4 ข้อ คือ การตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) การสรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลและอย่างชัดเจน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) ยอมรับในคำชี้แจงและโต้แย้งของสาขาเพื่อนำมาพิจารณาเหตุผลและข้อเท็จจริง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) และมีการบันทึกกระดาษทำการ (working papers) เป็นหลักฐานการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีจำนวน 4 ข้อคือ สามารถสื่อให้ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) มีการอธิบายเหตุผลประกอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) สื่อสารตรงประเด็น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) และสื่อสารอย่างถูกกาลเทศะ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อคือ การสื่อสารชัดเจน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการรายงานผลการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีจำนวน 5 ข้อคือ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) รวดเร็วทันเวลา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ชัดเจนเข้าใจง่าย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และสามารถปฏิบัติได้จริง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 ข้อคือ ไม่ใช่ข้อความที่รุนแรงเกินกว่าเหตุ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการติดตามผลการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีทั้งหมดมีจำนวน 2 ข้อคือ กรณีพบว่ามีข้อสังเกตที่สำคัญมากๆ สายงานตรวจสอบมีส่วนร่วมในการกำกับการสั่งการแก้ไขในทันที (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) และมีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการเป็นที่ปรึกษาอยู่ในระดับค่อนข้างดีทั้งหมดมีจำนวน 5 ข้อคือ มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของสาขา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) ให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อพนักงานสาขามีปัญหาสอบถาม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ช่วยแก้ไขปัญหาและให้คำตอบในการปฏิบัติงานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) เอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อการให้คำแนะนำปรึกษา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และมีการติดตามหาคำตอบหรือข้อยุติกรณีพนักงานมีปัญหาและมีการโต้แย้ง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ
สายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบ
และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. พนักงานตรวจสอบให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.90	0.75	ค่อนข้างดี
2. พนักงานตรวจสอบไม่ได้มาจับผิดเพื่อเป็นผลงานของตน (*)	3.25	0.96	ปานกลาง
3. พนักงานตรวจสอบไม่ได้จุกจิกจู้จี้ น่ารำคาญ (*)	3.23	0.80	ปานกลาง
4. พนักงานตรวจสอบไม่ได้ขอเอกสารจำนวนมาก สร้างภาระให้พนักงานสาขาต้องค้นหา ในขณะที่สาขามีงานมาก (*)	2.50	0.97	ค่อนข้างไม่ดี
5. การตรวจสอบของพนักงานตรวจสอบมีประโยชน์ต่อพนักงานสาขาและสาขาโดยรวม	4.12	0.63	ค่อนข้างดี
6. พนักงานตรวจสอบสร้างความเป็นมิตรกับพนักงานสาขา (*)	3.44	0.89	ค่อนข้างดี
รวม	3.41	0.56	ค่อนข้างดี

(*) ในข้อ 2, 3, 4 และ 6 เป็นข้อความในทางลบซึ่งได้ปรับคะแนนและข้อความให้เป็นไปในทางบวกแล้ว

จากตาราง 7 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีจำนวน 3 ข้อคือ การตรวจสอบของพนักงานตรวจสอบมีประโยชน์ต่อพนักงานสาขาและสาขาโดยรวม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) พนักงานตรวจสอบให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) และพนักงานตรวจสอบสร้างความเป็นมิตรกับพนักงานสาขา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อคือ พนักงานตรวจสอบไม่ได้มาจับผิดเพื่อเป็นผลงานของตน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และพนักงานตรวจสอบไม่ได้จุกจิกจู้จี้ น่ารำคาญ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี มีจำนวน 1 ข้อคือ พนักงานตรวจสอบไม่ได้ขอเอกสารจำนวนมาก จนเป็นการสร้างภาระให้พนักงานสาขาต้องค้นหา ในขณะที่สาขามีงานมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50)

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใน 3 ด้านคือ ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ คุณภาพของการปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ เป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ และการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน

4.1 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบค่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายใน	ชาย (N = 148)			หญิง (N = 208)			t	p-Value
	$\bar{x}$	s.d.	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	s.d.	ระดับทัศนคติ		
1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.91	0.51	ค่อนข้างดี	3.82	0.45	ค่อนข้างดี	1.648	0.100
2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน	3.96	0.44	ค่อนข้างดี	3.88	0.42	ค่อนข้างดี	1.707	0.089
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.93	0.38	ค่อนข้างดี	3.89	0.41	ค่อนข้างดี	1.025	0.306
2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล	4.25	0.57	ดีมาก	4.14	0.59	ค่อนข้างดี	1.818	0.070
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.84	0.48	ค่อนข้างดี	3.79	0.49	ค่อนข้างดี	0.989	0.323
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.88	0.54	ค่อนข้างดี	3.79	0.52	ค่อนข้างดี	1.574	0.116
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.95	0.62	ค่อนข้างดี	3.84	0.67	ค่อนข้างดี	1.539	0.125
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	3.94	0.74	ค่อนข้างดี	3.85	0.69	ค่อนข้างดี	1.064	0.288
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.42	0.58	ค่อนข้างดี	3.40	0.55	ปานกลาง	0.316	0.752
รวม	3.88	0.43	ค่อนข้างดี	3.81	0.38	ค่อนข้างดี	1.704	0.089

จากตาราง 8 พบว่า ทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่าทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องรวม 6 เรื่อง ดังนี้

2.1 การวางแผนการตรวจสอบ พบว่าทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89)

2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล พบว่าทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับดีมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14)

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ พบว่าทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)

2.6 การเป็นที่ปรึกษา พบว่าทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85)

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับค่อนข้างดี (เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40)

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของพนักงานกับระดับทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติ Independent T-test ในการทดสอบ พบว่าโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 0.05 และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 0.05 เช่นกัน นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

4.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีทักษะการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบภายในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ	ต่ำกว่า 31 ปี			ระหว่าง 31-35 ปี			ระหว่าง 36-40 ปี			ระหว่าง 41-45 ปี			เกิน 45 ปีขึ้นไป		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.87	0.46	ค่อนข้างดี	3.84	0.49	ค่อนข้างดี	3.87	0.43	ค่อนข้างดี	3.86	0.47	ค่อนข้างดี	3.89	0.57	ค่อนข้างดี
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.89	0.45	ค่อนข้างดี	3.87	0.43	ค่อนข้างดี	3.94	0.38	ค่อนข้างดี	3.95	0.43	ค่อนข้างดี	3.93	0.49	ค่อนข้างดี
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.85	0.36	ค่อนข้างดี	3.89	0.36	ค่อนข้างดี	3.98	0.42	ค่อนข้างดี	3.94	0.45	ค่อนข้างดี	3.86	0.41	ค่อนข้างดี
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.12	0.59	ค่อนข้างดี	4.18	0.59	ค่อนข้างดี	4.24	0.43	ดีมาก	4.18	0.65	ค่อนข้างดี	4.22	0.62	ดีมาก
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.81	0.55	ค่อนข้างดี	3.75	0.46	ค่อนข้างดี	3.84	0.42	ค่อนข้างดี	3.88	0.48	ค่อนข้างดี	3.78	0.56	ค่อนข้างดี
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.88	0.49	ค่อนข้างดี	3.78	0.54	ค่อนข้างดี	3.78	0.43	ค่อนข้างดี	3.85	0.56	ค่อนข้างดี	3.85	0.63	ค่อนข้างดี
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.83	0.64	ค่อนข้างดี	3.86	0.70	ค่อนข้างดี	3.92	0.61	ค่อนข้างดี	3.92	0.61	ค่อนข้างดี	3.91	0.72	ค่อนข้างดี
2.6 การเป็นพี่เลี้ยง	3.83	0.71	ค่อนข้างดี	3.79	0.76	ค่อนข้างดี	3.91	0.68	ค่อนข้างดี	3.96	0.69	ค่อนข้างดี	3.98	0.73	ค่อนข้างดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.24	0.55	ปานกลาง	3.27	0.56	ปานกลาง	3.46	0.52	ค่อนข้างดี	3.47	0.54	ค่อนข้างดี	3.69	0.58	ค่อนข้างดี
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.81	0.42	ค่อนข้างดี	3.79	0.40	ค่อนข้างดี	3.86	0.35	ค่อนข้างดี	3.87	0.40	ค่อนข้างดี	3.89	0.48	ค่อนข้างดี

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน
ของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.113	0.028	0.122	0.975
	ภายในกลุ่ม	351	81.367	0.232		
	รวม	355	81.480			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบ ภายใน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.408	0.102	0.547	0.701
	ภายในกลุ่ม	351	65.554	0.187		
	รวม	355	65.962			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.822	0.206	1.272	0.280
	ภายในกลุ่ม	351	56.716	0.162		
	รวม	355	57.538			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	4	0.511	0.128	0.372	0.829
	ภายในกลุ่ม	351	120.647	0.344		
	รวม	355	121.158			
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงาน ตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.892	0.223	0.936	0.443
	ภายในกลุ่ม	351	83.648	0.238		
	รวม	355	84.541			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.543	0.136	0.476	0.753
	ภายในกลุ่ม	351	100.048	0.285		
	รวม	355	100.591			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.533	0.133	0.315	0.868
	ภายในกลุ่ม	351	148.473	0.423		
	รวม	355	149.006			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4	2.080	0.520	1.020	0.397
	ภายในกลุ่ม	351	178.875	0.510		
	รวม	355	180.955			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจ สอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	7.721	1.930	6.429**	0.000
	ภายในกลุ่ม	351	105.373	0.300		
	รวม	355	113.094			

ตาราง 10 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.531	0.133	0.810	0.520
	ภายในกลุ่ม	351	57.537	0.164		
	รวม	355	58.068			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่า โดยรวมและรายข้อ 1, 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6 มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม ด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.520, 0.975, 0.701, 0.280, 0.829, 0.443, 0.753, 0.868 และ 0.397 และ ตามลำดับ นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนี้

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

อายุ		ต่ำกว่า 31 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	เกิน 45 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.24	3.27	3.46	3.47	3.69
ต่ำกว่า 31 ปี	3.24	-	0.024	0.219*	0.230**	0.448*
				(0.026)	(0.010)	(0.000)
31-35 ปี	3.27	-	-	0.195*	0.206*	0.423**
				(0.033)	(0.011)	(0.000)

ตาราง 11 (ต่อ)

อายุ		ต่ำกว่า 31 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41-45 ปี	เกิน 45 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.24	3.27	3.46	3.47	3.69
36-40 ปี	3.46	-	-	-	0.011	0.229*
						(0.033)
41-45 ปี	3.47	-	-	-	-	0.218*
						(0.027)
เกิน 45 ปีขึ้นไป	3.69	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบแตกต่างกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และอายุเกิน 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอายุระหว่าง 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี มีระดับทัศนคติน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี อายุระหว่าง 41-45 ปี และอายุเกิน 45 ปีขึ้นไป

ส่วนพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่แตกต่างกันกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และอายุระหว่าง 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอายุเกิน 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีระดับทัศนคติน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี อายุระหว่าง 41-45 ปี และอายุเกิน 45 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และอายุระหว่าง 41-45 ปี มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่แตกต่างกันกับพนักงานที่มีอายุเกิน 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี และอายุระหว่าง 41-45 ปี มีระดับทัศนคติน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุเกิน 45 ปีขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายใน	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	— x	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	— x	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	— x	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.99	0.52	ค่อนข้างดี	3.85	0.46	ค่อนข้างดี	3.83	0.56	ค่อนข้างดี
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	4.10	0.44	ค่อนข้างดี	3.90	0.42	ค่อนข้างดี	3.85	0.49	ค่อนข้างดี
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.97	0.45	ค่อนข้างดี	3.91	0.39	ค่อนข้างดี	3.85	0.42	ค่อนข้างดี
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.33	0.54	ดีมาก	4.18	0.58	ค่อนข้างดี	4.08	0.63	ค่อนข้างดี
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.96	0.49	ค่อนข้างดี	3.79	0.49	ค่อนข้างดี	3.81	0.48	ค่อนข้างดี
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	4.09	0.48	ค่อนข้างดี	3.81	0.53	ค่อนข้างดี	3.69	0.54	ค่อนข้างดี
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	4.08	0.59	ค่อนข้างดี	3.87	0.63	ค่อนข้างดี	3.78	0.81	ค่อนข้างดี
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	4.15	0.69	ค่อนข้างดี	3.86	0.70	ค่อนข้างดี	3.86	0.78	ค่อนข้างดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.59	0.64	ค่อนข้างดี	3.35	0.55	ปานกลาง	3.65	0.50	ค่อนข้างดี
รวมทั้ง 3 ด้าน	4.00	0.45	ค่อนข้างดี	3.82	0.39	ค่อนข้างดี	3.82	0.46	ค่อนข้างดี

จากตาราง 12 พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทุกระดับการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และหากพิจารณาในรายด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) และเมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องรวม 6 เรื่อง ดังนี้

2.1 การวางแผนการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85)

2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล ทัศนคติของพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) อยู่ในระดับดีมาก ส่วนพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) และสูงกว่าปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) มีระดับค่อนข้างดี

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69)

2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

2.6 การเป็นที่ปรึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (ต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และต่ำกว่าปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) มีระดับค่อนข้างดี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) มีระดับปานกลาง

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.690	0.345	1.507	0.223
	ภายในกลุ่ม	353	80.790	0.229		
	รวม	355	81.480			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบ ภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.522	0.761	4.169*	0.016
	ภายในกลุ่ม	353	64.440	0.183		
	รวม	355	65.962			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.250	0.125	0.771	0.463
	ภายในกลุ่ม	353	57.288	0.162		
	รวม	355	57.538			

ตาราง 13 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.174	0.587	1.728	0.179
	ภายในกลุ่ม	353	119.984	0.340		
	รวม	355	121.158			
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงาน ตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.006	0.503	2.126	0.121
	ภายในกลุ่ม	353	83.534	0.237		
	รวม	355	84.541			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.544	1.772	6.445**	0.002
	ภายในกลุ่ม	353	97.048	0.275		
	รวม	355	100.591			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.844	0.922	2.212	0.111
	ภายในกลุ่ม	353	147.162	0.417		
	รวม	355	149.006			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.962	1.481	2.937	0.054
	ภายในกลุ่ม	353	177.993	0.504		
	รวม	355	180.955			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.329	2.164	7.024**	0.001
	ภายในกลุ่ม	353	108.765	0.308		
	รวม	355	113.094			
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.188	0.594	3.686*	0.026
	ภายในกลุ่ม	353	56.880	0.161		
	รวม	355	58.068			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่า ในข้อ 1, 2.1, 2.2, 2.3, 2.5 และ 2.6 มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.223, 0.463, 0.179, 0.121, 0.111 และ 1.054 ตามลำดับ นั่นคือยอมรับ

สมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ส่วนโดยรวมและในข้อ 2 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และในข้อ 2.4 และ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การรายงานผลการตรวจสอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.026, 0.016, 0.002 และ 0.001 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ดังนี้

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	4.00	3.82	3.82
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.00	-	0.185** (0.007)	0.184
ปริญญาตรี	3.82	-	-	0.001
สูงกว่าปริญญาตรี	3.82	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมแตกต่างกันกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.10	3.90	3.85
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.10	-	0.197** (0.007)	0.251* (0.013)

ตาราง 15 (ต่อ)

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.10	3.90	3.85
ปริญญาตรี	3.90	-	-	0.054
สูงกว่าปริญญาตรี	3.85	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการรายงานผลการตรวจสอบ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
$\bar{x}$		4.09	3.81	3.69
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.09	-	0.289** (0.001)	0.403** (0.001)
ปริญญาตรี	3.81	-	-	0.114
สูงกว่าปริญญาตรี	3.69	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการรายงานผลการตรวจสอบที่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการรายงานผลการตรวจสอบมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	3.59	3.35	3.65
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.59	-	0.244** (0.010)	0.058
ปริญญาตรี	3.35	-	-	0.302** (0.003)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.65	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.4 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : สาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : สาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามสาขาวิชาที่จบการศึกษา

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ	บริหารธุรกิจ			เศรษฐศาสตร์			นิติศาสตร์รัฐศาสตร์			อื่นๆ		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.84	0.47	ค่อนข้างดี	3.87	0.54	ค่อนข้างดี	4.04	0.44	ค่อนข้างดี	3.95	0.54	ค่อนข้างดี
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.90	0.42	ค่อนข้างดี	3.94	0.53	ค่อนข้างดี	4.08	0.42	ค่อนข้างดี	3.94	0.37	ค่อนข้างดี
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.89	0.39	ค่อนข้างดี	4.01	0.46	ค่อนข้างดี	4.02	0.42	ค่อนข้างดี	3.80	0.36	ค่อนข้างดี
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.17	0.58	ค่อนข้างดี	4.14	0.68	ค่อนข้างดี	4.46	0.48	ดีมาก	4.12	0.51	ค่อนข้างดี
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.79	0.49	ค่อนข้างดี	3.95	0.56	ค่อนข้างดี	3.90	0.40	ค่อนข้างดี	3.81	0.33	ค่อนข้างดี
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.81	0.53	ค่อนข้างดี	3.83	0.58	ค่อนข้างดี	3.99	0.56	ค่อนข้างดี	3.90	0.46	ค่อนข้างดี
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.87	0.63	ค่อนข้างดี	3.99	0.73	ค่อนข้างดี	3.96	0.75	ค่อนข้างดี	3.85	0.63	ค่อนข้างดี
2.6 การเป็นพี่เลี้ยง	3.86	0.70	ค่อนข้างดี	3.81	0.80	ค่อนข้างดี	4.09	0.80	ค่อนข้างดี	4.13	0.60	ค่อนข้างดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.40	0.55	ปานกลาง	3.50	0.56	ค่อนข้างดี	3.40	0.63	ปานกลาง	3.38	0.69	ปานกลาง
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.82	0.39	ค่อนข้างดี	3.87	0.48	ค่อนข้างดี	3.98	0.40	ค่อนข้างดี	3.88	0.43	ค่อนข้างดี

จากตาราง 18 พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และหากพิจารณาในรายด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องรวม 6 เรื่อง ดังนี้

2.1 การวางแผนการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 บริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และสาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80)

2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่จบการศึกษาสาขาวิชานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) มีระดับดีมาก ส่วนบริหารธุรกิจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) เศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) และสาขาวิชาอื่นๆ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) มีระดับปานกลาง

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสาขาวิชาที่จบมีระดับค่อนข้างดี (นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81)

2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (เศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 บริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และสาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85)

2.6 การเป็นที่ปรึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษามีระดับค่อนข้างดี (สาขาวิชาอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 บริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และเศรษฐศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81)

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานที่จบการศึกษาสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) มีระดับค่อนข้างดี ส่วนบริหารธุรกิจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) และสาขาวิชาอื่นๆ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) มีระดับปานกลาง

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.079	0.360	1.574	0.195
	ภายในกลุ่ม	352	80.401	0.228		
	รวม	355	81.480			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.766	0.255	1.378	0.249
	ภายในกลุ่ม	352	65.197	0.185		
	รวม	355	65.962			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.929	0.310	1.925	0.125
	ภายในกลุ่ม	352	56.609	0.161		
	รวม	355	57.538			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	3	2.000	0.667	1.969	0.118
	ภายในกลุ่ม	352	119.158	0.339		
	รวม	355	121.158			
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.077	0.359	1.514	0.210
	ภายในกลุ่ม	352	83.463	0.237		
	รวม	355	84.541			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.896	0.299	1.054	0.369
	ภายในกลุ่ม	352	99.695	0.283		
	รวม	355	100.591			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.587	0.196	0.464	0.708
	ภายในกลุ่ม	352	148.419	0.422		
	รวม	355	149.006			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.568	0.856	1.689	0.169
	ภายในกลุ่ม	352	178.387	0.507		
	รวม	355	180.955			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.338	0.113	0.352	0.788
	ภายในกลุ่ม	352	112.756	0.320		
	รวม	355	113.094			

ตาราง 19 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.672	0.224	1.374	0.250
	ภายในกลุ่ม	352	57.396	0.163		
	รวม	355	58.068			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสาขาวิชาที่จบการศึกษาของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่าทั้งโดยรวมและรายด้านมีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างสาขาวิชาที่จบการศึกษาของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม ด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ การเป็นที่ปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบภายในและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.250, 0.195, 0.249, 0.125, 0.118, 0.210, 0.369, 0.708, 0.169 และ 0.788 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

4.5 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบใน
ภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามอัตราเงินเดือน

		ต่ำกว่า 20,001 บาท			20,001-30,000 บาท			30,001-40,000 บาท			เกิน 40,000 บาทขึ้นไป			
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ	ภายในของสายงานตรวจสอบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	
				ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ	
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ														
		3.83	0.47	ค่อนข้างดี	3.90	0.49	ค่อนข้างดี	3.93	0.52	ค่อนข้างดี	3.85	0.44	ค่อนข้างดี	
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน														
		3.89	0.42	ค่อนข้างดี	3.97	0.44	ค่อนข้างดี	3.98	0.44	ค่อนข้างดี	3.84	0.48	ค่อนข้างดี	
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ														
		3.88	0.36	ค่อนข้างดี	3.95	0.49	ค่อนข้างดี	3.98	0.43	ค่อนข้างดี	3.83	0.36	ค่อนข้างดี	
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล														
		4.17	0.55	ค่อนข้างดี	4.22	0.64	ดีมาก	4.27	0.63	ดีมาก	4.03	0.53	ค่อนข้างดี	
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ														
		3.79	0.48	ค่อนข้างดี	3.87	0.52	ค่อนข้างดี	3.83	0.43	ค่อนข้างดี	3.81	0.56	ค่อนข้างดี	
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ														
		3.81	0.50	ค่อนข้างดี	3.83	0.55	ค่อนข้างดี	3.94	0.58	ค่อนข้างดี	3.70	0.61	ค่อนข้างดี	
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ														
		3.86	0.67	ค่อนข้างดี	3.98	0.58	ค่อนข้างดี	3.89	0.63	ค่อนข้างดี	3.79	0.75	ค่อนข้างดี	
2.6 การเป็นพี่ปรึกษา														
		3.83	0.71	ค่อนข้างดี	4.01	0.72	ค่อนข้างดี	3.92	0.68	ค่อนข้างดี	3.90	0.76	ค่อนข้างดี	
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ														
		3.29	0.55	ปานกลาง	3.47	0.57	ค่อนข้างดี	3.64	0.57	ค่อนข้างดี	3.72	0.44	ค่อนข้างดี	
พนักงานผู้รับการตรวจสอบ														
		3.80	0.39	ค่อนข้างดี	3.89	0.41	ค่อนข้างดี	3.92	0.43	ค่อนข้างดี	3.83	0.43	ค่อนข้างดี	
รวมทั้ง 3 ด้าน														

จากตาราง 20 พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวม ทุกอัตราเงินเดือนมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เกิน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และต่ำกว่า 20,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และหากพิจารณาในรายด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกอัตราเงินเดือนมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เกิน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และต่ำกว่า 20,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกอัตราเงินเดือนมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ต่ำกว่า 20,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และเกิน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องรวม 6 เรื่อง ดังนี้

2.1 การวางแผนการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกอัตราเงินเดือนมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ต่ำกว่า 20,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเกิน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล พบว่า ทัศนคติของพนักงานอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) และระหว่าง 20,001-30,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) มีระดับดีมาก ส่วนอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,001 บาท (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17)) และเกิน 40,000 บาทขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) มีระดับค่อนข้างดี

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกอัตราเงินเดือนมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เกิน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และต่ำกว่า 20,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกอัตราเงินเดือนมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ต่ำกว่า 20,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และเกิน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70)

2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกอัตราเงินเดือนมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ต่ำกว่า 20,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และเกิน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

2.6 การเป็นที่ปรึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกอัตราเงินเดือนมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เกิน 40,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และต่ำกว่า 20,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานอัตราเงินเดือนเกิน 40,000 บาทขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ระหว่าง 30,001-40,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) และระหว่าง 20,001-30,000 บาท (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) มีระดับค่อนข้างดี ส่วนต่ำกว่า 20,001 บาท (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) มีระดับปานกลาง

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.473	0.158	0.685	0.561
	ภายในกลุ่ม	352	81.007	0.230		
	รวม	355	81.480			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.697	0.232	1.253	0.290
	ภายในกลุ่ม	352	65.265	0.185		
	รวม	355	65.962			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.701	0.234	1.447	0.229
	ภายในกลุ่ม	352	56.837	0.161		
	รวม	355	57.538			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.990	0.330	0.967	0.408
	ภายในกลุ่ม	352	120.168	0.341		
	รวม	355	121.158			
2.3 การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบ และผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.393	0.131	0.548	0.650
	ภายในกลุ่ม	352	84.148	0.239		
	รวม	355	84.541			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.964	0.321	1.136	0.335
	ภายในกลุ่ม	352	99.627	0.283		
	รวม	355	100.591			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.210	0.403	0.960	0.412
	ภายในกลุ่ม	352	147.796	0.420		
	รวม	355	149.006			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.131	0.710	1.398	0.243
	ภายในกลุ่ม	352	178.824	0.508		
	รวม	355	180.955			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ตรวจสอบและพนักงานผู้รับการ ตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.555	2.518	8.399**	0.000
	ภายในกลุ่ม	352	105.539	0.300		
	รวม	355	113.094			

ตาราง 21 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.807	0.269	1.654	0.177
	ภายในกลุ่ม	352	57.261	0.163		
	รวม	355	58.068			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอัตราเงินเดือนของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่า โดยรวมและรายข้อ 1, 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6 มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม ด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.177, 0.561, 0.290, 0.229, 0.408, 0.650, 0.335, 0.412 และ 0.243 ตามลำดับ นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอัตราเงินเดือนของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังนี้

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

อัตราเงินเดือน		ต่ำกว่า 20,001	20,001-30,001	30,001-40,000	เกิน 40,000
		บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.29	3.47	3.64	3.72
ต่ำกว่า 20,001 บาท	3.29	-	0.177* (0.012)	0.345** (0.000)	0.429** (0.000)
20,001-30,001 บาท	3.47	-	-	0.169	0.253* (0.046)

ตาราง 22 (ต่อ)

อัตราเงินเดือน		ต่ำกว่า 20,001 บาท	20,001-30,001 บาท	30,001-40,000 บาท	เกิน 40,000 บาทขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.29	3.47	3.64	3.72
30,001-40,000 บาท	3.64	-	-	-	0.084
เกิน 40,000 บาทขึ้นไป	3.72	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,001 บาทมีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกันกับอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระหว่าง 30,001-40,000 บาท และเกิน 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,001 บาทมีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ระหว่าง 30,001-40,000 บาท และเกิน 40,000 บาทขึ้นไป และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกันกับอัตราเงินเดือนเกิน 40,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าอัตราเงินเดือนเกิน 40,000 บาทขึ้นไป นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 6 พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับพนักงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับพนักงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับพนักงาน

	ปฏิบัติการขั้นต้น						ปฏิบัติการขั้นต้น						บริหาร					
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.95	0.44	ค่อนข้างดี	3.81	0.49	ค่อนข้างดี	3.91	0.49	ค่อนข้างดี	3.85	0.46	ค่อนข้างดี						
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.94	0.45	ค่อนข้างดี	3.88	0.44	ค่อนข้างดี	3.97	0.40	ค่อนข้างดี	3.92	0.45	ค่อนข้างดี						
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.84	0.34	ค่อนข้างดี	3.90	0.38	ค่อนข้างดี	3.91	0.44	ค่อนข้างดี	3.97	0.44	ค่อนข้างดี						
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.18	0.55	ค่อนข้างดี	4.18	0.59	ค่อนข้างดี	4.22	0.59	ดีมาก	4.17	0.59	ค่อนข้างดี						
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.85	0.59	ค่อนข้างดี	3.78	0.47	ค่อนข้างดี	3.85	0.46	ค่อนข้างดี	3.82	0.48	ค่อนข้างดี						
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.93	0.49	ค่อนข้างดี	3.78	0.54	ค่อนข้างดี	3.87	0.53	ค่อนข้างดี	3.78	0.55	ค่อนข้างดี						
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.88	0.66	ค่อนข้างดี	3.83	0.69	ค่อนข้างดี	4.05	0.57	ค่อนข้างดี	3.81	0.63	ค่อนข้างดี						
2.6 การเป็นพี่ปรึกษา	3.91	0.66	ค่อนข้างดี	3.79	0.76	ค่อนข้างดี	4.02	0.66	ค่อนข้างดี	3.93	0.71	ค่อนข้างดี						
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.33	0.60	ปานกลาง	3.28	0.56	ปานกลาง	3.45	0.55	ค่อนข้างดี	3.65	0.50	ค่อนข้างดี						
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.87	0.42	ค่อนข้างดี	3.78	0.40	ค่อนข้างดี	3.89	0.39	ค่อนข้างดี	3.87	0.40	ค่อนข้างดี						

จากตาราง 23 พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทุกระดับพนักงานมีระดับค่อนข้างดี (บริหารชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ปฏิบัติการชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และหากพิจารณาในรายด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับพนักงานมีระดับค่อนข้างดี (ปฏิบัติการชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 บริหารชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับพนักงานมีระดับค่อนข้างดี (บริหารชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ปฏิบัติการชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องรวม 6 เรื่อง ดังนี้

2.1 การวางแผนการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับพนักงานมีระดับค่อนข้างดี (บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 บริหารชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และปฏิบัติการชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84)

2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล พบว่า ทัศนคติของพนักงานบริหารชั้นต้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) มีระดับดีมาก ส่วนระดับปฏิบัติการชั้นต้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) ปฏิบัติการ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) และบริหาร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) มีระดับค่อนข้างดี

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับพนักงานมีระดับค่อนข้างดี (ปฏิบัติการชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 บริหารชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับพนักงานมีระดับค่อนข้างดี (ปฏิบัติการชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 บริหารชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับพนักงานมีระดับค่อนข้างดี (บริหารชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ปฏิบัติการชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81)

2.6 การเป็นที่ปรึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับพนักงานมีระดับค่อนข้างดี (บริหารชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ปฏิบัติการชั้นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานบริหาร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และระดับบริหารชั้นต้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) มีระดับค่อนข้างดี ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการชั้นต้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และปฏิบัติการ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) มีระดับปานกลาง

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.084	0.361	1.583	0.193
	ภายในกลุ่ม	352	80.395	0.228		
	รวม	355	81.480			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.525	0.175	0.941	0.421
	ภายในกลุ่ม	352	65.438	0.186		
	รวม	355	65.962			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.562	0.187	1.157	0.326
	ภายในกลุ่ม	352	56.976	0.162		
	รวม	355	57.538			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.121	0.040	0.118	0.950
	ภายในกลุ่ม	352	121.037	0.344		
	รวม	355	121.158			
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.397	0.132	0.554	0.646
	ภายในกลุ่ม	352	84.143	0.239		
	รวม	355	84.541			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.134	0.378	1.338	0.262
	ภายในกลุ่ม	352	99.457	0.283		
	รวม	355	100.591			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.215	1.072	2.587	0.053
	ภายในกลุ่ม	352	145.791	0.414		
	รวม	355	149.006			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.993	0.998	1.973	0.118
	ภายในกลุ่ม	352	177.962	0.506		
	รวม	355	180.955			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.052	2.351	7.803**	0.000
	ภายในกลุ่ม	352	106.042	0.301		
	รวม	355	113.094			

ตาราง 24 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.785	0.262	1.608	0.187
	ภายในกลุ่ม	352	57.283	0.163		
	รวม	355	58.068			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพนักงานของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่า โดยรวมและรายข้อ 1, 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6 มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม ด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.187, 0.193, 0.421, 0.326, 0.950, 0.646, 0.262, 0.053 และ 0.118 ตามลำดับ นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับพนักงานของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนี้

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

อัตราเงินเดือน		ปฏิบัติการขั้นต้น	ปฏิบัติการ	บริหารขั้นต้น	บริหาร
	$\bar{x}$	3.33	3.28	3.45	3.65
ปฏิบัติการขั้นต้น	3.33	-	0.049	0.120	0.317*
					(0.002)
ปฏิบัติการ	3.28	-	-	0.169*	0.365**
				(0.026)	(0.000)

ตาราง 25 (ต่อ)

อัตราเงินเดือน		ปฏิบัติการขั้นต้น	ปฏิบัติการ	บริหารขั้นต้น	บริหาร
	$\bar{x}$	3.33	3.28	3.45	3.65
บริหารขั้นต้น	3.45	-	-	-	0.196*
					(0.025)
บริหาร	3.65	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการขั้นต้นมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับระดับบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการขั้นต้นมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับระดับบริหารขั้นต้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าระดับบริหารขั้นต้นและระดับบริหาร รวมทั้งพนักงานระดับบริหารขั้นต้น มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับระดับบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับบริหารขั้นต้น มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าระดับบริหาร นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.7 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 7 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

- H_0 : ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
- สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ ภายในของสายงานตรวจสอบ	พนักงานปฏิบัติการสาขา			พนักงานธนาคาร			พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ			พนักงานอำนวยการ/ อำนาจหน้าที่		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.95	0.37	ค่อนข้างดี	3.82	0.45	ค่อนข้างดี	3.89	0.51	ค่อนข้างดี	3.82	0.53	ค่อนข้างดี
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.94	0.40	ค่อนข้างดี	3.82	0.42	ค่อนข้างดี	3.92	0.43	ค่อนข้างดี	3.92	0.46	ค่อนข้างดี
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.84	0.33	ค่อนข้างดี	3.81	0.36	ค่อนข้างดี	3.91	0.34	ค่อนข้างดี	3.92	0.38	ค่อนข้างดี
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.33	0.58	ดีมาก	4.08	0.55	ค่อนข้างดี	4.19	0.60	ค่อนข้างดี	4.22	0.61	ดีมาก
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.95	0.53	ค่อนข้างดี	3.67	0.47	ค่อนข้างดี	3.85	0.52	ค่อนข้างดี	3.84	0.51	ค่อนข้างดี
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.86	0.45	ค่อนข้างดี	3.79	0.45	ค่อนข้างดี	3.88	0.54	ค่อนข้างดี	3.80	0.60	ค่อนข้างดี
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.77	0.75	ค่อนข้างดี	3.83	0.67	ค่อนข้างดี	3.89	0.62	ค่อนข้างดี	3.84	0.72	ค่อนข้างดี
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	3.84	0.59	ค่อนข้างดี	3.75	0.70	ค่อนข้างดี	3.77	0.76	ค่อนข้างดี	3.88	0.77	ค่อนข้างดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและ พนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.38	0.51	ปานกลาง	3.22	0.60	ปานกลาง	3.30	0.54	ปานกลาง	3.32	0.54	ปานกลาง
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.88	0.34	ค่อนข้างดี	3.74	0.38	ค่อนข้างดี	3.83	0.43	ค่อนข้างดี	3.82	0.44	ค่อนข้างดี

ตาราง 26 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ ภายในของสายงานตรวจสอบ	ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา		ผู้จัดการสาขา	
	- x	S.D. ระดับ ทัศนคติ	- x	S.D. ระดับ ทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.91	0.43	3.86	0.50
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.97	0.36	3.95	0.48
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.91	0.42	3.99	0.46
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.21	0.59	4.20	0.59
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.84	0.42	3.85	0.52
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.86	0.51	3.82	0.57
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	4.04	0.54	3.84	0.65
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	4.01	0.65	3.96	0.72
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและ พนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.43	0.51	3.68	0.53
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.88	0.34	3.89	0.44

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) มีระดับค่อนข้างดี ส่วนพนักงานปฏิบัติการสาขา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) พนักงานอำนวยการ/อำนวยการงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) และพนักงานธนาคาร (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) มีระดับปานกลาง

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.567	0.113	0.491	0.783
	ภายในกลุ่ม	350	80.913	0.231		
	รวม	355	81.480			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	5	0.970	0.194	1.045	0.391
	ภายในกลุ่ม	350	64.992	0.186		
	รวม	355	65.962			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.325	0.265	1.649	0.146
	ภายในกลุ่ม	350	56.213	0.161		
	รวม	355	57.538			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	5	1.190	0.238	0.695	0.628
	ภายในกลุ่ม	350	119.968	0.343		
	รวม	355	121.158			
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.860	0.372	1.574	0.167
	ภายในกลุ่ม	350	82.681	0.236		
	รวม	355	84.541			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	5	0.362	0.072	0.253	0.938
	ภายในกลุ่ม	350	100.229	0.286		
	รวม	355	100.591			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.734	0.547	1.308	0.260
	ภายในกลุ่ม	350	146.272	0.418		
	รวม	355	149.006			

ตาราง 27 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	5	3.472	0.694	1.369	0.235
	ภายในกลุ่ม	350	177.483	0.507		
	รวม	355	180.955			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	5	9.423	1.885	6.363**	0.000
	ภายในกลุ่ม	350	103.671	0.296		
	รวม	355	113.094			
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.042	0.208	1.279	0.272
	ภายในกลุ่ม	350	57.026	0.163		
	รวม	355	58.068			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่า โดยรวมและรายข้อ 1, 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6 มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม ด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.272, 0.783, 0.391, 0.146, 0.628, 0.167, 0.938, 0.260 และ 0.235 ตามลำดับ นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนี้

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ตำแหน่งงาน		พนักงาน ปฏิบัติการ สาขา	พนักงาน ธนาคาร	พนักงาน ปฏิบัติการ สินเชื่อ	พนักงาน อำนวยการ	ผู้ช่วยผู้ จัดการ สาขา	ผู้จัดการ สาขา
	$\bar{x}$	3.38	3.22	3.30	3.32	3.43	3.68
พนักงานปฏิบัติการสาขา	3.38	-	0.160	0.076	0.054	0.048	0.305
พนักงานธนาคาร	3.22	-	-	0.084	0.106	0.208*	0.465**
						(0.020)	(0.000)
พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ	3.30	-	-	-	0.022	0.124	0.381**
							(0.000)
พนักงานอำนวยการ	3.32	-	-	-	-	0.102	0.359**
							(0.000)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	3.43	-	-	-	-	-	0.257**
							(0.003)
ผู้จัดการสาขา	3.68	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานธนาคารมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบแตกต่างกันกับผู้ช่วยผู้จัดการสาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้จัดการสาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานธนาคารมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา ส่วนพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ พนักงานอำนวยการ/อำนวยการงาน และผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับผู้จัดการสาขา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ พนักงานอำนวยการ/อำนวยการงาน และผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าผู้จัดการสาขา นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.8 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทการทำงานในธนาคาร

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ ภายในของสายงานตรวจสอบ	ต่ำกว่า 11 ปี			11-15 ปี			16-20 ปี			เกิน 20 ปีขึ้นไป		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.83	0.46	ค่อนข้างดี	3.86	0.47	ค่อนข้างดี	3.85	0.49	ค่อนข้างดี	3.91	0.51	ค่อนข้างดี
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.86	0.44	ค่อนข้างดี	3.91	0.43	ค่อนข้างดี	3.97	0.42	ค่อนข้างดี	3.96	0.43	ค่อนข้างดี
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.87	0.35	ค่อนข้างดี	3.89	0.37	ค่อนข้างดี	3.98	0.47	ค่อนข้างดี	3.91	0.43	ค่อนข้างดี
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.12	0.62	ค่อนข้างดี	4.20	0.51	ค่อนข้างดี	4.26	0.52	ดีมาก	4.18	0.66	ค่อนข้างดี
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.78	0.52	ค่อนข้างดี	3.80	0.46	ค่อนข้างดี	3.83	0.50	ค่อนข้างดี	3.85	0.47	ค่อนข้างดี
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.80	0.52	ค่อนข้างดี	3.81	0.55	ค่อนข้างดี	3.81	0.50	ค่อนข้างดี	3.89	0.57	ค่อนข้างดี
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.82	0.67	ค่อนข้างดี	3.82	0.73	ค่อนข้างดี	3.95	0.59	ค่อนข้างดี	3.99	0.55	ค่อนข้างดี
2.6 การเป็นพี่ปรึกษา	3.74	0.74	ค่อนข้างดี	3.91	0.72	ค่อนข้างดี	4.01	0.65	ค่อนข้างดี	3.97	0.71	ค่อนข้างดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและ พนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.26	0.58	ปานกลาง	3.34	0.50	ปานกลาง	3.45	0.59	ค่อนข้างดี	3.63	0.52	ค่อนข้างดี
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.77	0.41	ค่อนข้างดี	3.83	0.39	ค่อนข้างดี	3.87	0.40	ค่อนข้างดี	3.91	0.41	ค่อนข้างดี

จากตาราง 29 พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทุกระดับประสบการณการทำงานในธนาคารมีระดับค่อนข้างดี (เกิน 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ระหว่าง 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และต่ำกว่า 11 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์การทำงานในธนาคารมีระดับค่อนข้างดี (เกิน 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ระหว่าง 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และต่ำกว่า 11 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบ
การณ์การทำงานในธนาคารมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เกิน 20 ปีขึ้นไป มีค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และต่ำกว่า 11 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และหาก
พิจารณาเป็นรายเรื่องรวม 6 เรื่อง ดังนี้

2.1 การวางแผนการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบความสำเร็จในการทำงานในธนาคารมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เกิน 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และต่ำกว่า 11 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87)

2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล พบว่า ทักษะคติของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 16-20 ปี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) มีระดับดีมาก ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ระหว่าง 11-15 ปี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) เกิน 20 ปีขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) และต่ำกว่า 11 ปี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) มีระดับค่อนข้างดี

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์การทำงานในธนาคารมีระดับค่อนข้างดี (เกิน 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ระหว่าง 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และต่ำกว่า 11 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์การทำงานในธนาคารมีระดับค่อนข้างดี (เกิน 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ระหว่าง 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และต่ำกว่า 11 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80)

2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์การทำงานในธนาคารมีระดับค่อนข้างดี (เกิน 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ระหว่าง 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ต่ำกว่า 11 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82)

2.6 การเป็นที่ปรึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์การทำงานในธนาคารมีระดับค่อนข้างดี (ระหว่าง 16-20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เกิน 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ระหว่าง 11-15 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และต่ำกว่า 11 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74)

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานในธนาคาร เกิน 20 ปีขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) และระหว่าง 16-20 ปี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) มีระดับค่อนข้างดี ส่วนพนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานในธนาคารระหว่าง 11-15 ปี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) และต่ำกว่า 11 ปี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) มีระดับปานกลาง

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.369	0.123	0.535	0.659
	ภายในกลุ่ม	352	81.110	0.230		
	รวม	355	81.480			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.767	0.256	1.380	0.248
	ภายในกลุ่ม	352	65.195	0.185		
	รวม	355	65.962			
2.1 การวางแผนตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.532	0.177	1.095	0.351
	ภายในกลุ่ม	352	57.006	0.162		
	รวม	355	57.538			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.896	0.299	0.874	0.455
	ภายในกลุ่ม	352	120.262	0.342		
	รวม	355	121.158			
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.315	0.105	0.439	0.725
	ภายในกลุ่ม	352	84.226	0.239		
	รวม	355	84.541			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.509	0.170	0.597	0.618
	ภายในกลุ่ม	352	100.082	0.284		
	รวม	355	100.591			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.217	0.739	1.773	0.152
	ภายในกลุ่ม	352	146.788	0.417		
	รวม	355	149.006			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.096	1.365	2.718*	0.045
	ภายในกลุ่ม	352	176.859	0.502		
	รวม	355	180.955			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.190	2.397	7.966**	0.000
	ภายในกลุ่ม	352	105.904	0.301		
	รวม	355	113.094			

ตาราง 30 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน					
		df	SS	MS	F	F-Prob.
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.919	0.306	1.888	0.131
	ภายในกลุ่ม	352	57.149	0.162		
	รวม	355	58.068			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในธนาคารของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่า โดยรวมและรายข้อ 1, 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 และ 2.5 มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการทำงานในธนาคารของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม ด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.131, 0.659, 0.248, 0.351, 0.455, 0.725, 0.618 และ 0.152 ตามลำดับ นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อ 2.6 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการทำงานในธนาคารของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ เรื่องการเป็นที่ปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.045 และ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ดังนี้

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานในธนาคารแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการเป็นที่ปรึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน		ต่ำกว่า 11 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	เกิน 20 ปีขึ้นไป
ในธนาคาร	$\bar{x}$	3.74	3.91	4.01	3.97
ต่ำกว่า 11 ปี	3.74	-	0.166	0.268*	0.226*
				(0.012)	(0.028)

ตาราง 31 (ต่อ)

ประสบการณ์การทำงาน		ต่ำกว่า 11 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	เกิน 20 ปีขึ้นไป
ในธนาคาร	$\bar{x}$	3.74	3.91	4.01	3.97
11-15 ปี	3.91	-	-	0.102	0.060
16-20 ปี	4.01	-	-	-	0.042
เกิน 20 ปีขึ้นไป	3.97	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารต่ำกว่า 11 ปี มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการเป็นที่ปรึกษาที่แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 16-20 ปี และเกิน 20 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารต่ำกว่า 11 ปี มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการเป็นที่ปรึกษาน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 16-20 ปี และเกิน 20 ปีขึ้นไป นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ประสบการณ์การทำงาน		ต่ำกว่า 11 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	เกิน 20 ปีขึ้นไป
ในธนาคาร	$\bar{x}$	3.26	3.34	3.45	3.63
ต่ำกว่า 11 ปี	3.26	-	0.085	0.189*	0.374**
				(0.022)	(0.000)
11-15 ปี	3.34	-	-	0.104	0.289**
					(0.001)
16-20 ปี	3.45	-	-	-	0.186*
					(0.034)
เกิน 20 ปีขึ้นไป	3.63	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารต่ำกว่า 11 ปี มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 16-20 ปี อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเกิน 20 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารต่ำกว่า 11 ปี มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 16-20 ปี และเกิน 20 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 11-15 ปี มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารเกิน 20 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระหว่าง 16-20 ปีมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารเกิน 20 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารระหว่าง 11-15 ปี และระหว่าง 16-20 ปีมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารเกิน 20 ปีขึ้นไป นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.9 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 9 พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ	บรรพราชชนนี			แจ้งวัฒนะ			เยาวราช			อโศก		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ภายในของสายงานตรวจสอบ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ			ทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.84	0.50	ค่อนข้างดี	3.81	0.53	ค่อนข้างดี	3.88	0.53	ค่อนข้างดี	3.85	0.45	ค่อนข้างดี
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.93	0.46	ค่อนข้างดี	3.84	0.43	ค่อนข้างดี	4.01	0.51	ค่อนข้างดี	3.90	0.39	ค่อนข้างดี
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.86	0.40	ค่อนข้างดี	3.86	0.39	ค่อนข้างดี	4.01	0.46	ค่อนข้างดี	3.96	0.38	ค่อนข้างดี
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.19	0.57	ค่อนข้างดี	4.20	0.56	ค่อนข้างดี	4.23	0.61	ดีมาก	4.19	0.53	ค่อนข้างดี
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.83	0.50	ค่อนข้างดี	3.69	0.58	ค่อนข้างดี	3.88	0.56	ค่อนข้างดี	3.83	0.35	ค่อนข้างดี
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.86	0.53	ค่อนข้างดี	3.72	0.50	ค่อนข้างดี	3.95	0.54	ค่อนข้างดี	3.79	0.53	ค่อนข้างดี
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.92	0.72	ค่อนข้างดี	3.75	0.62	ค่อนข้างดี	4.00	0.64	ค่อนข้างดี	3.79	0.74	ค่อนข้างดี
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	3.92	0.71	ค่อนข้างดี	3.79	0.82	ค่อนข้างดี	3.97	0.81	ค่อนข้างดี	3.78	0.68	ค่อนข้างดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.40	0.54	ปานกลาง	3.20	0.61	ปานกลาง	3.61	0.57	ค่อนข้างดี	3.40	0.51	ปานกลาง
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.83	0.43	ค่อนข้างดี	3.75	0.42	ค่อนข้างดี	3.92	0.47	ค่อนข้างดี	3.82	0.36	ค่อนข้างดี

ตาราง 33 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ ภายในของสายงานตรวจสอบ	ประชาชนในชนบท				เขตพำนัก				ศรีนครินทร์			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ทัศนคติ
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.85	0.50	ค่อนข้างดี	3.99	0.41	ค่อนข้างดี	3.87	0.52	3.73	0.34	ค่อนข้างดี	
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.94	0.47	ค่อนข้างดี	4.02	0.35	ค่อนข้างดี	3.86	0.45	3.78	0.25	ค่อนข้างดี	
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.89	0.38	ค่อนข้างดี	4.08	0.36	ค่อนข้างดี	3.78	0.43	3.87	0.24	ค่อนข้างดี	
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.21	0.55	ดีมาก	4.34	0.51	ดีมาก	3.99	0.76	4.06	0.43	ค่อนข้างดี	
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.95	0.48	ค่อนข้างดี	3.88	0.48	ค่อนข้างดี	3.75	0.53	3.66	0.29	ค่อนข้างดี	
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.75	0.64	ค่อนข้างดี	3.88	0.42	ค่อนข้างดี	3.91	0.57	3.63	0.41	ค่อนข้างดี	
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.89	0.77	ค่อนข้างดี	4.06	0.52	ค่อนข้างดี	3.83	0.64	3.85	0.46	ค่อนข้างดี	
2.6 การเป็นพี่ปรึกษา	3.94	0.76	ค่อนข้างดี	3.96	0.64	ค่อนข้างดี	3.85	0.69	3.71	0.62	ค่อนข้างดี	
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.47	0.57	ค่อนข้างดี	3.46	0.55	ค่อนข้างดี	3.34	0.58	3.30	0.45	ปานกลาง	
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.85	0.41	ค่อนข้างดี	3.94	0.33	ค่อนข้างดี	3.80	0.44	3.71	0.23	ค่อนข้างดี	

ตาราง 33 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ ภายในของสายงานตรวจสอบ	รังสิต				พญาไท			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	4.00	0.47	ค่อนข้างดี	3.80	0.39	ค่อนข้างดี		
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	4.01	0.38	ค่อนข้างดี	3.78	0.36	ค่อนข้างดี		
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.85	0.45	ค่อนข้างดี	3.83	0.36	ค่อนข้างดี		
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.27	0.54	ดีมาก	4.07	0.69	ค่อนข้างดี		
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.86	0.38	ค่อนข้างดี	3.66	0.41	ค่อนข้างดี		
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.92	0.53	ค่อนข้างดี	3.64	0.55	ค่อนข้างดี		
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	4.03	0.51	ค่อนข้างดี	3.66	0.56	ค่อนข้างดี		
2.6 การเป็นพี่เลี้ยง	4.13	0.60	ค่อนข้างดี	3.76	0.63	ค่อนข้างดี		
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.44	0.68	ค่อนข้างดี	3.29	0.51	ปานกลาง		
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.93	0.40	ค่อนข้างดี	3.72	0.35	ค่อนข้างดี		

จากตาราง 33 พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทุกสังกัดหน่วยงาน (HUB) มีระดับค่อนข้างดี (ลาดหญ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รังสิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เขาวราช มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ประชานิเวศน์1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 บรมราชชนนี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อโศก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เทพารักษ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แจ้งวัฒนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 พญาไท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และศรีนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) มีระดับค่อนข้างดี และหากพิจารณาในรายด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสังกัดหน่วยงานมีระดับค่อนข้างดี (รังสิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ลาดหญ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เขาวราช มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เทพารักษ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อโศก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ประชานิเวศน์1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 บรมราชชนนี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 แจ้งวัฒนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 พญาไท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และศรีนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสังกัดหน่วยงานมีระดับค่อนข้างดี (ลาดหญ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เขียวราช มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รังสิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ประชานิเวศน์1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 บรมราชชนนี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อโศก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เทพารักษ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แจ้งวัฒนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ศรีนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และ พญาไท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องรวม 6 เรื่อง ดังนี้

2.1 การวางแผนการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสังกัดหน่วยงานมีระดับค่อนข้างดี (ลาดหญ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เขาวราช มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อโศก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ประชานิเวศน์1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตรีนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 บรมราชชนนี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แจ้งวัฒนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รังสิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พญาไท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเทพารักษ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล พบว่า ทัศนคติของพนักงานสังกัด HUB ลาดหญ้า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) รังสิต (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) เขาวราช (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และประจักษ์ศิลปาคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) มีระดับดีมาก ส่วน HUB แจ้งวัฒนะ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) บรมราชชนนี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) อโศก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) พญาไท (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) ศรีนครินทร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และเทพารักษ์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) มีระดับค่อนข้างดี

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสังกัดหน่วยงานมีระดับค่อนข้างดี (ประจักษ์เวศน์1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รังสิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เขาวราช มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ลาดหญ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 บรมราชชนนี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อโศก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เทพารักษ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แจ้งวัฒนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ศรีนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และพญาไท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66)

2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสังกัดหน่วยงานมีระดับค่อนข้างดี (เขาวราช มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รังสิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เทพารักษ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ลาดหญ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 บรมราชชนนี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อโศก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ประชานิเวศน์ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แจ้งวัฒนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 พญาไท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และศรีนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63).

2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสังกัดหน่วยงานมีระดับค่อนข้างดี (ลาดหญ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รังสิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เขาวราช มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 บรมราชชนนี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ประชานิเวศน์1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ศรีนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เทพารักษ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อโศก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 แจ้งวัฒนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และพญาไท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66)

2.6 การเป็นที่ปรึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกสังกัดหน่วยงานมีระดับค่อนข้างดี (รังสิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เขาวราช มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ลาดหญ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ประชานิเวศน์1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 บรมราชชนนี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เทพารักษ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แจ้งวัฒนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อโศก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 พญาไท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และศรีนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71)

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานสังกัด HUB เขาวราช (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) ประชานิเวศน์1 (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ลาดหญ้า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) รังสิต (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) มีระดับค่อนข้างดี ส่วน HUB บรมราชชนนี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) อโศก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) เทพารักษ์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) ศรีนครินทร์ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) พญาไท (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) และแจ้งวัฒนะ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20) มีระดับปานกลาง

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	9	1.518	0.169	0.730	0.681
	ภายในกลุ่ม	346	79.961	0.231		
	รวม	355	81.480			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	9	2.133	0.237	1.285	0.244
	ภายในกลุ่ม	346	63.829	0.184		
	รวม	355	65.962			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	9	2.807	0.312	1.972*	0.042
	ภายในกลุ่ม	346	54.731	0.158		
	รวม	355	57.538			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	9	3.078	0.342	1.002	0.438
	ภายในกลุ่ม	346	118.081	0.341		
	รวม	355	121.158			
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	9	2.754	0.306	1.295	0.238
	ภายในกลุ่ม	346	81.786	0.236		
	รวม	355	84.541			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	9	3.636	0.404	1.442	0.169
	ภายในกลุ่ม	346	96.955	0.280		
	รวม	355	100.591			

ตาราง 34 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	9	4.496	0.500	1.196	0.296
	ภายในกลุ่ม	346	144.510	0.418		
	รวม	355	149.006			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	9	3.553	0.395	0.770	0.644
	ภายในกลุ่ม	346	177.402	0.513		
	รวม	355	180.955			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	9	4.851	0.539	1.723	0.083
	ภายในกลุ่ม	346	108.243	0.313		
	รวม	355	113.094			
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	9	1.884	0.209	1.289	0.241
	ภายในกลุ่ม	346	56.184	0.162		
	รวม	355	58.068			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบหน่วยงานที่สังกัดของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่า โดยรวมและรายข้อ 1, 2, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6 และ 3 มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่สังกัดของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม ด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ การเป็นที่ปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.241, 0.681, 0.244, 0.438, 0.238, 0.169, 0.296, 0.644 และ 0.083 ตามลำดับ นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อ 2.1 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างหน่วยงานที่สังกัดของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในเรื่องการวางแผนการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายตัวของพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน กับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรียงการวางแผน
การตรวจสอบ

หน่วยงานที่สังกัด		บรรณราชชนนี	แจ้งวัฒนะ	เยาวราช	อโศก	ประชานิเวศน์1	ลาดหญ้า	เทพารักษ์	ศรีนครินทร์	รังสิต	พญาไท
(HUB)	X	3.86	3.86	4.01	3.96	3.89	4.08	3.78	3.87	3.85	3.83
บรรณราชชนนี	3.86	-	0.005	0.149*	0.102	0.035	0.225**	0.081	0.012	0.006	0.031
				(0.043)			(0.007)				
แจ้งวัฒนะ	3.86	-	-	0.144	0.097	0.031	0.220*	0.086	0.007	0.011	0.036
							(0.018)				
เยาวราช	4.01	-	-	-	0.047	0.114	0.076	0.230**	0.137	0.155	0.180
								(0.008)			
อโศก	3.96	-	-	-	-	0.066	0.123	0.183	0.090	0.107	0.133
ประชานิเวศน์1	3.89	-	-	-	-	-	0.190	0.117	0.024	0.041	0.066
ลาดหญ้า	4.08	-	-	-	-	-	-	0.306**	0.213	0.231*	0.256*
								(0.001)		(0.042)	(0.018)
เทพารักษ์	3.78	-	-	-	-	-	-	-	0.093	0.075	0.050
ศรีนครินทร์	3.87	-	-	-	-	-	-	-	-	0.017	0.043
รังสิต	3.85	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.025
พญาไท	3.83	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 พบว่า พนักงานในสังกัด HUB บรมราชชนนี มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการวางแผนการตรวจสอบที่แตกต่างกับ HUB เยาวราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ HUB ลาดหญ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานในสังกัด HUB บรมราชชนนี มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการวางแผนการตรวจสอบน้อยกว่า HUB เยาวราช และ HUB ลาดหญ้า ส่วน HUB แจ้งวัฒนะ มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการวางแผนการตรวจสอบที่แตกต่างกับ HUB ลาดหญ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดย HUB แจ้งวัฒนะ มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการวางแผนการตรวจสอบน้อยกว่า HUB ลาดหญ้า

นอกจากนี้ HUB เยาวราช มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการวางแผนการตรวจสอบที่แตกต่างกับ HUB เทพารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย HUB เยาวราช มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการวางแผนการตรวจสอบมากกว่า HUB เทพารักษ์ รวมทั้ง HUB ลาดหญ้า มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการวางแผนการตรวจสอบที่แตกต่างกับ HUB เทพารักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน HUB รังสิต และ HUB พญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย HUB ลาดหญ้า มีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเรื่องการวางแผนการตรวจสอบมากกว่ากับ HUB เทพารักษ์ HUB รังสิต และ HUB พญาไท นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.10 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 10 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 36 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ	น้อย				ปานกลาง				มาก			
	-	S.D.	ระดับ	ทัศนคติ	-	S.D.	ระดับ	ทัศนคติ	-	S.D.	ระดับ	ทัศนคติ
ภายในของสายงานตรวจสอบ	x				x				x			
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.87	0.51	ค่อนข้างดี		3.78	0.42	ค่อนข้างดี		3.91	0.49	ค่อนข้างดี	
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	3.93	0.45	ค่อนข้างดี		3.84	0.40	ค่อนข้างดี		3.96	0.44	ค่อนข้างดี	
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.89	0.40	ค่อนข้างดี		3.86	0.34	ค่อนข้างดี		3.95	0.43	ค่อนข้างดี	
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.22	0.51	ดีมาก		4.10	0.57	ค่อนข้างดี		4.22	0.62	ดีมาก	
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.79	0.53	ค่อนข้างดี		3.75	0.48	ค่อนข้างดี		3.86	0.47	ค่อนข้างดี	
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	3.85	0.54	ค่อนข้างดี		3.75	0.53	ค่อนข้างดี		3.87	0.53	ค่อนข้างดี	
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.95	0.64	ค่อนข้างดี		3.82	0.62	ค่อนข้างดี		3.90	0.67	ค่อนข้างดี	
2.6 การเป็นพี่ปรึกษา	3.94	0.69	ค่อนข้างดี		3.76	0.74	ค่อนข้างดี		3.95	0.70	ค่อนข้างดี	
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.35	0.57	ปานกลาง		3.31	0.61	ปานกลาง		3.48	0.52	ค่อนข้างดี	
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.84	0.42	ค่อนข้างดี		3.76	0.38	ค่อนข้างดี		3.89	0.41	ค่อนข้างดี	

จากตาราง 36 พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทุกระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมีระดับค่อนข้างดี (มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) และหากพิจารณาในรายด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมีระดับค่อนข้างดี (มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมีระดับค่อนข้างดี (มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องรวม 6 เรื่อง ดังนี้

2.1 การวางแผนการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมีระดับค่อนข้างดี (มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)

2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) และมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) มีระดับดี ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) มีระดับค่อนข้างดี

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมีระดับค่อนข้างดี (มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75)

2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมีระดับค่อนข้างดี (มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75)

2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมีระดับค่อนข้างดี (น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82)

2.6 การเป็นที่ปรึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมีระดับค่อนข้างดี (มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76)

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) มีระดับค่อนข้างดี ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) และปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) มีระดับปานกลาง

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน					
		df	SS	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.009	0.505	2.214	0.111
	ภายในกลุ่ม	353	80.470	0.228		
	รวม	355	81.480			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.041	0.521	2.830	0.060
	ภายในกลุ่ม	353	64.921	0.184		
	รวม	355	65.962			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.578	0.289	1.791	0.168
	ภายในกลุ่ม	353	56.960	0.161		
	รวม	355	57.538			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.039	0.519	1.526	0.219
	ภายในกลุ่ม	353	120.119	0.340		
	รวม	355	121.158			
2.3 การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบ และผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.959	0.479	2.025	0.134
	ภายในกลุ่ม	353	83.582	0.237		
	รวม	355	84.541			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.997	0.498	1.767	0.172
	ภายในกลุ่ม	353	99.594	0.282		
	รวม	355	100.591			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.893	0.447	1.065	0.346
	ภายในกลุ่ม	353	148.112	0.420		
	รวม	355	149.006			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.639	1.320	2.612	0.075
	ภายในกลุ่ม	353	178.316	0.505		
	รวม	355	180.955			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.142	1.071	3.408*	0.034
	ภายในกลุ่ม	353	110.952	0.314		
	รวม	355	113.094			

ตาราง 37 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	F-Prob.
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.108	0.554	3.435*	0.033
	ภายในกลุ่ม	353	56.960	0.161		
	รวม	355	58.068			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่า ข้อ 1, 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6 มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.111, 0.060, 0.168, 0.219, 0.134, 0.172, 0.346 และ 0.075 ตามลำดับ นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ส่วนโดยรวมและข้อ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.033 และ 0.034 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม

ประสบการณ์ในการได้รับ		น้อย	ปานกลาง	มาก
การตรวจสอบ	$\bar{x}$	3.84	3.76	3.89
น้อย	3.84	-	0.087	0.042
ปานกลาง	3.76	-	-	0.129** (0.009)
มาก	3.89	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 พบว่า พนักงานที่มีประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลางมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมแตกต่างกันกับพนักงานที่มีประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลางมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ประสพการณ์ในการได้รับ		น้อย	ปานกลาง	มาก
การตรวจสอบ	$\bar{x}$	3.35	3.31	3.48
น้อย	3.35	-	0.041	0.128
ปานกลาง	3.31	-	-	0.169*
				(0.014)
มาก	3.48	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า พนักงานที่มีประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลางมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบแตกต่างกันกับพนักงานที่มีประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลางมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าพนักงานที่มีประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.11 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 11 พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : การรับรู้ในการตรวจสอบแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน

H_1 : การรับรู้ในการตรวจสอบแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 40 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบในภาพรวมและรายด้าน
จำแนกตามการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน

	น้อย				ปานกลาง				ค่อนข้างมาก				มาก		
	-	S.D.	ระดับ		-	S.D.	ระดับ		-	S.D.	ระดับ		-	S.D.	ระดับ
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบ	X		ทัศนคติ	X		ทัศนคติ		X		ทัศนคติ		X		ทัศนคติ	
ภายในของสายงานตรวจสอบ															
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	3.81	0.59	ค่อนข้างดี	3.87	0.52	ค่อนข้างดี	3.86	0.46	ค่อนข้างดี	3.84	0.51	ค่อนข้างดี			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	4.02	0.48	ค่อนข้างดี	3.89	0.48	ค่อนข้างดี	3.93	0.41	ค่อนข้างดี	3.89	0.44	ค่อนข้างดี			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	3.83	0.46	ค่อนข้างดี	3.93	0.44	ค่อนข้างดี	3.91	0.39	ค่อนข้างดี	3.88	0.36	ค่อนข้างดี			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	4.33	0.41	ดีมาก	4.22	0.68	ดีมาก	4.18	0.54	ค่อนข้างดี	4.11	0.63	ค่อนข้างดี			
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	3.87	0.63	ค่อนข้างดี	3.77	0.55	ค่อนข้างดี	3.83	0.45	ค่อนข้างดี	3.83	0.50	ค่อนข้างดี			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	4.00	0.57	ค่อนข้างดี	3.74	0.63	ค่อนข้างดี	3.85	0.49	ค่อนข้างดี	3.88	0.53	ค่อนข้างดี			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	3.92	0.80	ค่อนข้างดี	3.82	0.65	ค่อนข้างดี	3.94	0.63	ค่อนข้างดี	3.74	0.71	ค่อนข้างดี			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	4.13	0.79	ค่อนข้างดี	3.82	0.82	ค่อนข้างดี	3.92	0.66	ค่อนข้างดี	3.83	0.72	ค่อนข้างดี			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	2.92	0.35	ปานกลาง	3.25	0.59	ปานกลาง	3.45	0.54	ค่อนข้างดี	3.56	0.54	ค่อนข้างดี			
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.82	0.28	ค่อนข้างดี	3.80	0.45	ค่อนข้างดี	3.85	0.39	ค่อนข้างดี	3.84	0.43	ค่อนข้างดี			

จากตาราง 40 พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมทุกระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในมีระดับค่อนข้างดี (ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และหากพิจารณาในรายด้านดังนี้

1. ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในมีระดับค่อนข้างดี (ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80)

2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในมีระดับค่อนข้างดี (น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องรวม 6 เรื่องดังนี้

2.1 การวางแผนการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในมีระดับค่อนข้างดี (ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

2.2 การตรวจสอบและการประเมินผล พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในน้อย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) และปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) มีระดับดีมาก ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) และมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) มีระดับค่อนข้างดี

2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างดี (น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77)

2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างดี (น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74)

2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างดี (ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74)

2.6 การเป็นที่ปรึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานทุกระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างดี (น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่อนข้างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82)

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) และค่อนข้างมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) มีระดับค่อนข้างดี ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และน้อย (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92) มีระดับปานกลาง

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
1. ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.037	3	0.012	0.053	0.984
	ภายในกลุ่ม	81.443	352	0.231		
	รวม	81.480	355			
2. คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	0.228	3	0.076	0.408	0.748
	ภายในกลุ่ม	65.734	352	0.187		
	รวม	65.962	355			
2.1 การวางแผนการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.105	3	0.035	0.215	0.886
	ภายในกลุ่ม	57.433	352	0.163		
	รวม	57.538	355			
2.2 การตรวจสอบและประเมินผล	ระหว่างกลุ่ม	0.510	3	0.170	0.496	0.685
	ภายในกลุ่ม	120.648	352	0.343		
	รวม	121.158	355			
2.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.243	3	0.081	0.339	0.797
	ภายในกลุ่ม	84.297	352	0.239		
	รวม	84.541	355			
2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.010	3	0.337	1.190	0.313
	ภายในกลุ่ม	99.581	352	0.283		
	รวม	100.591	355			
2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.881	3	0.627	1.500	0.214
	ภายในกลุ่ม	147.125	352	0.418		
	รวม	149.006	355			
2.6 การเป็นที่ปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.075	3	0.358	0.701	0.552
	ภายในกลุ่ม	179.880	352	0.511		
	รวม	180.955	355			
3. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	5.100	3	1.700	5.541**	0.001
	ภายในกลุ่ม	107.994	352	0.307		
	รวม	113.094	355			

ตาราง 41 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob.
รวมทั้ง 3 ด้าน	ระหว่างกลุ่ม	0.157	3	0.052	0.318	0.812
	ภายในกลุ่ม	57.911	352	0.165		
	รวม	58.068	355			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานกับระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) พบว่าโดยรวมและใน ข้อ 1, 2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 และ 2.6 มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในด้านศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.812, 0.984, 0.748, 0.886, 0.685, 0.797, 0.313, 0.214 และ 0.552 ตามลำดับ นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก และปฏิเสธสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบไม่แตกต่างกัน ส่วนในข้อ 3 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.001 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก และยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนี้

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันกับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ประสบการณ์ในการได้รับ		น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก
การตรวจสอบ	$\bar{x}$	2.92	3.25	3.45	3.56
น้อย	2.92	-	0.332	0.536*	0.644**
				(0.020)	(0.008)

ตาราง 42 (ต่อ)

ประสบการณ์ในการได้รับ		น้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก
การตรวจสอบ	$\bar{x}$	2.92	3.25	3.45	3.56
ปานกลาง	3.25	-	-	0.204** (0.004)	0.312** (0.003)
ค่อนข้างมาก	3.45	-	-	-	0.108
มาก	3.56	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในน้อยมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบแตกต่างกันกับพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในน้อยมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมากและมาก ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในปานกลางมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบแตกต่างกันกับพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมากและมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในปานกลางมีระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบน้อยกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมากและมาก นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 การนำเสนอปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามปลายเปิด

ตาราง 43 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงาน
ตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1	พนักงานตรวจสอบควรมีส่วนหลักต้นให้มีการยกเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขระเบียบวิธีปฏิบัติที่พนักงานสาขาไม่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยหาวิธีการป้องกันความเสี่ยงในวิธีอื่นๆ แทน	17	41.46
2	พนักงานตรวจสอบควรยืดหยุ่นในการเขียนรายงานกรณีที่มีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องแต่ไม่ร้ายแรงหรือไม่มีเจตนาหรือได้รับการแก้ไขแล้วไม่ควรบันทึกในรายงาน รวมทั้งกรณีสาขามีการปฏิบัติงานที่ดีควรมีคำชมเชย	9	21.95
5	พนักงานตรวจสอบควรมีแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	6	14.63
3	ควรมีการแจ้งการเข้าตรวจสอบหน่วยงานล่วงหน้าเพื่อให้ได้มีการเตรียมเอกสารให้ครบถ้วน	4	9.76
4	การตรวจสอบควรกระทำในช่วงกลางเดือนเนื่องจากงานน้อยกว่าช่วงอื่นๆ	3	7.32
6	ควรมีการรวบรวมการปฏิบัติงานที่มักผิดพลาดบ่อยครั้งเพื่อเผยแพร่ให้ผู้ปฏิบัติอื่นๆ ได้รับทราบและระมัดระวัง	2	4.88
รวม		41	100.00

จากตาราง 43 จากพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามที่แสดงปัญหา อุปสรรคและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ พบว่า ส่วนใหญ่เสนอแนะว่าพนักงานตรวจสอบควรมีส่วนหลักต้นให้มีการยกเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขระเบียบวิธีปฏิบัติที่พนักงานสาขาไม่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยหาวิธีการป้องกันความเสี่ยงในวิธีอื่นๆ แทน คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคือมีความคิดเห็นว่าพนักงานตรวจสอบควรยืดหยุ่นในการเขียนรายงานกรณีที่มีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องแต่ไม่ร้ายแรงหรือไม่มีเจตนาหรือได้รับการแก้ไขแล้วไม่ควรบันทึกในรายงาน และรวมทั้งกรณีสาขามีการปฏิบัติงานที่ดีควรมีคำชมเชย คิดเป็นร้อยละ 21.95 และพนักงานตรวจสอบควรมีแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 14.63

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาองค์กรสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการมีส่วนร่วมสร้างคุณค่าเพิ่มให้องค์กรโดยรวม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ คุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนตัวและการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ อันเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

สมมุติฐานในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ กำหนดสมมุติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน
8. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน

ของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

9. พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

10. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

11. พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาเฉพาะพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นประชากรที่จะศึกษาวิจัยคือ พนักงานธนาคาร เฉพาะสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,884 คนจากพนักงานทั้งสิ้น ของธนาคารจำนวน 7,088 คน (ที่มา: ฝ่ายการพนักงาน, ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ข้อมูล ณ 31 ธ.ค.44)

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้สุ่มจากประชากร พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจำแนกออกตามสังกัดสายงานรวม 15 HUB การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างหลักการคำนวณของ Taro Yamane (อ้างใน พวงรัตน์, 2543:284) ได้ขนาดตัวอย่างประมาณ 330 ตัวอย่าง เพิ่มสำรองเพื่อกันความผิดพลาด 10% ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 33 ตัวอย่างรวมเป็น 363 ตัวอย่าง แต่เพื่อให้สอดคล้องกับการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่เลือกซึ่งมีทั้งสิ้น 89 สาขา คัดเลือกพนักงานสาขาละ 4 คน ดังนั้นจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 356 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) (สรชัย พิศาลบุตร, 2544: 28) โดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) มีขั้นตอน ดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างโดยแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) เพื่อจำแนกประชากรออกตามสังกัดเป็น 15 HUB ตามโครงสร้างของสายงานสาขา เพื่อให้ประชากรถูกแบ่งเป็นกลุ่มย่อยๆ ซึ่งมีขนาดเล็กลง แต่มีข้อมูลครบทุกลักษณะ หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่าง HUB แบบตามจุดมุ่งหมาย (Purposive Sampling) โดยเลือก HUB ขนาดใหญ่ 7 อันดับแรก เพื่อเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด แต่เนื่องจากได้รับแบบสอบถามกลับมาไม่ครบถ้วน จึงทำการสุ่มตัวอย่างเพิ่มใน 3 HUB ที่มีขนาดใหญ่ในอันดับถัดมารวมเป็นการสุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 10 HUB

2. ดำเนินการสุ่มตัวอย่างพนักงานจากทุกสาขาที่สังกัด HUB ที่ได้สุ่มตัวอย่างไว้โดยใช้แบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือเลือกตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิในแต่ละสาขาซึ่งกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิโดยใช้ระดับพนักงานเป็นเกณฑ์การแบ่งชั้นภูมิเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มพนักงานบริหารและกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มละ 2 คน ดังนั้นจึงสุ่มตัวอย่างใน 10 HUB รวม 112 สาขาๆ ละ 4 คนรวมทั้งสิ้นจำนวน 448 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าตำรา บทความ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างเครื่องมือขึ้นใช้ในลักษณะของแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ การศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร และหน่วยงานที่สังกัดมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมีคำตอบให้เลือกได้ 2 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อศักยภาพของผู้ตรวจสอบ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานการ ตรวจสอบภายในด้านต่างๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) จำแนกเป็น

- 4.1 การวางแผนการตรวจสอบ
- 4.2 การตรวจสอบและการประเมินผล
- 4.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ
- 4.4 การรายงานผลการตรวจสอบ
- 4.5 การติดตามผลการตรวจสอบ
- 4.6 การเป็นที่ปรึกษา

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

ตอนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบของธนาคาร

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย 2 ท่าน และผู้บริหารของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) อีก 5 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้แก่วามสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้ แล้วนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะแล้วไปทำการทดลองใช้กับพนักงานสาขาของธนาคารที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำผลที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงจนได้มาตรฐานแล้ว ทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9279 และเมื่อพิจารณาถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบเป็นรายด้าน จะได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ เท่ากับ 0.8241 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน เท่ากับ 0.9248 และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ เท่ากับ 0.7672

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยดำเนินการขออนุมัติจัดส่งแบบสอบถามต่อสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) และส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครจำนวนทั้งสิ้น 448 ชุด ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 356 ชุด คิดเป็นร้อยละ 79.46

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวและการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย โดยในสมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้การทดสอบค่า T-test Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม และในสมมุติฐานข้อที่ 2-11 ใช้การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) หรือค่า F-test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และถ้าพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Least Significant Different (LSD)

สรุปผลการศึกษาดังกล่าว

ผลการศึกษาวัยทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.43 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.57 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-35 ปี ต่ำกว่า 31 ปี ระหว่าง 36-40 ปี และเกิน 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.72 ร้อยละ 17.70 ร้อยละ 17.41 และร้อยละ 12.92 ตามลำดับ โดยจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.49 รองลงมาต่ำกว่าปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.96 และร้อยละ 9.55 ตามลำดับ หากพิจารณาถึงสาขาวิชาที่จบการศึกษาแล้ว พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาในสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาเป็นสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ และสาขาวิชาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 10.39 ร้อยละ 6.74 และร้อยละ 5.62 ตามลำดับ พนักงานเหล่านี้มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 57.02 เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ระหว่าง 30,001-40,000 บาท และเกิน 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.72 ร้อยละ 11.52 และร้อยละ 6.74 ตามลำดับ โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 40.73 รองลงมาเป็นพนักงานระดับบริหารชั้นต้น พนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการชั้นต้น คิดเป็นร้อยละ 23.60 ร้อยละ 21.06 และร้อยละ 14.61 ตามลำดับ

สำหรับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 23.03 รองลงมาเป็นผู้จัดการสาขา พนักงานอำนวยการ/อำนวยการงาน พนักงานธนาคาร พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ และพนักงานปฏิบัติการสาขา คิดเป็นร้อยละ 21.91 ร้อยละ 21.63 ร้อยละ 19.66 ร้อยละ 10.68 และร้อยละ 3.09 ตามลำดับ ทางด้านประสบการณ์การทำงานในธนาคาร พบว่า ต่ำกว่า 11 ปีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 31.74 รองลงมาคือระหว่าง 11-15 ปี ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป และระหว่าง 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.88 ร้อยละ 23.31 และร้อยละ 21.07 ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานที่สังกัด พบว่า สังกัด HUB บรมราชชนนีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 18.26 รองลงมาสังกัด HUB เขาวราช HUB แจ้งวัฒนะ HUB ลาดหญ้า HUB อโศก HUB เทพารักษ์ HUB ประชา นิเวศน์1 HUB พญาไท HUB ศรีนครินทร์ และ HUB รังสิต คิดเป็นร้อยละ 15.17 ร้อยละ 10.67 ร้อยละ 10.11 ร้อยละ 9.83 ร้อยละ 9.83 ร้อยละ 8.99 ร้อยละ 6.18 ร้อยละ 5.62 และร้อยละ 5.34 ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.72 รองลงมาปานกลาง และน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.78 และร้อยละ 20.50 ตามลำดับ

2. ข้อมูลการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมาก (7-8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 61.80) รองลงมาคือมีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในปานกลาง (5-6 คะแนน) มาก (9-10 คะแนน) และน้อย (ต่ำกว่า 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 25.00 ร้อยละ 11.52 และร้อยละ 1.68 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า

3.1 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และหากพิจารณาในรายด้าน พบว่า ในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) อยู่ในระดับค่อนข้างดีเช่นกัน .

3.2 ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับค่อนข้างดีจำนวนทั้งสิ้น 13 ข้อคือ มีความละเอียดถี่ถ้วน มีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีกิริยาวาจาที่สุภาพ มีปฏิภาณไหวพริบและช่างสังเกต มีการทำงานเป็นทีมที่ดี ตรงต่อเวลา เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง แม่นยำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการประสานงาน ทำความเข้าใจและรับรู้ได้รวดเร็ว ขยันขันแข็ง และกระตือรือร้น และมีความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13, 4.11, 4.11, 4.09, 4.09, 4.02, 3.99, 3.96, 3.96, 3.95, 3.88, 3.83 และ 3.45 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อคือ เป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยเคร่งครัด และมีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 3.16 ตามลำดับ)

3.3 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และหากพิจารณาเป็นรายเรื่องใน 6 เรื่อง ได้แก่

3.3.1 การวางแผนการตรวจสอบ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการวางแผนการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีจำนวน 4 ข้อ คือ มีการเตรียมข้อมูลก่อนเข้าตรวจสอบเป็นการล่วงหน้า มีการวางแผนงานการตรวจสอบ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการตรวจสอบอย่างชัดเจน และมีการเตรียมข้อมูลพื้นฐานของสาขาท่านเพื่อการตรวจสอบอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.14, 4.14 และ 4.14 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อคือ ควรมีการแจ้งให้สาขาทราบล่วงหน้าก่อนเข้าตรวจสอบทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

3.3.2 การตรวจสอบและประเมินผล ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการตรวจสอบและประเมินผลอยู่ในระดับดีมาก มีจำนวน 1 ข้อคือ ให้โอกาสพนักงานสาขาที่เกี่ยวข้องมีโอกาสรับทราบและชี้แจงเหตุผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในค่อนข้างดี จำนวน 4 ข้อ คือ การตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน การสรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลและอย่างชัดเจน ยอมรับในคำชี้แจงและโต้แย้งของสาขาเพื่อนำมาพิจารณาเหตุผลและข้อเท็จจริง และมีการบันทึกกระดาษทำการ (working papers) เป็นหลักฐานการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.18, 4.15 และ 4.12 ตามลำดับ

3.3.3 การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ทักษะของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีจำนวน 4 ข้อคือ สามารถสื่อให้ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจ มีการอธิบายเหตุผลประกอบ สื่อสารตรงประเด็น และสื่อสารอย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04, 4.03, 4.01 และ 3.99 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อคือ การสื่อสารชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

3.3.4 การรายงานผลการตรวจสอบ ทักษะของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการรายงานผลการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีจำนวน 5 ข้อคือ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง รวดเร็วทันเวลา ชัดเจนเข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 4.02, 3.94, 3.94 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อคือ ไม่ใช้ข้อความที่รุนแรงเกินกว่าเหตุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

3.3.5 การติดตามผลการตรวจสอบ ทักษะของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการติดตามผลการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีทั้งหมดจำนวน 2 ข้อคือ กรณีพบว่ามีข้อสังเกตที่สำคัญมากๆ สายงานตรวจสอบมีส่วนร่วมในการกำกับการสั่งการแก้ไขในทันที และมีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และ 3.85 ตามลำดับ

3.3.6 การเป็นที่ปรึกษา ทักษะของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการเป็นที่ปรึกษาอยู่ในระดับค่อนข้างดีทั้งหมดจำนวน 5 ข้อคือ มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของสาขา ให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อพนักงานสาขามีปัญหาสอบถาม ช่วยแก้ไขปัญหและให้คำตอบในการปฏิบัติงานได้ เอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อการให้คำแนะนำปรึกษา และมีการติดตามหาคำตอบหรือข้อยุติกรณีพนักงานมีปัญหาและมีการโต้แย้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.90, 3.89, 3.85 และ 3.82 ตามลำดับ

3.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ทักษะของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีจำนวน 3 ข้อคือ การตรวจสอบของพนักงานตรวจสอบมีประโยชน์ต่อพนักงานสาขาและสาขาโดยรวม พนักงานตรวจสอบให้ความช่วยเหลือแนะนำและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติ และพนักงานตรวจสอบสร้างความเป็นมิตรกับพนักงานสาขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, 3.90 และ 3.44 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ข้อคือ พนักงานตรวจสอบไม่ได้มาจับผิดเพื่อเป็นผลงานของตน และพนักงานตรวจสอบไม่ได้จุกจิกจู้จี้ น่ารำคาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ 3.23 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดีจำนวน 1 ข้อคือ พนักงานตรวจสอบไม่ได้ขอเอกสารจำนวนมาก จนเป็นการสร้างภาระให้พนักงานสาขาต้องค้นหา ในขณะที่สาขามีงานมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

5. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามปลายเปิด ดังต่อไปนี้

พนักงานของธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ แสดงปัญหา อุปสรรคและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบส่วนใหญ่เสนอแนะว่าพนักงานตรวจสอบควรมีส่วนผลักดันให้มีการยกเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขระเบียบวิธีปฏิบัติที่พนักงานสาขาไม่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยหาวิธีการป้องกันความเสี่ยงในวิธีอื่นๆ แทน คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมาคือมีความคิดเห็นว่าพนักงานตรวจสอบควรยืดหยุ่นในการเขียนรายงานกรณีที่มีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องแต่ไม่ร้ายแรงหรือไม่มีเจตนาหรือได้รับการแก้ไขแล้วไม่ควรบันทึกในรายงาน และรวมทั้งกรณีสาขาที่มีการปฏิบัติงานที่ดีควรมีคำชมเชย คิดเป็นร้อยละ 21.95 และพนักงานตรวจสอบควรมีแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 14.63

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สายงานตรวจสอบของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) มีภาระหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ หน่วยงานในองค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการทำงานอย่างเป็นอิสระเพื่อทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ ประเมิน ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา และให้ข้อมูลเพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้น การได้รับรู้ทัศนคติของพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อสายงานตรวจสอบในด้านต่างๆ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาพัฒนาสายงานตรวจสอบให้มีคุณภาพและบรรลุเป้าหมายโดยรวมของธนาคาร ในการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาวิจัยทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในทั้ง 3 ด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และหากพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง มีความละเอียดถี่ถ้วน มีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ มีกิริยาวาจาที่สุภาพ มีปฏิภาณไหวพริบและช่างสังเกต มีการทำงานเป็นทีมที่ดี ตรงต่อเวลา เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง แม่นยำ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการประสานงาน ทำความเข้าใจและรับรู้ได้รวดเร็ว ขยันขันแข็งและกระตือรือร้น และมีความเป็นผู้นำ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อคือ เป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยเคร่งครัด และมีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ว่า ในการวัดทัศนคติด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบทั้ง 15 ข้อนั้น เป็นคุณสมบัติที่พึงมีของผู้ตรวจสอบภายในที่ดี ซึ่งพนักงานตรวจสอบส่วนใหญ่มีคุณสมบัติดังกล่าว แต่ในบางเรื่องได้แก่ประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงานและการมีระเบียบวินัยที่เคร่งครัด เป็นคุณสมบัติส่วนตัวที่ไม่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน

1.2 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายเรื่องใน 6 เรื่อง ได้แก่

1.2.1 การวางแผนการตรวจสอบ ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่อง การวางแผนการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง มีการเตรียมข้อมูลก่อนเข้าตรวจสอบเป็นการล่วงหน้า มีการวางแผนงานการตรวจสอบ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการตรวจสอบอย่างชัดเจน . และมีการเตรียมข้อมูลพื้นฐานของสาขาท่านเพื่อการตรวจสอบอย่างเพียงพอ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง ควรมีการแจ้งให้สาขาทราบล่วงหน้าก่อนเข้าตรวจสอบทุกครั้ง . สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานยังไม่ยินดีที่จะได้รับการตรวจสอบแบบสุ่ม ต้องการให้มีการแจ้งล่วงหน้าด้วยเหตุผลเพื่อให้มีเวลาเตรียมเอกสารต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิญา รังสิมันตุชาติ ศึกษาบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในองค์กร พบว่า บทบาทผู้ตรวจสอบภายในที่ผ่านมาคือการบันทึกข้อผิดพลาดต่างๆ ที่กระทำโดยบุคลากรขององค์กรและรายงานต่อผู้บริหาร เป็นผลให้ผู้รับการตรวจสอบเกิดความกลัวและไม่พร้อมในการรับการตรวจโดยที่ไม่แจ้งล่วงหน้า

1.2.2 การตรวจสอบและประเมินผล ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการตรวจสอบและประเมินผลอยู่ในระดับดีมากในเรื่อง ให้โอกาสพนักงานสาขาที่เกี่ยวข้องมีโอกาสรับทราบและชี้แจงเหตุผล ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในค่อนข้างดีในเรื่อง การตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน การสรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลและอย่างชัดเจน ยอมรับในคำชี้แจงและโต้แย้งของสาขาเพื่อนำมาพิจารณาเหตุผลและข้อเท็จจริง และมีการบันทึกกระดาษทำการ (working papers) เป็นหลักฐานการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ สามารถอธิบายได้ว่า การให้ผู้รับการตรวจสอบได้รับทราบข้อตรวจพบในการปฏิบัติงานและให้โอกาสในการชี้แจงเหตุผลเป็นสิ่งที่ดี ทำให้ผู้รับการตรวจสอบเกิดความรู้สึกที่ดี และถือว่าเป็นสิ่งที่ยุติธรรมสำหรับทุกฝ่าย

1.2.3 การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่อง การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง สามารถสื่อให้ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจ มีการอธิบายเหตุผลประกอบ สื่อสารตรงประเด็น และสื่อสารอย่างถูกกาลเทศะ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง การสื่อสารชัดเจนไม่คลุมเครือ สามารถอธิบายได้ว่า ปัญหาในการสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กรมักจะเกิดขึ้นเสมอ บางครั้งอาจเกิดจากการสื่อสารที่เป็นทางเดียว (One-way communication) ทำให้เกิดความไม่เข้าใจหรือเกิดการเข้าใจที่ไม่ถูกต้องได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิญา รังสิมันตุชาติ ศึกษาเรื่องบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในในองค์กร พบว่าปัญหาสำคัญของหน่วยงานตรวจสอบภายในคือปัญหาการสื่อสารระหว่างผู้รับการตรวจกับผู้ตรวจสอบเนื่องจาก ลักษณะการทำงานที่ต่างกันของผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจทำให้การอ้างอิงในสิ่งที่ต้องการต่างกัน และขาดความชัดเจนในการถ่ายทอดคำสั่ง

1.2.4 การรายงานผลการตรวจสอบ ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการรายงานผลการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง รวดเร็วทันเวลา ชัดเจนเข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง ไม่ใช้ข้อความที่รุนแรงเกินกว่าเหตุ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิจิต กิจสวัสดิ์ไพศาล ที่ศึกษาเรื่องการควบคุมภายใน พบว่า เทคนิคในการตรวจสอบภายในคือการให้ความสำคัญกับการจัดทำรายงาน เนื่องจากอาจส่งผลในด้านบวกหรือลบก็ได้ ดังนั้นก่อนจัดทำรายงานควรทบทวนกันระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับผิดชอบในงานนั้นเพื่อเป็นการทำความเข้าใจข้อเท็จจริงให้ตรงกัน เป็นการขัดข้อขัดแย้งอันอาจพึงมี ดังนั้นการใช้ข้อความที่รุนแรงเกินกว่าเหตุจึงเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในรายงานผลการตรวจสอบ

1.2.5 การติดตามผลการตรวจสอบ ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องกรณีพบว่ามีข้อสังเกตที่สำคัญมาก ๆ สายงานตรวจสอบมีส่วนร่วมในการกำกับการสั่งการแก้ไขในทันที และมีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายได้ว่าทั้งสองประการนี้เป็นภาระหน้าที่สำคัญของพนักงานตรวจสอบที่ต้องดำเนินการเพื่อให้การประเมินผลการตรวจสอบมีความสมบูรณ์

1.2.6 การเป็นที่ปรึกษา ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการเป็นที่ปรึกษาอยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของสาขา ให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อพนักงานสาขามีปัญหาสอบถาม ช่วยแก้ไขปัญหและให้คำตอบในการปฏิบัติงานได้ เอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อการให้คำแนะนำปรึกษา และมีการติดตามหาคำตอบหรือข้อยุติกรณีพนักงานมีปัญหาและมีการโต้แย้ง สามารถอธิบายได้ว่า การเป็นที่ปรึกษาเป็นแนวทางการตรวจสอบแบบใหม่ของการตรวจสอบภายใน และเป็นบทบาทใหม่ของผู้ตรวจสอบภายในที่มีส่วนร่วมสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรด้วยการเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้

1.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ทศนคติของพนักงาน ที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง การตรวจสอบของพนักงานตรวจสอบมีประโยชน์ต่อพนักงานสาขาและสาขาโดยรวม พนักงานตรวจสอบให้ความช่วยเหลือแนะนำและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติ และพนักงานตรวจสอบสร้างความเป็นมิตรกับพนักงานสาขา ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องพนักงานตรวจสอบไม่ได้มาจับผิดเพื่อเป็นผลงานของตน และพนักงานตรวจสอบไม่ได้จู้จี้จุกจิก น่ารำคาญ ส่วนพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดีในเรื่องพนักงานตรวจสอบไม่ได้ขอเอกสารจำนวนมากจนเป็นการสร้างภาระให้พนักงานสาขาคงต้องค้นหาในขณะที่สาขามีงานมาก สามารถอธิบายได้ว่า แม้ในปัจจุบันพนักงานตรวจสอบจะเปลี่ยนแปลงไปในการให้คำปรึกษาและข้อแนะนำที่มีประโยชน์ รวมทั้งร่วมกับหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน แต่ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างกันแล้ว การตรวจสอบภายในมีผลกระทบโดยตรงกับพนักงาน เนื่องจากการตรวจสอบมีความจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการตรวจสอบ ทั้งที่เป็นเอกสารอ้างอิงและการสนทนาหารือกับผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีผลกระทบต่อพนักงานผู้รับการตรวจสอบและเกิดความไม่พึงพอใจขึ้นได้

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่อทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ และการรับรู้ในการตรวจสอบภายใน ตามสมมุติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ดังนี้

2.1 จากสมมุติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติทั้งของเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี แต่เพศชายจะมีระดับทัศนคติโดยรวมมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในโดยรวมและในเรื่อง การวางแผนตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่าในปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันมากขึ้น มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ และมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กรเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรีพงษ์เจียมประสิทธิ์ ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท และงานวิจัยของเอกศักดิ์ ศรีพจน์พิรุฬ ที่ศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบกรณีศึกษากลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่าเพศของผู้รับการตรวจสอบไม่มีผลต่อความคิดเห็นหรือทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในขององค์กร

2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกระดับอายุโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพนักงานที่มีอายุเกิน 45 ปีมีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปีมีระดับทัศนคติน้อยที่สุด

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในโดยรวมและในเรื่อง การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยศรีพงษ์เจียมประสิทธิ์ ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท พบว่าอายุของผู้รับการตรวจสอบไม่มีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในขององค์กร แต่พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไปมีระดับทัศนคติค่อนข้างดี ส่วนพนักงานที่มีอายุน้อยกว่านั้นมีระดับทัศนคติปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า อายุที่มากขึ้นของพนักงานมีผลต่อระดับทัศนคติที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างกันไปในทางที่ดีขึ้น มีการรับรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติตรวจสอบภายในมากขึ้น

2.3 จากสมมุติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกระดับการศึกษาอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับทัศนคติดีรลงมาในระดับที่เท่ากัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและรายด้านคือ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวมและในเรื่อง การรายงานผลการตรวจสอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกัน ทั้งนี้ พบว่าระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับทัศนคติที่มากกว่าระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรีสามารถอธิบายได้ว่าระดับการศึกษามีส่วนทำให้เกิดผลกระทบต่อทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในในบางเรื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้และความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกศักดิ์ ศรีพจน์พิรุฬ ที่ศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบกรณีศึกษากลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย และงานวิจัยของ พรทิพา พลีสคาม ที่ศึกษาทัศนคติของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าปัจจัยด้านการศึกษามีผลต่อทัศนคติของพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แต่พบว่าด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยศรีพงษ์ เจริญประสิทธิ์ ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท พบว่าระดับการศึกษาของผู้รับการตรวจสอบไม่มีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในขององค์กร

2.4 จากสมมุติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกสาขาวิชาที่จบการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพนักงานที่จบสาขาวิชานิติศาสตร์/รัฐศาสตร์มีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนพนักงานที่จบสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์มีระดับทัศนคติน้อยที่สุด

พนักงานที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวมและในเรื่อง การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบภายในและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่จบการศึกษาต่างสาขากันเมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรเดียวกันในภาระหน้าที่ที่สอดคล้องกันและอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรเดียวกัน ย่อมมีผลทำให้มีทัศนคติสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันด้วย

2.5 จากสมมุติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกระดับอัตราเงินเดือนโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,001 บาทมีระดับทัศนคติน้อยที่สุด

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบภายในและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกัน ทั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไปมีระดับทัศนคติมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,001 บาท สามารถอธิบายได้ว่า ในเรื่องของคุณสมบัติและการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระดับอัตราเงินเดือนไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน แต่ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างกันพนักงานที่มีเงินเดือนในอัตราที่สูงกว่าซึ่งหมายถึงประสบการณ์และภาระหน้าที่ย่อมเพิ่มมากขึ้นจะมีทัศนคติต่อการตรวจสอบในระดับที่ดีขึ้น เนื่องจากเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกศักดิ์ ศรีพจน์พิรุฬ ที่ศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบกรณีศึกษากลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่าปัจจัยอัตราเงินเดือนมีผลต่อทัศนคติของพนักงาน

2.6 จากสมมุติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกระดับพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพนักงานบริหารชั้นต้นมีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนพนักงานปฏิบัติการมีระดับทัศนคติน้อยที่สุด

พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า พนักงานที่มีระดับพนักงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบภายในและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกัน โดยพนักงานบริหารชั้นต้นและบริหารมีระดับทัศนคติดีกว่าพนักงานระดับต่ำกว่า สามารถอธิบายได้ว่า ระดับพนักงานไม่มีผลต่อคุณภาพและการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ แต่ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างกัน พนักงานระดับบริหารชั้นต้นและบริหารซึ่งหมายถึงผู้บริหารสาขามีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบสูงขึ้น มีความเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในมากขึ้นจึงมีทัศนคติในระดับที่ดีขึ้น

2.7 จากสมมุติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกตำแหน่งโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยผู้จัดการสาขามีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนพนักงานธนาคารมีระดับทัศนคติน้อยที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า ผู้จัดการสาขาซึ่งเป็นผู้บริหารของหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในสาขา แต่ในขณะเดียวกันต้องปฏิบัติการด้านการตลาดและต้องออกไปติดต่อกับลูกค้าภายนอกอยู่เสมอ ทำให้ต้องอาศัยการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือในการสอบทานระบบการควบคุมภายในสาขาอีกทางหนึ่ง รวมทั้งมีการปรึกษาหารือเพื่อการแก้ไขปัญหาและแนะนำการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบมากขึ้นทำให้เกิดความเข้าใจในการตรวจสอบในระดับดีกว่าพนักงานในระดับอื่น ส่วนพนักงานธนาคารมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์อย่างต่อเนื่อง และเป็นตำแหน่งที่มีความเสี่ยงสูง

เพราะเกี่ยวข้องกับเงินสดจำนวนมากจึงต้องได้รับการตรวจสอบค่อนข้างมาก ทำให้เกิดผลกระทบค่อนข้างมาก และมีทัศนคติต่อการตรวจสอบไม่ดีนัก

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยศรีพงษ์ เจริญประสิทธิ์ ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท พบว่าตำแหน่งงานของผู้รับการตรวจสอบไม่มีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในขององค์กร แต่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบภายในและพนักงานผู้รับการตรวจสอบแตกต่างกัน โดยพนักงานธนาคารมีระดับทัศนคติน้อยกว่าผู้ช่วยผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขา และพนักงานปฏิบัติการสินเชื่อมีระดับทัศนคติน้อยกว่าผู้จัดการสาขา สามารถอธิบายได้ว่า ตำแหน่งงานไม่มีผลต่อคุณภาพและการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ แต่ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างกัน ผู้บริหารสาขามีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบสูงขึ้น ต้องมีความเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน และมีการปรึกษาและร่วมกันแก้ไขปัญหามากขึ้นจึงมีทัศนคติในระดับที่ดีขึ้น

2.8 จากสมมุติฐานข้อที่ 8 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์การทำงานในธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยประสบการณ์เกินกว่า 20 ปีมีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนประสบการณ์ต่ำกว่า 11 ปี มีระดับทัศนคติน้อยที่สุด

พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบ แตกต่างกัน แต่พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในเรื่องการเป็นที่ปรึกษา แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 11 ปีมีระดับทัศนคติต่ำกว่าประสบการณ์ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ พนักงานที่มีประสบการณ์ระหว่าง 11-15 ปี และ ระหว่าง 16-20 ปีมีระดับทัศนคติต่ำกว่าประสบการณ์เกิน 20 ปีขึ้นไป สามารถอธิบายได้ว่า ประสบการณ์การทำงานในธนาคารส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระดับทัศนคติ ยกเว้นด้านที่ปรึกษาและด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อที่ 5, 6 และ 7 ในเรื่องของการมีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น และมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจในระบบต่าง ๆ ของธนาคารและเห็นความสำคัญของการตรวจสอบภายในมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพา พลีสคาม ที่ศึกษาทัศนคติของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าปัจจัยด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของพนักงานผู้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกัน

2.9 จากสมมุติฐานข้อที่ 9 พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกหน่วยงานที่สังกัดโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพนักงานที่สังกัด HUB ลาดหญ้า มีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนพนักงานที่สังกัด HUB ศรีนครินทร์ มีระดับทัศนคติน้อยที่สุด

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวมและในเรื่อง การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ การเป็นที่ปรึกษา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบภายในและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบในเรื่องการวางแผนการตรวจสอบแตกต่างกันโดยพนักงานในสังกัด HUB บรมราชชนนี มีระดับทัศนคติ น้อยกว่า HUB เยาวราช และ HUB ลาดหญ้า ส่วน HUB แจ้งวัฒนะ มีระดับทัศนคติ น้อยกว่า HUB ลาดหญ้า ส่วน HUB เยาวราช มีระดับทัศนคติมากกว่า HUB เทพารักษ์ รวมทั้ง HUB ลาดหญ้า มีระดับทัศนคติมากกว่ากับ HUB เทพารักษ์ และ HUB พญาไท แต่น้อยกว่า HUB รังสิต อย่างมีนัยสำคัญ สามารถอธิบายได้ว่า การที่พนักงานสังกัดหน่วยงานต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติที่แตกต่างเนื่องจากการแบ่งหน่วยงานเป็นเพียงการแบ่งตามโครงสร้างขององค์กรเท่านั้น แต่นโยบายและการปฏิบัติงานของสาขาเป็นไปในแนวทางเดียวกันทำให้ไม่มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายใน ยกเว้นในการวางแผนการตรวจสอบ ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบในแต่ละกลุ่มงานที่รับผิดชอบหน่วยงานต่างๆ ที่ต่างกัน

2.10 จากสมมุติฐานข้อที่ 10 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันมีทัศนคติการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกระดับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมากมีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลางมีระดับทัศนคติน้อยที่สุด

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบภายในและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลางมีระดับทัศนคติโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลางมีระดับทัศนคติน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมากแต่พบว่า ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวมและในเรื่อง การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบที่ต่างกันมีผลต่อระดับทัศนคติที่ต่างกันเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจาก การได้รับการตรวจสอบจะทำให้พนักงานได้มีการรับรู้และมีประสบการณ์ซึ่งมีผลต่อระดับ ทัศนคติ

2.11 จากสมมุติฐานข้อที่ 11 พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบแตกต่างกัน ผลการวิจัยปรากฏว่า ทัศนคติของพนักงานทุกระดับการรับรู้ในการตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมากมีระดับทัศนคติมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในปานกลางมีระดับทัศนคติน้อยที่สุด

พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบโดยรวม และในรายด้านคือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบภายใน และด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโดยรวมและในเรื่อง การวางแผนการตรวจสอบ การตรวจสอบและการประเมินผล การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ และการเป็นที่ปรึกษา ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบภายในและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ แตกต่างกันโดยพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในน้อยมีระดับทัศนคติน้อยกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมากและมาก ส่วนพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในปานกลางมีระดับทัศนคติน้อยกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ในการตรวจสอบภายในค่อนข้างมากและมาก สามารถอธิบายได้ว่า ในส่วนของคุณภาพและการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ การรับรู้ในการตรวจสอบภายในที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับทัศนคติที่ต่างกัน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างกันที่ปรากฏว่าพนักงานที่มีระดับการรับรู้มากขึ้นจะส่งผลต่อระดับทัศนคติที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในมากขึ้นทำให้เกิดความเข้าใจและส่งผลต่อทัศนคติของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ดังนี้

1. พนักงานตรวจสอบควรมีส่วนผลักดันให้มีการยกเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขระเบียบวิธีปฏิบัติที่พนักงานสาขาไม่สามารถปฏิบัติได้จริง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของธนาคาร และในขณะเดียวกันมีโอกาสได้ไปปฏิบัติงานตรวจสอบที่สาขา ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเป็นอย่างดี จึงควรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุงระเบียบปฏิบัติหรือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหาวิธีการป้องกันความเสี่ยงในวิธีอื่น ๆ ที่เหมาะสม ทั้งคล่องตัวในการปฏิบัติงานและไม่เกิดความเสี่ยง

2. การรายงานผลการตรวจสอบควรถูกต้อง ชัดเจน และมีประเด็นในการปฏิบัติงานที่สร้างความเสียหายต่อองค์กร พนักงานตรวจสอบควรยึดหยุ่นในการเขียนรายงานกรณีที่มีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องแต่ไม่ร้ายแรงหรือไม่มีเจตนาหรือได้รับการแก้ไขแล้ว รวมทั้งกรณีสาขามีการปฏิบัติงานที่ดีควรมีคำชมเชย อีกทั้งยังควรระบุข้อยุติหรือข้อสรุปแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงที่เป็นที่ยอมรับกันทั้งพนักงานตรวจสอบและหน่วยงานผู้รับการตรวจสอบ

3. ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางและวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4. จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบมีระดับที่ค่อนข้างต่ำกว่าด้านอื่น รวมทั้งส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันตามข้อมูลส่วนตัวที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของกิจกรรมที่ต้องมีความเกี่ยวข้องระหว่างกัน

ได้แก่ การปรับปรุงแนวทางและวิธีการตรวจสอบใหม่ ลดการตรวจสอบเอกสารและการตรวจสอบในรายละเอียดที่มากเกินไปซึ่งเป็นแนวทางเดิมลง เพิ่มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการตรวจสอบโดยไม่ต้องมีผลกระทบกับพนักงานผู้รับการตรวจสอบมากนัก รวมทั้งใช้การสนทนาและสัมภาษณ์กับผู้บริหารให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นผู้ที่มีระดับทัศนคติและความเข้าใจต่อการตรวจสอบภายในค่อนข้างดีกว่าพนักงานระดับอื่น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอิสระในด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะสามารถอธิบายระดับทัศนคติที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบได้
2. ควรศึกษาตัวแปรตามในด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแนวทางการตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบตามฐานความเสี่ยง และการประเมินตนเองเพื่อการควบคุม เป็นต้น
3. ควรศึกษาวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างอื่นจากประชากรพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) เช่น พนักงานที่สังกัดหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ เป็นต้น เนื่องจากมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจากพนักงานที่สังกัดสาขา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

เอกสารและตำรา

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2538). ทศนคติ ความเชื่อและพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์และการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- เจริญ เจษฎาวัดย์. (2542). การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พอดี จำกัด.
- เจริญ เจษฎาวัดย์. (2543). การบริหารงานตรวจสอบภายในกับ Audit Committee. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พอดี จำกัด.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2542). การจัดการทรัพยากรบุคคล : การเกะกึ่งที่ท้าทาย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มิกแบงก์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2542). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สุวีลียาสาสน์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิไล เปี่ยมพงศ์สานต์ และคณะ. (2541). การปฏิบัติการตรวจสอบภายใน: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2540). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท A.N. การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท A.N. การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2544). วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- สุชา จันท์เอม. (2524). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542) พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2544). หนังสือที่ ธปท.สนส.(21)ว.2258/2544 ลว.15 ตุลาคม 2544 เรื่อง “แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสถาบันการเงิน”.
- อุดมทรัพย์ เดชะกำพุช, (2543). คำบรรยายเรื่อง มาตรฐานการตรวจสอบสถาบันการเงินตามแนวทางใหม่ของธนาคารแห่งประเทศไทย. ในการประชุมสมาชิกชมรมผู้ตรวจสอบภายในธนาคารพาณิชย์ ครั้งที่ 3/2543 ลว. 28 ก.ย.2543.
- Yamane, Taro. (1973). **Statistics**. 3 rd ed. New York: Y. Harper & Row, Publishers, Inc.

Zikmund, William G. (2000) **Business Research Methods**. Sixth Edition : The Dryden Press.

WWW.theiia.org

งานวิจัย

- พนิดา ชีรสิรานนท์. (2541). การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยของผลตอบแทนและสวัสดิการของธนาคารที่มีต่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตัวอย่างกรณีศึกษา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- พรทิพา พลีสคาม. (2544). ทักษะคติของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัชรินทร์ ภิรมนา. (2541) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายตรวจสอบและประเมินราคาทรัพย์สิน : กรณีศึกษาเฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- วิชิต กิจสวัสดิ์ไพศาล และ สุปราณี วงศ์นิธิสมบูรณ์. (2541) การควบคุมภายใน. รายงานประมวลวิชาสำหรับนักศึกษาปริญญาโท. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีพงษ์ เจียมประสิทธิ์. (2542). ความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาลังคม) คณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภวรรณ ไพโรไพศาลกิจ. (2540). ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการสร้างระบบตรวจสอบสถาบันการเงิน. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- สมนึก แดงเจริญ. (2534). การตรวจสอบและการควบคุมธนาคารพาณิชย์. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อภิญา รังสิมันตุชาติ, สุพร วงษ์โสพนากุล และ ศรัณยนาฏ ป้อมสูง. (2542). บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในองค์กร. รายงานประมวลวิชาสำหรับนักศึกษาปริญญาโท ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกศักดิ์ ศรีพจน์พิรุฬ. (2543). ทักษะคติของพนักงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กรณีศึกษากลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง "ทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) "

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหรือใน ☐ หน้าข้อความที่ท่านคิดว่าตรงกับข้อเท็จจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 26 ปี ☐ 26-30 ปี ☐ 31-35 ปี ☐ 36-40 ปี
☐ 41-45 ปี ☐ 46-50 ปี ☐ 51-55 ปี ☐ 56-60 ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. สาขาวิชาที่จบการศึกษา ☐ บริหารธุรกิจ/บัญชี/การจัดการ/การเงิน การธนาคาร ☐ เศรษฐศาสตร์ ☐ นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ
5. อัตราเงินเดือน ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 - 40,000 บาท
☐ เกิน 40,000 บาทขึ้นไป
6. ระดับพนักงาน ☐ ปฏิบัติการขั้นต้น ☐ ปฏิบัติการ
☐ บริหารขั้นต้น ☐ บริหาร
7. ตำแหน่งงาน ☐ พนักงานปฏิบัติการสาขา ☐ พนักงานธนาคาร
☐ พนักงานปฏิบัติการสินเชื่อ ☐ พนักงานอำนวยการ/อำนวยการ
☐ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/รองผู้จัดการสาขา ☐ ผู้จัดการสาขา
8. ประสบการณ์ทำงานในธนาคาร ☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 5 - 10 ปี ☐ 11 - 15 ปี ☐ 16 - 20 ปี
☐ 21 - 25 ปี ☐ 26 - 30 ปี ☐ เกิน 30 ปี
9. หน่วยงานที่สังกัด สาขา HUB
10. ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ ☐ ไม่เคยเลย ☐ น้อย (1-3 ครั้ง)
☐ ปานกลาง (4-7 ครั้ง) ☐ มาก (8 ครั้งขึ้นไป)

ตอนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้ในการตรวจสอบภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม

การรับรู้ในการตรวจสอบภายใน	ใช่	ไม่ใช่	
2.1. การควบคุมภายในเป็นหน้าที่ของหน่วยงานทุกหน่วยงาน			2.1 ()
2.2 สายงานตรวจสอบขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่			2.2 ()
2.3 หน่วยงานของท่านต้องได้รับการตรวจสอบตามกฎหมายของ ธนาคารแห่งประเทศไทยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			2.3 ()
2.4 ภายหลังจากได้รับการตรวจสอบแล้วสาขาท่านต้องรายงาน ผลการปรับปรุงแก้ไขภายใน 30 วัน			2.4 ()
2.5 การตรวจสอบเป็นการประเมินผลระบบการควบคุมภายใน			2.5 ()
2.6 สายงานตรวจสอบมีหน้าที่ออกกฎระเบียบเพื่อควบคุมการ ปฏิบัติงานของท่าน			2.6 ()
2.7 การตรวจสอบภายในมุ่งเน้นตรวจเพื่อค้นหาการกระทำ ทุจริต			2.7 ()
2.8 ปัจจุบันสายงานตรวจสอบเน้นการตรวจสอบตามความเสี่ยง			2.8 ()
2.9 ผู้ตรวจสอบต้องเป็นผู้รู้ดีว่าความเสี่ยงของสาขาอยู่ที่ไหน			2.9 ()
2.10 การตรวจสอบภายในมุ่งให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และแนะนำในการปฏิบัติงาน			2.10 ()

ตอนที่ 3

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายในของสายงาน
ตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ศักยภาพของ พนักงานตรวจสอบ	ระดับทัศนคติ					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
3.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน						3.1 ()
3.2 ทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง แม่นยำ						3.2 ()
3.3 มีประสบการณ์ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน						3.3 ()
3.4 เป็นผู้ที่มิระเบียบวินัยยังไม่เคร่งครัด						3.4 ()
3.5 มีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่						3.5 ()
3.6 ทำความเข้าใจและรับรู้ได้รวดเร็ว						3.6 ()
3.7 มีปฏิภาณไหวพริบ และช่างสังเกต						3.7 ()
3.8 มีความละเอียดถี่ถ้วน						3.8 ()
3.9 มีความเป็นผู้นำ						3.9 ()
3.10 ขยันขันแข็งและกระตือรือร้น						3.10 ()
3.11 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี						3.11 ()
3.12 มีการทำงานเป็นทีมที่ดี						3.12 ()
3.13 มีความสามารถในการประสานงาน						3.13 ()
3.14 มีกริยาวาจาที่สุภาพ						3.14 ()
3.15 ตรงต่อเวลา						3.15 ()

ตอนที่ 4 **ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน**
ของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ทัศนคติที่มีต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้านต่าง ๆ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวางแผนการตรวจสอบ

4.1 มีการวางแผนงานการตรวจสอบ						4.1 ()
4.2 มีการเตรียมข้อมูลก่อนเข้าตรวจสอบเป็นการล่วงหน้า						4.2 ()
4.3 ควรมีการแจ้งให้สาขาทราบล่วงหน้าก่อนเข้าตรวจสอบทุกครั้ง						4.3 ()
4.4 มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการตรวจสอบอย่างชัดเจน						4.4 ()
4.5 มีการเตรียมข้อมูลพื้นฐานของสาขาท่านเพื่อการตรวจสอบอย่างเพียงพอ						4.5 ()

การตรวจสอบและการประเมินผล

4.6 มีการบันทึกกระดาษทำการ (working papers) เป็นหลักฐานการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ						4.6 ()
4.7 การสรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลและอย่างชัดเจน						4.7 ()
4.8 ให้โอกาสพนักงานสาขาที่เกี่ยวข้องมีโอกาสรับทราบและชี้แจงเหตุผล						4.8 ()
4.9 การตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน						4.9 ()
4.10 ยอมรับในคำชี้แจงและโต้แย้งของสาขาเพื่อนำมาพิจารณาเหตุผลและข้อเท็จจริง						4.10 ()

การสื่อสารระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ

4.11 การสื่อสารคลุมเครือไม่ชัดเจน						4.11 ()
4.12 มีการอธิบายเหตุผลประกอบ						4.12 ()
4.13 สามารถสื่อให้ผู้รับการตรวจสอบเข้าใจ						4.13 ()
4.14 สื่อสารตรงประเด็น						4.14 ()
4.15 สื่อสารอย่างถูกกาลเทศะ						4.15 ()

ทัศนคติที่มีต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้านต่าง ๆ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การรายงานผลการตรวจสอบ

4.16 ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง						4.16 ()
4.17 รวดเร็วทันเวลา						4.17 ()
4.18 ชัดเจนเข้าใจง่าย						4.18 ()
4.19 มักใช้ข้อความที่รุนแรงเกินกว่าเหตุ						4.19 ()
4.20 เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน						4.20 ()
4.21 สามารถปฏิบัติได้จริง						4.21 ()

การติดตามผลการตรวจสอบ

4.22 มีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน						4.22 ()
4.23 กรณีพบว่ามีข้อสังเกตที่สำคัญมากมาย สายงานตรวจสอบมีส่วนร่วมในการกำกับการสั่งการแก้ไขในทันที						4.23 ()

การเป็นที่ปรึกษา

4.24 ช่วยแก้ไขปัญหาและให้คำตอบในการปฏิบัติงานได้						4.24 ()
4.25 ให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อพนักงานสาขามีปัญหาสอบถาม						4.25 ()
4.26 มีการติดตามหาคำตอบหรือข้อยุติกรณีพนักงานมีปัญหาและมีการโต้แย้ง						4.26 ()
4.27 มีคำแนะนำที่เป็นประโยชน์และมีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของสาขา						4.27 ()
4.28 เอาใจใส่และกระตือรือร้นต่อการให้คำแนะนำปรึกษา						4.28 ()

ตอนที่ 5 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและ
พนักงานผู้รับการตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

ทศนคติที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานตรวจสอบและ พนักงานผู้รับการตรวจสอบ	ระดับทศนคติ					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
5.1 พนักงานตรวจสอบให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน						5.1 ()
5.2 พนักงานตรวจสอบมาจับผิดเพื่อเป็น ผลงานของตน						5.2 ()
5.3 พนักงานตรวจสอบจุกจิกจู้จี้ นำ รำคาญ						5.3 ()
5.4 พนักงานตรวจสอบขอเอกสารจำนวน มาก สร้างภาระให้พนักงานสาขาต้องค้น หา ในขณะที่สาขามีงานมาก						5.4 ()
5.5 การตรวจสอบของพนักงานตรวจสอบ มีประโยชน์ต่อพนักงานสาขาและสาขา โดยรวม						5.5 ()
5.6 พนักงานตรวจสอบไม่สร้างความเป็น มิตรกับพนักงานสาขา						5.6 ()

ตอนที่ 6

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายใน
ของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) นอกเหนือไป
จากแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้น

[illegible]

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ผู้จัดการสาขา
สิ่งที่ส่งมาด้วย : แบบสอบถามจำนวน 4 ชุด

ดิฉัน เสาวรภย์ ธรรมานุรักษ์กุล ตำแหน่งผู้จัดการกลุ่มตรวจสอบสาขา 5 ฝ่ายตรวจสอบทั่วไป เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) มศว.ประสานมิตร ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนของการจัดทำสารนิพนธ์ ซึ่งได้เลือกทำงานวิจัยเรื่อง "ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)" เนื่องจากเห็นว่า ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรที่มีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ดังนั้นจึงต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากทางการ เพื่อมิให้มีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม ธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลธนาคารพาณิชย์โดยตรงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้มุ่งเน้นให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งมีระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมมีคุณภาพและเป็นมาตรฐานเพื่อการประเมินระบบการควบคุมภายในของธนาคารเอง

โดยในส่วนของธนาคารของเรา การวัดระดับ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ จะเป็นประโยชน์ในการประเมินคุณภาพของการปฏิบัติงานปัจจุบันและนำไปพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสายงานในอนาคตเพื่อประโยชน์โดยรวมแก่ธนาคาร

จึงขอความร่วมมือจากท่านและพนักงานในสาขาของตอบแบบสอบถามที่ส่งมาให้จำนวน 4 ท่านจำแนกเป็น พนักงานระดับบริหาร/บริหารชั้นต้น 2 ท่าน (ขอให้เป็นผู้จัดการสาขา 1 ท่าน) และพนักงานระดับปฏิบัติการ/ปฏิบัติการชั้นต้น 2 ท่าน ทั้งนี้ ข้อมูลทุกอย่างที่ได้จากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ เป็นอย่างดี ไม่มีการนำไปเปิดเผยแต่อย่างใด ผลการวิจัยที่ได้ครั้งนี้ จักเป็นข้อมูลที่มีคุณค่ายิ่ง นอกจากสามารถนำไปพัฒนางานในสายงานตรวจสอบแล้ว ยังมีผลทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่านและธนาคารของเราโดยส่วนร่วมอีกด้วย

ดิฉันรู้สึกขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม หากท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-2299-1844-5

ด้วยความนับถือ

เสาวรภย์ ธรรมานุรักษ์กุล

หมายเหตุ: ขอความกรุณากรอกข้อมูลอย่างครบถ้วนทุกข้อ เพื่อความถูกต้องในการประมวลผลของโปรแกรม SPSS และขอมอบปากกานานาชาติให้พร้อมคำขอบคุณแก่ท่านๆ ละ 1 ด้ามค่ะ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางเสาวรภย์ ธรรมานุรักษ์กุล
วันเดือนปีเกิด	23 มกราคม 2502
สถานที่เกิด	เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	75 ถนนสุขุมวิท แยก 1 แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10250
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้จัดการกลุ่มตรวจสอบสาขา 5 ฝ่ายตรวจสอบทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2519	ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษา โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2523	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2544	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



657.458 ส943ท ร.3
เสาวรภัย ธรรมานุรักษ์กุล.
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อกา
SWU 31011103669008



สำนักงานกกกลาง มศว ประสานมิตร วันกำหนดส่ง	
เลขทะเบียนหนังสือ	
28 ก.ค. 2545	
1-5 ก.ค. 46	
1 ก.ค. 2546	
1 ก.ค. 2546	
1/8 ก.ค. 2546	
10 ก.ค. 2547	
17 ก.ค. 2547	
102 ก.ค. 2551	
4 ก.ค. 2552	