

# ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

กรณีศึกษากลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)

The Satisfaction of the Staff Regarding in Internal Audit

: Case study Surapon Foods Public Company Limited

นายณัฐพล คลศิลป์

สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Nuttapon Konlasin

E-mail : nuttapon.slk@gmail.com

Master of Business Administration in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

---

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในกรณีศึกษากลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.95 คะแนน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.89 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า สังกัดสายงานปฏิบัติการ ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (S1 – S4) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆโดยมีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.23 คะแนน (S.D. = 1.19) และกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสายงานขาย และการตลาด มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมากกว่ากลุ่มอื่นๆโดยมี

ค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 9.25 คะแนน (S.D. = 0.55) พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ และหน่วยงานที่สังกัด ต่างต่างก็มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน และ ด้านระดับการศึกษา ด้านระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ทั้ง 3 ด้าน มีคะแนนระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยเท่ากับ 9.03 อยู่ในระดับสูงที่สุด (S.D. = 0.86) และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายของบริษัท ด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (เชิงบวก) ในระดับสูงถึงสูงมาก ( $r = .781$  ถึง  $.871$ ) กับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู๊ดส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟาเท่ากับ .01

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

## ABSTRACT

A study of the Satisfaction of the Staff Regarding in Internal Audit : case study Surapon Foods Public Company Limited , the objectives were 1) to study the level of Satisfaction of the Staff Regarding in Internal Audit classified by demographic factors 2) to study the level of importance of hygiene Factors affecting the level of Satisfaction of the Staff Regarding in Internal Audit 3) to study the correlation between the hygiene factors and level of Satisfaction of the Staff Regarding in Internal Audit.

The results of the research found as follows: the Satisfaction of the Staff Regarding in Internal Audit of Surapon Foods Public Company Limited, overall was at very high level (mean = 8.95, S.D. = 0.89). The samples were female more than males. Most of the samples were aged between 30-40 years, bachelor's degree or equivalent, operating line staffs, operating level position (S1 - S4). The satisfaction of the older than 50 years group was lower than others (mean = 8.23, SD = 1.19), but the satisfaction of the sales and marketing group was higher than the others (mean = 9.25, S.D. = 0.55). It was found that gender, age, department were different, the level of Satisfaction of the Staff Regarding in Internal Audit were different. Education level, position level was different, the level of Satisfaction of the Staff Regarding in Internal Audit were not different.

It was found that the hygiene factors were the highest level (mean = 9.03, S.D. = 0.86), and the correlation between the hygiene factors and the level of Satisfaction of the Staff Regarding in Internal Audit were positive at high level to very high level, and significant at alpha = .01.

## บทนำ

การตรวจสอบภายในถือเป็นเครื่องมือที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่าง ถูกต้อง โปร่งใส เพราะเป็นกลไกที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการควบคุม การรายงานและติดตามผลการ ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในมีส่วนร่วมกับผู้บริหารในระดับต่างๆ เพื่อหาแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการตรวจสอบภายในยังมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้ องค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส มีการกำกับดูแลที่ดีและมีบทบาทสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ องค์กร ตลอดจนสามารถพัฒนาองค์กรให้มีความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืน

กลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมี จริยธรรม มีการจัดโครงสร้างสายการรายงานอำนาจในการสั่งการ การแบ่งแยกหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งส่งเสริมการควบคุมภายในให้ดำเนินไปตามที่บริษัทมุ่งหวังและวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทตระหนักและให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในและการบริหารความ เสี่ยงที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จึงจัดให้มีระบบควบคุมภายใน เรื่องการติดตาม ควบคุม ดูแลการดำเนินงาน ให้ สามารถป้องกันทรัพย์สินของบริษัทจากการที่กรรมการหรือผู้บริหารนำไปใช้โดยมิชอบหรือโดยไม่มีอำนาจ รวมถึงการ ทำธุรกรรมกับบุคคลที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกันอย่างเพียงพอ ประกอบกับฝ่าย จัดการได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการและแนวทางของการควบคุม ภายใน ซึ่งอ้างอิงตามมาตรฐานสากลของ The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) และกรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management) มา ประยุกต์ใช้เพื่อให้ความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องการดำเนินการ การรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และนโยบาย รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมผู้ปฏิบัติให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ และเสริมสร้างให้มีการควบคุมภายในที่เพียงพอและเหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความ โปร่งใสในการดำเนินธุรกิจของบริษัทแก่ผู้ถือหุ้น คู่ค้า พนักงาน ผู้บริหาร กรรมการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ทั้งนี้ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีหน้าที่ในการช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน บรรลุตามหน้าที่และวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัท และจะต้องไม่สั่งการหรือกระทำ การใดๆ อันจะเป็นการขัดขวางหรือลดทอนความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน นั้นหมายถึง ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับต้องยอมรับ มีทัศนคติที่ดี และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

เนื่องจากผู้วิจัยทำงานในฝ่ายตรวจสอบบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจและเลือกที่จะศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำความรู้ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายในให้เกิดประสิทธิภาพของการปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายในที่ดีต่อไป

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

### **สมมติฐานการวิจัย**

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยคำจูนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)

### **ขอบเขตของการวิจัย**

#### ***ประชากรที่ใช้ในการวิจัย***

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน: กรณีศึกษากลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) จำนวนประชากรที่ใช้ศึกษา 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane's ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือร้อยละ 5 คือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### **ตัวแปรในการวิจัย**

1. **ตัวแปรอิสระ** ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านหน่วยงานที่สังกัด และด้านระดับตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านอื่น ประกอบด้วย ด้านนโยบายของบริษัท ด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่น
2. **ตัวแปรตาม** ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา กลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และมาตรฐานด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน

### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะประชากรผู้รับการตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งตามตำแหน่งงาน เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) Officer, 2) Supervisor, 3) Manager, 4) General Manager

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ตามตัวแปรปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อเนื่องไปสู่การปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานตรวจสอบภายใน นำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ และตอบสนองต่อผู้รับการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### **บททวนวรรณกรรม**

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ดังนี้

#### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์**

จิระวดี รุ่งผาติ, สุปราณี ศุกระเศรณี, 2555 จากการศึกษา พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชายอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลา 1 - 10 ปี และสังกัดอยู่ในสายงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา มีความเข้าใจในงานตรวจสอบ

ภายในอยู่ในระดับมาก ทำให้มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน ทั้งด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างดีอย่างไรก็ตามเมื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติพบว่า ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในองค์กร และความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในของผู้รับตรวจไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน แต่สายงานที่ผู้รับตรวจสังกัดกลับเป็นปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในมีความแตกต่าง

สุพัตรา หมวดชนะ, 2553 ผู้รับตรวจที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ผู้รับตรวจที่มีอายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ในด้านบทบาทการตรวจสอบภายใน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผู้รับตรวจที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ในด้านบทบาทการตรวจสอบภายใน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน**

มาตรฐานสากลสำหรับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing) ประกอบด้วยสองส่วนหลักๆ คือ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards) และ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards) มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ตรวจสอบภายในถือปฏิบัติตามมาตรฐานสากล การปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน โดยมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือมาตรฐานด้านคุณสมบัติ เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงคุณสมบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่มีคุณภาพ

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน**

รมิตา อินใส วรวิทย์ เลหาหะเมธานี, 2562 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบ ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

มัทนา มั่นคง, 2554 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัทไปรษณีย์ไทย 1) นโยบายการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร 2) ความเข้าใจและยอมรับของผู้ตรวจสอบ 3) ความรู้ ทักษะของผู้ตรวจสอบภายใน 4) ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น 5) ความมีมนุษยสัมพันธ์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน หมายถึง การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จและเพิ่มผลผลิตต่อองค์กรได้ขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้ 1. นโยบายและการบริหาร, 2. การยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ, 3. ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น ซึ่งทั้งหมดเป็นปัจจัยที่สร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design ) เป็นการศึกษาวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และด้านระดับตำแหน่งงาน ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายของบริษัท ด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่น และระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา กลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ มาตรฐานด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และมาตรฐานด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบความแตกต่างทางด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่เป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดค่าตัวแปรเพียง 2 กลุ่ม

2.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA เพื่อความทดสอบแตกต่างทางด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านหน่วยงานที่สังกัด และด้านระดับตำแหน่งงาน ของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรณีศึกษากลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดค่าตัวแปรมากกว่า 2กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

2.3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายของบริษัท ด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่น กับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา กลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 95%

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปได้ ดังนี้

**ส่วนที่ 1** กลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.95 คะแนน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.89 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสายงานขายและการตลาด มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างที่อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.86 คะแนน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.97 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 9.09 คะแนน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74 ขณะที่ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 86.5 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.98 คะแนน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.85 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดสายงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (mean) เท่ากับ 8.91 คะแนน (S.D. = 0.98) และตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (S1 - S4) คิดเป็นร้อยละ 67.6 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (mean) เท่ากับ 9.03 คะแนน (S.D. = 0.90)

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (SF) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.95 (ระดับคะแนนสูงมาก) โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 0.88 สามารถสรุปผลการศึกษาของแต่ละด้านได้ดังต่อไปนี้

มาตรฐานด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (PS) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.91 (ระดับคะแนนสูงมาก) โดยมีค่า Standard Deviation เท่ากับ 0.99 กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนสูงมากในเรื่อง มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่เหมาะสม รองลงมาคือ มีการรายงานผลการตรวจสอบที่ตรงประเด็น และมีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในที่ดี

มาตรฐานด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน (AS) กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนสูงสุดในเรื่อง มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังเชิงวิชาชีพ มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบเป็นอย่างดี และมีการปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบได้อย่าง เป็นอิสระ

**ส่วนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุน ย่อยทั้ง 10 ข้อ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนสูงสุดจากกลุ่ม ตัวอย่าง 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายของบริษัทในเรื่องบริษัทมีการกำหนดนโยบาย ระเบียบ ปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.34 (ระดับคะแนนสูงสุด) ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่นในเรื่องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานรับ ตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.13 (ระดับคะแนนสูงสุด) และด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ ในเรื่องการ ตรวจสอบภายในช่วยส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.05 (ระดับคะแนนสูงสุด)

สำหรับตัวแปรอิสระที่มีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนต่ำสุดจากกลุ่มตัวอย่าง 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้าน นโยบายของบริษัท ในเรื่องบริษัทมีการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.85 (ระดับคะแนนสูงมาก) และด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ ในเรื่องการตรวจสอบภายในเป็นการตรวจสอบในเชิงสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.88 (ระดับคะแนนสูงมาก) และในเรื่องการตรวจสอบภายในช่วยพัฒนากระบวนการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.95 (ระดับคะแนนสูงมาก)

**ส่วนที่ 4** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจำแนก ตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

**สมมติฐานที่ 1** ผู้รับตรวจที่มีเพศแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ ภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ผู้รับตรวจที่มีอายุที่ต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ ภายใน ของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คู่ที่มีความ แตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 51 ปี ขึ้นไป และกลุ่มอายุ 30 – 40 ปี แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี และกลุ่มอายุ 51 ปี ขึ้นไป กลุ่มที่ไม่แตกต่างกัน คือ กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี กับ กลุ่มอายุ 30 – 40 ปี และกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี และกลุ่มที่ไม่แตกต่างกัน คือ กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี กับกลุ่มอายุ 51 ปี ขึ้นไป

**สมมติฐานที่ 3** ผู้รับตรวจที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** ผู้รับตรวจที่มีหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มสายงานปฏิบัติการ แตกต่างกับ สายงานขายและการตลาด กลุ่มสายงานขายและการตลาด แตกต่างกับ สายงานสนับสนุนและพัฒนาศูนย์ และสายงานบัญชีและการเงิน และกลุ่มที่ไม่แตกต่างกัน คือ กลุ่มสายงานปฏิบัติการ กับ กลุ่มสายงานสนับสนุนและพัฒนาศูนย์ และสายงานบัญชีและการเงิน

**สมมติฐานที่ 5** ผู้รับตรวจที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 6** ปัจจัยด้านนโยบายของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟา เท่ากับ 0.01

**สมมติฐานที่ 7** ปัจจัยด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟาเท่ากับ 0.001

**สมมติฐานที่ 8** ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแอลฟาเท่ากับ 0.001

#### การอภิปรายผล

**การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน พบว่า ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของสุพัทธรา

หมวดชนะ, (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา การกีฬาแห่งประเทศไทยส่วนกลางกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับตรวจที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน

**การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับ งานวิจัยของ สุพัตรา หมวดชนะ, (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา การกีฬาแห่งประเทศไทยส่วนกลางกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับตรวจที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ในด้านบทบาทการตรวจสอบภายใน โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

**การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 3** พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของปฏิญญา จงคำ, ปราณี เอี่ยมละออภักดิ์, (2559) เรื่อง ความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบภายในและระบบการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารออมสิน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ พบว่า ลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ กับ ความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับตรวจที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบที่แตกต่างกัน

**การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 4** พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับงานวิจัยของระวี รุ่งผาติ, สุปราณี ศุภระเศรษฐี, (2555) เรื่อง ทักษะคติของผู้รับตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่พบว่า สายงานที่ผู้รับตรวจสังกัดกลับเป็นปัจจัยที่ทำให้ ทักษะคติต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันได้

**การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 5** พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุพัตรา หมวดชนะ, (2553) ได้ทำการศึกษา

เรื่อง ทักษะของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา การกีฬาแห่งประเทศไทยส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้าน บทบาทการตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ และด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ตรวจสอบภายใน ไม่แตกต่างกัน

**การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 6** ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายของบริษัท มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรมิตา อินใส วรวิทย์ เลหาหะเมธานี, (2562) เรื่อง ทักษะของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบ ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอนัญญา ล่องลอย, (2559) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายใน ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และปัจจัยด้านการกำหนดนโยบาย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO ในทุกด้านโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก

**การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 7** พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรมิตา อินใส วรวิทย์ เลหาหะเมธานี, (2562) เรื่อง ทักษะของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบ ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

**การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐานข้อที่ 8** พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระวดี รุ่งผาติ, สุปราณี ศุภระเศรณี, (2555) ทักษะของผู้รับตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ระหว่างปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการตรวจสอบภายในของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้แก่ ด้านความเที่ยงธรรม ด้านความเป็นอิสระ และด้านมีมนุษยสัมพันธ์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกคู่ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของรมิตา อินใส วรวิทย์ เลหาหะเมธานี, (2562) เรื่องทัศนคติของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในกรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบ ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับตรวจ และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

### ข้อเสนอแนะ

1. ทราบถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) คือกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่มีอายุ 30 - 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อเนื่องไปสู่การปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระหว่างปัจจัยค่าจูน คือ ด้านนโยบายของบริษัท ด้านการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับหน่วยงานอื่น กับ ระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของพนักงานกลุ่มบริษัท สุรพลฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานตรวจสอบภายใน นำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ และตอบสนองต่อผู้รับการตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## เอกสารอ้างอิง

- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (2548) (วรวรรณ สีจันทา, 2562)
- รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 2558 (สำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร, 2558)
- บทความวิจัย เรื่อง ทักษะคิดของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร (สุพัตรา หมวดชนะ, 2553)
- ความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบภายในและระบบการควบคุมภายในที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารออมสิน (ปฏิญญา จงคำ, ปราณี เอี่ยมละออภักดี)
- รายงานการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการพัฒนางานตรวจสอบตามแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในหน่วยงาน : กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค (กรรณิการ ศรีใส, 2552)
- รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง (สุนนา ประสงค์ดี, 2551)
- สารนิพนธ์ เรื่อง ทักษะคิดของผู้รับการตรวจที่มีต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในบริษัท จันวาณิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัด (ประทุม ภูพัฒน์, 2552)
- ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย (ตุลยรัตน์ งามชม, 2557 )
- ทักษะคิดของผู้รับตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ (ระวดี รุ่งผาติ, สุปราณี สุกระเศรณี, 2555)
- ทักษะคิดของผู้รับตรวจและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการตรวจสอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน กรณีศึกษา สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน (รมิตา อินใส วรวิทย์ เลาหะเมทนี, 2562)
- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในบริษัทไปรษณีย์ไทย (มัทนา มั่นคง, 2554)
- ความคิดเห็นของผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ปฏิบัติการ) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน (นิวัฒน์ แก่นนาคำ, 2550)
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการควบคุมภายใน ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ (อนัญญา ล่องลอย, 2559)