

การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

Perception of Performance of Internal Auditors of Muang Thai Life Assurance Public
Company Limited

ชนมน ภูซงค์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

CHANAMON PUCHONG

E-mail : chanamonpuchong@gmail.com

Department of Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยสอบถามจากพนักงานที่รับการตรวจสอบจำนวน 347 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sampol's t-test, One way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงาน และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี พบว่าระดับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบ มีการรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ของผู้รับตรวจสอบส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ของผู้รับตรวจสอบนั้นส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

คำสำคัญ : การรับรู้บทบาท ผู้ตรวจสอบภายใน ผู้รับตรวจสอบ ประสิทธิภาพ

Perception of Performance of Internal Auditors of Muang Thai Life Assurance Public Company Limited

Abstract

This study aimed to study the perception of performance of internal auditors. And to compare the perceptions of performance of internal auditors of Muang Thai Life Assurance Public Company Limited The data were collected from 347 officers who had been checked by internal auditors, and were analyzed through the application of Frequency, Percentage, Means, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA with the significant level at 0.05.

The results of the study showed that the majority of the sample were male, aged 31-40 years and studied at the bachelor's degree level. Employee position And most have a period of work less than or equal to 5 years, found that the perceived performance efficiency of internal auditors in audit planning. Audit performance Reporting of audit results And follow up the audit results The role of internal auditors was perceived at a high level.

The results of the hypothesis testing showed that the gender of the auditors did not differ in the perception of the performance of the internal auditors, as well as the age, education level, job position and length of service. Of the auditors affect the perception of the performance of the internal auditors differently

Key words: Perception of role, Internal auditors, Auditee, Performance

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรในปัจจุบันภายใต้สภาวะการแข่งขันในเชิงธุรกิจทำให้กิจการต้องเผชิญภาวะเสี่ยงที่จะไม่บรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ ผู้มีส่วนได้เสียต่างๆจึงมุ่งหวังการบริหารงานขององค์กร มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และโดยปกติรายงานเป็นเครื่องมือในการควบคุมและแจ้งผลการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง แต่อย่างไรผู้บริหารจึงจะมั่นใจได้ว่า ผู้ได้บังคับบัญชาและหน่วยงานในกำกับดูแลปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจังและสม่ำเสมอ คงต้องมี “ผู้ช่วย” ที่มีความสามารถในการตรวจสอบและสอบทานการปฏิบัติงานว่า กำลังดำเนินไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่ สามารถตรวจสอบว่ากฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับได้รับการปฏิบัติตามหรือไม่ เพื่อให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตาม

เป้าหมาย รวมทั้งสามารถตรวจสอบงานอื่น ๆ ที่ผู้บริหารให้ความสนใจเป็นพิเศษ “ผู้ช่วย” คนนั้น คือ “ผู้ตรวจสอบภายใน” เพื่อช่วยให้การดำเนินงานในห้องกรบรรลุลวัตถุประสงค์ ซึ่งคุณค่า (Valued) และพันธกิจ (Mission) ตามวิสัยทัศน์ (Vision) ของกิจการ

การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถให้คุณค่าแก่ฝ่ายบริหารและกิจการ เพื่อสนับสนุนให้องค์กรได้ตระหนักรู้ และปรับกระบวนการจัดการและการดำเนินงานให้ทันต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะช่วยให้ฝ่ายบริหารมั่นใจได้ว่ากิจการภายใต้ความรับผิดชอบดูแลนั้นดำรงคุณภาพที่จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และแผนงานทางธุรกิจที่คาดหวังได้ การควบคุมภายใน สิ่งต่างๆ ที่คณะกรรมการบริษัทหรือองค์กร ฝ่ายบริหารและรวมถึงผู้ปฏิบัติงานได้กำหนดขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางและ/หรือวิธีการปฏิบัติงานให้งานแต่ละเรื่องสำเร็จลงได้ด้วยดีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย แผนงาน การกำหนดโครงสร้างองค์กร และโครงสร้างของแต่ละฝ่ายงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่และอำนาจการอนุมัติ การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ชัดเจน การรายงานผลการปฏิบัติงาน และวิธีการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติตามการควบคุมภายในที่กำหนด และการตรวจสอบภายในก็ทำหน้าที่ตรวจสอบหรือเป็นที่ปรึกษาในเรื่องดังกล่าว

การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน ต่างมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดโอกาสการเกิดและลดผลกระทบจากความเสี่ยงที่จะเกิดกับองค์กร และเพิ่มโอกาสให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาซึ่งเป็นผู้ตรวจสอบภายในบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เพื่อนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบในของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
- 2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในจำแนกตามปัจจัยประชากร

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานผู้รับตรวจที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ พนักงาน (ผู้รับตรวจ) ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,610 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 347 คน

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
- 2) เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มเติมองค์ความรู้ พัฒนาบุคลากร จากผลการวิจัยของปัจจัยเกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบภายใน การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านต่าง ๆ การวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการปฏิบัติงาน และการติดตามผลการตรวจสอบ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น พิจารณาจากแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ โดยมีการประเมินจากปัจจัยนำเข้า หรือ จำนวนของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด อาจกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (efficiency) คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็คือว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลงานการปฏิบัติงานไม่ดียิ่งถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ และซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็น ดังนี้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอซึ่งสมพิศ สุขแสน (อ้างถึงใน ชลดา อักษรศิริวิทยา 2559) ได้เขียนในเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

- 1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุรวดเร็วไม่ทำงานล่าช้าแบบช้ำขามเย็นขามนั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาทีก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนดไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมงหรืองานบริการผู้รับบริการข้อมต้องการความรวดเร็วดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

- 2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อยตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูลตัวเลข หรือสถิติต่างๆตลอดจนไม่เผลอเผลอจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรต้องตรวจทานงานก่อนเสนอขายเสมอ

- 3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดีรู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลาไม่มีการมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ดังคำกล่าวที่ว่า “No one is too old to learn” หรือที่เรียกว่า “พวงน้ำไม่เต็มแก้ว” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้ให้ “รู้จริงและรู้แจ้ง” และนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสิทธิภาพ หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้านจากการการได้เห็นได้สัมผัสได้ลงมือปฏิบัติบ่อยๆมิใช่มีความรู้ด้านวิชาการ แต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักศึกษามานานหรือเป็นเจ้าของหน้าที่ธุรการมานานบุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน” คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสิทธิภาพสูงจะทำงานผิดพลาดน้อยสมควรที่องค์กรจะต้องชำระรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุดเพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมและให้ความหมายประสิทธิภาพทางการผลิตไว้ 5 กรณี

- 1) ใช้ปัจจัย (input) เท่าเดิม ได้ผล (output) เพิ่มขึ้น
- 2) ใช้ปัจจัย (input) ลดลง ได้ผล (output) เท่าเดิม
- 3) ใช้วัตถุดิบเพิ่มขึ้น 5% ให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่า 5%
- 4) การใช้เวลาเท่าเดิม ได้ผลงาน / ผลผลิตเพิ่มขึ้น
- 5) การใช้เวลาลดลง ได้ผลงาน / ผลผลิตเท่าเดิม

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อองค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะอยู่รอดและเติบโตก้าวหน้า และมีความยั่งยืนในองค์กรนั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคลเพราะการตอบสนองพฤติกรรมใดๆจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้นๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือการรับสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์

ลักษณะสำคัญของการรับรู้

กุลวรรณ วิทยาวงศรุจิ. (2563) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการรับรู้มี 6 ประการ คือ

1. ต้องมีพื้นฐานข้อมูลหรือความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน (Knowledge Based) หรือถ้าไม่มีความรู้ อย่างน้อยก็ต้องมีประสบการณ์เดิมในเรื่องนั้นอยู่บ้าง

2. จะต้องประกอบด้วยข้อวินิจฉัย (Inferential) ในขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ ทั้งนี้เพราะในการรับรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง มนุษย์ไม่สามารถรับข้อมูลทุกชนิดในเรื่องนั้นพร้อมกันได้ ดังนั้นจึงต้องอาศัยวิธีการวินิจฉัย โดยการตั้งสมมติฐานหรือปะติดปะต่อเรื่องต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้การรับรู้ในสิ่งนั้นเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด

3. จะต้องมีความสามารถในการแยกแยะ (Categorical) ลักษณะหรือคุณสมบัติที่สำคัญของข้อมูลนั้น ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในลักษณะนี้จะต้องอาศัยความจากประสบการณ์เดิมมาใช้
 4. ลักษณะของการรับรู้จะต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง ของข้อมูลต่าง ๆ หลายประเภท
 5. กระบวนการของการรับรู้จะต้องอาศัยของการดัดแปลง (Adaptive) ข้อมูลจากประสบการณ์เดิมมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้ในขณะนั้น
 6. กระบวนการของการรับรู้มักจะเป็นไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการทำงานของสมองในการรับรู้ข้อมูลต่างๆ มีการแปลความหมายจากสิ่งที่ได้สัมผัส และเกิดการรับรู้สิ่งเร้านั้นในลักษณะของส่วนรวมที่มีความหมาย
- กระบวนการของการรับรู้
- กระบวนการของการรับรู้จะต้องประกอบไปด้วยสิ่งเหล่านี้
1. มีสิ่งเร้าที่จะรับเข้าสู่ร่างกายทางประสาทสัมผัส โดยผ่านอวัยวะรับสัมผัสทั้ง 5
 2. ประสาทรับสัมผัส รับสิ่งเร้าเข้ามา ซึ่งประสาทสัมผัสและความรู้สึกสัมผัส เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง จะต้องสมบูรณ์พอที่จะสัมผัสสิ่งเร้านั้น และส่งต่อไปยังสมองเพื่อแปลความหมาย
 3. การแปลความหมายเกิดจากประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา พรหมเกิด (2546) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายในด้าน ด้านจริยธรรม ด้านภาวะผู้นำด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านให้คำแนะนำคำปรึกษา และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้รับตรวจ ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุราชการตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน การเข้ารับการฝึกอบรม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน และระบบการบริหารงาน พบว่าผู้รับตรวจมีความคิดเห็นที่ดีต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายในสามารถให้คำแนะนำคำปรึกษา รวมถึงแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้รับตรวจ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายใน คือความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานและระบบการบริหารงาน

ฉวีวรรณ สุวรรณเทียบ (2557) ศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยรับตรวจวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยรับตรวจที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยรับตรวจที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงในแต่ละด้าน และเพื่อเสนอแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรหน่วยรับตรวจมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนรายด้านพบว่าด้านกฎ ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมาด้านการ

ตรวจสอบการเงินและบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ด้านจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

มณี หัสชู (2549) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ, ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการผลการวิจัยปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านโดยลำดับจากมากไปหาน้อยคือมาตรการควบคุมและประเมินผลการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายและการสนับสนุนทรัพยากร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านโดยลำดับจากมากไปหาน้อยคือผู้บังคับบัญชาการได้รับการยอมรับนับถือค่าตอบแทนและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในคือปัจจัยส่วนบุคคลซึ่ง ได้แก่ ตัวแปรอายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่ง ได้แก่ ตัวแปรความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบายการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานการควบคุมและประเมินผลปัจจัยด้านแรงจูงใจซึ่ง ได้แก่ ตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานผู้บังคับบัญชาการยอมรับนับถือและพบว่าปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในคือปัจจัยส่วนบุคคลซึ่ง ได้แก่ เพศ สถานภาพ การศึกษา ปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่ง ได้แก่ ตัวแปรการสนับสนุนทรัพยากรปัจจัยซึ่ง ได้แก่ ค่าตอบแทน และปัจจัยด้านบุคคลผู้ตรวจสอบภายในที่อายุแตกต่างกันจะมีการปฏิบัติงานตรวจสอบทางการเงินตรวจสอบดำเนินงานตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดและตรวจสอบพิเศษไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ แตกต่างกันจะมีการปฏิบัติงานตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

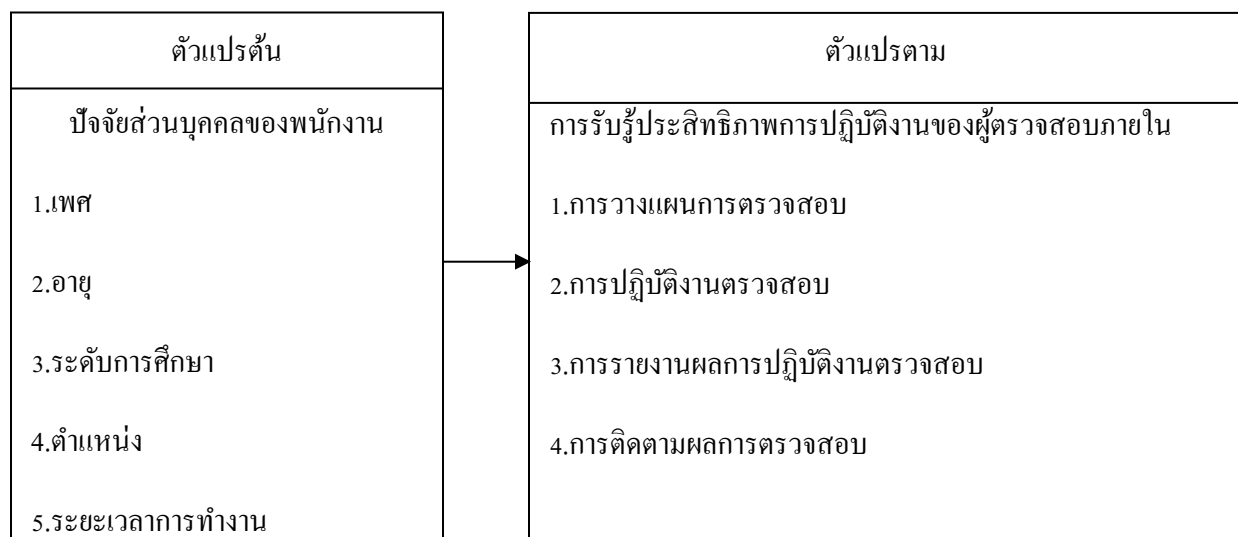
ศรีรัตน์ สุวรรณโณ (2549) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรพบระดับความคิดเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรอยู่ในระดับมากใน 2 ด้าน ด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในและด้านการรายงานและติดตามผลการแก้ไข ส่วนด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบและด้านการให้ความรู้ให้คำแนะนำ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบ ได้แก่ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการปฏิบัติงานจริง

สุนนา ประสงค์ศักดิ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

มหาวิทยาลัยรามคำแหง และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับมาก ($X = 3.68$) และจากการวิเคราะห์โดยจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้านประกอบด้วยด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงานคำแนะนำ และปรึกษาและสถานภาพส่วนบุคคลวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) พบว่าความพึงพอใจของผู้รับการตรวจที่มีช่วงอายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ สถานภาพการรับราชการ ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. 0.5 ส่วนสถานภาพส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ. 05

อารวย ดีเลิศ (2549) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษาพบว่าผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของประชากรตัวอย่าง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 –45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีวุฒิการศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ส่วนทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความชำนาญปานกลางผลการศึกษาคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ด้าน คือด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่าประชากรตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านในระดับมาก โดยเกณฑ์สูงสุดอยู่ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และลำดับที่ 3 คือด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิด



วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา “การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)” โดยมีขอบเขตการศึกษา มีดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่อง การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาถึงการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจากแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,610 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 13.29 โดยคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยเรื่อง การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564 ภาคเรียน การศึกษาที่ 1 ปี การศึกษา 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแต่ละส่วนดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งระยะเวลาในการทำงาน และระยะเวลาการทำงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ค่า t-test (Independent Sample test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม
4. ค่า F-test (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกออกเป็นตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปและหาความแตกต่างด้วย LSD

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 52.16 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63 ด้านระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 308 คน

คิดเป็นร้อยละ 88.76 ด้านตำแหน่งงานมีระดับพนักงาน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 83.86 ด้านระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ทำงานที่บริษัทฯ เป็นระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 34.58

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 347 คน โดยรวมมีระดับการรับรู้ด้านการวางแผนการตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ระดับการรับรู้ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ระดับการรับรู้ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ระดับการรับรู้ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกันพบว่า

1. เพศที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน
2. อายุแตกต่างกันการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการรับรู้ของผู้รับตรวจที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารุ่นนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชายพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษารุ่นนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 181 คน มีอายุ 31-40 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานมีระดับพนักงานระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ทำงานที่บริษัทฯ เป็นระยะเวลา 11-15 ปี

จากผลการวิเคราะห์แต่ละประเด็นของการรับรู้ของผู้รับตรวจที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในซึ่งผู้รับการตรวจสอบส่วนใหญ่ตอบคำถามเกี่ยวกับบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในได้ถูกต้อง

จากการศึกษาการวัดระดับการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในพบว่าระดับการรับรู้ของผู้รับการตรวจในภาพรวมอยู่ในระดับมากในด้านการวางแผนการตรวจสอบใน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ ในซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุมนา ประสงค์ (2551) รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ ของผู้รับการตรวจสอบส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุของผู้รับตรวจนั้นส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับตรวจที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอรรถรัตน์ เรืองจำรัส (2555) การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า อายุแตกต่างกันการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ของผู้รับตรวจนั้นส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับตรวจที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จีวีวรรณ สุวรรณเทียบ (2557) ศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยรับตรวจมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่าผู้รับตรวจที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ของผู้รับตรวจที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาครั้งนี้ คณะเนนเฉลี่ยของข้อที่ถามด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เป็นข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่อาจเกิดจากสาเหตุเนื่องจากการประเมินความเสี่ยงและทดสอบการควบคุมในในงานที่รับผิดชอบเป็นประจำทุกปี เพื่อควบคุมความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น โดยการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เริ่มต้นจากบันทึกแจ้งการเข้าตรวจสอบ ไปยังหัวหน้าหน่วยรับตรวจ ประชุมกับหัวหน้าหน่วยรับตรวจ(ประชุมเปิดการตรวจสอบ Open Meeting) จะเก็บรวบรวมหลักฐาน จดบันทึกไว้ในกระดาษ เพื่อให้ได้ข้อตรวจพบหรือข้อสรุปผลการตรวจสอบภายในที่จะนำไปจัดทำรายงานการตรวจสอบภายในพร้อมกับประเด็นอื่นๆต่อไป รวมทั้งการขอเอกสารการปฏิบัติงานจากผู้รับตรวจที่เป็นฉบับล่าสุด ส่งผลกระทบกับเวลาการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจ ดังนั้นหากผลการประเมินความเสี่ยงจากผู้รับตรวจประจำปีไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ อาจลดขั้นตอนการปฏิบัติงานประชุมเปิดการตรวจสอบลง โดยหากพบประเด็นสงสัยจากการตรวจสอบให้ประสานงานโดยตรงจากผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้รับตรวจที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ ซึ่งอาจมีวิธีการและแนวทางในการตรวจสอบแตกต่างจากของบริษัทที่ผู้วิจัยปฏิบัติงาน ดังนั้นควรมีการศึกษาในภาพรวมทั้งอุตสาหกรรมเพื่อให้ผลการศึกษาสะท้อนผลลัพธ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้นอีกทั้งการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาธุรกิจ ในลักษณะประกันชีวิตซึ่งมีระบบ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่ใช้ในการรายงานผลการตรวจสอบที่แตกต่างจากธุรกิจอื่น จึงควรมีการศึกษาในธุรกิจประเภทอื่นเปรียบเทียบ เพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถและส่งผลดีต่อองค์กรอื่นต่อไป

2. การศึกษาในครั้งต่อไปอาจศึกษาในเรื่องการรับรู้ของผู้รับตรวจที่มีต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน และวิธีการตรวจสอบการให้บริการรับตรวจสอบภายในช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเชิงปฏิบัติขององค์กร เช่น การตรวจสอบการทุจริตหรือความประพฤติมิชอบภายในองค์กร เช่น การยกยอกทrophy การรับสินบน หรือติดสินบน เป็นต้น ซึ่งถ้าผู้ตรวจสอบภายในสามารถส่งสัญญาณเตือนนี้ได้จะช่วยลดความเสี่ยงและ โอกาสที่อาจเป็นเรื่องร้ายแรงอันมาจากการทุจริตต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา พรหมเกิด. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- กุลวรรณ วิทยาวงสรุจิ. (2563). การรับรู้. ค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2563, เว็บไซต์ <http://blog.bru.ac.th/wp-content/uploads/bp-attachments/29418/บทที่-4-การรับรู้>.
- ฉวีวรรณ สุวรรณเทียบ. (2557). รายงานการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยรับตรวจ. มหาลัยรามคำแหง.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- มณี หัสชู. (2549). ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ. มหาลัยรามคำแหง
- ศิริรัตน์ สุวรรณ โณ. (2549). ความคิดเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานจริงของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุมนา ประสงค์ศักดิ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. มหาลัยรามคำแหง.
- อารวย ดีเลิศ. (2549) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตร

และสหกรณ์การเกษตร. มหาวิทยาลัยบูรพา:ชลบุรี

