

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัยและขอบเขตของการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาถึงการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้และผลกระทบต่องานของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นการศึกษาค้นคว้าจากตัวอย่างของประชากรที่คัดเลือกมาจากบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งแบบสอบถามให้แก่ตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม และมีการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากการตอบกลับและการสัมภาษณ์ไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัย โดยบรรยายถึง สมมติฐานในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาโครงการนำร่อง และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทดสอบสมมติฐานที่ว่า การเปลี่ยนแปลงในงานจากการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้จะมีผลกระทบต่อความสามารถและประสิทธิภาพประสิทธิผลการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน โดยมีสมมติฐานในการวิจัยดังต่อไปนี้

H1: การนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตรวจสอบภายในในทางบวก

H2: การนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้จะมีผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตรวจสอบภายในในทางบวก

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยที่ได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ตรวจสอบภายใน ส่วนทางด้านข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดประเภทของงานที่จะนำมาใช้ในการสอบถามในเบื้องต้นจะได้จากประเภทของงานตรวจสอบภายในตามการจัดประเภทของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเพื่อนำมาใช้ในการโครงการวิจัยนำร่องและนำผลที่ได้มาใช้ร่วมกับการสัมภาษณ์เบื้องต้นเพื่อให้สามารถระบุงานที่มีความสำคัญในองค์กร ส่วนทางด้านตัวแปรที่ใช้ในการวัดการเปลี่ยนแปลงไปของประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานของผู้ตรวจสอบภายในได้จากการรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยที่ผ่านมาในระดับองค์กรของหน่วยงานในภาครัฐในต่างประเทศ เช่น การนำ TQM มาใช้เป็นตัวชี้วัดในระดับองค์กรในประเทศฟิลิปปินส์ (Mendoza, 2000) การทำตัวชี้วัดของ NPR ในการกำกับดูแลในประเทศสหรัฐอเมริกา (GPRA, 2000) และการทำการจัดทำตัวชี้วัดบริษัทมหาชนตามเกณฑ์ความคิดของ Knack and Manning (2000) เป็นต้น โดยได้นำแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านมาทำการดัดแปลงและทดสอบกับผลการวิจัยนำร่องเพื่อให้ได้ตัวแปรที่ใช้ในการวัดได้อย่างเหมาะสมและเป็นสากล โดยประเภทงานและมิติของตัวแปรทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สามารถระบุได้ในเบื้องต้นก่อนการทำโครงการวิจัยนำร่องเป็นดังนี้

ตารางที่ 3-1: ประเภทงานของผู้ตรวจสอบภายใน

1. การตรวจสอบทางการเงิน
2. ตรวจสอบระดับการปฏิบัติงานในส่วนงานย่อยรายพื้นที่
3. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด
4. การตรวจสอบตามโครงการพิเศษ
5. การตรวจสอบการทุจริต
6. การรายงานผลการตรวจสอบ

ตารางที่ 3-1 แสดงถึงประเภทของงานหรือเนื้อหาของผู้ตรวจสอบภายในตามการจัดประเภทของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2540) ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบด้านการเงิน (Financial Audit) ด้านการปฏิบัติงาน (Operational Audit) ควบคู่ไปกับการตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Audit) การตรวจสอบ

โครงการพิเศษ การตรวจสอบการทุจริตด้วย และการรายงานผลการตรวจสอบเป็นรายไตรมาส ก็ล้วนเป็นงานที่สำคัญของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แม้ยังไม่ได้อยู่ในตลาดหลักทรัพย์แต่ก็อ้างว่าได้มีการดำเนินการในรูปแบบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยให้ไว้

การนำการกำกับดูแลที่ดีมาใช้ในองค์กรนอกจากจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งตารางที่ 3-2 แสดงถึงมิติต่าง ๆ ที่นำมาวัดการเปลี่ยนแปลงของเนื้อหาแต่ละประเภทหลังจากที่ได้มีการนำแนวคิดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในองค์กร โดยที่มิติเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านประสิทธิภาพของงาน นั่นคือ มิติด้านระยะเวลาในการทำงานที่อาจลดหรือเพิ่มขึ้น ความถี่ของงานที่ต้องปฏิบัติ ปริมาณงานของการตรวจสอบ จำนวนบุคลากรที่ต้องใช้ การฝึกอบรมที่พึงมี ตลอดจนจนถึงต้นทุนที่เปลี่ยนไป

ตารางที่ 3-2: มิติของการเปลี่ยนแปลงในเนื้อหาทางด้านประสิทธิภาพ

1. ระยะเวลาต่องาน
2. จำนวนครั้งที่ทำต่องาน
3. จำนวนบุคลากรที่ใช้ต่องาน
4. จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมต่อหนึ่งลักษณะงาน
5. ต้นทุนในการฝึกอบรมต่อชั่วโมง
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่อหนึ่งลักษณะงาน
7. จำนวนต้นทุนต่องาน
8. ปริมาณงานที่ตรวจต่องาน

ส่วนในตารางที่ 3-3 แสดงถึงมิติต่าง ๆ ที่นำมาวัดการเปลี่ยนแปลงทางด้านประสิทธิผลของงาน การที่ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานภายใต้หลักการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ก็ยังจะส่งผลให้มีความเป็นอิสระในการทำงาน การนำแนวคิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในองค์กรจะส่งผลให้ลักษณะการรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในขึ้นตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบซึ่งตามแนวคิดนี้จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระมากขึ้นจากการปฏิบัติงานและมีส่วนทำให้เกิดความโปร่งใสในองค์กรจากผลการวิจัยที่ผ่านมา เหตุการณ์ทุจริตจำนวน 673 รายการมีกว่าครึ่งที่เกิดจากไม่มีการนำรายงานความผิดปกติที่ผู้ตรวจสอบภายในแจ้งให้ผู้บริหารทราบมาเปิดเผยต่อผู้ถือหุ้น (IIA, 2002) ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนและกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจเกิดความกะทัดรัดหรือยุ่งยาก ชัดเจนและไม่ชัดเจนในการปฏิบัติจากการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ ส่วนในเรื่องอำนาจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะมีส่วนทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมีความมั่นใจในการใช้อำนาจในการตรวจสอบในทุกระดับชั้นของการเข้าตรวจ

ตารางที่ 3-3: มิติทางด้านประสิทธิผลของงาน

<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน 2. มีความสามารถในการดำเนินงานตามแผนและกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน 3. มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน 4. มีความสามารถในการจัดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

นอกจากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานของผู้ตรวจสอบภายในที่เปลี่ยนไปจากการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้และผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในทั้งด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลของการทำงาน งานวิจัยนี้ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ของงานที่เปลี่ยนไปกับคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายในที่อาจจะต้องเปลี่ยนไปด้วย ตารางที่ 3-4 แสดงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายในโดยจะนำแนวคิดและผลการวิจัยของ Mendoza (2000) มาประยุกต์ใช้ อาทิ ความเป็นผู้นำสามารถนำมาวัดถึงความตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความยุติธรรม ความสามารถในการประสานงานของผู้ตรวจสอบภายในได้ และจากผลวิจัยของ Mendoza พบว่าผู้ที่มีลักษณะเป็นผู้นำจะมีส่วนช่วยในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาของกลุ่มปฏิบัติงาน ยิ่งบุคคลากรในการปฏิบัติงานมีลักษณะความเป็นผู้นำมาก

เท่าไรยิ่งส่งผลต่อปัจจัยด้านคุณภาพมากขึ้นเท่านั้น ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ของบุคลากรจะสามารถวัดถึงศักยภาพในการพัฒนาและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรจะสามารถวัดถึงความสามารถในการประสานงานระหว่างบุคลากร และส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มสูงขึ้น ส่วนในเรื่องของความกระตือรือร้นของบุคลากรจะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและกระตุ้นให้เกิดการสร้างผลงาน เป็นต้น

ตารางที่ 3-4: คุณสมบัติหรือคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน

1. ความกระตือรือร้นของบุคลากร
2. แนวคิดนวัตกรรมใหม่ของบุคลากร
3. ลักษณะความเป็นผู้นำ
4. ความสามารถในการสื่อสารของบุคลากร
5. ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่

ประชากรและตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ทำการเลือกตัวอย่างจากผู้ประกอบวิชาชีพงานตรวจสอบภายในของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีจำนวนทั้งสิ้น 183 คน แต่ได้รับการยืนยันจำนวนผู้ตรวจสอบภายในที่มีอยู่จริงในหน่วยงานตรวจสอบเพียง 162 คน ตามตารางที่ 4-1 ในบทที่ 4

ตารางที่ 3-5: ผู้ประกอบวิชาชีพทางการบัญชีในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผู้ประกอบวิชาชีพทางการบัญชี	ระดับ 8	ระดับ 7	ระดับ 6	ระดับ 5	ระดับ 4	ระดับ 3	รวม
ผู้ปฏิบัติการตรวจสอบภายใน	18	53	72	33	7	0	183
ผู้ปฏิบัติการทางการบัญชี - ปรินูญาตรี	10	87	98	74	29	0	298
ผู้ปฏิบัติการทางการบัญชี - ปวช ปวส	0	2	7	2	9	7	27
รวม	28	142	177	109	45	7	508

ที่มา: สมุดรายชื่อพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2545

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามขึ้นโดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบถาม ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลถึงประเภทของงานตรวจสอบภายในที่มีการปฏิบัติอยู่เป็นสากลและสามารถอ้างอิงได้โดยได้แบ่งประเภทงานตรวจสอบตามที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ระบุไว้ในเบื้องต้น และคัดเลือกตัวแปรที่ใช้วัดในการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ทำโครงการนำร่องโดยสำรวจความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย โดยได้ทำการสอบถามถึงประเภทของงานที่น่าจะเปลี่ยนแปลงไป รวมถึงตัวแปรทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่น่าจะนำมาใช้ในการวัดผลการเปลี่ยนแปลง
3. นำข้อมูลที่ได้จากการทำโครงการวิจัยนำร่องร่วมกับการสัมภาษณ์เบื้องต้นจาก ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ฝ่ายตรวจสอบ และผู้ตรวจสอบภายในบางส่วนของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มาใช้ในการระบุปัจจัยรวมถึงประเภทของงานที่มีความสำคัญและมีความเหมาะสมในการจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
4. จัดทำแบบสอบถามให้สมบูรณ์และจัดส่งแบบสอบถามพร้อมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกถึงงานที่มีความสำคัญจากผู้ตรวจสอบภายในที่สามารถให้ข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การระบุประเภทของงานที่เปลี่ยนไป

1.1 นอกจากจะให้ประเภทของงานของผู้ตรวจสอบภายในตามการจำแนกตามกำหนดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้นเกี่ยวกับงานที่เปลี่ยนไปจากการนำบรรษัทภิบาลมาใช้ ได้มีการจัดทำโครงการนำร่องเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในและนำข้อมูลดังกล่าวมาช่วยในการระบุประเภทของงานที่อาจเปลี่ยนไป ข้อมูลล่าสุดของผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยมีจำนวน 1,434 คน เนื่องจากสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลรายชื่อของสมาชิกจำนวนทั้งหมดได้ แต่ได้มีความกรุณาที่จะให้ข้อมูลรายชื่อบางส่วน ซึ่งได้อนุมัติให้มาจำนวน 120 ราย (ตารางที่ 3-5) โดยผู้จัดทำได้เลือกการสุ่มแบบง่ายในขั้นตอนการขอรายชื่อและได้มีการส่งแบบสอบถามสั้น ๆ ถามถึงประเภทของงานที่ผู้ตรวจสอบภายใน ที่ทำในปัจจุบัน โดยจะมีการตรวจสอบว่าสมาชิกเหล่านั้นได้ทำงานด้านการตรวจสอบภายในหรือไม่ และจะนำผลจากแบบสอบถามของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบภายในเท่านั้นมาใช้ในการพิจารณา

ตารางที่ 3-6: จำนวนของสมาชิกในสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตรวจสอบภายใน		
ประเภทสมาชิก	จำนวนทั้งหมด	จำนวนที่ได้รับกลับ
Life members	1304	60
Ordinary members	113	21
Company members	17	2
Total	1,434	83 (120)

ที่มา: สมาคมผู้ตรวจสอบภายใน: IIA, 2002

1.2 เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะขององค์กร จะมีการสัมภาษณ์เบื้องต้นกับผู้ตรวจสอบภายในในบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และรวบรวมเอกสารการฝึกอบรมของพนักงานของบริษัทเพื่อระบุประเภทงานของผู้ตรวจสอบภายในที่อาจเป็นเรื่องเฉพาะขององค์กรนี้

2. การศึกษาความสัมพันธ์

ข้อมูลความสัมพันธ์ของงานที่เปลี่ยนไปกับประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานของผู้ตรวจสอบภายใน จะได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยใช้การประเมินแบบการประเมินตนเอง

ลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลผลวิจัยนำร่อง

1. นำข้อมูลจากโครงการนำร่องจะนำมาจัดลำดับความถี่ของงานและเนื้อหาของงานที่ผู้ตรวจสอบภายในระบุว่าเปลี่ยนไปจากมากไปน้อยและนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในเรื่องเดียวกันที่ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ระบุเพื่อที่จะนำไปจัดทำแบบสอบถามให้มีความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือได้มากขึ้น
2. งานที่เปลี่ยนไปจากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ปัจจัยและจัดกลุ่มตัวแปรตามเพื่อหาความสัมพันธ์กับความสามารถและประสิทธิภาพประสิทธิผลโดยใช้ Multiple Regression

ขั้นตอนการปฏิบัติงานหลังจากได้ผลการศึกษาของโครงการวิจัยนำร่อง

1. เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลที่มีความชัดเจนยิ่งขึ้น
2. เข้าไปสัมภาษณ์ผู้ตรวจสอบภายในเพื่อทำความเข้าใจในระบบตรวจสอบภายในและนำผลการสัมภาษณ์มาร่วมระบุงานและปัจจัยที่จะใช้วัด
3. นำแผนการปฏิบัติงานก่อนและหลังการนำบรรษัทภิบาลมาแบ่งประเภทและจับคู่กัน

4. นำผลที่ได้จากการศึกษาโครงการศึกษานำร่องจากผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อให้ได้ความคิดในเชิงกว้างเกี่ยวกับงานและปัจจัยในประเภทใดที่น่าจะเปลี่ยนไปและนำผลที่ได้มาใช้ร่วมกับการศึกษาแผนงานในข้อ3
5. นำผลที่ได้จากข้อ 3 ถึง 4 มาจัดทำและออกแบบแบบสอบถาม
6. ทดสอบแบบสอบถาม
7. ส่งแบบสอบถามและเข้าทำการสัมภาษณ์เชิงลึกและนำกลับมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติ (SPSS Version11.5)
8. ทดสอบสมมติฐาน
9. สรุปผลโครงการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโครงการวิจัยนำร่อง

ในการขอรายชื่อสมาชิกในการสอบถามครั้งนี้สมาคมผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลรายชื่อของสมาชิกจำนวนทั้งหมดได้ แต่ได้มีความกรุณาที่จะให้ข้อมูลรายชื่อบางส่วน ซึ่งได้อนุมัติให้มาจำนวน 120 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด โดยแบบสอบถามที่ได้กลับมาทั้งหมดมี 83 รายชื่อ แบ่งเป็น Life Member จำนวน 60 รายชื่อ และ Ordinary จำนวน 21 รายชื่อ และ Company member อีก 2 รายชื่อ แต่จำนวนที่ใช้ได้จริงในการประมวลผลครั้งนี้มีเพียง 43 ราย ซึ่งเป็นสมาชิก Life member ทั้งสิ้น โดยรายอื่นมี 4 ราย ที่ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ และอีก 22 ราย แหล่งที่อยู่ไม่มีผู้รับ และอีก 14 ราย เป็นผู้ที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องในหน่วยงานบัญชี และหน่วยงานตรวจสอบภายใน และในจำนวน 43 รายนี้ประกอบไปด้วยผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ ตามตารางที่ 3-7

ตารางที่ 3-7: ประเภทองค์กรของผู้ตรวจสอบภายในจากโครงการนำร่อง

ประเภทองค์กร	จำนวนคน
ข้าราชการ	7
รัฐวิสาหกิจ	3
รัฐวิสาหกิจที่อยู่ในระหว่างแปรรูป	10
เอกชน	22
อื่นๆ	1
รวม	43

โดยในจำนวน 43 ราย ส่วนมากเป็นผู้ที่สามารถสอบใบรับรองต่าง ๆ ได้โดย CPA และ CIA จะสอบได้ถึงร้อยละ 80 และ CPIA มากกว่าร้อยละ 58 (ตารางที่ 3-8) โดยไม่มีผู้ใดสนใจจะสอบเพิ่มเติม ซึ่งโดยทั้งหมดมีระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยแบ่งเป็นปริญญาตรีและปริญญาโท ตามประเภททางการศึกษาใหญ่ ๆ ดังนี้ (ตารางที่ 3-9)

ตารางที่ 3-8: ประเภทใบรับรองของผู้ตรวจสอบภายใน (โครงการนำร่อง)

ประเภทใบรับรองที่ได้รับ	จำนวนผู้สอบได้
CPA	36 (83.7%)
CIA	38(88.4%)
CPIA	25(58.1%)
ระหว่างสอบ	0

ตารางที่ 3-9: ระดับการศึกษาของผู้ตรวจสอบภายใน (โครงการนำร่อง)

ระดับการศึกษา	สาขา	จำนวน
ปริญญาตรี	บัญชีหรือเกี่ยวข้อง	24
ปริญญาโท	บัญชีหรือเกี่ยวข้อง	18
ปริญญาโท	ไม่ระบุ	1
รวม		43

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยทุกคนมีความเชื่อว่าการเปลี่ยนไปในงานที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำโดยแต่ละคน มีทัศนคติรวมถึงแนวคิดในแต่ละประเภทแตกต่างกันไปโดยร้อยละ 70 ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละเรื่องมากกว่าไม่เปลี่ยนแปลงโดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

งานทั่วไป ในการตรวจสอบ ได้แก่ งานการจัดทำ Audit plan และงานการสำรวจข้อมูลในการจัดทำ Audit Program งานการรายงานผลที่ได้จากการตรวจสอบรวมทั้งเสนอแนวทางการติดตามผลการตรวจสอบ การจัดทำแผนงบประมาณประจำปี และงานการรวบรวมสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละไม่ต่ำกว่าร้อยละ 53.5 เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติหน้าที่ในงานทั่วไปของการตรวจสอบ โดยผู้ที่ตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงใช้ในการจัดทำ Audit Plan มักตอบว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปใน Audit Program ด้วย โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3-10

ตารางที่ 3-10: ความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในต่อประเภทงานทั่วไปจากการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ (โครงการนำร่อง)

ประเภทของงาน (งานทั่วไป)	มีการเปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง
1. รวบรวมข้อมูลในการจัดทำ Audit Plan	62.8%	37.2%
2. สํารวจข้อมูลเบื้องต้นและประเมินระบบการควบคุมภายในเพื่อจัดทำแนวการตรวจสอบ Audit Program	60.5%	39.5%
3. การรายงานผลการตรวจสอบรวมทั้งการเสนอแนะแนวทาง	69.8%	30.2%
4. การติดตามผลการตรวจ	53.5%	46.5%
5. การจัดทำแผนและงบประมาณประจำปี	65.1%	34.9%
6. ชั้นการรวบรวมสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53.5%	46.5%

งานตรวจสอบภายในด้านการดำเนินงานทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วยงานที่สำคัญต่าง ๆ อาทิ เช่น การตรวจสอบการบริหารทรัพยากร การตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของส่วนงานทางการบัญชีและการเงิน การตรวจสอบการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยพบว่ามีงานทางด้านการติดตามผลการตรวจ และงานในชั้นการรวบรวมสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ตรวจสอบภายในร้อยละ 53.5 เชื่อว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง มีรายละเอียดดังตารางที่ 3-11

ตารางที่ 3-11: ความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในต่อประเภทงานตรวจสอบภายในด้านการดำเนินงานทั่วไปจากการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ (โครงการนำร่อง)

ประเภทของงาน (ตรวจสอบภายใน-การดำเนินงานทั่วไป)	มีการ เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่มี ข้อคิดเห็น
1. การตรวจสอบการบริหารทรัพยากร	53.5%	44.2%	2.3%
2. การตรวจสอบการจัดทำแผนงานและจัดหา ทรัพยากรเพื่อให้ทันต่อความต้องการ	58.1%	39.5%	2.3%
3. ตรวจสอบการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับทะเบียน ประวัติพนักงานและการพัฒนาบุคคล	46.5%	51.2%	2.3%
4. ตรวจสอบการปฏิบัติงานและบริหารงานตามแผน	58.1%	41.9%	0%
5. ตรวจสอบการดำเนินงานตามข้อบังคับระเบียบ คำสั่ง วิธีปฏิบัติ	46.5%	53.5%	0%
6. ตรวจสอบการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ และการผลิตเอกสาร	51.2%	48.8%	0%
7. ตรวจสอบการดำเนินงานการให้บริการต่าง ๆ ภายในองค์กร	53.5%	46.5%	0%
8. ตรวจสอบการดำเนินงานด้านการตลาด	39.5%	55.8%	4.7%
9. ตรวจสอบการดำเนินงานด้านกฎหมาย	34.9%	62.8%	2.3%
10. ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านบัญชีการเงินและ งบประมาณ	55.8%	44.2%	0%
11. ตรวจสอบการกำหนดนโยบายการวางแผนการ ดำเนินงาน	58.1%	39.5%	2.3%
12. ตรวจสอบการบันทึกรายการบัญชีและเอกสาร ประกอบ	48.8%	51.2%	0%
13. ตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของส่วนงาน ทางการเงินและบัญชี	60.5%	39.5%	0%

งานตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน ซึ่งไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 เชื่อว่าได้รับผลกระทบโดยที่มีความคิดไปตามแต่ละประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะงานการตรวจสอบการบริหารงานการให้บริการและงานตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีผู้ตรวจสอบภายในถึงร้อยละ 65.1 เชื่อว่ามีการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 3-12: ความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในต่อประเภทงานตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน (โครงการนำร่อง)

ประเภทของงาน (ตรวจสอบภายใน-การปฏิบัติงานเฉพาะด้าน)	มีการ เปลี่ยนแปลง	ไม่ เปลี่ยนแปลง	ไม่มี ข้อคิดเห็น
1. ตรวจสอบการรายงานข้อมูลต่อฝ่ายบริหาร	53.5%	44.2%	2.3%
2. ตรวจสอบการบันทึกต้นทุนงาน	44.2%	53.5%	2.3%
3. ตรวจสอบข้อมูลบริการที่เกี่ยวกับลูกค้า	41.9%	51.2%	7%
4. ตรวจสอบการบริหารโครงการและแผน	55.8%	41.9%	2.3%
5. ตรวจสอบการดำเนินงานโครงการและงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการประสานงานระหว่างส่วนงาน	55.8%	41.9%	2.3%
6. ตรวจสอบตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของโครงการ	55.8%	41.9%	2.3%
7. ตรวจสอบการจัดเก็บรายได้	46.5%	51.2%	2.3%
8. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับรายได้	51.2%	41.9%	7%
9. ตรวจสอบการบริหารงานการให้บริการ	65.1%	32.6%	2.3%
10. ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการให้บริการด้านต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	65.1%	30.2%	4.7%

งานตรวจสอบภายในด้านผลประโยชน์และการลงทุน (ตารางที่ 3-13)

เนื่องจากการตรวจสอบด้านผลประโยชน์ และการลงทุน ไม่ได้ถูกนำมาใช้ในทุกองค์กร ซึ่งเราจะพบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับงานตรวจสอบการปฏิบัติงานของคู่สัญญาเกี่ยวกับรายได้ และผลประโยชน์สิทธิต่าง ๆ กับการตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับรายได้ และผลประโยชน์ที่ดำเนินการร่วมกับบริษัทอื่น ซึ่งไม่ต่ำกว่าร้อยละ 84.2 จะตอบแบบสอบถามเหมือนกันทั้ง 2 ข้อ

ส่วนในเรื่องการตรวจสอบการวิเคราะห์ เกี่ยวกับการลงทุนและผลกระทบที่อาจเกิดจากการลงทุนและผลกระทบที่อาจได้รับต่อการลงทุน มีผู้ให้ความเห็นเพิ่มเติมไว้อย่างน้อย 8 รายว่าอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของฝ่ายตรวจสอบภายใน แต่ทั้ง 8 รายเชื่อว่า เรื่องดังกล่าวจะได้รับผลกระทบด้วยจากการที่ต้องมีการเปิดเผยข้อมูล เพิ่มความโปร่งใส และมีอีกอย่างน้อย 4 ราย เชื่อว่าเป็นไปไม่ได้ในการที่จะทำให้เกิดความโปร่งใส และเชื่อถือรวมถึงการกำหนดมาตรฐานที่เหมาะสมในการประเมินว่า การวิเคราะห์เกี่ยวกับการลงทุนดังกล่าวเหมาะสมหรือไม่ เพราะการลงทุนในบางเรื่องจะอาศัยประสบการณ์ในการพิจารณาลงทุน โดยจะพบว่าประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบกับผู้ประเมินการลงทุนไม่สามารถเทียบเคียงกันได้ และส่วนใหญ่ผู้ประเมินการลงทุนมักมี Animal Spirit ร่วมในการตัดสินใจลงทุน แต่ผู้ตรวจสอบภายในจะยอมรับหลักฐานที่เพียงพอและเชื่อถือได้ ดังนั้น ผู้ตรวจสอบภายในกว่าครึ่งเชื่อว่า เรื่องดังกล่าวย่อมได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง และอยากให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น

ตารางที่ 3-13: ความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในต่อประเภทงานตรวจสอบภายในด้านผลประโยชน์และการลงทุน (โครงการนำร่อง)

ประเภทของงาน (ตรวจสอบภายใน-ผลประโยชน์และการลงทุน)	มีการ เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่มี ข้อคิดเห็น
1. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของคู่สัญญาเกี่ยวกับ รายได้และผลประโยชน์สิทธิต่าง ๆ	44.2%	46.5%	9.3%
2. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนงานที่เกี่ยวกับ รายได้และผลประโยชน์ที่ดำเนินการร่วมกับบริษัท อื่น ๆ	44.2%	46.5%	9.3%
3. ตรวจสอบการวิเคราะห์เกี่ยวกับการลงทุนและ ผลกระทบที่อาจเกิดจากการลงทุนและผลกระทบ ที่อาจได้รับต่อการลงทุน	51.2%	39.5%	9.3%



ตารางที่ 3-14: ความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในต่อประเภทงานตรวจสอบภายในด้าน
คอมพิวเตอร์ (โครงการนำร่อง)

ประเภทของงาน (ตรวจสอบภายใน-คอมพิวเตอร์)	มีการ เปลี่ยนแปลง	ไม่เปลี่ยนแปลง	ไม่มี ข้อคิดเห็น
1. สนับสนุนและจัดเตรียมข้อมูลระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการตรวจสอบ	46.5%	46.5%	7%
2. การจัดการควบคุมและดูแลรักษาอุปกรณ์ทาง คอมพิวเตอร์	46.5%	48.8%	4.7%
3. พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการ ตรวจสอบ	41.9%	51.2%	7%
4. วิเคราะห์ระบบงานตรวจสอบคอมพิวเตอร์	32.6%	60.5%	7%
5. การตรวจสอบการบริหารและการดำเนินงานของ ศูนย์คอมพิวเตอร์	51.2%	41.9%	7%
6. ตรวจสอบการพัฒนากระบวนการเพื่อประเมินจุด ควบคุมภายในของระบบงาน	46.5%	48.5%	4.7%
7. ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยของระบบ คอมพิวเตอร์	39.5%	53.5%	7%

โดยที่ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้มีส่วนในการพัฒนาศักยภาพในการตรวจสอบให้
สะดวกรวดเร็วขึ้น รวมทั้งเป็นแหล่งในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศและเข้าถึงที่สำคัญ ซึ่งผู้ตรวจ
สอบภายในส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลต่าง ๆ จากระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้น ทั้งนี้ผู้จัดทำได้สอบถามถึง
งานตรวจสอบภายในด้านคอมพิวเตอร์ที่คาดว่าจะเปลี่ยนแปลง โดยพบว่าสัดส่วนของผู้ที่เชื่อว่ามี
การเปลี่ยนแปลงมีเท่า ๆ กับที่เชื่อว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง ยกเว้นในงานด้านวิเคราะห์ระบบงาน
ตรวจสอบคอมพิวเตอร์ที่ผู้ตรวจสอบภายในถึงร้อยละ 60.5 เชื่อว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลง

ส่วนในเรื่องของการให้ความร่วมมือและประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องและดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย มีค่าความคิดเห็นพอ ๆ กัน

จากข้อมูลการวิจัยเบื้องต้น ทำให้ทราบถึงแนวคิดของผู้ตรวจสอบภายในรวมถึงการเปลี่ยนแปลงไปของงานในการตรวจสอบภายใน โดยทั่วไปแล้วผู้ตรวจสอบภายในเชื่อว่าจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจากข้อมูลข้างต้น พบว่าค่อนข้างจะกระจัดกระจาย ซึ่งแต่ละบุคคลก็มีประสบการณ์ในงานแต่ละอย่างแตกต่างกันไป และจากการที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าไปสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ตรวจสอบภายในบางส่วนในหน่วยงานตรวจสอบภายใน จึงทำให้สามารถระบุงานที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะใช้ในการสอบถามผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทดังนี้

ตารางที่ 3-15: สรุปลักษณะงานตรวจสอบภายในที่จะใช้ในแบบสอบถาม

ประเภทของงาน	รายละเอียดของงาน
1. งานทั่วไป	1.1 งาน-รวบรวมเสนอข้อมูลในการจัดทำ Audit plan และงานเพื่อจัดทำแผนการตรวจสอบ (Audit program) 1.2 งาน-การรายงานผลที่ได้จากการตรวจสอบ รวมทั้งเสนอแนะแนวทาง 1.3 งาน-การติดตามผลการตรวจสอบ 1.4 งาน-การจัดทำแผนและงบประมาณประจำปี 1.5 งาน-ขั้นการรวบรวมสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูล
2. งานตรวจสอบภายในด้านการดำเนินงานทั่วไป	2.1 งาน-การตรวจสอบการบริหารทรัพยากร 2.2 งาน-ตรวจสอบการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ 2.3 งาน-ตรวจสอบการดำเนินงานด้านกฎหมาย 2.4 งาน-ตรวจสอบการดำเนินงานและส่วนงาน ด้านบัญชีและการเงิน

ตารางที่ 3-15: ลักษณะงานตรวจสอบภายใน (ต่อ)

ประเภทของงาน	รายละเอียดของงาน
<p>3. งานตรวจสอบภายในด้าน การปฏิบัติงานเฉพาะด้าน</p>	<p>3.1 งาน-ตรวจสอบการรายงานข้อมูลต่อฝ่ายบริหาร</p> <p>3.2 งาน-ตรวจสอบการบันทึกต้นทุนของงาน</p> <p>3.3 งาน-ตรวจสอบการดำเนินงานรวมทั้งการบริหารโครงการและ แผนงานที่เกี่ยวข้องและการให้บริการโทรคมนาคม</p> <p>3.4 งาน-ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของโครงการ</p> <p>3.5 งาน-ตรวจสอบการจัดเก็บรายได้และผลการปฏิบัติงานของส่วนงาน ที่เกี่ยวข้องกับรายได้และหนี้สิน</p>
<p>4. งานตรวจสอบภายในด้าน Computer</p>	<p>4.1 งาน-สนับสนุนและจัดเตรียมข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์และการ พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในงานตรวจสอบ</p> <p>4.2 งาน-การตรวจสอบการบริหารและการดำเนินงานของศูนย์ คอมพิวเตอร์รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์</p> <p>4.3 งาน-ตรวจสอบการพัฒนาระบบงาน เพื่อประเมินจุดควบคุมภายใน ของระบบงานและวิเคราะห์ระบบงานตรวจสอบคอมพิวเตอร์</p>
<p>5. งานตรวจสอบภายในด้าน ผลประโยชน์และการลงทุน</p>	<p>5.1 งาน-ตรวจสอบการปฏิบัติงานของคู่สัญญาเกี่ยวกับรายได้และ ผลประโยชน์สิทธิต่าง ๆ และส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับรายได้และ ผลประโยชน์ที่ดำเนินการร่วมกับบริษัทอื่น ๆ</p> <p>5.2 งาน-ตรวจสอบการวิเคราะห์เกี่ยวกับการลงทุนและผลกระทบ</p>

ตารางที่ 3-15: ลักษณะงานตรวจสอบภายใน (ต่อ)

ประเภทของงาน	รายละเอียดของงาน
6.งานตรวจสอบภายในด้านอื่นๆ	6.1 การให้ความร่วมมือและประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ 6.2 อื่น ๆ ไปรตระบุ

ผลการวิจัยโครงการนำร่องทางด้านประสิทธิภาพของเนื้องาน

จากการที่การกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้มุ่งเน้นในเรื่องความตระหนักในภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม ความโปร่งใส และการลดความเสี่ยงรวมถึงปัญหาที่เกิดจากตัวแทน จึงทำให้มีการกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ขึ้นมาในการปฏิบัติ เพื่อสอดคล้องกับแนวคิดทางด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายและสามารถตรวจสอบได้ จึงทำให้ผู้ตรวจสอบภายในเชื่อถือผลที่จะตามมาจากการปฏิบัติที่ต้องเปลี่ยนไปและเป็นตามแนวคิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่แต่ละบริษัทได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อระยะเวลาที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนครั้งที่ต้องกระทำต่อหนึ่งกิจกรรม และความเพียงพอของบุคลากร ต่อปริมาณงานที่ต้องเปลี่ยนไปตามแนวคิดของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้ยังรวมชั่วโมงการฝึกอบรมที่จะได้รับผลกระทบจากลักษณะกิจกรรมที่เปลี่ยนไป สามารถสรุปแนวความคิดของผู้ตรวจสอบภายในได้ตามตารางที่ 3-16

ตารางที่ 3-16: ความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับตัวแปรทางด้านประสิทธิภาพจากการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ (โครงการนำร่อง)

ประเภทของตัวแปร	ลดลง(%)	ไม่เปลี่ยนแปลง (%)	เพิ่มขึ้น(%)
1. ระยะเวลาต่องาน	58.1	11.6	30.2
2. จำนวนครั้งที่ทำต่องาน	58.1	18.6	23.3
3. จำนวนบุคลากรที่ใช้ต่องาน	60.5	25.6	14
4. จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมต่อหนึ่งลักษณะงาน	25.6	30.2	44.2
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่อหนึ่งลักษณะงาน	48.8	30.2	20.9
6. ปริมาณงานที่ตรวจต่องาน	48.8	18.6	30.2

จากข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องของตัวแปรทางด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ตรวจสอบภายในองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า จะต้องมีการปรับแก้ไขการประเมินในบางประเด็นจากการที่ได้กำหนดไว้ในเบื้องต้น เนื่องจากเมื่อต้นปี พ.ศ. 2544 ได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรจึงทำให้ไม่ได้ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในที่แท้จริง จึงไม่สามารถทำการประเมินแบบกลุ่มได้ แต่ทั้งนี้ยังคงดำรงไว้ซึ่งการประเมินตัวแปรทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ร่วมกับการประเมินตนเองของผู้ตรวจสอบภายใน ดังนั้น จึงทำให้มีมิติตัวแปรทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะใช้ในรูปแบบสอบถามเพื่อสอบถามผู้ตรวจสอบภายในใน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นดังนี้

ผลการวิจัยโครงการนำร่องทางด้านประสิทธิผลของงาน

ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้เป็นอย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นปัจจัยที่การกำกับดูแลกิจการที่ดีเน้นให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสสูงสุดในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในจากข้อมูลขั้นต้นพบว่า ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 เชื่อว่ามีการเปลี่ยนแปลงโดยเชื่อว่ามี ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นของการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาให้อัตราถึงร้อยละ 69.8

ในด้านของความสามารถในการดำเนินงานตามแผนและกลยุทธ์ ในการปฏิบัติงานซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์พบว่า เมื่อมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติตรวจสอบภายในมากขึ้น ตัวผู้ตรวจสอบเองก็มีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน ที่จะสามารถดำเนินงานตามแผนที่ได้วางไว้ได้ เพราะเมื่อก่อนมักจะขาดความเป็นอิสระในการตรวจสอบภายในบางงาน และได้รับผลกระทบต่าง ๆ เช่น ความเกรงใจ ความสนิท และอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ขาดความอิสระในการตรวจสอบ แต่จากการที่หน่วยงานตรวจสอบภายในถูกแยกออกมาเป็นอิสระ จึงทำให้เชื่อว่า ความชัดเจนของอำนาจหน้าที่ และระบบรวมถึงสายการปฏิบัติงานจะถูกจัดได้อย่างเหมาะสม และเป็นอิสระสูงสุด ซึ่งจะไม่ทำให้ถูกแทรกแซงโดยฝ่ายบริหาร

ตารางที่ 3-17: ความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในเกี่ยวกับตัวแปรด้านประสิทธิผลจากการนำการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ (โครงการนำร่อง)

ประเภทของตัวแปร	ลดลง (%)	ไม่เปลี่ยนแปลง (%)	เพิ่มขึ้น (%)
1. ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	4.7	23.3	72.1
2. ความสามารถในการดำเนินงานตามแผนและกลยุทธ์	0	18.6	81.4
3. อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	0	37.2	62.8
4. ความสามารถในการจัดขั้นตอนงานอย่างเป็นระบบ	0	27.9	72.1

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทยในการทำโครงการวิจัยนำร่องและผลการสัมภาษณ์เบื้องต้นทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดตัวแปรที่มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิจัย (ตามตารางที่ 3-18 และ 3-19)

ตารางที่ 3-18: สรุปตัวแปรทางด้านประสิทธิภาพที่จะใช้ในแบบสอบถาม

ตัวแปร	คุณลักษณะ
ระยะเวลา	เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงของระยะเวลาที่ใช้ต่อ 1 ลักษณะงาน
จำนวนครั้งที่ทำ	เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงของจำนวนครั้งที่ทำต่อ 1 ลักษณะงาน
กระบวนการจัดขั้นตอนและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดขั้นตอนและขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ความเข้มข้น	เปอร์เซ็นต์การเปลี่ยนแปลงของความเข้มข้นในการตรวจต่อ 1 ลักษณะงาน

ตารางที่ 3-19: สรุปตัวแปรทางด้านประสิทธิผลที่จะใช้ในการสอบถาม

ตัวแปร	คุณลักษณะ
ความสามารถในการดำเนินงาน	ความสามารถในการดำเนินงานตามแผน (หน่วยเป็น%)
ความชัดเจนของอำนาจหน้าที่	ความชัดเจนของอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบ (หน่วยเป็น%)
ความเป็นอิสระ	ความเป็นอิสระในการปฏิบัติ (หน่วยเป็น%)