



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditor) ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 409 บริษัท ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเลือกบริษัทที่มีขนาดใหญ่ (วัดจากมูลค่าของสินทรัพย์รวม) ในอัตราร้อยละ 50 ของแต่ละหมวดอุตสาหกรรม โดยอย่างน้อยที่สุดหมวดอุตสาหกรรมละ 4 บริษัท และได้เพิ่มจำนวนบริษัทอีกหมวดอุตสาหกรรมละ 1 บริษัท จึงทำให้ได้จำนวนเท่ากับ 242 บริษัท โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้ตรวจสอบภายในของแต่ละบริษัท บริษัทละ 3 คน ดังนั้นจำนวนผู้ตรวจสอบภายในที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งสิ้นจึงเท่ากับ 726 คน ซึ่งข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 252 ฉบับ โดยในการสรุปผลการวิจัยครั้งนั้น ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งออกตามวัตถุประสงค์เป็น 5 ข้อ เพื่ออภิปรายถึงผลที่ได้จากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ในงานของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปัจจุบันว่ามีซอฟต์แวร์ใดบ้าง**

จากผลงานวิจัยที่ได้ศึกษามาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในงานของผู้ตรวจสอบภายในมีหลายประเภท ได้แก่ กลุ่มโปรแกรม Microsoft คือ Word, Excel, Access, PowerPoint และ Visio กลุ่มโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบ คือ โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบทั่วไป และโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง กลุ่มโปรแกรมสำหรับการวางแผนการจัดการทรัพยากร คือ SAP กลุ่มโปรแกรมสำหรับการบริหารการตรวจสอบ คือ TeamMate และกลุ่มโปรแกรมด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ Lotus Notes, E-mail และ Internet

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ประเภทของซอฟต์แวร์ที่ใช้ในงานตรวจสอบภายในซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการใช้งานมากที่สุด คือ Microsoft Excel รองลงมา คือ Microsoft Word ถัดมาคือ E-mail และ Internet ในขณะที่ซอฟต์แวร์ที่เหลือส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการใช้งานน้อยหรือแทบจะไม่ใช่ ซึ่งได้แก่ Microsoft PowerPoint, Microsoft Visio, Microsoft Access, SAP, Lotus Notes, โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบทั่วไป, โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง และสุดท้ายคือ TeamMate ตามลำดับ

สาเหตุที่ทำให้ Microsoft Excel เป็นซอฟต์แวร์ที่มีผู้ใช้งานมากที่สุด อาจเนื่องจาก Microsoft Excel เป็นโปรแกรมที่สามารถทำงานได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการคำนวณ การวิเคราะห์ การแชร์ข้อมูล หรืองานพิมพ์ทั่วไป และถือเป็นโปรแกรมพื้นฐานที่ควรจะมีสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลาย ประกอบกับการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อนจนเกินไป ในขณะที่โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบทั่วไป, โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง และ TeamMate มีการใช้งานน้อยมากจนแทบจะไม่ใช่ อาจเนื่องจากโปรแกรมเหล่านี้ในปัจจุบันยังถือเป็นโปรแกรมใหม่สำหรับงานตรวจสอบในประเทศไทย อีกทั้งผู้จำหน่าย (Vendor) ส่วนใหญ่เป็นผู้จำหน่ายในต่างประเทศทำให้โปรแกรมดังกล่าวมีราคาสูง ดังนั้นเมื่อต้นทุนค่าใช้จ่ายสูง ประกอบกับสามารถนำซอฟต์แวร์อื่นมาใช้ทดแทนได้ จึงอาจทำให้ความสำคัญของการใช้ซอฟต์แวร์ดังกล่าวมีน้อยลง ส่งผลให้มีพฤติกรรมการใช้งานน้อยมากหรือแทบจะไม่ใช่ นั่นเอง และอีกสาเหตุหนึ่งอาจเกิดจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบทั่วไปของบางหน่วยงานอนุญาตให้เฉพาะผู้ตรวจสอบภายในระบบสารสนเทศ (IT Auditor) ใช้ได้เท่านั้น

นอกจากนี้ จากการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานตรวจสอบภายใน จำแนกตามขนาดขององค์กรกับจำนวนผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานตรวจสอบภายในของผู้ตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาตามขนาดขององค์กรนั้น ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ (Sig.) ของ Microsoft Word (Sig. เท่ากับ 0.029), โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง (Sig. เท่ากับ 0.008) และ SAP (Sig. เท่ากับ 0.024) มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือ ขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ Microsoft Word, โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง และ SAP ของผู้ตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถามที่ได้รับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมเหล่านี้ค่อนข้างน้อย คือ ร้อยละ 31.35, 6.75, 26.98, 10.32 และ 19.44 ตามลำดับ นั้นแสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความชำนาญในการใช้ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานด้านการตรวจสอบภายใน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงทางด้านการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอในระดับมากและมากที่สุด ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 36.11 และ 31.35 ตามลำดับ โดยที่การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับในระดับปานกลาง และมาก คือ การสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ (ร้อยละ 34.13 และ 23.01 ตามลำดับ) การจัดหาซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเพียงพอ (ร้อยละ 32.54 และ 27.78 ตามลำดับ) และ การกำหนดงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 34.13 และ 27.77 ตามลำดับ) ในขณะที่การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงทางด้านเวลา คือ การมีเวลาอย่างเพียงพอในการศึกษา/ฝึกหัดการใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการทำงาน นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับในระดับน้อย และปานกลาง คือ ร้อยละ 21.43 และ 43.65 ตามลำดับ นั้นแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการใช้ซอฟต์แวร์ในงานตรวจสอบภายใน แต่อาจเนื่องจากข้อจำกัดทางด้านค่าใช้จ่าย และปริมาณของงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องรับผิดชอบ จึงทำให้ผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถเอื้อเวลาในการศึกษา/ฝึกหัดการใช้ซอฟต์แวร์ได้มากเท่าที่ควร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านขนาดขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในองค์กรขนาดเล็ก และองค์กรขนาดกลาง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 42.46 และ 40.48 ตามลำดับ

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาถึงทิศทางของความสัมพันธระหว่างปัจจัยต่างๆ กับการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**

จากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในนั้นมี 9 ปัจจัย คือ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานด้านการตรวจสอบภายใน การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมต่างๆ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ การ

ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และขนาดขององค์กร แต่จากการทดสอบสมมติฐานข้างต้นพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีทั้งหมด 3 ปัจจัยใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ 1) การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมต่างๆ (เฉพาะบางโปรแกรม) เนื่องจากปัจจัยด้านการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมต่างๆ นั้น ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีเพียงบางโปรแกรมเท่านั้นที่การเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายใน โดยโปรแกรมที่มีความสัมพันธ์ดังกล่าว คือ กลุ่มปัจจัยที่ถูกจัดขึ้นใหม่จำนวน 3 กลุ่มปัจจัย ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการวางแผนการจัดการทรัพยากร/การบริหารการตรวจสอบ ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการตรวจสอบทั่วไป และปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง 2) การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และ 3) ขนาดขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการวางแผนการจัดการทรัพยากร/การบริหารการตรวจสอบกับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในนั้น พิจารณาจากค่า Sig. ของกลุ่มปัจจัยที่ 7 ที่ได้จากผลการวิเคราะห์ คือ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการวางแผนการจัดการทรัพยากร/การบริหารการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อผู้ตรวจสอบภายในมีประสบการณ์จากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการวางแผนการจัดการทรัพยากร/การบริหารการตรวจสอบ พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในจะมาก แต่หากผู้ตรวจสอบภายในไม่มีประสบการณ์จากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการวางแผนการจัดการทรัพยากร/การบริหารการตรวจสอบ พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในจะน้อย ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ Igbaria (1990 และ 1993), Torkzadeh and Dwyer (1994), Igbaria, Parasuraman, and Baroudi (1996) และ Lewis and Watson (1997 อ้างถึงใน จันทนา ชื่นวิสิทธิ์, 2545)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการตรวจสอบทั่วไปกับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในนั้น พิจารณาจากค่า Sig. ของกลุ่มปัจจัยที่ 8 ที่ได้จากผลการวิเคราะห์ คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้

ซอฟต์แวร์ด้านการตรวจสอบทั่วไปมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อผู้ตรวจสอบภายในมีประสบการณ์จากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการตรวจสอบทั่วไป พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในจะมาก แต่หากผู้ตรวจสอบภายในไม่มีประสบการณ์จากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการตรวจสอบทั่วไป พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในจะน้อย ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ Igarria (1990 และ 1993), Torkzadeh and Dwyer (1994), Igarria, Parasuraman, and Baroudi (1996) และ Lewis and Watson (1997 อ้างถึงใน จันทนา ชื่นวิสิทธิ์, 2545)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่องกับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในนั้น พิจารณาจากค่า Sig. ของกลุ่มปัจจัยที่ 9 ที่ได้จากผลการวิเคราะห์ คือ 0.033 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่องมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อผู้ตรวจสอบภายในมีประสบการณ์จากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในจะมาก แต่หากผู้ตรวจสอบภายในไม่มีประสบการณ์จากการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในจะน้อย ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ Igarria (1990 และ 1993), Torkzadeh and Dwyer (1994), Igarria, Parasuraman, and Baroudi (1996) และ Lewis and Watson (1997 อ้างถึงใน จันทนา ชื่นวิสิทธิ์, 2545)

ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงกับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในนั้น พิจารณาจากค่า Sig. ของกลุ่มปัจจัยที่ 4 ที่ได้จากผลการวิเคราะห์ คือ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อผู้ตรวจสอบภายในได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในระดับมาก พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในจะมาก แต่หากผู้ตรวจสอบภายในได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในระดับน้อย พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงาน

ของผู้ตรวจสอบภายในจะน้อย ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ สุธิภา แสันทอน (2540), Neo (1988), Igarria (1990), Igarria และคณะ (1997) และ Hwang และคณะ (2004)

ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดขององค์กรกับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในนั้น พิจารณาจากค่า Sig. ของขนาดขององค์กร ที่ได้จากผลการวิเคราะห์ คือ 0.012 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ คือ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่าขนาดขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อผู้ตรวจสอบภายในดำรงตำแหน่งในองค์กรขนาดใหญ่ พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในจะมาก แต่หากผู้ตรวจสอบภายในดำรงตำแหน่งในองค์กรขนาดเล็ก พฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในจะน้อย ซึ่งผลที่ได้จากการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ Molindo (1997) และ Hwang และคณะ (2004)

แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น เมื่อพิจารณาถึงค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ ( $R^2$ ) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.308 นั่นคือ ตัวแปรทั้ง 5 ตัวย่อยๆ คือ ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการวางแผนการจัดการทรัพยากร/การบริหารการตรวจสอบ ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการตรวจสอบทั่วไป ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการตรวจสอบเฉพาะเรื่อง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และขนาดขององค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในได้ร้อยละ 30.80 ซึ่งถือว่าค่อนข้างน้อย นั่นหมายถึง ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกที่สามารถอธิบายถึงความแปรปรวนของพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในได้

#### วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาถึงประโยชน์ของการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

จากผลงานวิจัยที่ได้ศึกษามาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ผู้ตรวจสอบภายในได้รับประโยชน์จากการใช้ซอฟต์แวร์ในการทำงานในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย จัดเก็บข้อมูลได้ง่าย ผลงานที่ได้มีความถูกต้อง แม่นยำและน่าเชื่อถือ และ รูปแบบของรายงานต่างๆ มีมาตรฐาน อ่านง่ายและมีความชัดเจน นอกจากนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การใช้ซอฟต์แวร์ยังช่วยในเรื่องของข้อมูลย้อนหลัง ไม่ว่าจะเป็นการสืบค้น การสอบถาม และการเป็นหลักฐานในการอ้างอิงในภายหลัง

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ประโยชน์จากการใช้ซอฟต์แวร์ในงานตรวจสอบภายในซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมากที่สุด คือ จัดเก็บข้อมูลได้ง่าย รวดลงมา คือ ประหยัดเวลา ถัดมาคือ ผลงานที่ได้มีความถูกต้อง แม่นยำและน่าเชื่อถือ รูปแบบของรายงานต่างๆ มีมาตรฐาน อ่านง่ายและมีความชัดเจน และลดค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

ประโยชน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมากที่สุด คือ การที่การจัดเก็บข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น เนื่องจากซอฟต์แวร์ที่ใช้มีมาตรฐาน ทำให้มีการประมวลผลที่รวดเร็ว การส่งผ่านข้อมูลระหว่างกันเป็นไปอย่างทั่วถึง ทำให้การจัดเก็บข้อมูลทำได้ง่าย ทั้งในเรื่องของการดึงข้อมูลจากแหล่งอื่น หรือการส่งผ่านข้อมูลระหว่างกัน รวมถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการคัดลอกข้อมูลก็มีน้อยมาก ในขณะที่ผลงานที่ได้มีความถูกต้อง แม่นยำและน่าเชื่อถือ รูปแบบของรายงานต่างๆ มีมาตรฐาน อ่านง่ายและมีความชัดเจน และลดค่าใช้จ่าย เป็นประโยชน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับเป็น 3 อันดับสุดท้าย อาจเนื่องจากประโยชน์ทั้ง 3 ด้านนี้จะมีมากก็ต่อเมื่อผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ใช้ซอฟต์แวร์มีความรู้ความชำนาญในการใช้ซอฟต์แวร์นั้นๆ ซึ่งถ้าผู้ใช้งานไม่มีความรู้ความชำนาญเท่าที่ควร ความถูกต้อง แม่นยำและน่าเชื่อถือ รูปแบบของรายงานต่างๆ ที่มีมาตรฐาน อ่านง่ายและมีความชัดเจนก็จะมีน้อยลง และอาจส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นด้วย

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**

จากผลงานวิจัยที่ได้ศึกษามาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าปัญหา/อุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์ในงานตรวจสอบภายในนั้น มีดังต่อไปนี้ ขาดความรู้ความชำนาญในการใช้งาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ขาดซอฟต์แวร์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน การใช้งานยุ่งยากซับซ้อน เครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงซอฟต์แวร์มีราคาแพง อุปสรรคทางด้านภาษาอังกฤษ และขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน นอกจากนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การใช้ซอฟต์แวร์ยังทำให้เกิดปัญหา/อุปสรรคด้านอื่นๆ อีก อาทิเช่น ข้อจำกัดในเรื่องขนาดของฐานข้อมูล และข้อจำกัดด้านคำสั่ง (Command) ที่ต้องใช้กรณีที่โปรแกรมที่ใช้เกิดข้อผิดพลาดจะทำให้ขาดร่องรอยในการติดตาม การไม่มีผู้จำหน่าย (Vendor) ในประเทศไทย และขาดความยืดหยุ่นในการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมให้เหมาะสมกับกฎระเบียบที่เปลี่ยนแปลงไป

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ปัญหา/อุปสรรคที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์ในงานตรวจสอบภายในซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ เครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงซอฟต์แวร์มีราคาแพง รองลงมา คือ ขาดซอฟต์แวร์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ถัด



มาคือ ขาดความรู้ความชำนาญในการใช้งาน ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน การใช้งานยุ่งยากซับซ้อน และอุปสรรคทางด้านภาษาอังกฤษ ตามลำดับ

ปัญหา/อุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ เครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงซอฟต์แวร์มีราคาแพง เนื่องจากเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่จะรองรับซอฟต์แวร์สำหรับการตรวจสอบภายในนั้น จำเป็นต้องมีลักษณะหรือคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตัวซอฟต์แวร์ที่จะติดตั้ง จึงทำให้เครื่องมืออุปกรณ์เหล่านั้นมีราคาค่อนข้างสูง นอกจากนี้ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในงานตรวจสอบภายในส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์ที่มีลักษณะค่อนข้างพิเศษ เช่น ACL สามารถรองรับข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก สามารถเปรียบเทียบแฟ้มข้อมูลหลายแฟ้มและระบุความแตกต่างได้ TeamMate เป็นโปรแกรมที่ช่วยในเรื่องการจัดทำกระดาษทำการซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ทั่วโลก เป็นต้น ประกอบกับผู้จำหน่ายส่วนใหญ่อยู่ในต่างประเทศ ทำให้ซอฟต์แวร์ดังกล่าวมีราคาแพง และยังส่งผลให้การขาดซอฟต์แวร์ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน กลายเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบเป็นอันดับรองลงมา ในขณะที่อุปสรรคทางด้านภาษาอังกฤษ เป็นปัญหา/อุปสรรคที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบน้อยที่สุด เนื่องจากคำสั่งที่ใช้ในซอฟต์แวร์บางประเภทมีทั้งที่เป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทย ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกภาษาของคำสั่งที่ใช้ได้ตามต้องการ นอกจากนี้คู่มือในการใช้งานซอฟต์แวร์ดังกล่าวก็มีทั้งที่เป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทยอีกด้วย

อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา/อุปสรรคต่างๆ ข้างต้น พบว่า การขาดความรู้ความชำนาญในการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และขาดซอฟต์แวร์ที่จำเป็นสำหรับการทำงานนั้น สาเหตุที่แท้จริงส่วนใหญ่เกิดจากการขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่เข้าใจถึงบทบาทและความสำคัญของการตรวจสอบภายใน เพราะเห็นว่าหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้ก่อให้เกิดรายได้ ประกอบกับเครื่องมืออุปกรณ์และซอฟต์แวร์มีราคาแพง นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการใช้ซอฟต์แวร์บางอย่างเป็นจำนวนเงินค่อนข้างสูง

จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นปัญหา/อุปสรรคที่สำคัญซึ่งพบจากการใช้ซอฟต์แวร์ในงานตรวจสอบภายในได้ดังนี้ เครื่องมืออุปกรณ์รวมถึงซอฟต์แวร์มีราคาแพง รองลงมา คือ ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน การใช้งานยุ่งยากซับซ้อน และอุปสรรคทางด้านภาษาอังกฤษ ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวที่ได้จากผลงานวิจัย และจากการรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้เกิดข้อเสนอแนะแก่องค์กร เพื่อให้องค์กรต่างๆ สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานตรวจสอบภายในโดยการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวกับการนำซอฟต์แวร์มาใช้ในระบบงานตรวจสอบภายใน รวมถึงผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ต่างๆ จะได้พัฒนาซอฟต์แวร์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ดังต่อไปนี้

1. องค์กรต่างๆ รวมถึงผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในระบบงานตรวจสอบภายใน และซอฟต์แวร์ที่องค์กรใช้ในส่วนอื่นๆ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความชำนาญทางด้านซอฟต์แวร์เพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้ ทั้งการใช้ซอฟต์แวร์ตรวจสอบ และการตรวจสอบข้อมูลในซอฟต์แวร์อื่นๆ

2. องค์กรต่างๆ ควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นของการนำซอฟต์แวร์มาใช้ในการตรวจสอบภายใน และควรตระหนักถึงความสำคัญของซอฟต์แวร์ที่สามารถใช้ในงานตรวจสอบภายใน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

จากการรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

ซอฟต์แวร์สำหรับการวางแผนการจัดการทรัพยากรขององค์กร (ERP: Enterprise Resource Planning) ซึ่งมีใช้งานอยู่ในการประมวลผลข้อมูลในหลายองค์กร สามารถช่วยในเรื่องของการตรวจสอบภายในได้เป็นอย่างดี เนื่องจากซอฟต์แวร์ชนิดนี้ส่วนใหญ่มีฟังก์ชันสำหรับการตรวจสอบภายในด้วย

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายในนั้น มีดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายใน เช่น ประเภทของกลุ่มธุรกิจ ตำแหน่งของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นต้น นอกจากนี้ ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า จำนวนผู้ตรวจสอบภายในอาจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์ในงานของผู้ตรวจสอบภายใน เนื่องจากเมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น รายการข้อมูลต่างๆ มีมากขึ้น องค์กรก็จะทำการจ้าง

ผู้ตรวจสอบภายในมากขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และเมื่อถึงจุดๆ หนึ่งองค์กรอาจจะมี การนำซอฟต์แวร์เข้ามาช่วยในการทำงานตรวจสอบภายในแทน

2. ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัย คือ ซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ใช้ในงาน ตรวจสอบภายในทั่วไปเท่านั้น โดยไม่รวมถึงซอฟต์แวร์ที่มีลักษณะพิเศษ ซึ่งอาจทำให้ผู้ตอบ แบบสอบถามมีพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ดังนั้นในการศึกษาครั้ง ต่อไป อาจศึกษาในส่วนของการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลักษณะพิเศษที่ใช้ในการตรวจสอบภายใน เช่น โปรแกรมสรรพประโยชน์ โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ ซอฟต์แวร์ที่ พัฒนาขึ้นภายในองค์กร และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการตรวจหาช่องโหว่ในด้านความปลอดภัยของ ระบบคอมพิวเตอร์ (Vulnerability Scanner) เป็นต้น