



การสร้างเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเองในการปฏิบัติงานของ  
ผู้ตรวจสอบภายในทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา  
บริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเกษตรและกลุ่มธุรกิจ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โดย

นางสาวพัชรมัย ปาณชู

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2554

## บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ เพื่อศึกษาและการสร้างความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเอง (Self - Efficacy) ในการตรวจสอบภายในทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานตรวจสอบภายในทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Dept Interview) จากบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเกษตร ข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจะนำมาวิเคราะห์ผลเพื่อตอบคำถามสำหรับงานวิจัย 8 ข้อ ได้แก่ 1. ลักษณะของตัวบุคลากรภายในหน่วยงานตรวจสอบภายในที่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบภายในทางด้าน IT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง 2. ปัจจัยทางด้านใดบ้างที่ถือเป็นเงื่อนไขในเชิงพฤติกรรมของบุคลากรในหน่วยงานตรวจสอบภายในที่จะช่วยสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นในการตรวจสอบภายในทางด้าน IT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้อย่างแท้จริง 3. ปัจจัยทางด้านใดบ้างที่ถือเป็นเงื่อนไขทางด้านสภาพแวดล้อมขององค์กรตรวจสอบภายในที่จะช่วยสร้างให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าสามารถตรวจสอบภายในทางด้าน IT ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างแท้จริง 4. บุคลากรที่ผ่านกระบวนการฝึกฝนแบบ On the job Training จะเกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเอง (Self – Efficacy) ในการตรวจสอบภายในทางด้านสารสนเทศโดยสามารถใช้คำพูดมาชักจูงกับบุคคลอื่นอย่างไรบ้าง 5. บุคลากรที่ผ่านกระบวนการฝึกฝนแบบ On the jobs Training จะเกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเอง (Self – Efficacy) ในการตรวจสอบภายในทางด้านสารสนเทศโดยสามารถกระตุ้นให้บุคคลอื่นสามารถมีส่วนร่วมด้วยอย่างไรบ้าง 6. บุคลากรที่ผ่านกระบวนการฝึกฝนแบบ On the jobs Training จะเกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเอง (Self – Efficacy) ในการตรวจสอบภายในทางด้านสารสนเทศจากการประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จอย่างไรบ้าง 7. บุคลากรที่ผ่านกระบวนการฝึกฝนแบบ On the jobs Training จะเกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเอง (Self – Efficacy) ในการตรวจสอบภายในทางด้านสารสนเทศจากการใช้ตัวแบบอย่างไรบ้าง 8. รูปแบบของการฝึกฝนที่มีความเหมาะสมนั้น สามารถช่วยให้บุคลากรที่เข้าฝึกฝนเกิดความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตนเอง (Self - Efficacy) ในการตรวจสอบภายในทางด้าน IT ได้อย่างไร โดยผลจากการวิจัยพบว่า รูปแบบการฝึกฝนที่สามารถสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นใน

ประสิทธิภาพของตนเอง (Self - Efficacy) ในการตรวจสอบภายในทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Audit) คือ การฝึกฝนในขณะปฏิบัติงานจริง (On the jobs Training) ซึ่งเป็นการฝึกฝนที่มีความเหมาะสม โดยในขั้นตอนของการฝึกฝนผู้ให้การฝึกฝนจะต้องทำการอธิบายขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างช้า ๆ รวมทั้งมีการสาธิตวิธีการทำงานอย่างเป็นขั้นตอนติดตามผลการทำงานอย่างใกล้ชิด ให้ข้อมูลป้อนกลับและข้อแนะนำหากเกิดความผิดพลาด ตรวจสอบเสมอว่าผู้เข้ารับการฝึกฝนเกิดความเข้าใจ โดยที่ผู้เข้ารับการฝึกฝนนั้นจะทำการแก้ปัญหาในการทำงาน พัฒนาความรู้ ทักษะหรือความสามารถในการทำงาน และการประยุกต์ใช้ทักษะหรือความรู้ในการทำงาน เพื่อให้การนำมาใช้งานนั้นเกิดประโยชน์สูงสุด