

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง **ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ (1) ศึกษา ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายใน ของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) (2) ประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ ความเข้าใจและความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานประจำสำนักงานใหญ่ที่เคยได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 335 ราย ผลการศึกษารूपได้ดังนี้**

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 57.31 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.43 มีช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 75.52 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 25.97 มีอายุงานใน บมจ.ธนาคารนครหลวงไทย 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 67.16 มีตำแหน่งงานระดับชั้น 6-8 ร้อยละ 50.45 มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ 1-2 ครั้ง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 14.33 สังกัดสายงานธุรกิจบัตร/ลูกค้ารายย่อย และสายงานธุรกิจขนาดย่อม/กลาง/ใหญ่ อย่างละเท่าๆ กัน

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในความหมาย บทบาทหน้าที่ผู้ตรวจสอบ และประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

ผลการศึกษา ความรู้ความเข้าใจในความหมายของการตรวจสอบภายใน บทบาทหน้าที่ผู้ตรวจสอบ และประโยชน์ของการตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในความหมายของการตรวจสอบภายใน บทบาทหน้าที่ผู้ตรวจสอบ และประโยชน์ของการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมีความรู้ความเข้าใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในด้านประโยชน์ของการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมีความรู้ความเข้าใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)
2. ด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในด้านความหมายของการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมีความรู้ความเข้าใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)
3. ด้านบทบาทและหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในด้านบทบาทและหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมีความรู้ความเข้าใจมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวผู้ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา ความคิดเห็นด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวผู้ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านคุณสมบัติประจำตัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าผู้ตรวจสอบภายในมีคุณสมบัติประจำตัวเป็นไปตามที่สอบถาม (ค่าเฉลี่ย 3.76)
2. ด้านความรู้ในวิชาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ในวิชาชีพอยู่เป็นไปตามที่สอบถาม (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ด้านวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ

ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการศึกษา ความคิดเห็นด้านวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านวิธีการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้านวิธีการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถาม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79
2. ด้านการวางแผนการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถาม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.76
3. ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถาม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.67
4. ด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถาม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.54
5. ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบเป็นไปตามที่สอบถาม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.49

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ระดับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน ของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันตามเพศ ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ จำนวนครั้งที่เคยได้รับการตรวจสอบ และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน
2. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน ของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน
3. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร ระดับการศึกษา และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อการตรวจสอบภายในด้านความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน ด้านความหมายของการตรวจสอบภายใน บทบาทและหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน และประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในทุกด้าน ในระดับมีความรู้ความเข้าใจมาก นอกจากนี้ พบว่า ผู้ได้รับการตรวจสอบที่มีเพศ ระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ จำนวนครั้งที่เคยได้รับการตรวจสอบ และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีระดับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุชาติ ชื่นพิชัย (2546) ที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายใน กรณีบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ร้อยละ 87.0 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในระดับสูง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน คือ พนักงานที่มี ตำแหน่งงานและระยะเวลาทำงานยิ่งมากจะยิ่งมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบแต่อาจไม่ชอบการตรวจสอบภายในแต่พนักงานที่มีประสบการณ์ได้รับการตรวจสอบจะมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวผู้ตรวจสอบภายในของฝ่าย ตรวจสอบ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านคุณสมบัติเฉพาะตัว และด้านความรู้ในวิชาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยว่าผู้ตรวจสอบภายในมี คุณสมบัติเฉพาะตัว และด้านความรู้ในวิชาชีพเป็นไปตามที่สอบถาม นั่นก็หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติค่อนข้างดีต่อผู้ตรวจสอบภายในและวิธีปฏิบัติการตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ พบว่า ผู้ได้รับการตรวจสอบที่มีปัจจัยด้านระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อผู้ตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการ โทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งพบว่า ทัศนคติของผู้จัดการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผู้จัดการที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานใน ทศท. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ฝ่ายงานที่สังกัด ประสบการณ์การเคยได้รับการตรวจสอบ และการมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายในโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้จัดการที่มีสถานภาพการสมรสต่างก็มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ พรทิพา พลิกาม (2544) ที่ศึกษาทัศนคติของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ได้รับการตรวจสอบมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีทัศนคติปานกลางต่อผู้ตรวจสอบภายใน

3. ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิธีการตรวจสอบ ด้านการวางแผนการตรวจสอบ ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบ ด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะระหว่างทำการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในทุกด้าน นอกจากนี้ พบว่า ผู้ได้รับการตรวจสอบที่มีระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร ระดับการศึกษา และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพา พลิกาม (2544) ที่ศึกษาทัศนคติของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ได้รับการตรวจสอบมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีทัศนคติปานกลางต่อวิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวรภัย ธรรมานุรักษ์กุล (2545) ที่ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า (1) พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ไม่แตกต่างกัน (2) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ ด้านคุณภาพของวิธีการปฏิบัติงานการตรวจสอบ ไม่แตกต่างกัน และ (3) พนักงานที่มี สาขาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับพนักงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทศนีย์ แสงทองสกุลเลิศ (2546) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน สำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งพบว่า ผู้จัดการที่มี เพศ อายุ ระยะเวลาทำงานในทศท. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการ ฝ่ายงานที่สังกัด ประสบการณ์การเคยรับการตรวจสอบ มีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายใน โดยรวมในระดับมีความรู้ความเข้าใจมากทุกด้าน อย่างไรก็ตาม มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในในระดับมีความรู้ความเข้าใจสูงมาก สูงถึงร้อยละ 21.81 ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่น่าพอใจ
2. ในด้านความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจว่าการตรวจสอบภายในเป็นการช่วยลดโอกาสการประทุติไม่ชอบ ทุจริตในองค์กร มากที่สุด
3. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนยังไม่แน่ใจว่าผู้ตรวจสอบมีความรู้ในงานที่ตรวจสอบอย่างแท้จริงหรือไม่ โดยแสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสอบถามปลายเปิดว่าผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ในงานที่จะเข้าทำการตรวจสอบอย่างถ่องแท้ มีความแม่นยำในกฎระเบียบต่างๆ และสามารถที่จะสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับการตรวจสอบได้ รวมทั้งควรมีการชี้แจงกฎระเบียบของการตรวจสอบภายในให้แก่พนักงานทราบอย่างชัดเจนด้วย
4. ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งกันในวิธีปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน คือ บางส่วนมีความคิดเห็นควรมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนเข้าทำการตรวจสอบเพื่อไม่ให้งานประจำที่ปฏิบัติต้องหยุดชะงัก แต่บางส่วนมีความคิดเห็นว่าการเข้าตรวจสอบโดยไม่ต้องนัดหมายเพื่อที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด
5. ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะต่องานตรวจสอบภายใน ทั้งในเชิงตำหนิและในเชิงสนับสนุน คือ ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมองว่าการตรวจสอบเป็นการจับผิดการปฏิบัติงานของพนักงาน บางส่วนมีความเห็นว่าการตรวจสอบเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอสามารถลดข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รวมทั้งคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ได้รับการตรวจสอบสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของธนาคารได้
6. ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ทำงานในธนาคาร และสายงานที่สังกัด เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความรู้ความเข้าใจต่องานการตรวจสอบภายใน ระดับความคิดเห็นต่อคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบ และวิธีปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อตัวผู้ตรวจสอบ ความคิดเห็นต่อวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบ ได้ผลที่น่าพอใจ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนแม้จะเป็นส่วนน้อยที่ไม่เห็นด้วยกับคุณสมบัติผู้ตรวจสอบเกี่ยวกับ ความรอบรู้เกี่ยวกับระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานในงานที่เข้าทำการตรวจสอบ การแก้ปัญหาและตอบข้อสงสัย ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติงานของธนาคารเป็นอย่างดี และด้านวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบในเกี่ยวกับ ผู้รับการตรวจสอบได้รับคำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่ดีในประเด็นที่ท่านสงสัยอย่างชัดเจนและเข้าใจ ได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้ตรวจสอบ โดยอ้างอิง ระเบียบ คำสั่งการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ผู้ตรวจสอบได้ให้ความช่วยเหลือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูลการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน ข้อผิดพลาดที่ไม่สามารถแก้ไข ได้ผู้ตรวจสอบได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อมูล และวิธีการแก้ไข ให้ได้แล้วเสร็จ การตรวจสอบเป็นการตรวจเพื่อการป้องกัน ช่วยแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมากกว่า ตรวจเพื่อการจับผิด ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อให้มีความรอบรู้มากยิ่งขึ้นสามารถช่วยแก้ไขปัญหา เป็นที่ปรึกษาแก่ผู้รับการตรวจสอบได้เป็นอย่างดี ทั้งทำให้ผู้รับการตรวจสอบเห็นคุณค่าของการมีผู้ตรวจสอบภายใน
2. ผู้ตรวจสอบควรเพิ่มศักยภาพของตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบคำสั่ง ขั้นตอนการปฏิบัติงานของธนาคารให้มากขึ้น สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับการตรวจสอบได้อย่างถูกต้องและชัดเจน
3. ฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้มีการอบรมพนักงานตรวจสอบภายในทุกคนในเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
4. ผู้ตรวจสอบควรเน้นการให้ความรู้เป็นที่ปรึกษาหรือปรับเปลี่ยนวิธีการตรวจสอบยุคใหม่ เพื่อให้ผู้รับการตรวจสอบรับรู้ว่าปัจจุบันการตรวจสอบเน้นเชิงสร้างสรรค์มากกว่าตรวจสอบเชิงจับผิด และควรเสนอแนะการป้องกันให้ครอบคลุมไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดอีก

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นจากพนักงาน ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ดังนั้นข้อค้นพบต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้อาจไม่สามารถนำไปสรุปอ้างอิงถึงพนักงานของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดได้

ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไป ผู้ที่สนใจทำการศึกษอาจทำการศึกษาประชากรในส่วนของพนักงานที่ประจำอยู่ที่สาขาธนาคาร เช่น ศึกษาจากพนักงานสาขาทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และในเขตภูมิภาคทุกภาค เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ค้นพบมาเปรียบเทียบกับ พนักงานที่ประจำสำนักงานใหญ่กับพนักงานที่ประจำสาขา มีความคิดเห็นเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อที่จะนำข้อค้นพบต่างๆ มาปรับปรุงรูปแบบของการตรวจสอบภายในให้มีมาตรฐานที่สามารถใช้ได้อย่างทั่วถึงและเป็นที่ยอมรับจากทุกส่วน