

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
THE QUALITY SERVICE IN THE INTERNAL AUDIT UNIT OF
BANSOMDEJCHAOPRAYA RATJABHAT UNIVERSITY

นางสาวกัลย์ธมน ภัคเวทพิสิษฐ์

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ปีงบประมาณ 2558
(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา)

ชื่อเรื่อง	การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ผู้วิจัย	นางสาวกัลย์ธมน ภัคเวทพิสิษฐ์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์
หน่วยงาน	หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ปีงบประมาณ	2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในหน่วยรับตรวจ ซึ่งประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการทดสอบ t-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ LSD (Least significant difference test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน ด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงานผล ด้านการติดตามผล และด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา อยู่ในระดับดี

2. ผลการเปรียบเทียบการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ประสบการณ์ทำงาน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพ/ การให้บริการ/ งานตรวจสอบภายใน

Title	A Study of Service Quality of Internal Audit Division of Bansomdejchaopraya Rajabhat University
Researcher	Miss Kantamon Pakkaweatpisit
Major Advisor	Dr.Wuttichai Arukpodchong
Faculty	Internal Audit Division
University	Bansomdejchaopraya Rajabhat University
Fiscal Year	2017

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the service quality of internal audit division of Bansomdejchaopraya Rajabhat University and 2) to compare service quality of internal audit division of Bansomdejchaopraya Rajabhat University on basis of personal factors. The sample group included 274 divisions, i.e., faculties, offices, and institutes to be audited. The instruments involved Likert's rating scale questionnaire with analysis of Cronbach's Alpha coefficient. Data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and Least significant difference test (LSD).

The findings revealed as follow:

1.The service quality of internal audit division of Bansomdejchaopraya Rajabhat University was generally assessed in 5 aspects as 'Good' level. After item analysis, i.e., coordination, operation, result reporting, monitoring, and consulting, all of them were rated at 'Good' level.

2.Those who had different sex, age, educational background, type of employment, and working experience had different attitude towards service quality of internal audit division of Bansomdejchaopraya Rajabhat University at significance level .05.

Keywords: Quality/Service/Internal Audit

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.วุฒิชัย อารักษ์ โปชมงค์ หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ปรึกษาโครงการวิจัย และรองศาสตราจารย์ ดร.พนอเนือง สุทัศน์ ณ อยุธยา ที่ให้ความเมตตาช่วยเหลือ แนะนำแนวทางในการจัดทำงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหมาย มหาบรรพต ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายัณ พุทธลา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร ศรีหามิ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ ท่านอธิการบดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลินดา เกณฑ์มา ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง ของหน่วยตรวจสอบภายใน และหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย รวมไปถึงบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจในการทำงานวิจัยฉบับนี้

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูตาแต่บิดามารดา ครูอาจารย์ และท่านผู้มีพระคุณทุกท่าน

กัลย์ธมน ภัคเวทพิสิษฐ์

กันยายน 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1	บทนำ
	ความเป็นมาของปัญหา 1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2
	ขอบเขตของการวิจัย 3
	สมมติฐานในการวิจัย 3
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 4
	นิยามศัพท์เฉพาะ 4
บทที่ 2	ทฤษฎีและงานที่วิจัยที่เกี่ยวข้อง
	ความหมายของคุณภาพการให้บริการ 7
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 10
	ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ 13
	แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน 15
	กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน 16
	ประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน 22
	มาตรฐานการตรวจสอบภายใน 22
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 24
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 27
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 28
	การเก็บรวบรวมข้อมูล 28
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ 28
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิจัย	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตอนที่ 2 การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	34
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการศึกษาคุณภาพการให้บริการของ งานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	38
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	44
การอภิปรายผล	47
ข้อเสนอแนะการวิจัย	49
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	
รายนามที่ปรึกษาโครงการ	55
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	55
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	57
ภาคผนวก ข	
ค่าความเชื่อมั่น	61
ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	62
ภาคผนวก ค	
แบบสอบถาม	67
ประวัติผู้วิจัย	74

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
4.2	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	32
4.3	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	33
4.4	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทางราชการ	33
4.5	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	34
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน โดยรวมทุกด้าน	34
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เกี่ยวกับด้านการประสานงาน	35
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เกี่ยวกับด้านการปฏิบัติงาน	36
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เกี่ยวกับด้านการรายงานผล	37
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เกี่ยวกับด้านการติดตามผล	37
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เกี่ยวกับด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา	38
4.12	การเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	39
4.13	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามอายุ	39
4.14	วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามอายุ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามระดับการศึกษา	40
4.16	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามประเภทของบุคลากร	41
4.17	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	41
4.18	วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	42
4.19	ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของบุคลากรต่างกัน ประสบการณ์ทำงานต่างกัน	43
4.20	แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม IOC	59

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	6

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการตรวจสอบภายใน มีความสำคัญในการนำองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ซึ่งต่างมีพันธกิจร่วมกันในการกำหนดทิศทางนโยบาย วิธีการและแผนงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย มีการบริหารจัดการที่ดี บริหารงานอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นองค์กรส่วนใหญ่จึงมีการจัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายใน ให้เป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้

คณะรัฐมนตรีเล็งเห็นความสำคัญของงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ด้านการเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น จึงมีมติให้ทุกส่วนราชการจัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายในขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2519 ตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรีที่ สร.0201/ว.78 เรื่อง การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในส่วนราชการ โดยผู้ตรวจสอบภายใน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลระบบงานและบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในตามความจำเป็นและเหมาะสม ฉะนั้นผู้ตรวจสอบภายใน จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือของผู้บริหาร ในการทำหน้าที่ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานราชการที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน บัญชี การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน ตลอดจนการบริหารงานด้านอื่นๆ ของส่วนราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ คำสั่ง นโยบาย มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบของทางราชการ โดยมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด รวมถึงการสอบทานระบบการควบคุมภายใน เพื่อประเมินความพอเพียงและประสิทธิผลของการควบคุมภายในของหน่วยงานต่างๆ เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ พร้อมข้อเสนอแนะ แนวทางหรือมาตรการที่จะทำให้ส่วนราชการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงาน เสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อการพิจารณาตัดสินใจในการบริหารงานต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีการแบ่งส่วนราชการประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบัน ดังนี้ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและ

วัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา สำนักโรงเรียนสาธิต สำนักวิเทศสัมพันธ์และเครือข่ายอาเซียน ศูนย์การศึกษาอุทงทองทวารวดี และหน่วยตรวจสอบภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีการจัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายในขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อ พ.ศ.2555 สายการบังคับบัญชา ขึ้นตรงต่ออธิการบดี โดยมีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกหน่วยงาน และมีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลเอกสาร ทรัพย์สิน มีขอบเขตของการตรวจสอบ ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน การบัญชี การตรวจสอบการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ รวมทั้งการตรวจสอบการดำเนินงาน การสอบทานและประเมินผลกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ซึ่งการตรวจสอบภายในได้มีการปรับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติที่บุคคลภายนอกมักมองในด้านลบว่าเป็นการจับผิด มาเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มและปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน นอกจากผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานแล้วผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อผู้บริหารและต่อผู้ปฏิบัติงานทุกระดับรวมทั้งการได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากหน่วยรับตรวจ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตรวจสอบภายใน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคูณภาพของการให้บริการ และความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยรับตรวจ ซึ่งประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ คือ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ศึกษาเฉพาะบุคลากรในหน่วยรับตรวจ ซึ่งประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร และประสบการณ์การทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงานผล ด้านการติดตามผล ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ 2559 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

2. ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

3. ผู้รับตรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

4. ผู้รับตรวจที่ประเภทของบุคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

5. ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2. ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้น ให้แก่หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในอนาคตต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพ หมายถึง ระดับของการกระทำ หรือปฏิบัติตามเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนด ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งคุณภาพจะถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการนั้นๆ จึงถือว่าการให้บริการนั้น เป็นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

การให้บริการ หมายถึง การรับรองและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้วยความเป็นมิตร และให้ความเอาใจใส่ ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย และพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่าง ๆ ที่หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจ ให้ได้ความสะดวกหรือเกิดความพึงพอใจจาก ด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงานผล ด้านการติดตามผล ด้านการให้คำแนะนำและคำปรึกษา

การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ และหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และนโยบายขององค์กรอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

งานตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้หลักประกันอย่างเที่ยงธรรมและการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผู้รับการตรวจ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ และการงบประมาณจากคณะ สำนัก สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคุมกับ ตำแหน่งทางสังคมในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มี

อยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

การรายงานผล หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

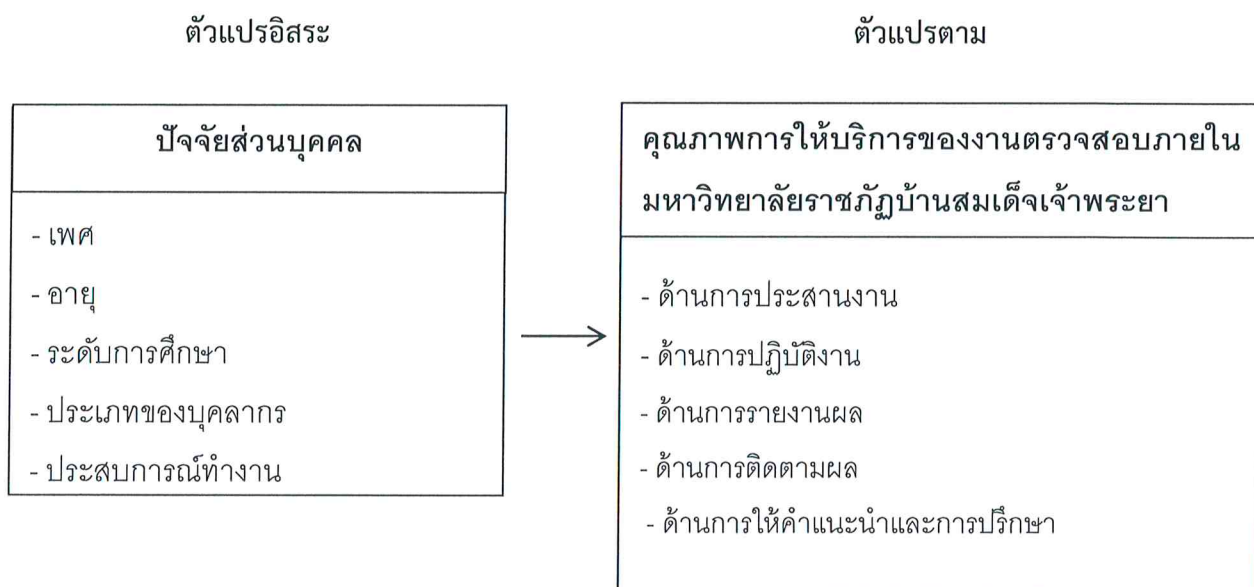
การติดตามผล หมายถึง การติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

การให้คำแนะนำและการปรึกษา หมายถึง การให้บริการ คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้รับการตรวจ

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง แนวทางในการจัดระเบียบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข และตั้งอยู่ในความถูกต้องเป็นธรรม ตามหลักพื้นฐานการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง (2546) ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นที่ศึกษาเป็นกรอบแนวคิด จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ คือ ด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงานผล ด้านการติดตามผล และด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา ของผู้ตรวจสอบภายในเพราะจะทำให้ทราบ ความคิดเห็นทัศนคติ และการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และจะต้องปรับปรุงแก้ไขในด้านใดบ้าง ดังนั้น จึงสรุปกรอบความคิดในการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาประกอบการอภิปรายผลการวิจัย โดยจัดสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

1. ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
5. กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
6. ประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน
7. มาตรฐานการตรวจสอบภายใน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982) สมิธและฮุสตัน (Smith & Houston, 1982 cited in Khantanapha, 2000) พาราซุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้อธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (Perception-WHAT THEY GET)

ลิวอิสและบลูม (Lewis & and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990; p. 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby, 1982, p. 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบของต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

คุณภาพการให้บริการ เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง

(perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1988: 42; 1990: 18; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2004: 78 cited in Napaporn Khantanapha, 2000; Kotler and Anderson, 1987: 102) พาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985) ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามีความสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการ จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง ตามแนวคิดของบัซเซลและเกลล์ (Buzzell and Gale, 1987) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมากดังที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น มีผลงานวิจัยที่ค้นคว้าพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของผู้บริโภคซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่าลูกค้า

แนวคิดและคำอธิบายเรื่องคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจเห็นจะได้แก่ มุมมองจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในสาขาความคาดหวังของลูกค้า (expert in the field of customer expectation) คือ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 19) ความแนวคิดของนักวิชาการกลุ่มนี้ คุณภาพการให้บริการ เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการทั้งสามท่านดังกล่าว นับได้ว่าเป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการ และการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจังมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ ซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?)
2. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?)
3. องค์กรสามารถแก้ปัญหาคคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)

นักวิชาการที่กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการให้บริการที่น่าสนใจอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ บิทเนอร์และฮับเบิร์ท (Bitner and Hubbert, 1994 cited in Lovelock, 1996) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีต่อความเป็นเลิศ

ขององค์กรและบริการที่องค์การจัดให้มี ขณะที่ไวท์ และเอเบล (White and Abel, 1995: 37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยามคำดังกล่าวว่าเป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติมเต็มงานการให้บริการของหน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นนี้ ไวท์และเอเบล เสนอแนวคิดที่แตกต่างไปจากสินค้า (goods) กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และโดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และโดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (inseparability of production and consumption) ประเด็นที่น่าสนใจคือ คุณภาพการให้บริการเป็นการพิจารณาจากเรื่องใด

ชเมเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อก (Lovelock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ซีนอลดีน (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิชเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

ในทัศนะของนักวิชาการไทยเช่นวีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ ส่วนสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550:66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการ

คาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกหรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค พงษ์เทพ (2546) รายงานว่าหลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป

- 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
- 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
- 1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
- 1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
- 1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
- 1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ

เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

2. ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2.1 ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า กุลธน (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

- 4.1 การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- 4.2 การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- 4.3 การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- 4.4 การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- 4.5 การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับกรรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545)

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่

ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรเพื่อวางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริ่งใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจ

ภณิดา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป สอดคล้องกับรายงานของปทุม (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) คือการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร มีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล โดยผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ เสนอแนะ และให้คำปรึกษาจากกระบวนการตรวจสอบภายใน ปัจจุบันการตรวจสอบภายใน ได้พัฒนาบทบาทและรูปแบบการตรวจสอบ โดยมุ่งเน้นที่จะเปลี่ยนทัศนคติที่บุคคลภายนอกมักมองในด้านลบ จากการจับผิดมาเป็นการส่งเสริมให้งานประสบความสำเร็จหรือเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร ผู้ตรวจสอบภายในควรรับฟังข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ประสานงานหรือเป็นที่ปรึกษาในการแก้ไขให้งานทุกส่วนดำเนินไปสู่เป้าหมายขององค์กร แนวคิดในการตรวจสอบจึงรวมถึง

1. การพัฒนางานให้ทันสมัย ตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหาร เป็นลูกค้าที่สำคัญของงานตรวจสอบภายใน (Customer focused) เน้นการตรวจสอบที่เรียกว่า การตรวจสอบเพื่อการบริหาร (Management – Oriented Audit) การตรวจสอบแบบนี้ได้พัฒนาเป็นการตรวจสอบเพื่อเสนอข้อมูลสำคัญเพื่อการบริหารสำหรับผู้บริหารในการวิเคราะห์หรือสอบทานรายงาน หรือเรื่องสำคัญๆ ที่ผู้บริหารสนใจ เช่น ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน การตรวจสอบในลักษณะนี้ กล่าวกันว่า ผู้สอบทานต้องคิดเยี่ยงผู้บริหาร (Think as managers) และควรเสนอข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการ ไม่ใช่รายงานในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ หรือรายงานแต่ความผิดพลาดด้านบัญชี

2. การตรวจสอบโดยใช้แนวความเสี่ยง (Risk-Based Approach) โดยผู้ตรวจสอบต้องเข้าใจโครงสร้างการควบคุมและปัจจัยความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นต่อหน่วยงานอย่างเพียงพอ เพื่อเลือกกิจกรรม

การตรวจสอบที่มีโอกาสจะเกิดความผิดพลาดอย่างมีสาระสำคัญ รวมทั้งการวางแผนและกำหนดเทคนิคการตรวจสอบที่จะลดความเสี่ยงในด้านการตรวจสอบให้น้อยที่สุด

3. การตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม (Participative Audit) เป็นการตรวจสอบโดยเน้นถึงการประสานงานระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ตรวจสอบ ทั้งในการวางแผนการตรวจสอบ การประชุมปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาของหน่วยงานร่วมกัน และเป็นการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และยอมรับผลการตรวจสอบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการแก้ไขและบริหารงาน

4. การตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ (Proactive and Constructive) โดยทำหน้าที่ในการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้เกิดสิ่งที่ดี (Catalyst) รวมทั้งการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาไม่ใช้การแก้ปัญหาภายหลัง

5. การติดตามแนวความคิด ทางการบริหารใหม่ ผู้ตรวจสอบต้องศึกษาความรู้ที่ทันสมัย เช่น แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ (Total Quality Management) การบริหารแบบทันเวลา (Just in Time) การปรับกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Reengineering) การประเมินผล การควบคุมตนเอง (Control Self-Assessment) การหาวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Benchmarking) ฯลฯ เพื่อเสนอแนะกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value added Activities) ให้กับหน่วยงาน

6. การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย และไอทีสมัยใหม่ ในการปฏิบัติงานของตนเอง เช่น การสืบค้น ติดตามสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต การโปรแกรมและเครื่องมือการตรวจสอบที่ทันสมัย รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงและเปรียบเทียบ

กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมั่นใจ และได้ผลงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ขั้นตอนของการปฏิบัติงานตรวจสอบที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. การวางแผนตรวจสอบ
2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ
3. การจัดทำรายงานและติดตามผล

1. การวางแผนการตรวจสอบ

การวางแผนการตรวจสอบเป็นการคิดล่วงหน้าก่อนที่จะมีการลงมือปฏิบัติงานจริง การวางแผนงานที่ดีจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ภายในระยะเวลา งบประมาณ และอัตรากำลังที่กำหนด ในการวางแผนการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในจึงควรคำนึงถึง

1.1 วัตถุประสงค์ของกิจกรรมการตรวจสอบ และวิธีการที่ใช้ในการควบคุมผลการดำเนินงานของงานนั้น

1.2 ความเสี่ยงที่สำคัญของกิจกรรม วัตถุประสงค์ ทรัพยากร การปฏิบัติงาน และวิธีการที่จะใช้ในการจัดการกับผลกระทบที่เกิดจากความเสียหายให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

1.3 ความเพียงพอ และความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงของกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งระบบการควบคุมภายใน เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

1.4 โอกาสที่จะปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในสำหรับกิจกรรมอื่นๆ

นอกจากนี้ในการวางแผนการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในควรทำการประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการตรวจสอบ และควรมั่นใจว่าทรัพยากรสำหรับงานตรวจสอบมีความเหมาะสม เพียงพอ และสามารถนำมาใช้ปฏิบัติตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติได้ ทั้งนี้ แผนการตรวจสอบจะแบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ

1. แผนการตรวจสอบระยะยาว เป็นแผนการตรวจสอบที่จัดทำไว้ล่วงหน้า โดยทั่วไปมีระยะเวลา 3 - 5 ปี และต้องกำหนดให้ครอบคลุมหน่วยรับตรวจที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งหมด

2. แผนการตรวจสอบประจำปี เป็นแผนที่จัดทำไว้ล่วงหน้า ที่มีระยะเวลา 1 ปี และต้องจัดทำให้สอดคล้องกับแผนการตรวจสอบระยะยาวที่กำหนดไว้ โดยการตั้งหน่วยงานและเรื่องที่จะตรวจสอบในแต่ละปีตามที่จัดทำในแผนการตรวจสอบระยะยาวมาจัดทำเป็นแผนการตรวจสอบประจำปี

เพื่อให้การวางแผนการตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบภายในควรดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานของหน่วยงานที่ต้องทำการตรวจสอบในรายละเอียด ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถประเมินความเสี่ยงในขั้นต้นเพื่อกำหนดประเด็นที่คาดว่าจะปัญหาสำคัญที่ควรตรวจสอบก่อนจะดำเนินการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสมและเป็นระบบ

2. การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน

เพื่อประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้ทราบว่ารระบบการควบคุมภายใน ที่ได้จัดวางไว้นั้นได้นำไปปฏิบัติตามที่กำหนด และผลงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

3. การประเมินความเสี่ยง

เพื่อช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความเสี่ยง หรือความน่าจะเป็นที่อาจเกิดขึ้นและเป็นผลทำให้การทำงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความสำคัญในระดับสูง ก็ควรวางแผนการตรวจสอบทันที ขั้นตอนในการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบประกอบด้วย

3.1 การระบุปัจจัยเสี่ยง เป็นการค้นหาถึงสาเหตุที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงขึ้นภายในองค์กรการวิเคราะห์ความเสี่ยง เมื่อสามารถระบุสาเหตุความเสี่ยงภายในองค์กรแล้ว ก็ทำการวิเคราะห์ว่าปัจจัยเสี่ยงนั้น มีผลกระทบอย่างไรต่อองค์กรและมีโอกาสหรือความถี่ที่จะเกิดมากน้อยเพียงใด ผลกระทบที่เกิดขึ้นหรืออาจเทียบกับจำนวนที่ต้องเสียไปจากการดำเนินงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือการระบุผลกระทบที่เป็นปริมาณหรือตัวเลข

3.2 จัดลำดับความเสี่ยง โดยนำหน่วยงานหรือกิจกรรมมาวางแผนการตรวจสอบตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงจากสูงมากไปหาน้อยสุด

4. การวางแผนการตรวจสอบ

จากผลการประเมินระบบการควบคุมภายในและการประเมินความเสี่ยง จะสามารถพิจารณาได้ว่าควรวางแผนการตรวจสอบระยะยาวในหน่วยงาน หรือกิจกรรมใด เมื่อได้กำหนดแผนการตรวจสอบระยะยาวแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในต้องกำหนดแผนการตรวจสอบประจำปี โดยการนำข้อมูลจากแผนการตรวจสอบระยะยาวในแต่ละปีมาจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี

5. การวางแผนการปฏิบัติงาน

ผู้ตรวจสอบภายใน ควรจัดทำแผนการปฏิบัติงานตามภารกิจให้สอดคล้องกับแผนการตรวจสอบประจำปี ในการวางแผนปฏิบัติงานต้องอาศัยข้อมูลจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งผลการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้การวางแผนปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องครอบคลุมประเด็นการตรวจสอบที่มีความสำคัญ การวางแผนการปฏิบัติงานควรจัดทำเป็นสายลักษณะอักษร และมีลักษณะยืดหยุ่น โดยสามารถแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมตามสภาวะการณ์ได้ตลอดเวลา

2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ

การปฏิบัติงานตรวจสอบ หมายถึงกระบวนการตรวจสอบ สอบทาน และรวบรวมหลักฐาน เพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบและข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน

การปฏิบัติงานตรวจสอบ ประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 เรื่อง ได้แก่

2.1 ก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ หลังจากจัดทำแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้วผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำตารางการปฏิบัติงานตรวจสอบแต่ละงานหรือกิจกรรม และทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจในเรื่องความพร้อม ขอบเขตของการตรวจสอบ กำหนดวันและระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ การดำเนินการก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ มีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 การแจ้งกับผู้รับตรวจ โดยติดต่อกับผู้บริหารของหน่วยรับตรวจและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานหรือกิจกรรมที่จะถูกตรวจสอบให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต กำหนดวันและระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ

2.1.2 การคัดเลือกทีมตรวจสอบ เป็นการคัดเลือกผู้ตรวจสอบภายในที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน ตามงานหรือภารกิจที่ตรวจสอบ อันจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.1.3 การบรรยายสรุปงานตรวจสอบอย่างย่อให้แก่ทีมตรวจสอบ เพื่อให้ทีมตรวจสอบรับทราบถึงวัตถุประสงค์ ระยะเวลาในการตรวจสอบ ค่าใช้จ่ายและรายละเอียดที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ

2.1.4 หัวหน้าทีมตรวจสอบ กำหนดให้หนึ่งในทีมตรวจสอบเป็นหัวหน้าทีมในการปฏิบัติงานตรวจสอบ

2.1.5 การเตรียมการเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องดังนี้

- สอบทานงานตรวจสอบที่ทำมาแล้ว เพื่อกำหนดขอบเขตการตรวจสอบ

- ศึกษาแผนการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ
- ศึกษารายละเอียดของข้อมูลอ้างอิงที่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบ

2.2 ระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายใน เริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบด้วยการประชุมเปิดงานตรวจสอบ ระหว่างทีมตรวจสอบกับผู้รับตรวจที่เกี่ยวข้อง หัวหน้าที่ตรวจสอบจะเป็นผู้ดำเนินการประชุม อธิบายวัตถุประสงค์รายละเอียดของขอบเขตการตรวจสอบให้ผู้รับตรวจทราบ ระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 การมอบหมายงานตรวจสอบ หัวหน้าทีมตรวจสอบควรมอบหมายงานตามที่คุณตรวจสอบภายในแต่ละคนมีความรู้ ความชำนาญ รวมถึงควรเลือกงานที่สามารถพัฒนาแก่ผู้ตรวจสอบภายในแต่ละคน

2.2.2 วิธีปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในควรเลือกรูปแบบการตรวจสอบและเทคนิคการตรวจให้เหมาะสมแก่งานและกิจกรรมที่ตรวจสอบ

2.2.3 การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน หัวหน้าทีมตรวจมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมทีม เพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามตารางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่กำหนดไว้

2.2.4 การนำแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ได้จัดทำไว้ล่วงหน้า มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้

2.2.5 การเปลี่ยนแปลงขอบเขตการตรวจสอบ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพที่เปลี่ยนแปลง โดยพิจารณาความสมเหตุสมผลและความคุ้มค่า

2.2.6 การประชุมปิดงานตรวจ เป็นขั้นตอนสุดท้ายเมื่อหัวหน้าทีมตรวจสอบได้จัดทำสรุปผลสิ่งที่ตรวจพบ ผู้เข้าร่วมประชุมต้องประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยรับตรวจที่มีอำนาจสั่งการให้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะหรือผลสรุปจากที่ประชุม

2.3 การปฏิบัติเมื่อเสร็จสิ้นงานตรวจสอบ หลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานตรวจสอบในหน่วยรับตรวจแล้ว หัวหน้าทีมตรวจสอบควรสอบถามให้แน่ใจว่าทีมตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ เสร็จสมบูรณ์และเป็นไปตามแผนการตรวจสอบที่กำหนดไว้ การปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นงานตรวจสอบ ประกอบด้วย

2.3.1 การรวบรวมหลักฐาน เอกสารหลักฐานการตรวจสอบหมายถึง เอกสารข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ผู้ตรวจสอบภายในได้จากการใช้เทคนิคและวิธีการต่างๆ ในการรวบรวมขึ้นระหว่างทำการตรวจสอบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนความเห็นเกี่ยวกับข้อสรุปหรือข้อตรวจพบในการพิสูจน์ว่าสิ่งที่ได้ตรวจพบนั้น มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด

2.3.2 การรวบรวมกระดาษทำการ กระดาษทำการ คือ เอกสารที่ผู้ตรวจสอบภายใน จัดทำขึ้นในระหว่างการตรวจสอบเพื่อบันทึกรายละเอียดการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

2.3.3 การสรุปผลการตรวจสอบ เป็นวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบขั้นสุดท้ายก่อนการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน หลักจากที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจสอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วเสร็จ หรือเป็นเรื่องที่เห็นว่าจำเป็นต้องรายงานผลระหว่างปฏิบัติงานตรวจสอบ โดยผู้ตรวจสอบจะต้องรวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานต่างๆ ที่ได้ระหว่างการตรวจสอบ

เพื่อสรุปหาข้อตรวจพบหรือสิ่งที่ตรวจพบทั้งด้านดีและปัญหาข้อบกพร่องที่คิดว่าควรแก่การตรวจสอบ และรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ องค์ประกอบของข้อตรวจพบ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- สภาพที่เกิดขึ้นจริง (Condition) ได้แก่ สิ่งที่คุณตรวจสอบประมวลผลข้อเท็จจริงจากการสังเกตการณ์ การสอบถามพนักงานปฏิบัติ วิเคราะห์ ทดสอบ และสอบทาน โดยมีข้อมูลหลักฐานที่แน่ชัด
- เกณฑ์การตรวจสอบ (Criteria) ได้แก่ หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบ โดยอาจกำหนดจากกฎหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงาน แผนงานที่กำหนด หรือหลักปฏิบัติที่ดี
- ผลกระทบ (Effect) ได้แก่ ข้อมูลแสดงโอกาสความเสี่ยง หรือผลเสียหายที่เกิดจากปัญหานั้น โดยควรระบุในเชิงปริมาณ จำนวนความเสียหาย จำนวนวันที่ล่าช้า การระบุผลกระทบที่ชัดเจนมีสาระสำคัญๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ข้อตรวจพบได้รับความสนใจมาจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- สาเหตุ (Cause) ได้แก่ ข้อมูลแสดงสาเหตุ สาเหตุที่เกิดปัญหานั้นเกิดจากระบบการควบคุมภายในที่ไม่ดี หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ระบบนโยบาย มาตรฐาน ที่หน่วยงานกำหนด
- ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เป็นข้อมูลความเห็นที่คุณตรวจสอบเสนอขึ้น โดยอาจเสนอความคิดเห็นที่พัฒนามาจากความคิดเห็นของคุณตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อเสนอแนะนั้นมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับและปฏิบัติได้ ข้อเสนอแนะควรทำในลักษณะสร้างสรรค์ และคำนึงถึงต้นทุน ผลประโยชน์ที่จะได้รับว่าคุ้มค่าที่จะปฏิบัติ

3. การจัดทำรายงานผลและติดตามผล

3.1 การจัดทำรายงาน การจัดทำรายงาน เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบถึงวัตถุประสงค์ ของเขต วิธีปฏิบัติงานและผลการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดทุกขั้นตอนสรุปข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญและการควบคุม รวมทั้งเรื่องอื่นๆ ที่ผู้บริหารควรทราบ พร้อมเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อเสนอผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาสั่งการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

การเสนอรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ผู้ตรวจสอบจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษ เพราะรายงานนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการทำงานของผู้ตรวจสอบภายในทั้งหมด ลักษณะของรายงานที่ดีต้องเป็นรายงานที่มีประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ โดยสรุปลักษณะของรายงานผลการปฏิบัติงานที่ดี มีองค์ประกอบดังนี้

- ถูกต้อง (Accuracy) รายงานผลการปฏิบัติงานต้องมีความถูกต้อง ข้อความทุกประโยคตัวเลขทุกตัว เอกสารอ้างอิงทุกชนิด ต้องมาจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือและผู้ตรวจสอบได้ประเมินข้อมูลเหล่านั้นแล้ว การรายงานสิ่งใดก็ย่อมหมายความว่า สิ่งนั้นผู้ตรวจสอบได้รับทราบหรือได้ยอมรับแล้วว่าเป็นสิ่งที่ตรงตามข้อเท็จจริง

- ความชัดเจน (Clarity) ความสามารถในการสื่อข้อความหรือความต้องการของผู้ตรวจสอบหรือสิ่งที่ต้องการเสนอให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจเกี่ยวกับผู้ตรวจสอบภายใน โดยไม่ต้องมีการตีความหรืออธิบายเพิ่มเติม

- กะทัดรัด (Conciseness) การทอนความคิด ข้อความ คำพูดฟุ่มเฟือย หรือสิ่งที่ไม่ใช่สาระสำคัญและสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่จะรายงานออกไป

- ทันกาล (Timeliness) การเสนอรายงานต้องกระทำภายในเวลาที่เหมาะสม ทันต่อการแก้ไขสถานการณ์

- สร้างสรรค์ (Constructive Criticism) การรายงานควรแสดงให้เห็นถึงคุณภาพและความจริงใจของผู้ตรวจสอบ ผู้รายงานควรชี้ให้เห็นส่วนดีของการปฏิบัติงานก่อนที่จะกล่าวถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุง

- จูงใจ (Pursuance) การเสนอรายงานควรจูงใจให้อ่านจับประเด็นได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยการใช้รูปแบบถ้อยคำ และศิลปะของภาษา ให้อ่านยอมรับและเกิดความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหา หรือข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจสอบเสนอในรายงาน

รูปแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับผลของการตรวจสอบและความต้องการของฝ่ายบริหาร รูปแบบและวิธีการรายงานที่ใช้กันโดยทั่วไป มี 2 รูปแบบ

1. การรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร (Written Report) เป็นวิธีการรายงานที่มีลักษณะเป็นทางการ ใช้รายงานผลการปฏิบัติงานเมื่อการตรวจสอบงานหนึ่งงานใดแล้วเสร็จ ผู้ตรวจสอบภายในจะจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ เสนอความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้บริหาร

2. การรายงานด้วยวาจา (Oral Report) ทั้งที่รายงานด้วยวาจาเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การรายงานด้วยวาจาที่ไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่ใช้กับการรายงานที่ต้องกระทำโดยเร่งด่วน เพื่อจะให้ทันเหตุการณ์ โดยแจ้งให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยรับตรวจทราบทันทีที่ตรวจพบ เพราะหากปล่อยให้ล่าช้าอาจมีความเสียหายมากขึ้น สำหรับการรายงานด้วยวาจาที่เป็นทางการ เป็นการรายงานโดยการเขียนรายงานและมีการนำเสนอด้วยวาจาประกอบ

3.2 การติดตามผล การติดตามผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายใน ซึ่งถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งของการตรวจสอบ เพราะแสดงถึงคุณภาพและประสิทธิผลของงานตรวจสอบว่าผู้รับการตรวจและผู้บริหารได้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานการปฏิบัติงานตรวจสอบหรือไม่ และข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมแล้วหรือยัง เมื่อผู้ตรวจสอบภายในเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารระดับสูงแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในต้องติดตามผลว่าผู้บริหารได้สั่งการหรือไม่ประการใด และหากสั่งการแล้ว หน่วยรับตรวจดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในที่ผู้บริหารสั่งการหรือไม่ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม หรือมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร และรายงานผลการติดตามต่อผู้บริหารต่อไป ทั้งนี้ผู้บริหารได้รับทราบแล้วมิได้สั่งการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แสดงว่าผู้บริหารยอมรับภาระความเสี่ยงหากเกิดความเสียหายขึ้นในอนาคต

หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่จัดให้มีกระบวนการติดตามผลการตรวจสอบ และกำหนดแนวปฏิบัติในการติดตามผล ซึ่งควรพิจารณาปัจจัยดังต่อไปนี้

- ความสำคัญของเรื่องที่ตรวจพบและข้อเสนอแนะ
- ผลกระทบต่อองค์กรถ้าไม่มีการแก้ไขหรือแก้ไขแล้วไม่ได้ผล
- ความยุ่งยากซับซ้อนในการแก้ไข

- ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไข

จากปัจจัยดังกล่าว ผู้ตรวจสอบภายในจะใช้เป็นเกณฑ์พิจารณากำหนดขอบเขตและแนวทางการติดตามผลการตรวจสอบ

ประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการข้อมูลแก่ฝ่ายบริหาร และเป็นหลักประกันขององค์กรในด้านการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ทั้งในด้านการเงินและการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์กร รวมทั้งการเป็นผู้ให้คำปรึกษากับฝ่ายบริหารในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิ และดูแลให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ซึ่งการตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จดังกล่าวดังนี้

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Corporate Governance) และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency) ป้องกันการประพฤติมิชอบหรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

2. ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility) ทำให้องค์กรได้ข้อมูลหรือรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใส (Transparency) และความสามารถตรวจสอบได้ (Auditability)

3. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) ขององค์กร เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นการประเมินวิเคราะห์ เปรียบเทียบข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รัดกุม ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา ช่วยลดเวลา และค่าใช้จ่าย เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการประสานงาน และลดปัญหาความไม่เข้าใจในนโยบาย

4. เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้การจัดสรร การใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5. ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) ของการประพฤติมิชอบ หรือการทุจริตในองค์กร ลดโอกาสความร้ายแรงละความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อเพิ่มโอกาสของความสำเร็จในงาน (กระทรวงการคลัง 2546,1-2)

มาตรฐานการตรวจสอบภายใน

การกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นการยกฐานะและศักดิ์ศรีของวิชาชีพตรวจสอบภายใน ให้ได้รับการยกย่องและยอมรับจากบุคคลทั่วไป รวมทั้งให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบภายในจึงต้องพึงประพฤติปฏิบัติตนภายใต้กรอบความประพฤติที่ดีงาม อันจะนำมาซึ่งหลักประกันความเชื่อมั่นที่เที่ยงธรรม และที่ปรึกษาที่เปี่ยมด้วยคุณภาพ

แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน

1. หลักปฏิบัติที่กำหนดในจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นหลักการพื้นฐาน ในการปฏิบัติหน้าที่ ของผู้ตรวจสอบภายในพึงปฏิบัติโดยใช้สามัญสำนึก และพิจารณาณอันเหมาะสม
2. ผู้ตรวจสอบภายใน ควรประพฤติปฏิบัติตนตามกรอบจริยธรรมนั้นนอกเหนือจากการปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณของข้าราชการ และกฎหมายหรือระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้ตรวจสอบภายในควรยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

3.1 ความมีจุดยืนที่มั่นคง (Integrity) ความมีจุดยืนที่มั่นคงของผู้ตรวจสอบภายใน จะช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือ และยอมรับจากบุคคลทั่วไป

3.1.1 ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ

3.2.2 ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อ กฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบ ภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ

3.3.3 ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องให้ความเคารพ และสนับสนุนการปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของทางราชการ

3.2 ความเที่ยงธรรม (Objectivity) ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องรวบรวมข้อมูลประเมินผลและ รายงานผลการตรวจสอบด้วยความเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำหน้าที่ประเมินอย่างเป็น ธรรมในทุก ๆ สถานการณ์และไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวหรือความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลอื่นเข้ามา มีอิทธิพลเหนือการประเมิน

3.2.1 ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ ใดๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการรวมทั้งกระทำการใดๆ ที่จะทำให้เกิด อคติ จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม

3.2.2 ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่พึงรับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิด ความไม่เที่ยงธรรมในการใช้พิจารณาณเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ

3.2.3 ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ทั้งหมดที่ตรวจพบซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้วจะทำให้รายงานการ ตรวจสอบบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำที่ผิดกฎหมาย

3.3 การปกปิดความลับ (Confidentiality) ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องเคารพ ต่อคาและสิทธิ แห่งข้อมูลที่ได้รับทราบจากการปฏิบัติงาน และไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเสียก่อน ยกเว้นในกรณีที่มีพันธะในแง่ของงานอาชีพ และเกี่ยวข้องกับ กฎหมายเท่านั้น

3.3.1 ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน

3.3.2 ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการแสวงหา ผลประโยชน์เพื่อตนเองและจะไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ

3.4 ความสามารถในหน้าที่ (Competency) ผู้ตรวจสอบภายใน จะต้องนำความรู้ทักษะ และประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการตรวจสอบภายในอย่างเต็มที่

3.4.1 ผู้ตรวจสอบภายใน ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถทักษะ และ ประสบการณ์

3.4.2 ผู้ตรวจสอบภายใน จะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการ ตรวจสอบ ภายในของส่วนราชการ

3.4.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุม ภูพัฒน์ (2552) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาทัศนคติของผู้รับ การตรวจที่มีต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในบริษัท จำนวนชัยซีเคียวริตี้พรีนซ์ติ้ง จำกัด ว่าได้ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ การตรวจสอบภายใน โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านคุณสมบัติและ ด้านการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในหน่วยงานของผู้รับการตรวจ จำนวน 328 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม ทัศนคติของผู้รับการตรวจที่มีต่อหน่วยงานตรวจสอบภายใน เท่ากับ 0.8638 สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่การ วิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด หรือ ดันเนตต์ที่ 3 และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์ สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับการตรวจส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 1-3 ปี ตำแหน่งระดับ พนักงาน สังกัดหน่วยงานฝ่ายผลิต ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ 1-2 ครั้งต่อปี และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบระดับมาก และมีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจสอบ ภายในระดับปานกลาง และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในระดับสูง

2. ผู้รับการตรวจส่วนใหญ่มีทัศนคติที่มีต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในว่าได้ปฏิบัติงานตาม มาตรฐานวิชาชีพตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติและด้านการปฏิบัติในระดับดี

3. ผู้รับการตรวจที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันและมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่างกับทัศนคติที่มีต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในว่าปฏิบัติ ตามมาตรฐานวิชาชีพตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติด้านการปฏิบัติงานและโดยรวมที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ผู้รับการตรวจที่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันและมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่างกับทัศนคติที่มีต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในว่าปฏิบัติ ตามมาตรฐานวิชาชีพตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติ ด้านการปฏิบัติงานและโดยรวม ที่ระดับ นัยสำคัญทาง สถิติ 0.01

5. ผู้รับการตรวจที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในแตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในบริษัท จันวานิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัด ว่าได้ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพตรวจสอบภายในโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับ

กาญจนา พรหมเกิด (2546) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ด้านต่างๆคือ ด้านจริยธรรม ด้านภาวะผู้นำ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบ ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน การเข้ารับการฝึกอบรม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานและระบบการบริหารงาน พบว่า ผู้รับตรวจมีความความคิดเห็นที่ดีต่อผู้ตรวจสอบภายใน โดยเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายใน สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะแก่ผู้รับตรวจ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายใน คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานและระบบการบริหารงาน

อโนมา บัวเขียว (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายในจากหน่วยงานภายนอก (Internal Audit Outsourcing) ในมุมมองของผู้จัดการและผู้บริหารหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัว คือ 1) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน 2) ปัจจัยด้านขนาดขององค์กร 3) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และ 4) ด้านนโยบายองค์กร และด้านความเข้าใจและการยอมรับของหน่วยรับตรวจ ส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการจากหน่วยงานภายนอกโดยปัจจัยด้านนโยบายองค์กรและปัจจัยด้านความเข้าใจและการยอมรับของหน่วยรับตรวจ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภายในจากหน่วยงานภายนอกมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านขนาดขององค์กร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ตรวจสอบภายใน และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน สำหรับแนวโน้มการเติบโตทางธุรกิจการให้บริการตรวจสอบภายในจากหน่วยงานภายนอกที่มีทิศทางเพิ่มขึ้นเนื่องจากความเป็นอิสระ ในการปฏิบัติงาน สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และนำความรู้ใหม่ๆพร้อมมุมมองที่หลากหลายมาสู่บริษัทที่รับตรวจ สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้อีกทั้งยังเป็นการรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นในด้านความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยการพัฒนาคุณภาพการตรวจสอบภายใน ต้องมีการอบรม ค้นคว้าศึกษาหาความรู้ใหม่ๆอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการขยายตัวและเข้าใจความซับซ้อนในธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้นและเพื่อทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

สุนา ประสงค์ (2551) ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า 1. ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.68$) และจากการวิเคราะห์โดยจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงานผล ด้านการติดตามผลและด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามตัวแปรอิสระ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of

Variance) พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับการตรวจที่มีช่วงอายุต่างกัน มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับต่างกัน มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับการตรวจที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศรีพงษ์ เจียมประสิทธิ์ (2542) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ:กรณีศึกษาสำนักเร่งรัดพัฒนาชนบท พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านภาวะผู้นำ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการให้ความรู้ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และการสนับสนุนการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ความสามารถในการประสานงาน ระบบการบริหารงาน สภาพหน่วยงาน ขณะที่ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่งปฏิบัติงานในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน และการฝึกอบรมของผู้รับตรวจ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

ประสพ กันจู (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ผลจากการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน ด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในและด้านการรายงานผลการตรวจสอบ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบ ด้านรายงานผลการตรวจสอบ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

นางเรืองจิต ทองดี นายศุภชัย อัครนรากุล นางสาวชนกนาถ คงสืบ (2554) การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในในระดับสูง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อผู้ตรวจสอบภายใน และมีความคิดเห็นต่อวิธีการการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเห็นด้วย ผลการทดสอบสมมุติฐานทำให้ทราบว่า (1) ระดับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบภายในมีความแตกต่างกัน ตามจำนวนครั้งที่เคยได้รับการตรวจสอบ และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน (2) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน แตกต่างกันตามเพศ ระยะเวลาการทำงาน และจำนวนครั้งที่เคยได้รับการตรวจ และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน (3) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีความแตกต่างกันตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยฯ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ จำนวนครั้งที่เคยได้รับการตรวจสอบ และสายงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีวิธีดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในคณะ สำนัก สถาบัน ที่เป็นหน่วยรับตรวจซึ่งปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ งบประมาณ และผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน จำนวน 878 คน (ข้อมูลจากกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างผู้รับตรวจเนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงใช้สูตร คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตร Taro Yamane ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 5% หรือ 0.05

เพราะฉะนั้นจะได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{878}{(1 + 878 \times 0.05^2)} \\ &= 274.38 \\ &= 274 \end{aligned}$$

ประชากรกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคทางสถิติเพื่อกำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane เท่ากับ 274 คน แต่ในที่นี้ผู้วิจัยจะเก็บเพิ่มขึ้นอีก จำนวน 5 ราย เพื่อป้องกันการตอบไม่สมบูรณ์ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 279 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพของการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ซึ่งคำถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 คำถามที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการประสานงาน 2. ด้านการปฏิบัติงาน 3. ด้านการรายงานผล 4. ด้านการติดตามผล 5. ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา ใช้ลักษณะคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดให้ค่าของคะแนนเฉลี่ยที่ได้มีความหมายตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด(2535) ดังนี้

- 5 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีที่สุด
- 4 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี
- 3 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับไม่ดี
- 1 หมายถึง คุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ไม่ดีเลย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่าง ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามโดยตรงให้กับบุคลากรในคณะ สำนัก สถาบัน ที่เป็นหน่วยรับตรวจ โดยชี้แจงประโยชน์ของแบบสอบถามและเก็บกลับคืน แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร

2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ให้สอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบด้านภาษา และความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ให้มีความสอดคล้องและครอบคลุมตามเนื้อหา ก่อนนำไปทดลองใช้ (Tryout) รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหมาย มหาบรรพต ตำแหน่ง รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายัน พุทธธา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักกิจการนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาพร ศรีหามี ตำแหน่ง รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

5. การตรวจพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity)ของคำถามแต่ละข้อโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC) เท่ากับ 0.8 – 1.00

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพด้านความเชื่อถือ (Reliability) และอำนาจจำแนก (Discrimination)

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย พิจารณาสอนแนะอีกครั้งหนึ่ง

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับประชากรที่ไม่ใช่ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 30 คน

3. นำแบบสอบถามแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.983

4. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for The Social Science) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติพรรณนาโดยนำเสนอด้วยสถิติความถี่และ ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 จะใช้เทคนิคสถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยสถิติ

2.1 ค่ามัธยฐานเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ \bar{X}) จะใช้กรณีที่ต้องเปรียบเทียบข้อมูลตอนที่ 2 คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.2 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือค่า S.D. (Standard Deviation) ใช้กรณีที่ต้องการแสดงความแตกต่างในการให้อันดับสำหรับข้อมูลตอนที่ 2 คือ ระดับคุณภาพของการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

- 2.3 วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ใช้ในกรณีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระหว่างกลุ่มสำหรับข้อมูลตอนที่ 2 คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- 2.4 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-Way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิตโดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 คะแนน หมายถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ ไม่ดีเลย
 ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 คะแนน หมายถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับไม่ดี
 ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 คะแนน หมายถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 คะแนน หมายถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี
 ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 คะแนน หมายถึงคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีที่สุด

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาคุนภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 274 คน แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุนภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนประชากร

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (F-Test)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (T-Test)

SS แทน ค่าผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of square)

MS แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน (Mean of square)

DF แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

** แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	62	22.63
หญิง	212	77.37
รวม	274	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 212 คนคิดเป็นร้อยละ 77.37 และเป็นชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30	55	20.07
31 – 40	173	63.14
41 – 50	34	12.41
อายุ 51 ปีขึ้นไป	12	4.38
รวม	274	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระดับอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 63.14 อายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.07 อายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41 และประชากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด มีจำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 4.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	253	92.34
ปริญญาโท	21	7.66
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
รวม	274	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 92.34 รองลงมาคือปริญญาโท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.66

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานภาพทางราชการ

สถานภาพทางราชการ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	3	1.09
ลูกจ้างประจำ	1	0.36
พนักงานราชการ	4	1.46
พนักงานมหาวิทยาลัย	266	97.08
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0
รวม	274	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่สถานภาพทางราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 97.08 รองลงมาคือพนักงานราชการ มีจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 1.46 ข้าราชการ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09 ลูกจ้างประจำ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์แสดงจำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	14	5.11
1 – 5 ปี	132	48.17
6 – 10 ปี	36	13.14
11 – 15 ปี	52	18.98
16 – 20 ปี	36	13.14
21 ปีขึ้นไป	4	1.46
รวม	274	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.17 รองลงมาคือ 11 – 15 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.98 6 – 10 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.14 16 – 20 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.14 ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.11 และ 21 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน โดยรวมทุกด้าน (N = 274)

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการประสานงาน	3.61	0.04	ดี
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.92	0.20	ดี
3. ด้านการรายงานผล	3.89	0.17	ดี
4. ด้านการติดตามผล	3.96	0.23	ดี
5. ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา	4.49	0.20	ดี
รวม	3.25	0.07	ดี

จากตารางที่ 4.6 พบว่าแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา เป็นประเด็นที่มีความคิดเห็นค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$) รองลงมาคือด้านการติดตามผล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.96$) ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.92$) ด้านการรายงานผล ($\bar{x} = 3.89$) และด้านการประสานงาน ($\bar{x} = 3.61$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับด้านการประสานงาน

(N = 274)

ด้านการประสานงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.ในการประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน ได้แจ้งเรื่องที่จะทำการตรวจสอบให้ท่านทราบ	3.32	0.74	ปานกลาง
2.หน่วยตรวจสอบภายใน มีการนัดหมายวันเวลาและส่งหนังสือแจ้งกำหนดการเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	3.02	0.77	ปานกลาง
3.หน่วยตรวจสอบภายใน มีการแจ้งการเตรียมความพร้อมในเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานเพื่อรับการตรวจสอบ	3.45	0.70	ปานกลาง
4.หน่วยงานของท่าน ได้รับการชี้แจงประสานงาน เพื่อให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน	3.78	0.75	ดี
5.หน่วยงานของท่าน ได้รับการชี้แจงประสานงานข้อมูลเอกสาร/หลักฐานของหน่วยงาน โดยให้ผ่านการสอบถามข้อผิดพลาดก่อนนำส่งให้หน่วยตรวจสอบภายใน	3.94	0.76	ดี
6.หน่วยงานของท่านติดต่อสื่อสารกับหน่วยตรวจสอบภายใน ช่วงทำการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	4.08	0.79	ดี
7.หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ในการตรวจสอบข้อมูลเอกสาร/หลักฐาน เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน	3.69	0.67	ดี
รวม	3.61	0.04	ดี

จากตาราง 4.7 พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นต่อด้านการประสานงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็น หน่วยงานของท่านติดต่อสื่อสารกับหน่วยตรวจสอบภายใน ช่วงทำการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นมีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.08$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่าน ได้รับการชี้แจงประสานงานข้อมูลเอกสาร/หลักฐานของหน่วยงาน โดยให้ผ่านการสอบถามข้อผิดพลาดก่อนนำส่งให้หน่วยตรวจสอบภายใน ($\bar{x} = 3.94$) หน่วยงานของท่าน ได้รับการชี้แจงประสานงาน เพื่อให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน ($\bar{x} = 3.78$) หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ในการตรวจสอบข้อมูลเอกสาร/หลักฐาน เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{x} = 3.69$) หน่วยตรวจสอบภายใน มีการแจ้งการเตรียมความพร้อมใน เรื่องการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานเพื่อรับการตรวจสอบ ($\bar{x} = 3.45$) ในการ

ประสานงาน หน่วยตรวจสอบภายใน ได้แจ้งเรื่องที่จะทำการตรวจสอบให้ท่านทราบ ($\bar{x} = 3.32$)
หน่วยตรวจสอบภายใน มีการนัดหมายวันเวลาและส่งหนังสือแจ้งกำหนดการเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ ($\bar{x} = 3.02$) น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับด้านการปฏิบัติงาน

(N = 274)

ด้านการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.หน่วยตรวจสอบภายใน มีการชี้แจงแนวทางปฏิบัติตามนโยบายให้ สอดคล้องตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด	4.59	0.63	ดีที่สุด
2.หน่วยตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	4.76	0.53	ดีที่สุด
3.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามแผนการตรวจสอบ ภายใน ประจำปีที่กำหนดไว้	3.20	0.53	ดี
4. หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน ครบถ้วน เพื่อใช้ในการชี้แจงการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ ประจำปีที่กำหนดไว้	4.43	0.80	ดี
5. หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ปฏิบัติงานตรวจสอบ เป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนดนัดหมาย	2.83	0.96	ปานกลาง
6. ผู้ตรวจสอบภายใน ได้มีการสัมภาษณ์/พูดคุย ขอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ ในเรื่องที่ตรวจสอบ	4.01	0.38	ดี
7.ผู้ตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ	3.61	0.77	ดี
รวม	3.92	0.20	ดี

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นต่อ ด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับดี ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ เป็นประเด็นที่มีความคิดเห็นเฉลี่ย มากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) รองลงมา คือ หน่วยตรวจสอบภายใน มีการชี้แจงแนวทางปฏิบัติตามนโยบายให้สอดคล้องตาม ระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด($\bar{x} = 4.59$) หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดเตรียมเอกสาร/ หลักฐาน ครบถ้วน เพื่อใช้ในการชี้แจงการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ ประจำปีที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 4.43$) ผู้ตรวจสอบภายใน ได้มีการสัมภาษณ์/พูดคุย ขอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ที่ ชัดเจน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบในเรื่องที่ตรวจสอบ ($\bar{x} = 4.01$) ผู้ตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ($\bar{x} = 3.61$) หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ปฏิบัติหน้าที่ เป็นไปตามแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปีที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 3.20$) หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ ปฏิบัติงานตรวจสอบ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดนัดหมาย ($\bar{x} = 2.83$) น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับด้านการรายงานผล

(N = 274)

ด้านการรายงานผล	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.หน่วยตรวจสอบภายใน รายงานผลการตรวจสอบให้ทราบอย่างเป็นทางการ	2.71	0.45	ปานกลาง
2.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้แจ้งผลการตรวจสอบด้วยวาจา เมื่อมีการปฏิบัติงานเสร็จเพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงผลการตรวจสอบ เป็นไปตามข้อตกลงที่ได้สรุปร่วมกัน	4.10	0.77	ดี
3.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้ท่านพิจารณาร่างผลการตรวจสอบก่อน จัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอหัวหน้าส่วนราชการ	4.23	0.78	ดี
4.ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานครั้งต่อไป	4.51	0.50	ดีที่สุด
รวม	3.89	0.17	ดี

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นต่อ ด้านการรายงานผลในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานครั้งต่อไป ที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) รองลงมา คือ หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้ท่านพิจารณาร่างผลการตรวจสอบก่อนจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอหัวหน้าส่วนราชการ ($\bar{x} = 4.23$) หน่วยตรวจสอบภายใน ได้แจ้งผลการตรวจสอบด้วยวาจา เมื่อมีการปฏิบัติงานเสร็จเพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงผลการตรวจสอบ เป็นไปตามข้อตกลงที่ได้สรุปร่วมกัน ($\bar{x} = 4.10$) หน่วยตรวจสอบภายใน รายงานผลการตรวจสอบให้ทราบอย่างเป็นทางการ น้อยที่สุด ($\bar{x} = 2.71$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับด้านการติดตามผล

(N = 274)

ด้านการติดตามผล	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตาม ข้อเสนอแนะในครั้งก่อน อย่างต่อเนื่อง	3.85	0.81	ดี
2.การติดตามประเมินผลของหน่วยตรวจสอบภายใน จะช่วยกระตุ้นให้ ท่านปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะ	4.26	0.44	ดี
3.ท่านพึงพอใจต่อการประเมินและติดตามผลการตรวจสอบตาม แผนการตรวจสอบ	3.75	0.85	ดี
รวม	3.96	0.23	ดี

จากตาราง 4.10 พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นต่อ ด้านการติดตามผล ในภาครวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็น การติดตามประเมินผลของหน่วยตรวจสอบภายใน จะช่วยกระตุ้นให้ท่านปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะ ที่มีความคิดเห็นเฉลี่ย มากที่สุด ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมาคือ หน่วยตรวจสอบภายใน ได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อน อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.85$) ท่านพึงพอใจต่อการประเมินและติดตามผลการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.75$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา

(N= 274)

ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ	4.08	0.78	ดี
2.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน	4.32	0.79	ดี
3.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาโดยมีแนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหา	4.83	0.37	ดีที่สุด
4.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีโดยใช้ทักษะต่างๆเพื่อช่วยเหลือและเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษา	4.74	0.57	ดีที่สุด
รวม	4.49	0.20	ดี

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นต่อ ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาโดยมีแนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหา เป็นประเด็นที่มีความคิดเห็นเฉลี่ย มากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) รองลงมาคือหน่วยตรวจสอบภายใน ได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีโดยใช้ทักษะต่างๆเพื่อช่วยเหลือและเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษา($\bar{x} = 4.74$) หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน ($\bar{x} = 4.32$) หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ น้อยที่สุด ($\bar{x} = 4.08$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบเพศกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบ ภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

เพศ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
ชาย	62	4.70	0.06		
หญิง	212	3.76	0.48	27.44	.000

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบเพศกับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วย ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า ค่า Sig. = .00* แสดงว่าผู้รับ ตรวจสอบที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงาน ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนก ตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	66.65	22.21	243.73	.000
ภายในกลุ่ม	270	24.61	.091		
รวม	274	91.26			

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยาจำแนกตามอายุ พบว่าผู้รับตรวจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานหน่วย ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	20 – 30	31 – 40	41 – 50	อายุ 51 ปีขึ้นไป
20 – 30	4.71	-			
31 – 40	3.98		-		
41 – 50	3.12			-	.140
อายุ 51 ปีขึ้นไป	2.97			.140	-

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกันคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

ผู้รับตรวจที่มีอายุ 41 -50 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มากกว่า ผู้รับตรวจที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับตรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1	21.77	21.77	85.22	.000
ภายในกลุ่ม	272	69.49	.255		
รวม	273	91.26			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้รับตรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการ ให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่าง
กัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้รับตรวจที่ประเภทของบุคคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึง
พอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
จำแนกตามประเภทของบุคคลากร

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	5.37	1.79	5.627	.001
ภายในกลุ่ม	270	85.89	.318		
รวม	273	91.26			

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความ
พึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยาจำแนกตามประเภทของบุคคลากร พบว่าผู้รับตรวจที่มีประเภทของบุคคลากร ต่างกัน มี
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สมมติฐานที่ 5 ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ
ให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึง
พอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	80.50	16.10	400.94	.000
ภายในกลุ่ม	268	10.76	.040		
รวม	273	91.26			

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	4.78	-					
1 – 5 ปี	4.40		-				
6 – 10 ปี	3.82			-			
11 – 15 ปี	3.47				-		
16 – 20 ปี	3.08					-	.306
21 ปีขึ้นไป	2.97					.306	-

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่

ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ทำงาน 16 -20 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มากกว่า ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ทำงาน 21 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของบุคลากรต่างกัน ประสบการณ์การทำงาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ผู้รับตรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกันรวม	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้รับตรวจที่ประเภทของบุคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตาราง 4.19 เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานของผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของบุคลากรต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการวิจัยสามารถนำมาสรุปและอภิปรายเป็นประเด็นต่างๆได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ทำการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม(Questionnaires) แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ คือ บุคลากรในหน่วยรับตรวจ ซึ่งประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบันภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีจำนวน 878 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ 274 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา(Descriptive)เพื่ออธิบายหลักทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย(\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและอธิบายหลักทั่วไปของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตามสถิติหาค่าความสัมพันธ์การถดถอยพหุ(Multiple Regression) กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยเพื่อความครอบคลุมสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการสรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากผลของการวิจัย การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 77.37 และเป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ในช่วงระดับอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 63.14 รองลงมาคือ มีอายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.07 มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41 และประชากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 92.34 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.66

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพทางราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 97.08 รองลงมาคือ พนักงานราชการ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 ข้าราชการ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.09 และลูกจ้างประจำ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.36

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 48.18 รองลงมาคือ 11 – 15 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.98 6 – 10 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.14 16 – 20 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.14 ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.11 และ 21 ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นด้านการให้คำแนะนำและปรึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.49$) ด้านการติดตามผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.96$) ด้านการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.92$) ด้านการรายงานผลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.89$) และด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ดังนี้

1. ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับ ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานของท่านติดต่อสื่อสารกับหน่วยตรวจสอบภายใน ช่วงทำการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด
2. ด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับ ดี หน่วยตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด
3. ด้านการรายงานผล โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานครั้งต่อไป มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด
4. ด้านการติดตามผล โดยรวมอยู่ในระดับ ดี การติดตามประเมินผลของหน่วยตรวจสอบภายใน จะช่วยกระตุ้นให้ท่านปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

5. ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ ดี หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาโดยมีแนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การรายงานผลควรอธิบายรายละเอียดเพื่อเสริมสร้างให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน
2. ควรแจ้งเตือนหน่วยงาน เมื่อใกล้ถึงระยะเวลาที่กำหนด ในการเข้าตรวจสอบหรือการขอข้อมูลเอกสารหลักฐานประกอบการตรวจสอบ
3. ควรแจ้งหน่วยงานให้ชัดเจนในการขอเอกสารหลักฐานประกอบการตรวจสอบ ในเรื่องที่จะทำการตรวจสอบ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานปรากฏผลการวิจัยดังนี้

1.1 จากสมมติฐานที่ว่าผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

1.2 จากสมมติฐานที่ว่าผู้รับการตรวจที่มีผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

1.3 จากสมมติฐานที่ว่าผู้รับตรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับตรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

1.4 จากสมมติฐานผู้รับตรวจที่มีประเภทของบุคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับตรวจที่มีประเภทของบุคคลากรต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

1.5 จากสมมติที่ว่าผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

การอภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทั้ง 5 ด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1.ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา หน่วยตรวจสอบภายในมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยตรวจสอบภายในช่วงทำการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากการประสานงานเป็นขั้นตอนแรกในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้หน่วยรับตรวจมีความเข้าใจในขั้นตอนการตรวจสอบ ทั้งด้านเรื่องที่จะตรวจสอบ ข้อมูลเอกสาร ระยะเวลาการตรวจสอบ และผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยทำการแจ้งผู้บริหารของหน่วยรับตรวจและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานเพื่อทราบแนวปฏิบัติที่กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง กำหนดไว้ เพื่อความถูกต้องครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีพงษ์ เจียมประสิทธิ์ (2542) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ:ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักเร่งรัดพัฒนาชนบท พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับการตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ความสามารถในการประสานงาน และระบบการบริหารงาน

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการประสานงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

2.ด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากผู้รับการตรวจเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายใน มีการชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องตามระเบียบทางราชการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามแผนการตรวจสอบ มีการสัมภาษณ์พูดคุยเพื่อให้เกิดความชัดเจนโดยใช้ความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง คือก่อน

เริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องแจ้งผู้รับการตรวจ โดยการติดต่อกับผู้บริหารของหน่วยรับตรวจและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานหรือกิจกรรมที่จะถูกตรวจสอบให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ขอบเขต กำหนดวันและระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ การเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องเริ่มปฏิบัติงานด้วยการประชุมเปิดงานตรวจสอบเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์ รายละเอียดของขอบเขตการตรวจสอบให้ผู้รับตรวจทราบและเมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานตรวจสอบ จะต้องสรุปผลการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบจะต้องรวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานต่างๆ ที่ได้ระหว่างการตรวจสอบเพื่อสรุปข้อตรวจพบทั้งด้านดีและปัญหาข้อบกพร่อง รายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เพราะการตรวจสอบภายในในปัจจุบันนี้ได้พัฒนาบทบาทและรูปแบบการตรวจสอบเป็นการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม (Participative Audit) โดยเน้นถึงการประสานงานกันระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ตรวจสอบ ทั้งในการวางแผนการตรวจ การประชุมปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาของหน่วยงานร่วมกัน และเป็นการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และยอมรับผลการตรวจสอบ

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

3.ด้านการรายงานผล โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานครั้งต่อไป โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานได้เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและเป็นไปตามระเบียบและอาจเป็นเพราะผู้รับการตรวจเห็นว่ารายงานผลการตรวจสอบที่ผ่านมาสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ นางเรืองจิต ทองดี นายศุภชัย อัครนรากุล นางสาวชนกนาล คงสิบ (2554) การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการรายงานผล ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

4.ด้านการติดตามผล โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา การติดตามประเมินผลของหน่วยตรวจสอบภายในจะช่วยกระตุ้นให้ท่านปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากการรายงานผลของผู้ตรวจสอบภายในต้องได้รับการติดตามผลการรายงานโดยผู้ตรวจสอบภายในเองต้องติดตามผล เพื่อให้เกิดความแน่ใจ มั่นใจว่าหน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ตรวจสอบภายใน ในเรื่องที่ต้องแก้ไข ซึ่งการติดตามผลจะมีระยะเวลากำหนดในการติดตามผล ซึ่งเป็นช่วยกระตุ้นให้หน่วยรับตรวจได้ปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะอย่างทันการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ นางเรืองจิต ทองดี นายศุภชัย อัครนรากุล

นางสาวชนกนาถ คงสิบ(2554) การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการติดตามผลการตรวจสอบภายใน

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการติดตามผล ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

5.ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา หน่วยตรวจสอบภายในได้ให้คำปรึกษาโดยมีแนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหา โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา โดยผู้ตรวจสอบภายใน ได้อ้างอิงข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่มีความน่าเชื่อถือ แก่ผู้รับการตรวจ จะเป็นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาหรือแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำจะทำให้ลดความสูญเสียและเกิดความปลอดภัยต่อข้อมูลและทรัพย์สินของทางราชการ อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษาส่วนบุคคล ของนายประสพ กันจู(2556) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้คำแนะนำคำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1.1 หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ควรดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน

1.2 หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏด้านการจัดหาเอกสารเผยแพร่ข้อตรวจพบที่เกิดข้อผิดพลาดบ่อยๆ ยกเป็นกรณีศึกษาแล้วแจ้งเวียนให้หน่วยรับตรวจทราบเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในจะสรุปข้อตรวจพบประจำปีงบประมาณพร้อมทั้งข้อเสนอแนะแล้วแจ้งเวียนให้หน่วยรับตรวจใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ต่อเพื่อเป็นการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ของหน่วยรับตรวจ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ข้อตรวจพบที่เกิดข้อผิดพลาดบ่อย ๆ ยกเป็นกรณีศึกษา แล้วแจ้งเวียนให้หน่วยรับตรวจทราบเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในจะสรุปข้อตรวจพบประจำปีงบประมาณพร้อมทั้งข้อเสนอแนะแล้วแจ้งเวียนให้หน่วยรับตรวจใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ต่อเพื่อเป็นการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ของหน่วยรับตรวจ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรให้มากขึ้น เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม ภาษาไทย

กระทรวงการคลัง, กรมบัญชีกลาง. (2546). แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน.

กองบริหารงานบุคคล. (2558). ข้อมูลบุคลากร กองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. สืบค้น 13 มีนาคม 2558. จาก <http://person.bsru.ac.th/1main.php>.

กาญจนา พรหมเกิด. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปัญหาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2528). หลักการให้บริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). วิธีวิจัยทางการศึกษา. ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี. เอ็น. การพิมพ์, กรุงเทพฯ.

ปทุม กลุ่ย์กลาง. (2541). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ประทุม ภูพัฒน์. (2552). ทศนคติของผู้รับการตรวจที่มีต่อหน่วยงานตรวจสอบภายใน บริษัท จันฉนวนชัยซีเคียวริตี้ : פרินท์ดิง จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประสพ กันจู่. (2556). ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม. ที่ดิน ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ.

ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: แสงอักษร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช , สาขาวิชาการจัดการ. (2545). การจัดการทรัพยากร การท่องเที่ยว หน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาการจัดการ. (2545). การจัดการทรัพยากร การท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ บริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

วีรพงษ์ เถลิงจิรรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอล บัคส์.

สุนนา ประสงค์ดี. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศรีพงษ์ เจียมประสิทธิ์. (2542). ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ :ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักเร่งรัดพัฒนาชนบท.

โอนมา บัวเขียว . (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายในจากหน่วยงานภายนอก (Internal Audit Outsourcing) ในมุมมองของกรรมการผู้จัดการ และผู้บริหารหน่วยงานตรวจสอบภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม ภาษาอังกฤษ

Bitner, M.J. & Hubbert, A.R.(1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), Service Quality: New Directions in Theory and Practice(pp.72-94). Thousand Oaks, CA:Sage.

Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1987). The PIMS Principles: Linking Strategy to performance New York: Free Press.

Crosby, P. B. (1982). Quality is Free. New York: McGraw-Hill.

Gronroos. C. (1982). Strategic Management and Marketing in the Public Sector. Finland: Swedish School of Economics and Business Management.

Gronroos. C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface.” Journal of Business Research 20 (1), 3-17.

Khanntanapha, N. (2000).An empirical study of service quality in part-time MBA Program in private and public universities in Thailand. Doctoral dissertation, Business Administration, Wayne Huizenga Graduate School of Business and Entrepreneurship, Nova Southeastern University.

Kotler, P., & Anderson, A.R. (1987). Strategic marketing for Nonprofit Organizations. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Kotler, P. (2000). Marketing management. New Jersey: Prentice-Hall.

Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. In L. Berry, G. Shostack, & G. Upah (Eds.), *Emerging Perspectives on Service Marketing* (99-107). Chicago, IL: American Marketing.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) "SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing* 67: 420-450

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality : Implication for Further Research." *Journal of Marketing* 58 (January), pp. 111-124.

Schmenner, Roger W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.

Wisher, J.D. and Corney, W.J., (2001) "Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking." *Benchmarking : An International Journal* 8(3): 240-250.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). "Problem and Strategic in Services Marketing." *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46

Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry.(1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press.

Zineldin, M. (1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection." *International Journal of Bank Marketing* 14 (6), pp. 12-22.

ภาคผนวก ก

รายนามที่ปรึกษาโครงการ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ภาคผนวก ก

รายนามที่ปรึกษาโครงการวิจัย และรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. อาจารย์ ดร. วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์

ตำแหน่ง : หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปกร

คุณวุฒิ : อ.บ. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัยศิลปกร

ศศ.ม. (วิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน) มหาวิทยาลัยศิลปกร

ปร.ด. (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศิลปกร

ประสบการณ์ : บริหาร/สอน/วิทยากร/วิจัยด้านต่างๆ

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหมาย มหาบรรพต

ตำแหน่ง : รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คุณวุฒิ : คม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คบ. (เคมี-จิตวิทยา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประสบการณ์ : บริหาร/สอน/วิทยากร/วิจัยด้านต่างๆ

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายัณ พุทธลา

ตำแหน่ง : ผู้ช่วยอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คุณวุฒิ : ค.บ. (ฟิสิกส์) สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร

วท.ม. (ฟิสิกส์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์ : บริหาร/สอน/วิทยากร/วิจัยด้านต่างๆ

4.อาจารย์ ดร.สุภาพร ศรีหามี่

ตำแหน่ง : รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คุณวุฒิ : ศษ.บ. (การวัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศษ.ม. (การวัดผลและการประเมินผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปร.ด. (การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา) วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

มหาวิทยาลัยบูรพา

ประสบการณ์ : บริหาร/สอน/วิทยากร/วิจัยด้านต่างๆ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ. ๐๕๖๔.๐๕ /ทว๑๓๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหมาย มหาบรรพต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวกัลย์มน ภัคเวทพิลิสฐ์ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระหว่างการทำงานวิจัย เรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา” นั้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่าน จะช่วยให้งานวิจัย นางสาวกัลย์มน ภัคเวทพิลิสฐ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

จินต นโชนงษ์วิวัฒน์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดา ยืนยงชัยวัฒน์)

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ปฏิบัติราชการแทน



ที่ ศธ. ๐๕๖๔.๐๕ /ทว๑๓๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทรีแบริจี้
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายัน พุทธลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวกัลย์มน ภัคเวทพิสิษฐ์ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระหว่างการทำงานวิจัย เรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา” นั้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัย นางสาวกัลย์มน ภัคเวทพิสิษฐ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

จินดา มั่นคงไช้ฉน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดา มั่นคงไช้ฉน)

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ปฏิบัติราชการแทน

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐-๒๕๒๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๖๐๐

โทรสาร ๐-๒๕๒๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๖๐๑



ที่ ศธ. ๐๕๖๔.๐๕ /ทว๑๓๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทรีแบริจี้
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.สุภาพร ศรีหามิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

๒. โครงร่างการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวกัลย์มน ภักเวทพิสิษฐ์ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระหว่างการทำงานวิจัย เรื่อง “การศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา” นั้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัย นางสาวกัลย์มน ภักเวทพิสิษฐ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

จินดา มีนงไข้ววัฒน์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดา มีนงไข้ววัฒน์)

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ปฏิบัติราชการแทน

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐-๒๕๕๓-๗๐๐๐ ต่อ ๕๖๐๐

โทรสาร. ๐-๒๕๕๓-๗๐๐๐ ต่อ ๕๖๐๑

ภาคผนวก ข

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ภาคผนวก ข

คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ค่าความเชื่อมั่น

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.983	25

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม IOC

คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			การพิจารณา
	1	2	3	
ด้านการประสานงาน				
1. ในการประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน ได้แจ้งเรื่องที่จะทำการตรวจสอบให้ท่านทราบ	1	1	1	ใช้ได้
2. หน่วยตรวจสอบภายใน มีการนัดหมายวันเวลาและส่งหนังสือแจ้งกำหนดการเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	1	1	1	ใช้ได้
3. หน่วยตรวจสอบภายใน มีการแจ้งการเตรียมความพร้อมในเรื่องการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานเพื่อรับการตรวจสอบ	1	1	1	ใช้ได้
4. หน่วยงานของท่าน ได้รับการชี้แจงประสานงาน เพื่อให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน	1	1	1	ใช้ได้
5. หน่วยงานของท่าน ได้รับการชี้แจงประสานงานข้อมูลเอกสาร/หลักฐานของหน่วยงาน โดยให้ผ่านการสอบถามข้อผิดพลาดก่อนนำส่งให้หน่วยตรวจสอบภายใน	1	1	1	ใช้ได้
6. หน่วยงานของท่าน ติดต่อสื่อสารกับหน่วยตรวจสอบภายใน ช่วงทำการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	1	1	1	ใช้ได้
7. หน่วยงานของท่าน มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ในการตรวจสอบข้อมูลเอกสาร/หลักฐาน เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน	1	1	1	ใช้ได้

คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			การพิจารณา
	1	2	3	
ด้านการปฏิบัติงาน				
1.หน่วยตรวจสอบภายใน มีการชี้แจงแนวทางปฏิบัติตามนโยบายให้สอดคล้องตามระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด	1	1	1	ใช้ได้
2.หน่วยตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	1	1	1	ใช้ได้
3.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามแผนการตรวจสอบภายใน ประจำปีที่กำหนดไว้	1	1	1	ใช้ได้
4. หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานครบถ้วน เพื่อใช้ในการชี้แจงการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ ประจำปีที่กำหนดไว้	1	1	1	ใช้ได้
5. หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ปฏิบัติงานตรวจสอบ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดนัดหมาย	1	1	1	ใช้ได้
6. ผู้ตรวจสอบภายใน ได้มีการสัมภาษณ์/พูดคุย ขอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบในเรื่องที่ตรวจสอบ	1	1	1	ใช้ได้
7.ผู้ตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการรายงานผล				
1.หน่วยตรวจสอบภายใน รายงานผลการตรวจสอบให้ทราบอย่างเป็นทางการ	1	1	1	ใช้ได้

คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			การพิจารณา
	1	2	3	
2.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้แจ้งผลการตรวจสอบด้วยวาจา เมื่อมีการปฏิบัติงานเสร็จเพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจง ผลการตรวจสอบ เป็นไปตามข้อตกลงที่ได้สรุปร่วมกัน	1	1	1	ใช้ได้
3.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้ท่านพิจารณาร่างผลการ ตรวจสอบก่อนจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอ หัวหน้าส่วนราชการ	1	1	1	ใช้ได้
4.ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานครั้งต่อไป	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการติดตามผล	1	1	1	ใช้ได้
1.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อน อย่างต่อเนื่อง				
2.การติดตามประเมินผลของหน่วยตรวจสอบภายใน จะช่วย กระตุ้นให้ท่านปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะ	1	1	1	ใช้ได้
3.ท่านพึงพอใจต่อการประเมินและติดตามผลการตรวจสอบ ตามแผนการตรวจสอบ	1	1	1	ใช้ได้
ด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา	1	1	1	ใช้ได้
1.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะใน รายงานผลการตรวจสอบ				
2.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบการ ควบคุมภายใน	1	1	1	ใช้ได้
3.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาโดยมีแนวทางในการ แก้ไขและป้องกันปัญหา	1	1	1	ใช้ได้

คุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			การพิจารณา
	1	2	3	
4. หน่วยตรวจสอบภายใน ได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีโดยใช้ทักษะต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษา	1	1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อการสำรวจการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงคำตอบทุกคำตอบของท่านมีความสำคัญและความจำเป็นต่อการวิจัยครั้งนี้ ผลการตอบของท่านจะเป็นความลับและไม่มีผลต่อสถานภาพของท่านแต่อย่างไร ขอขอบพระคุณล่วงหน้าทีสละเวลาให้ความร่วมมือ

นางสาวกัลย์ธมน ภัคเวทพิสิษฐ์

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1.เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2.อายุ

1. 20 -30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 – 50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

3.วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. สูงกว่าปริญญาโท

4.สถานภาพทางราชการ

1. ข้าราชการ 2. ลูกจ้างประจำ
 3. พนักงานราชการ 4.พนักงานมหาวิทยาลัย

5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5.ประสบการณ์ทำงาน

1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. 1 – 5 ปี
 3. 6 – 10 ปี 4. 11 – 15 ปี
 5. 16 – 20 ปี 6. 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายคำถามที่ตรงกับความคิดเห็นในแต่ละช่องเพียงช่องเดียว

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการประสานงาน					
1.ในการประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน ได้แจ้งเรื่องที่จะทำการตรวจสอบให้ท่านทราบ					
2.หน่วยตรวจสอบภายใน มีการนัดหมายวันเวลาและส่งหนังสือแจ้งกำหนดการเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ					
3.หน่วยตรวจสอบภายใน มีการแจ้งการเตรียมความพร้อมใน เรื่องการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานเพื่อรับการตรวจสอบ					
4.หน่วยงานของท่าน ได้รับการชี้แจงประสานงาน เพื่อให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน					

คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5.หน่วยงานของท่าน ได้รับการชี้แจงประสานงาน ข้อมูลเอกสาร/หลักฐานของหน่วยงาน โดยให้ผ่านการ สอบทานข้อผิดพลาดก่อนนำส่งให้หน่วยตรวจสอบ ภายใน					
6.หน่วยงานของท่านติดต่อสื่อสารกับหน่วย ตรวจสอบภายใน ช่วงทำการตรวจสอบเพื่อให้เกิด ความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น					
7.หน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ในการตรวจสอบข้อมูลเอกสาร/หลักฐาน เพื่อความ ถูกต้อง ครบถ้วน					
ด้านการปฏิบัติงาน					
1.หน่วยตรวจสอบภายใน มีการชี้แจงแนวทางปฏิบัติ ตามนโยบายให้สอดคล้องตามระเบียบของทาง ราชการอย่างเคร่งครัด					
2.หน่วยตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้					
3.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตาม แผนการตรวจสอบภายใน ประจำปีที่กำหนดไว้					
4. หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดเตรียมเอกสาร/ หลักฐาน ครบถ้วน เพื่อใช้ในการชี้แจงการตรวจสอบ ตามแผนการตรวจสอบ ประจำปีที่กำหนดไว้					
5. หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ปฏิบัติงานตรวจสอบ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดนัดหมาย					
6. ผู้ตรวจสอบภายใน ได้มีการสัมภาษณ์/พูดคุย ขอ ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบในเรื่องที่ ตรวจสอบ					

คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
7.ผู้ตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับ ความรู้ความสามารถ					
ด้านการรายงานผล					
1.หน่วยตรวจสอบภายใน รายงานผลการตรวจสอบ ให้ทราบอย่างเป็นทางการ					
2.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้แจ้งผลการตรวจสอบ ด้วยวาจา เมื่อมีการปฏิบัติงานเสร็จเพื่อเปิดโอกาสให้ หน่วยรับตรวจชี้แจงผลการตรวจสอบ เป็นไปตาม ข้อตกลงที่ได้สรุปร่วมกัน					
3.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้ท่านพิจารณาร่างผล การตรวจสอบก่อนจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ เพื่อเสนอหัวหน้าส่วนราชการ					
4.ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงานครั้งต่อไป					
ด้านการติดตามผล					
1.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้มีการติดตามผลการ ปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อน อย่าง ต่อเนื่อง					
2.การติดตามประเมินผลของหน่วยตรวจสอบภายใน จะช่วยกระตุ้นให้ท่านปรับปรุง แก้ไข ตาม ข้อเสนอแนะ					
3.ท่านพึงพอใจต่อการประเมินและติดตามผลการ ตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ					
ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา					
1.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำแนะนำ/ ข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ					
2.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ					

คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ระบบการควบคุมภายใน					
3.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาโดยมีแนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหา					
4.หน่วยตรวจสอบภายใน ได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีโดยใช้ทักษะต่างๆเพื่อช่วยเหลือและเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษา					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.....

2.....

3.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวกัลย์ธมน ภัคเวทพิสิษฐ์
วัน เดือน ปี เกิด	วันที่ 8 พฤศจิกายน 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต การจัดการทั่วไป(บัญชี) สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประกาศนียบัตร บัณฑิตวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ประวัติการอบรม	ปี 2555 การตรวจสอบบัญชีและรายงานทางการเงินในระบบ GFMS และการเพิ่มสมรรถนะการตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ปี 2556 ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ (CGIA) หลักสูตรระดับพื้นฐาน จากกรมบัญชีกลาง ปี 2557 ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ(CGIA) Intermediate ด้าน Information Technology จากกรมบัญชีกลาง ปี 2557 ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ(CGIA) Intermediate ด้าน Performance Operation and Management จาก กรมบัญชีกลาง ปี 2558 ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ(CGIA) Intermediate ด้าน Consulting จากกรมบัญชีกลาง ปี 2558 ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ(CGIA) Advanced ด้าน Information Technology จากกรมบัญชีกลาง ปี 2559 ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ(CGIA) Advanced ด้าน Consulting จากกรมบัญชีกลาง ปี 2560 ประกาศนียบัตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายใน จาก กระทรวงพลังงาน ปี 2561 ประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ(CGIA) Intermediate ด้าน Financial and Compliance จากกรมบัญชีกลาง
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2544 - 2555 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปี 2555 – 2559 ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ปี 2559 – ปัจจุบัน ตำแหน่งนักตรวจสอบภายใน
สถานที่ทำงาน	หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เลขที่ 1061 ถนนอิสรภาพ 15 แขวงหิรัญรูจี เขตธนบุรี กรุงเทพฯ10600