

ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

นางสาวสีสุข	อ่วมแย้ม
นางสาวทัศนีย์	กิจโอกาส
นางภัทรารรรณ	แก้วผดุง
นางฐิติพันธ์	พงษ์คะเชนทร์

สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

งานวิจัยสถาบันนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินผลประโยชน์ ประจำปีงบประมาณ 2552

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- ผู้วิจัย : สีสุข อ่วมแยม, ทศนีย์ กิจโอภาส, ภัทรารวรรณ แก้วผดุง,  
จิตินันท์ พงษ์คะเชนทร์
- พ.ศ. : 2552

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับตรวจในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหาร เลขาธิการคณะ หัวหน้าฝ่าย และระดับปฏิบัติการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน จำนวน 200 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับตรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีประสบการณ์ 1 - 10 ปี
2. ผลการศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 ด้านกระบวนการขั้นตอนของการตรวจสอบมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.70
3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามคุณลักษณะของผู้รับตรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ พบว่า

3.1 ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนของการตรวจสอบแตกต่างกัน โดยระดับผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการตรวจสอบสูงกว่าผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับฝ่าย และเลขานุการคณะ ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งระดับผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งระดับฝ่าย

4. ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**Title** : The Satisfaction of the Inspected towards the Internal Audit of  
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

**Researcher** : Srisuk Oumyam, Tassanee Kitopas, Patrawan Keawpadung,  
Thitinan Pongkachen

**Year** : 2009

### ABSTRACT

The purposes of this research were to study the satisfaction of the inspected towards the internal audit and to compare the inspected satisfaction in each aspect according to sex, age, job position, and experience. The sample participated in this research consisted of 200 of unit executives, faculty secretaries, division heads, and operating officials who dealt with the process of the internal audit. The tool used to collect data was a questionnaire; the statistics used to analyze the data were percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Fisher's Least Significant Difference (LSD) was used after significant difference was found between groups.

The research revealed as follows.

1. Most of the inspected were women aged between 20 – 30 years in operating level of positions with 1 – 10 years experience.

2. The arithmetic mean of the overall inspected satisfaction was in very high level, namely 3.74, with the highest satisfaction aspect of the auditors' service of 3.79, with the audit process of 3.72, and with the service process of 3.70.

3. The comparing results of satisfaction levels of service according to sex, age, job position, and experience of the inspected revealed as follows.

3.1 The inspected with different sexes showed insignificant difference in satisfaction of service.

3.2 The inspected with different ages showed insignificant difference in satisfaction of service.

3.3 The inspected with different job positions showed significant difference in satisfaction of service. The executives had higher arithmetic mean of satisfaction towards the service process, the service procedure, and the audit procedure than the operating officials, the division heads, and the faculty secretaries. Moreover, the executives had higher arithmetic mean of satisfaction towards the audit service than the division heads.

4. The inspected with different experience showed insignificant difference in the overall service and aspects.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา ผศ.ดร. อมรา อมรแก้ว ผศ.ดวงใจ เขมวิรัตน์ และอาจารย์นิโรจน์ เงินพรหม ที่ได้ตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขแบบสอบถาม และให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำรายงาน รวมทั้ง ผศ.ว่าที่ ร.ต.วัชระ โปธิสรณ์ คณบดีคณะศิลปศาสตร์ ที่ได้ช่วยจัดทำบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ซึ่งทำให้รายงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ บุคลากรทุกฝ่ายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ช่วยตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมส่งคืนให้ผู้วิจัย มา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
	สมมติฐานของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2	แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	8
	แนวคิด วิธีการปรับปรุงบริการของรัฐ	12
	ปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ	13
	แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานตรวจสอบภายใน	17
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	50
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
3	วิธีดำเนินการวิจัย	56
	ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง	56
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	57
	เครื่องมือวิจัย	57
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
	การวิเคราะห์ข้อมูล	59

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตอนที่ 1 ผลการศึกษา จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรเกี่ยวกับผู้รับตรวจ	61
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการ	62
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ รับตรวจต่อการให้บริการ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์	65
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	73
วิธีดำเนินการวิจัย	73
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	73
ทฤษฎีบทรวบรวมข้อมูล	73
การวิเคราะห์ข้อมูล	74
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	80



## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรเกี่ยวกับผู้รับตรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์	61
2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน	62
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน	63
4	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในจำแนกตามตัวแปร เพศ เป็นรายด้านและโดยรวม	65
5	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในจำแนกตามตัวแปร อายุ เป็นรายด้านและโดยรวม	66
6	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกตามตัวแปร ตำแหน่งเป็นรายด้านและโดยรวม	67
7	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (LSD) ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในโดยรวม จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง	68
8	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (LSD) ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
9	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (LSD) ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง	70
10	แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (LSD) ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในด้านกระบวนการขั้นตอนของการตรวจสอบ จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง	71
11	แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในจำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ เป็นรายด้านและโดยรวม	72

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินธุรกิจทุกชนิดนักบริหารจะต้องยอมรับความจริงประการหนึ่งว่า ทุกกระบวนการดำเนินงานย่อมมีโอกาสที่จะเกิดความเสียหายต่อความเสียหายอยู่ได้เสมอ อาจจะมีมากหรือน้อยก็สุดแท้แต่ลักษณะของธุรกิจและกลไกการบริหารงานภายในขององค์กรธุรกิจนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เป็นเรื่องของความเสียหายจำนวนเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ต้องถือเป็นเรื่องธรรมดาที่จะต้องเกิดขึ้นได้เสมอ การที่จะป้องกันมิให้เกิดการรั่วไหลหรือเสียหายเลยแทบจะกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้

แต่การสำรวจวิเคราะห์หาจุดปฏิบัติงานที่อาจก่อความเสียหายขนาดใหญ่ หรือที่มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้ง่ายและเกิดขึ้นได้บ่อย จึงเป็นเรื่องที่สำคัญต่อนักบริหารเป็นอย่างมาก และนับว่าเป็นเรื่องจำเป็นยิ่งที่นักบริหารจะต้องคิดหาวิธีป้องกันหรือลดความเสียหายต่าง ๆ เหล่านี้

เป้าหมายสูงสุดของการประกอบการขององค์กรธุรกิจที่มุ่งแสวงหากำไรก็คือ การทำกำไรสูงสุด หรือเป้าหมายขององค์กรที่ไม่มุ่งหาผลกำไรจากการประกอบการก็คือ การให้บริการหรือการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตามที่มุ่งหากำไรหรือไม่แสวงหากำไรผู้บริหารขององค์กรก็ต้องเผชิญกับโอกาสที่จะเกิดความเสียหายได้หลายรูปแบบที่สืบเนื่องมาจากการดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ เช่น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเงิน, การผลิต, การตลาด ฯลฯ ที่จะทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้

ฉะนั้น องค์กรที่มีการจัดการภายในดี จึงพยายามที่จะคิดค้นหาวิธีการควบคุมความเสี่ยงต่าง ๆ ให้ได้ โดยหาทางลดโอกาสที่จะเกิดความเสียหายให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ซึ่งวิธีการควบคุมการดำเนินกิจกรรมทั้งหมดขององค์กรต่าง ๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือลดความเสี่ยงนั้น ในยุคปัจจุบันมักนิยมมุ่งเน้นหนักไปในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย ระเบียบปฏิบัติงาน และวิธีการควบคุมบังคับให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่กำหนด การควบคุมดังกล่าวนี้มีชื่อเรียกกันว่า “ระบบการควบคุมภายใน” (วัลยา กลิ่นหวล ปี 2543)

สภาวะเช่นนี้ทำให้จำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อทำหน้าที่สอบทานติดตามการปฏิบัติงานให้กับฝ่ายบริหาร โดยงานตรวจสอบภายในเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยถือว่าเป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญของผู้บริหารในการช่วยสอบทานความ

ถูกต้องของการดำเนินงาน ซึ่งในระยะหลังประเทศไทยมีความตื่นตัวกันมากเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี งานตรวจสอบภายในจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยสร้างความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทั่วไป

สำหรับการพัฒนางานตรวจสอบภาคราชการ จากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2519 กำหนดให้ส่วนราชการมีตำแหน่ง อัตรากำลัง เพื่อทำหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ โดยมีสายบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการ และได้มอบหมายให้กระทรวงการคลังทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการแก่ผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งกระทรวงการคลังได้ออกระเบียบว่าด้วยการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. 2551 แทนฉบับเดิม พ.ศ. 2542 และกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ รวมทั้งคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินได้ออกระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2546 เพื่อให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดให้มีการตรวจสอบภายใน ที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินของประเทศชาติโดยรวม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้มีประกาศจัดตั้งสำนักงานตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ขึ้นตรงกับอธิการบดี โดยมีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกหน่วยงานและมีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลเอกสาร ทรัพย์สิน มีขอบเขตของการตรวจสอบ ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน การบัญชี การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ รวมทั้ง การตรวจสอบการดำเนินงาน รวมทั้งการสอบทานและประเมินผลกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ซึ่งการตรวจสอบภายในได้มีการปรับการปฏิบัติงานตรวจสอบใหม่ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติที่บุคคลภายนอกมักมองในด้านลบว่า เป็นการจับผิดมาเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มและปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน นอกจากผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อผู้บริหารและต่อผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ รวมทั้งได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากผู้รับตรวจ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตรวจสอบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น

จากภารกิจของผู้ตรวจสอบภายในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผู้รับตรวจว่า มีความคิด ความต้องการ หรือทัศนคติต่อการตรวจสอบอย่างไร ยังมองภาพลักษณ์ของผู้ตรวจสอบว่า เป็นการมาจับผิดตามแนวคิดเดิม ๆ หรือไม่ และผู้ตรวจสอบควรปรับเปลี่ยน การตรวจสอบอย่างไรให้เป็นที่ต้องการของผู้รับตรวจ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและ ปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเป็นไปตามมาตรฐาน การตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

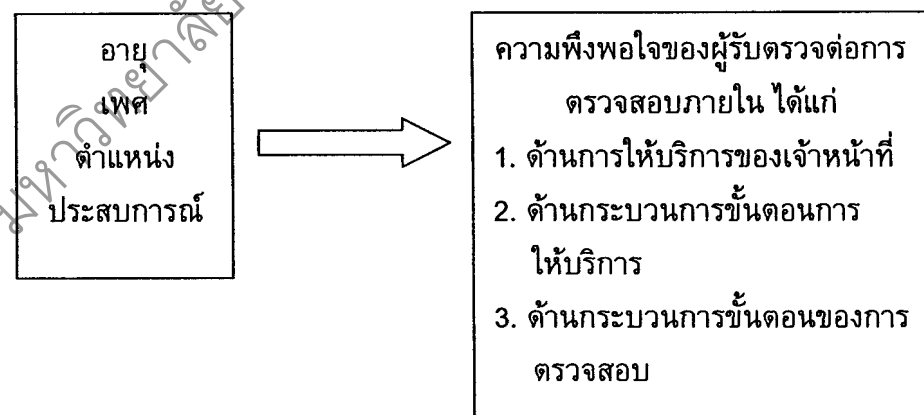
## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับตรวจในด้านต่าง ๆ จำแนก ตาม เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบ ภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับตรวจในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งมีตัวแปรต้น คือ อายุ เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ และตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



## 4. สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
2. ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
3. ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน
4. <ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

## 5. ขอบเขตของการวิจัย

### 5.1 ขอบเขตของเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับตรวจใหม่วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### 5.2 ขอบเขตของประชากร

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การตรวจสอบภายใน

### 5.3 ขอบเขตของตัวแปร

#### 1. ตัวแปรต้น ได้แก่

เพศ แบ่งเป็น ชาย, หญิง

อายุ แบ่งเป็น ช่วง 20 – 30 ปี, 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี, 51 ปีขึ้นไป

ตำแหน่ง แบ่งเป็น ระดับปฏิบัติงาน, ระดับฝ่าย, เลขานุการคณะ, ระดับบริหาร

ประสบการณ์ แบ่งเป็น 1 – 10 ปี, 11 – 20 ปี, 20 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## 6. นิยามศัพท์

การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ส่วนราชการบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยการประเมิน ปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบภายใน

ผู้รับตรวจ หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับการตรวจสอบความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์ และความพอใจของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 สำนักงานตรวจสอบภายในทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน

7.2 ผู้บริหารสำนักงานตรวจสอบภายในและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
  - 2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 2.1.3 ความพึงพอใจในการบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
  - 2.2.1 ความหมายของการให้บริการ
  - 2.2.2 ลักษณะของงานบริการ
  - 2.2.3 การให้บริการประชาชน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลทั่วไป นิยมศึกษาในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์ศึกษาในมิติของความพึงพอใจในการรับบริการเท่านั้น และทำการศึกษาในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมีนักวิจัยและนักวิชาการศึกษากันเป็นอย่างมากจึงมีการให้คำจำกัดความไว้หลากหลายลักษณะ ดังนี้

พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน.2537) ได้ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” คือ สมใจ ชอบใจ ส่วน “ความพึงพอใจ” หรือ “ความพอใจ” ซึ่ง

ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า ระดับความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประมาณคำว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

วรูม (Vroom 1954) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากบุคคลที่เข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น สำหรับทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะเกิดได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุเป้าหมายแต่ความพึงพอใจของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมที่ได้รับของแต่ละคน

## 2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

นักวิชาการจำนวนมากได้ศึกษาความพึงพอใจและสรุปเป็นทฤษฎีไว้ซึ่งในที่นี้ขอนำเสนอ ดังนี้

### 1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H Maslow) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ และความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่าง ๆ กัน โดยมาสโลว์ (Maslow) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

1. คนมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็เกิดความต้องการอื่นต่อไปเรื่อย ๆ ไม่จบสิ้น
2. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้วจะเกิดความต้องการในขั้นสูงไปเรื่อย ๆ

จากสมมติฐานดังกล่าว มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้นตามลำดับดังนี้



**ขั้นที่ 1 ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกาย (Basic Needs of Physiological Needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ทำให้มนุษย์ต้องฝ่าสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองความต้องการซึ่งก็คือ ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางเพศ ด้วยเหตุนี้องค์การทุกแห่งจึงต้องสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าตอบแทนเป็นค่าจ้าง เงินเดือน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะได้นำเงินไปใช้จ่ายเพื่อสนองตอบความจำเป็นขั้นพื้นฐานของชีวิตเพื่อการดำรงชีวิตของแต่ละคน

**ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย (Security and Safety Needs)** เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไป คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ การได้รับความยุติธรรม การได้รับการรักษาพยาบาล และได้รับบำเหน็จ บำนาญเป็นการตอบแทนเมื่อออกจากงาน นอกจากนี้ต้องมีรายได้พอสมควรมีหลักประกันต่าง ๆ อย่างพอเพียง ตลอดจนครอบครัว เป็นสุขปลอดภัย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกกว้างงานที่ทำอยู่มั่นคง และปลอดภัย ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น

**ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการเป็นเจ้าของ (Social of Love and Belonging Needs)** เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองประการแรกดังกล่าวแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นอีก คือ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ความต้องการทางด้านสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความ สำคัญของตน องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้างให้สามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนในการปรับปรุงข้อบกพร่องขององค์การ ทำให้เกิดความภูมิใจรู้สึกคล้ายกับว่าองค์การนั้นเป็นของตนเอง

**ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs)** มนุษย์ต้องการให้สังคมยกย่องยอมรับนับถือทั้งจากบุคคลทั่วไป และการยอมรับนับถือตนเอง รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความสำคัญในตัวเอง ต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น และการมีตำแหน่งสูงในองค์การทำให้เกิดความภาคภูมิใจ

**ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (Self – Actualization Needs)** หรือความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้ เป็นความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิตนั่นคือ มนุษย์อยากจะมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความใฝ่ฝันของตนเอง ต้องการแสวงหา ความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการขั้นนี้ มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิตมีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นจากที่กล่าวมาข้างต้น

### 2.1.3 ความพึงพอใจในการบริการ

มณฑลตรี อมรประสิทธิ์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความสุขและสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ โดยความพึงพอใจในการบริการนี้จะทำให้มีการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและยาวนานขึ้นด้วย

ส่วน จอห์น ดี มิลเล็ท (John D.millet,1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยให้พิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1. จัดให้บริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service) เช่น จัดพนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ ที่พักรอรับบริการมีเพียงพอ
2. จัดบริการได้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า(Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ เช่น การให้บริการลูกค้าตามลำดับการมาก่อน – หลังพนักงานมีความอ่อนโยนต่อลูกค้าทุกระดับสาขาอาชีพ หรือไม่เลือกบริการลูกค้าเป็นพิเศษเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะคน
3. จัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
4. จัดบริการให้อย่างต่อเนื่องทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ หัวใจของธุรกิจปัจจุบันคือ ช่วงเวลา ความผิดพลาดจากการไม่ทันเวลาอาจเป็นผลเสียต่อธุรกิจช่วงชิงโอกาสในการลงทุนไปได้ ดังนั้นหากมีวิธีการใดที่รวดเร็วจะเป็นผลดีกับลูกค้า
5. การพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้น โดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการดำเนินงานของสำนักงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับผู้รับตรวจ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความหมาย เกี่ยวกับการให้บริการ จากนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

## 2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

ตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2537) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “การบริการ” ไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น

ส่วนสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533) กล่าวไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกและการให้สนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

กล่าวโดยสรุปการบริการ หมายถึง การให้การสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับตรวจเพื่อให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

## 2.2.2 ลักษณะของงานบริการ

งานบริการ เป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

งานบริการ เป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

งานบริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะสนองตลอดเวลาและเมื่อหน้าวัน เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

บริการ (SERVICE) ในความหมายของพัญชนะแต่ละตัวในภาษาอังกฤษ นั้นมีความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักในการปฏิบัติได้ ดังนี้

### S = Smiling & Sympathy

ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

### E = Early Response

ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

**R = Respectful**

แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

**V = Voluntariness Manner**

การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

**I = Image Enhancing**

การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

**C = Courtesy**

ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

**E = Enthusiasm**

ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การให้บริการเป็นการให้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้ จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์ อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข 2538:)

ส่วนกองฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (2534) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ “การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและการรับบริการ โดยเงื่อนไขที่ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นพื้นฐาน ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบาย อภัยภัยไมตรี” และผู้ให้บริการหมายถึง ผู้ที่ทำ หน้าที่ให้และต้องเป็นการให้ที่ผู้รับเกิด “ความประทับใจ” ซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลป์ที่ชักจูงให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพอใจและกลับมาใช้บริการของเราอีก

### 2.2.3 การให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนถือว่าเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานในด้านอื่น ๆ ติดตามมานั่นเอง แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนมีดังนี้

1. กระบวนการบริการ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริการไว้ดังต่อไปนี้

1.1 เงื่อนไขการขอรับบริการ คือ คุณสมบัติหรือสิ่งที่ประชาชนต้องดำเนินการเพื่อให้ได้รับบริการ หากเงื่อนไขการรับบริการเป็นเรื่องที่ยุงยาก เช่น ต้องมีคุณสมบัติอย่างนั้นมากมาย ต้องผ่านการสัมภาษณ์ ต้องมีใบรับรองนั้นนี้ ก็จะทำให้ผู้รับบริการท้อใจแต่เริ่มต้น เงื่อนไขบริการควรมีเท่าที่จำเป็นตามลักษณะของผู้รับบริการส่วนใหญ่ หรือตรงกับความต้องการของการจัดบริการนั้น ๆ ไม่ควรมีเงื่อนไขอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการบริการสตรีสูงอายุทุกคนก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดว่าต้องผ่านการตรวจสุขภาพ หรือต้องมีใบรับรองวุฒิการศึกษา เป็นต้น

1.2 แบบฟอร์ม โดยทั่วไปหน่วยบริการมักกำหนดให้ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลประกอบการขอรับบริการ แบบฟอร์มที่ประชาชนต้องกรอกควรมีลักษณะเรียบง่ายให้ลงข้อความเฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เช่น หากต้องการให้บริการเรื่องของบัตรห้องสมุด ก็ไม่ต้องให้ระบุว่ามีภูมิลำเนาอะไร เป็นต้น

1.3 ขั้นตอนการบริการ หมายถึง กระบวนการในการรับบริการว่าต้องผ่านโต๊ะกี่โต๊ะ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วย ต้องเดินกี่รอบ ขั้นตอนบริการที่เหมาะสมคือให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียว (บริการจุดเดียว) หรือผ่านเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

1.4 ระยะเวลา ผู้บริการที่ดีต้องคำนึงถึงหัวใจของประชาชนผู้มาติดต่อว่ามีคนที่ยังว่างงานไม่มีอะไรทำ คนส่วนใหญ่ที่ติดต่อ (ยกเว้นกรณีติดต่อของงานทำ) ต่างมีภาระที่ต้องทำงาน นอกเหนือจากการติดต่อในขณะที่เจ้าหน้าที่เองใช้เวลาใน “ทำงาน” ดังนั้นในเมื่อการขอรับบริการไม่ใช่หน้าที่หลักสำคัญของประชาชน จึงต้องพยายามให้ผู้ขอรับบริการเสียเวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้สามารถรับบริการได้เบ็ดเสร็จจบสิ้นในการติดต่อคราวเดียวกัน ในหลายประเทศ ได้มีความพยายามประสานระหว่างหลายหน่วยงาน เพื่อให้บริการกับผู้มาติดต่อที่หน่วยงานเดียว แทนที่จะให้ติดต่อหลายหน่วยงาน

1.5 การดำเนินการร้องเรียน หากประชาชนไม่ได้รับบริการที่ต้องการ หรือหน่วยงานไม่สามารถให้บริการตามที่ขอได้ ก็ควรมีทางเลือกให้กับผู้มาติดต่อนั้น เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยอธิบาย ส่งเรื่องไปให้หน่วยอื่นช่วยดูแล เป็นต้น ผู้ขอรับบริการย่อมไม่เกิดความประทับใจที่ได้อย่างแน่นอน หากเจ้าหน้าที่ยืนยันกระต่ายขาเดียวว่าทำให้ไม่ได้ และไม่ได้ช่วยแนะนำหรือแสดงความคิดเห็น แต่อย่างไรก็ตามหลักการของการบริการที่ดีคือเจ้าหน้าที่จะตอบว่าไม่ได้ ต่อเมื่อได้พิจารณาและได้ใช้ความพยายามจนสุดสิ้นทุกหนทางแล้ว รวมทั้งได้อธิบายแก่ผู้ขอรับบริการด้วยความเห็นใจแล้ว

## 2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่

พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการ มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้าง ความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยี

บริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจ ที่ดี (หรืออาจเกลียดชัง ประทับใจ ถ้าได้บริการไม่ดี) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีดังต่อไปนี้

2.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ รูปร่างหน้าตา สีหน้า และการแสดงออกนั้น เป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้เห็นปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

2.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อย ไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อยดูแล้วสะอาดตา

2.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกายควรแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ดูฉูดฉาด ผสมผสานไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาจนเกินไป นอกจากนี้ก็ไม่ควรใช้โลม่น้ำหอมเสียจนฟุ้ง

2.4 การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถาม รวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถามความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เสี่ยงไม่ได้ในการพบปะการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้

2.4.1 มีการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทาย

2.4.2 มีการซักถามความต้องการ

2.4.3 การอธิบาย

2.4.4 วิธีการพูดที่สุภาพ

### 3. แนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐ

จากการศึกษาพบว่าแนวคิดวิธีการปรับปรุงบริการของรัฐว่า ต้องมุ่งถึงการพัฒนากระบวนการบริการให้มีกระบวนการ และขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็นแรงกดดันทั้งหลายข้างต้นให้ลุล่วงไปได้มากที่สุดนั่นคือ

3.1 การจัดการบริการที่มีคุณภาพ นั่นคือ การต้องรู้จักนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการพัฒนาบริการ ดังเช่นการรู้จักวางแผนและจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารแบบใหม่ที่ใช้ง่าย และทำให้คมชัดทำให้คุณภาพของงานดีขึ้น หรือในแง่ของคนผู้ทำงานก็จะต้องมีการอบรมและพัฒนาความรู้ และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและการให้บริการทำได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตสินค้าและบริการทำได้ดีขึ้นด้วย เช่น การจัดการฝึกอบรมให้รู้จักใช้เครื่องมือสื่อสารและเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น หรือการสอนภาษาอังกฤษเพื่อรับรองลูกค้าต่างประเทศได้ดีขึ้น หรืออ่านเอกสารได้มากขึ้นพร้อมทั้งการช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ให้

ทำได้ดีขึ้นด้วยนอกจากนี้การอบรมให้รู้จักเทคนิคง่าย ๆ ตามวิธีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ โดยส่งเสริมให้ช่วยกันเองแบบไม่ทางการ ก็จะช่วยให้เกิดความคิดในการริเริ่มปรับปรุงในระดับของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้

3.2 การลดต้นทุน ซึ่งอาจทำได้หลายทางด้วยกัน เช่น การพิจารณาปรับปรุงการทำงาน โดยการนำเอาเครื่องจักรสมัยใหม่ที่มีราคาถูกทำงานได้ถูกต้องแม่นยำเข้ามาช่วยคนทำงานในขั้นตอนการให้ความรู้และการอบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตหรือการวิเคราะห์ การสูญเสีย และปรับปรุงหรือลดขั้นตอนไม่จำเป็น และที่ก่อให้เกิดการสิ้นเปลืองให้ลดน้อยลง ก็จะมีส่วนช่วยให้ต้นทุนลดลงได้เช่นกัน

3.3 การเพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับเอกชนที่จะสามารถส่งเสริมสิ่งที่เป็นคุณค่าให้กับลูกค้าหรือประชาชนที่มาขอรับบริการได้ ดังเช่นการให้มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้มาติดต่อ การให้บริการส่งเอกสารไปให้ที่บ้าน หรือการสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียวดังตัวอย่างเช่น ถ้าหากรัฐวิสาหกิจทั้งหลายที่ประชาชนแต่ละครัวเรือนจำเป็นต้องให้บริการแยกกันนั้น หากได้รวมกันเพื่อให้ลูกค้าสามารถชำระค่าสาธารณูปโภคร่วมกันในจุดเดียวคือ ด้วยคำขอเรียกเก็บเงินใบเดียวหรือจ่ายผ่านบัญชีเดียว หรือติดต่อขอข้อมูลทั้งหมดได้ในจุดหนึ่งจุดใดของรัฐวิสาหกิจใด ๆ แล้ว ก็จะทำให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์คุณค่าในแง่ความสะดวกสบายและประหยัดเวลาได้มาก เป็นต้น

3.4 การปรับปรุงการให้บริการให้ทำได้รวดเร็ว สิ่งสำคัญที่สุดของยุคโลกาภิวัตน์ คือ ความไวของสิ่งต่าง ๆ อันเกิดจากเทคโนโลยี ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ สามารถทำได้สะดวกง่าย ฉับไว และครบถ้วนถูกต้องมากขึ้น

#### 4. ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาพบว่า การบริการลูกค้า หรือผู้รับบริการ เป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่ประยุกต์มาจากหน่วยงานเอกชน องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เชื่อว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร หรือหน่วยงานการบริการลูกค้าเป็นกลยุทธ์ทางการจัดการที่เน้นในเรื่องการสนองตอบความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งอยู่บนพื้นฐานและแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากทิศทางที่กล่าวมาจะพบว่าองค์กรจำเป็นต้องเน้นในเรื่องความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการการตัดสินใจที่รวดเร็ว ยุทธวิธีที่ต้องใช้ คือ การให้อำนาจและการจัดการและมีส่วนร่วม นอกจากนั้นการบริการลูกค้าหรือผู้รับบริการยังจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เนื่องจากจะเป็นตัวที่ช่วยให้องค์กรสามารถได้มองเห็นถึงการปฏิบัติขององค์กร และสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวัดประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์กร ปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการขององค์กร มีดังนี้

4.1 องค์การจำเป็นที่จะต้องทราบถึงความต้องการในการรับบริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถึงแม้ว่าความต้องการของผู้รับบริการจะเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน และเป็นเรื่องเฉพาะตัว แต่เราก็สามารถระบุความต้องการทั่ว ๆ ไปของผู้รับบริการได้ดังนี้

4.1.1 ความต้องการข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารและการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของการบริการ ผู้รับบริการทุกคนมีความคาดหวังต่อองค์การ ความคาดหวังนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการกระทำและคำพูดของบุคคลผู้ให้บริการตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ให้บริการกล่าวกับผู้รับบริการว่า “จะส่งจดหมายกลับไปให้ภายในเวลา.....” นี้ก็เท่ากับเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้รับบริการ การตัดสินใจและการกระทำไม่ส่งข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็ไม่สามารถจะตัดสินใจหรือกระทำการใด ๆ ได้

4.1.2 ความต้องการในการตอบรับ หมายถึง ผู้ให้บริการจะตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างไร ตัวอย่างเช่น การตอบคำถามทั่ว ๆ ไป การตอบโทรศัพท์ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

4.1.3 ความต้องการการแก้ปัญหา เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาเกิดขึ้นเขาต้องการ รู้เพียงว่าเขาควรจะทำอย่างไรต่อไป ดังนั้นผู้ให้บริการควรที่จะสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.4 ความต้องการตรงต่อเวลาและความมั่นคงในการบริการ ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา และผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจว่าเมื่อเขามาขอรับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดหา หรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวัง

4.1.5 ความต้องการผู้ให้บริการที่มีความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการควรมีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ

4.1.6 ความต้องการการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เช่น การส่งจดหมาย การพิมพ์สัญญา หรือการส่งข่าวสาร เป็นต้น ผู้รับบริการต้องการบริการที่ถูกต้อง มีความผิดพลาดน้อยที่สุด ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความไว้วางใจ และความเชื่อของผู้รับบริการ

4.1.7 ความต้องการการบริการที่สุภาพและเป็นมิตร ผู้ให้บริการควรจะปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยดี

4.2 เงื่อนไขทางการบริการ การที่จะทำให้ความต้องการของลูกค้าในการรับบริการได้รับการตอบสนอง จำเป็นที่จะต้องมีการส่งมอบบริการ และเครื่องมือที่จะนำมาสนับสนุนกระบวนการ คือ เงื่อนไขทางการบริหาร (management requirements) สิ่งนี้จะเป็นหนทางที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่เดียวกันก็จะนำมาซึ่งผลประโยชน์ขององค์การ ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้รับบริการต้องการที่จะให้พนักงานในองค์การช่วยแก้ปัญหาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เครื่องมือที่จะตอบสนองความต้องการนี้ คือ การให้อำนาจแก่พนักงานและการจัดการแบบมีส่วนร่วม เพราะพนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น และการจัดการแบบมีส่วนร่วมยังช่วยให้



พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถของเขา ซึ่งทำให้เขาแก้ปัญหาให้แก่ผู้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การจัดการแบบมีส่วนร่วมและการให้อำนาจ เมื่อได้มีการนำมาปฏิบัติแล้ว จะมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและแรงจูงใจของพนักงานด้วยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

## 2.2.4 ทฤษฎีการให้บริการ

ทฤษฎีการให้บริการ ของ ไชทอล และ แบริร์ (Zeithal, And Barry) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนองได้ (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
  - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
  - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
  - 3.3 ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายเกินไป
  - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

## 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความเชื่อถือ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535:14-15)

ส่วน บี .เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง เพ็นชานาสกี และ โทมัส (Penchanasky and Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวบเบอร์ (Weber 1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กล่าวโดยสรุปแล้ว การให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหมายถึง การให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คือ กระบวนการของการปฏิบัติที่จะสามารถสนองตอบความต้องการผู้อื่นให้ชอบ ให้อภัยโดยอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนของการตรวจสอบ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ ได้แก่ การแต่งกายที่เหมาะสม สะอาดเรียบร้อย มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ และการอธิบายด้วยความเต็มใจถูกต้องชัดเจน ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ การให้บริการที่ทำอย่างสมัคใจเต็มใจทำ ให้บริการด้วยความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมรรยาทดี มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง การจัดบริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ การนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ มีบริการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็นแก่ผู้มาติดต่อ การสามารถรับบริการหลาย ๆ อย่างในจุดเดียว มีพนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ จัดบริการได้อย่างยุติธรรมเป็นไปอย่างเสมอภาค และจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก ได้แก่ การเข้าตรวจสอบตามเวลา การรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับตรวจ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการทันเวลา และการให้บริการที่เป็นประโยชน์และช่วยแก้ปัญหา

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

### พระนคร

#### วิวัฒนาการการตรวจสอบภายใน

ในต่างประเทศการตรวจสอบภายในมีมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานแล้ว แต่เริ่มทวีความสำคัญมากขึ้นในช่วงระยะเวลาหลัง อาทิจน ในประเทศสหรัฐอเมริกาบทบาทของผู้ตรวจสอบภายในเริ่มชัดเจนขึ้นประมาณ 30 – 40 ปีที่ผ่านมา แต่สำหรับประเทศไทยการตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมภายใน รวมถึงการตรวจสอบภายในเพิ่งเริ่มมีมา หลังการเกิดวิกฤตการณ์เศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 โดยสามารถพิจารณาถึงปัจจัยผลักดันที่ทำให้การควบคุมภายในรวมทั้งการตรวจสอบภายในได้รับการยอมรับและมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นหลายประการ อาทิเช่น

- เหตุการณ์ความล้มเหลวของธุรกิจและวิกฤตเศรษฐกิจ
- กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่ออกโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลต่าง ๆ
- กระบวนการดำเนินธุรกิจที่ซับซ้อนรวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนไป

เมื่อพิจารณาจากปัจจัยผลักดันประการแรกจะเห็นได้ว่าเหตุการณ์ที่แสดงถึงความเสียหายของธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบริษัท เอนรอน หรือธนาคารแบริง ต่างสะท้อนถึงความล้มเหลวของระบบควบคุมภายในขององค์กรเหล่านั้น รวมทั้งการไม่มีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน จึงเป็นบทเรียนให้องค์กรธุรกิจอื่นต้องหาทางป้องกันตนเองจากการล้มเหลวที่จะก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กร ประการต่อมา ได้แก่ แรงผลักดันจากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ตัวอย่างเช่น การออกกฎหมาย FCPA (Foreign Corrupt Practices Act) ของประเทศสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2520 เกี่ยวกับการป้องกันไม่ให้เกิดการจ่ายสินบนให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในประเทศอื่นเพื่อสิทธิพิเศษ โดยผู้บริหารขององค์กรต้องทำรายงานให้กับหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎหมาย FCPA ไม่ให้บังคับให้ต้องใช้กระบวนการตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติให้

สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ แต่การใช้การตรวจสอบภายในที่เหมาะสมจะทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมาย FCPA ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กฎระเบียบอื่น ๆ ที่ผลักดันให้กระบวนการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในได้รับความสำคัญเพิ่มสูงขึ้นมาจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ตลาดหลักทรัพย์ คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ โดยยกตัวอย่างในประเทศสหรัฐอเมริกา จะ ได้แก่ NYSE (The New York Stock Exchange) และ AICPA (The American Institute of Certified Public) สำหรับประเทศไทย จะ ได้แก่ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ต.ล.ท.) และ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ด.) สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (ปัจจุบัน ได้เปลี่ยนเป็นสภาวิชาชีพบัญชี) รวมทั้ง หน่วยงานกำกับดูแลของภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ อาทิเช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (ส.ต.ง.) ซึ่งกำกับดูแลหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ และสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นหน่วยงานของกระทรวงการคลัง

กฎหมายระเบียบข้อปฏิบัติรวมถึงเหตุการณ์ที่สำคัญซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการตระหนักถึงความสำคัญของการตรวจสอบภายใน และการควบคุมภายในของประเทศสหรัฐอเมริกาสามารถสรุปพอสังเขปได้ดังนี้

ปี	เหตุการณ์
พ.ศ. 2522	ผู้ประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายในได้รวมตัวกันก่อตั้งสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (สตท.)
พ.ศ. 2540	วิกฤตเศรษฐกิจ ส่งผลให้ธุรกิจต้องประสบปัญหาที่มีความต้องการการบริหารจัดการที่ดี
พ.ศ. 2542	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนดให้บริษัทจดทะเบียนต้องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบให้เสร็จสิ้น ซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่เป็นอิสระจำนวน 3 คน
พ.ศ. 2544	คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544
พ.ศ. 2545	ปีแรกที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผนวกรวมการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน
พ.ศ. 2545	ธนาคารแห่งประเทศไทย ปรับปรุงและเผยแพร่แนวทางปฏิบัติเรื่องโครงสร้างคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์
พ.ศ. 2546	รัฐบาลจัดตั้ง "คณะกรรมการธรรมาภิบาลแห่งชาติ" ประกอบด้วย นายกรัฐมนตรีและคณะกรรมการจากทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

ในต่างประเทศ พัฒนาการของแนวปฏิบัติรวมทั้งหลักการต่าง ๆ จะมาจาก คณะกรรมการที่ประกอบไปด้วยตัวแทนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาร่วมกันกำหนด แนวปฏิบัติ รวมทั้งหลักการสำคัญ เช่น COSO Report 1992 และเมื่อหน่วยงานที่กำกับ องค์กรอื่น ๆ อาทิเช่น ตลาดหลักทรัพย์พิจารณาเห็นสมควรและเหมาะสมจึงประกาศให้ใช้แนว ปฏิบัตินั้น ๆ กับองค์กรที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลแต่สำหรับประเทศไทยนั้น เนื่องจากการ ควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในเริ่มมีบทบาทสำคัญมาในระยะเวลาไม่นาน ดังนั้น หน่วยงานกำกับต่าง ๆ ส่วนใหญ่จึงยึดแนวปฏิบัติและหลักการที่เป็นมาตรฐานของสากลเป็นหลัก

สำหรับการพัฒนางานตรวจสอบภาครัฐการ ได้เริ่มจากมติคณะรัฐมนตรีลงวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2519 กำหนดให้ทุกส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปมีผู้ตรวจสอบภายใน แต่จาก รายงานการวิจัยเพื่อประเมินระบบการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ของสำนักงานตรวจ เงินแผ่นดินในปี พ.ศ. 2531 สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ยังไม่ มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเท่าที่ควร แต่จากรายงานทำให้คณะรัฐมนตรีมีมติลงวันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2532 เห็นชอบหลักการในการแก้ไขปัญหาตามรายงานดังกล่าว

โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลในปัจจุบัน เริ่มให้ความสำคัญกับระบบการตรวจสอบของ ประเทศ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส (transparency) การตรวจสอบได้ (auditability) และเพื่อ ส่งเสริมการถ่วงดุลแห่งอำนาจระหว่างรัฐบาล รัฐสภา และประชาชน

### หลักการทั่วไปเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของฝ่ายบริหาร ในการ ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน และระบบการควบคุมภายในขององค์กร ทั้งนี้ ปัจจัย สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้งานตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จ คือผู้บริหารสามารถนำ ผลผลิตของงานตรวจสอบภายในไปใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิด มูลค่าเพิ่มและความสำเร็จแก่องค์กร ฉะนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังกล่าว ผู้รับผิดชอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในอันได้แก่ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน จึงควรมีความเข้าใจถึงภาพรวมเกี่ยวกับการตรวจสอบ ภายใน มีความรู้ในหลักการ และวิธีการตรวจสอบ รวมทั้งต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานการตรวจสอบที่ยอมรับโดยทั่วไป ทั้งจากหลักการสากลและตามที่กำหนดโดย หน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องของทางราชการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวสามารถเลือกใช้ เทคนิคแนวทางการตรวจสอบที่เหมาะสมกับภารกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร

### ความหมายของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้หลักประกันอย่างเที่ยงธรรมและการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ (ที่มา : The Institute of Internal Auditions : ILA)

### ความสำคัญและประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน เป็นการให้บริการข้อมูลแก่ฝ่ายบริหาร และเป็นหลักประกันขององค์กรในด้านการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมทั้งในด้านการเงินและการบริหารงาน เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรโดยการเสนอรายงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าขององค์กร รวมทั้งการเป็นผู้ให้คำปรึกษากับฝ่ายบริหารในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิผล และดูแลให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ซึ่งการตรวจสอบภายในมีส่วนผลักดันความสำเร็จดังกล่าว ดังนี้

1. ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Transparency) ป้องกันการประพฤติมิชอบหรือการทุจริต และเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์
2. ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accountability and Responsibility) ทำให้องค์กรได้ข้อมูลหรือรายงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และเป็นพื้นฐานของหลักความโปร่งใส (Transparency) และความสามารถตรวจสอบได้ (Auditability)
3. ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance) ขององค์กร เนื่องจากการตรวจสอบภายในเป็นการประเมินวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทุกด้านในการปฏิบัติงาน จึงเป็นข้อมูลที่สำคัญที่ช่วยปรับปรุงระบบงานให้สะดวกรัดกุม ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนและเหมาะสมกับสถานการณ์ตลอดเวลา ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่าย เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการประสานและลดปัญหาความไม่เข้าใจในนโยบาย
4. เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ (Check and Balance) ส่งเสริมให้เกิดการจัดสรรการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5. ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signals) ของการประพัตติมิชอบหรือการทุจริตในองค์กร ลดโอกาสความร้ายแรงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งเพื่อเพิ่มโอกาสของความสำเร็จของงาน

### วัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือ การปฏิบัติงานโดยอิสระปราศจากการแทรกแซงในการทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร ด้วยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมิน ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานตรวจสอบภายในจะอยู่ในรูปของรายงานผลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการสนับสนุนให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย

1. การสอบทานความเชื่อถือได้และความสมบูรณ์ของสารสนเทศ ด้านการบัญชี การเงิน และการดำเนินงาน
2. การสอบทานให้เกิดความมั่นใจว่าระบบที่ใช้เป็นไปตามนโยบาย แผน และวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้ และควรแสดงผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
3. การสอบทานวิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สินว่าเหมาะสม และสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้
4. การประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
5. การสอบทานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ระดับต่าง ๆ ว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้
6. การสอบทานและประเมินผลความเหมาะสมและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร

### ประเภทของการตรวจสอบภายใน

ลักษณะการดำเนินงานของแต่ละองค์กรที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน ทำให้จำเป็นต้องใช้วิธีปฏิบัติการตรวจสอบให้เหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่างานตรวจสอบภายในครอบคลุมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการบริหารงาน ระบบการควบคุมภายในความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลทางบัญชีและการเงิน การควบคุมดูแลและการใช้ทรัพยากร การปฏิบัติตามระเบียบคำสั่ง การประเมินประสิทธิผล ประสิทธิภาพและ

ความประหยัดในการจัดการและการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กร จากนั้นจึงรวบรวมข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำรายงานเสนอแนะฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการตรวจสอบแต่ละระบบงาน หรือแต่ละกิจกรรมจะมีส่วนสำคัญในการกำหนดวิธีการตรวจสอบ และสามารถแยกประเภทของการตรวจสอบภายในที่ใช้กันโดยทั่วไปเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing)
2. การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Auditing)
3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing)
4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing)
5. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing)
6. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing)

1. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่าง ๆ ทางการเงิน การบัญชีและรายงานทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สิน และประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่าง ๆ ว่ามีเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกในบัญชี รายงาน ทะเบียน และเอกสารต่าง ๆ ถูกต้อง และสามารถสอบทานได้หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหล สูญหายของทรัพย์สินต่าง ๆ ได้

2. การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนงาน งาน และโครงการขององค์กร ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย หรือหลักการที่กำหนด การตรวจสอบเน้นถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่า โดยต้องมีผลผลิตและผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ซึ่งวัดจากตัวชี้วัดที่เหมาะสม ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความเพียงพอ ความมีประสิทธิภาพของกิจกรรมการบริหาร ความเสี่ยงและการควบคุมภายในขององค์กรประกอบด้วย

2.1 ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ มีการจัดระบบงานให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุน อันมีผลทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2.2 ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ มีการจัดระบบงาน และวิธีปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร



2.3 ความคุ้มค่า (Economy) คือ มีการใช้จ่ายเงินอย่างรอบคอบ ระมัดระวัง ไม่สุรุ่ยสุร่าย ฟุ่มเฟือย ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถประหยัดต้นทุน หรือลดการใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้โดยยังได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing) เป็นการตรวจสอบการบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ว่ามีระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางแผน การควบคุม การประเมินผลเกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การพัสดุ และทรัพย์สิน รวมทั้งการบริหารงานด้านต่าง ๆ ว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร รวมทั้งเป็นไปตามหลักการบริหารงานและหลักการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) ในเรื่องความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความเป็นธรรม และความโปร่งใส

4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กรว่าเป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติ คณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องที่กำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร

การตรวจสอบประเภทนี้ อาจจะทำการตรวจสอบโดยเฉพาะหรือถือเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบทางการเงิน หรือการตรวจสอบการดำเนินงานก็ได้

5. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ รวมทั้งระบบการเข้าถึงข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล การตรวจสอบประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานตรวจสอบภายในเกือบทุกงานที่นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เป็นการตรวจสอบทางการเงิน การตรวจสอบการดำเนินงาน หรือการตรวจสอบการบริหารผู้ตรวจสอบภายในจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในระบบงานสารสนเทศนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบประเภทนี้อาจจ้างผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์โดยตรงมาดำเนินการตรวจสอบ เนื่องจากเป็นงานเทคนิคเฉพาะ ผู้ตรวจสอบภายในอาจมีความรู้ ความชำนาญไม่เพียงพอ และต้องใช้เวลาานพอสมควรที่จะเรียนรู้ ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่งานขององค์กรได้ วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ ก็เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

6. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) หมายถึง การตรวจสอบในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร หรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต ผิดกฎหมาย หรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่า จะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิ

ชอบเกิดขึ้น ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุ ข้อเท็จจริง ผลเสียหายหรือผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน

### ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

งานตรวจสอบภายในเป็นลักษณะงานสนับสนุน ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าทำงานตรวจสอบจึงไม่ควรมียอำนาจสั่งการหรือมีอำนาจบริหารงานในสายงานที่ตรวจสอบ และต้องมีความเป็นอิสระในกิจกรรมที่ตนตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างอิสระทั้งในการปฏิบัติงานและทัศนคติของผู้ตรวจสอบ ความเป็นอิสระมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่

1. สถานภาพในองค์กรของผู้ตรวจสอบภายใน และความสนับสนุนที่ผู้ตรวจสอบภายในได้รับจากฝ่ายบริหาร นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ส่งผลกระทบต่อระดับคุณภาพ และคุณค่าของบริการที่ผู้ตรวจสอบภายในจะให้แก่ฝ่ายบริหาร ผู้ตรวจสอบภายในควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุด เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ในขอบเขตที่กว้าง และเพื่อให้ข้อตรวจพบข้อเสนอนั้นต่าง ๆ จะได้รับการพิจารณาสั่งการให้บังเกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ

การกำหนดสายการบังคับบัญชาให้ขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุด จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมีอิสระในการตรวจสอบ และทำให้สามารถเข้าถึงเอกสาร หลักฐาน และทรัพยากรต่าง ๆ รวมทั้งบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ต้องได้รับการตรวจสอบ

2. ผู้ตรวจสอบภายในไม่ควรเข้าไปมีส่วนได้เสีย หรือส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์กรในกิจกรรมที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องตรวจสอบหรือประเมินผล ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระทั้งในการปฏิบัติงานและการเสนอความเห็นในการตรวจสอบ ดังนั้น จึงสมควรเป็นกรรมการในคณะกรรมการใด ๆ ขององค์กร หรือหน่วยงานในสังกัดอันมีผลกระทบต่อความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและการเสนอความเห็น

### มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในนับเป็นวิชาชีพสาขาหนึ่งที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยมีมาตรฐานสากลที่กำหนดโดยสถาบันวิชาชีพ เรียกว่า สถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors ; ITA) ทำหน้าที่กำกับดูแลการตรวจสอบภายในระหว่างประเทศ สำนักงานใหญ่ตั้งที่รัฐฟลอริดา ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีสมาชิกรวม (Charter) จากประเทศต่าง ๆ รวมทั้งประเทศไทย ทั้งนี้ ในภาคราชการไทย กระทรวงการคลัง โดยกรมบัญชีกลาง ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางด้านการตรวจสอบภายใน ได้กำหนดมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในภาคราชการถือปฏิบัติ

มาตรฐานการตรวจสอบภายใน เป็นการกำหนดข้อปฏิบัติหลัก ๆ ของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ประกอบด้วยมาตรฐานด้านคุณสมบัติและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเนื้อหาโดยสรุป ดังนี้

1. มาตรฐานด้านคุณสมบัติ ประกอบด้วย

1) การกำหนดถึงวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของงานตรวจ  
ทั้งนี้หน่วยตรวจสอบภายในควรกำหนดวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่ และความ  
รับผิดชอบของงานตรวจสอบภายในอย่างเป็นทางการไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน เพื่อ  
ใช้เป็นกรอบอ้างอิงและเป็นแนวทางปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยตรวจสอบภายใน

2) การกำหนดถึงความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม

การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในควรมีความเป็นอิสระและผู้ตรวจสอบภายใน  
ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์ สุจริตและมีจริยธรรม

3) การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้วยความเชี่ยวชาญและความระมัดระวัง  
รอบคอบ ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบ  
เยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

4) การสร้างหลักประกันคุณภาพและการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในควรปรับปรุงและรักษาระดับคุณภาพของงาน  
ตรวจสอบภายใน โดยมีการปรับปรุงงานตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมทุก ๆ ด้านและติดตาม  
ดูแลประสิทธิภาพของงานอย่างต่อเนื่อง

2. มาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยกล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) การบริหารงานตรวจสอบภายใน

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน ควรบริหารงานตรวจสอบภายในให้เกิด  
สัมฤทธิ์ผลมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานตรวจสอบภายในสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับองค์กร

2) ลักษณะของงานตรวจสอบภายใน

งานตรวจสอบภายใน คือ การประเมินเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการ  
ปฏิบัติงานขององค์กรให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ และปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารความ  
เสี่ยง โดยการควบคุมและการกำกับดูแล

3) การวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดทำแผนการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย  
ทั้งในด้านการให้หลักประกันและการให้คำปรึกษา โดยการคำนึงถึง

- วัตถุประสงค์ของงานและวิธีการดำเนินงานตรวจสอบภายใน อันจะทำให้  
การปฏิบัติงานบรรลุผล

- ความเสี่ยงที่สำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จ และความเสี่ยงที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้
- ความเพียงพอและควมมีประสิทธิภาพของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุม เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสในการปรับปรุงกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในให้ดีขึ้น

#### 4) การปฏิบัติงานตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบภายในควรรวบรวม วิเคราะห์ ประเมิน และบันทึกข้อมูลให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างใกล้ชิด เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานจะสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการช่วยพัฒนาเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในด้วย

#### 5) การรายงานผลการปฏิบัติงาน

ผู้ตรวจสอบภายในควรรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างทันกาล โดยรายงานดังกล่าวประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต การสรุปผลการตรวจสอบ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม รัดกุม สร้างสรรค์และรวดเร็ว รวมทั้งควรเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมได้รับทราบ

#### 6) การติดตามผล

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรกำหนดระบบการติดตามผลว่าได้มีการนำข้อเสนอแนะในรายงานผลการปฏิบัติงานไปสู่การปฏิบัติ

#### 7) การยอมรับสภาพความเสี่ยง

หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ควรนำเรื่องความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรซึ่งยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือกับผู้บริหาร

#### จริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

เพื่อให้การยกฐานะและศักดิ์ศรีของวิชาชีพตรวจสอบภายใน ให้ได้รับการยกย่องและยอมรับจากบุคคลทั่วไป รวมทั้งให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบภายในควรยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ควรมีจุดยืนที่มั่นคง ในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียร และความรับผิดชอบ

2. การรักษาความลับ ในเรื่องของการเคารพต่อสิทธิแห่งข้อมูลที่ได้รับทราบ
3. ความเที่ยงธรรม ในเรื่องของการไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ในอันที่จะทำให้มีผลกระทบต่อความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน
4. ความสามารถในหน้าที่ ในเรื่องของความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในงานที่ทำ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

### คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

นอกเหนือจากคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ผู้ตรวจสอบภายในที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพและความรู้ในสาขาวิชาอื่นซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และต้องมีคุณสมบัติส่วนตัวที่จำเป็นและเหมาะสม ดังนี้

1. มีความเชี่ยวชาญในหลักวิชาพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เช่น การบัญชี เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. มีความรู้ ความชำนาญ ในการปรับใช้มาตรฐานการตรวจสอบภายใน และเทคนิคการตรวจสอบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการตรวจสอบภายใน
3. มีความรอบรู้เข้าใจในหลักการบริหาร เทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ การวางแผนงาน การจัดทำและการบริหารงบประมาณ
4. มีความสามารถในการสื่อสาร การทำความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ การวิเคราะห์ การประเมินผล การเขียนรายงาน
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี วางตัวเป็นกลาง รู้จักกาลเทศะ ยึดมั่นในอุดมการณ์ หลักการที่ถูกต้อง กล้าแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่ได้วิเคราะห์ และประเมินจากการตรวจสอบ
7. มีความอดทน หนักแน่น รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น
8. มีปฏิภาณ ไหวพริบ มีความสามารถที่จะวินิจฉัยและตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เที่ยงธรรม
9. เป็นผู้วิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล ติดตามวิวัฒนาการที่ทันสมัย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมองปัญหาด้วยสายตาเยี่ยงผู้บริหาร

### กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit Process)

กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมั่นใจและได้ผลงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานตรวจสอบที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. การวางแผนตรวจสอบ
2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ
3. การจัดทำรายงานและติดตามผล

### 1. การวางแผนตรวจสอบ

การวางแผนเป็นการคิดล่วงหน้าก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริงว่าจะตรวจสอบเรื่องใด ด้วยวัตถุประสงค์อะไร ที่หน่วยรับตรวจใด ณ เวลาไหน และใช้เวลาตรวจสอบเท่าไร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่คือ บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสม การวางแผนที่ดี จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลา งบประมาณ และอัตราค่าจ้างที่กำหนด

การวางแผนตรวจสอบประกอบด้วยเนื้อหาสาระสำคัญ 3 เรื่อง ได้แก่

เรื่องที่ 1 ประเภทของการวางแผนตรวจสอบ

เรื่องที่ 2 ขั้นตอนของการวางแผนตรวจสอบ

เรื่องที่ 3 การเสนอแผนการตรวจสอบ

เรื่องที่ 1 ประเภทของการวางแผนตรวจสอบ

ตามกรอบการปฏิบัติงานตรวจสอบ แบ่งการวางแผนตรวจสอบ ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 การวางแผนการตรวจสอบ (Audit Plan)

1.2 การวางแผนการปฏิบัติงาน (Engagement Plan)

#### 1.1 การวางแผนการตรวจสอบ (Audit Plan)

แผนการตรวจสอบ หมายถึง แผนการปฏิบัติงานที่หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบ ภายในจัดทำขึ้น โดยทำไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่จะตรวจสอบ จำนวนหน่วยรับตรวจ ระยะเวลาในการตรวจสอบแต่ละเรื่อง ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ รวมทั้งงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการสอบทานความก้าวหน้าของงานตรวจสอบ เป็นระยะ เพื่อให้งานตรวจสอบดำเนินไปอย่างราบรื่นทันตามกำหนดเวลา

แผนการตรวจสอบเปรียบเสมือนเข็มทิศชี้ทางของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้เดินไปในแนวทางที่ได้กำหนดไว้ แผนการตรวจสอบจะกำหนด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างกว้าง ๆ เพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของผู้ ตรวจสอบภายในต่อไป ทั้งนี้ แผนการตรวจสอบจะแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ก. แผนการตรวจสอบระยะยาว เป็นแผนที่จัดทำไว้ล่วงหน้ามีระยะเวลาตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป โดยทั่วไปมีระยะเวลา 3 – 5 ปี และแผนฯ ต้องกำหนดให้ครอบคลุมหน่วยรับตรวจที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งหมด และประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

- หน่วยรับตรวจ หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้น ๆ

- เรื่องที่จะตรวจสอบ หมายถึง เรื่องหรือแผนงาน งาน / โครงการ ที่จะตรวจสอบภายในแผนการตรวจสอบระยะยาว

- ระยะเวลาที่จะทำการตรวจสอบ หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบหน่วยรับตรวจในแต่ละแห่งหรือในแต่ละเรื่องที่จะตรวจสอบ

- จำนวนคน/วัน ที่จะทำการตรวจสอบ หมายถึง จำนวนผู้ตรวจสอบและจำนวนวันที่จะช่วยในการตรวจสอบหน่วยรับตรวจในแต่ละแห่ง หรือในแต่ละเรื่องที่จะตรวจสอบ

ข. แผนการตรวจสอบประจำปี เป็นแผนที่จัดทำไว้ล่วงหน้ามีรอบระยะเวลา 1 ปี และต้องจัดทำให้สอดคล้องกับแผนการตรวจสอบระยะยาวที่กำหนดไว้ โดยการตั้งหน่วยงานและเรื่องที่จะตรวจสอบในแต่ละปีตามที่ปรากฏในแผนการตรวจสอบระยะยาว มาจัดทำเป็นแผนการตรวจสอบประจำปี ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

(1) วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ ควรกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบให้ชัดเจนว่าจะตรวจสอบเพื่อให้ทราบถึงเรื่องอะไรบ้าง เพื่อจะได้กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ เช่น เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานของงาน/โครงการต่าง ๆ มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และประหยัด มีการบริหารจัดการที่ดี การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง นโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกำหนด รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นไปอย่างถูกต้องเชื่อถือได้ และทันเวลา

(2) ขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบ ควรกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อให้ทราบว่า จะดำเนินการตรวจสอบในหน่วยรับตรวจใดและเรื่องใดที่จะตรวจสอบบ้าง เมื่อไร ความถี่ในการตรวจสอบ ระยะเวลาที่จะทำการตรวจสอบแต่ละเรื่อง และจำนวนคน/วันที่จะทำการตรวจสอบแต่ละเรื่อง ขอบเขตการปฏิบัติงานควรกำหนดให้สอดคล้องกับแผนการตรวจสอบระยะยาว

(3) ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ

(4) งบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ

## 1.2 แผนการปฏิบัติงาน (Engagement Plan)

เมื่อหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแผนการตรวจสอบตามข้อ 1.1 เสร็จเรียบร้อยแล้ว หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในจะต้องมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบภายใน ดำเนินการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบที่วางไว้ โดยผู้ตรวจสอบภายในจะต้องวางแผนการปฏิบัติงานก่อนการตรวจสอบ ฉะนั้น แผนการปฏิบัติงาน จึงหมายถึงแผนปฏิบัติงาน ที่ผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบ ได้จัดทำขึ้นล่วงหน้าว่าจะ ตรวจสอบเรื่องใด ที่หน่วยรับตรวจใด ด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขตการตรวจสอบ และวิธีการ ตรวจสอบใด จึงจะทำให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

## เรื่องที่ 2 ขั้นตอนของการวางแผนตรวจสอบ

เพื่อให้การวางแผนการตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบ ภายในควรดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 2.1 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น
- 2.2 การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน
- 2.3 การประเมินความเสี่ยง
- 2.4 การวางแผนการตรวจสอบ
- 2.5 การวางแผนการปฏิบัติงาน

### 2.1 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในเรียนรู้ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานของหน่วยงานที่ต้องทำการตรวจสอบในรายละเอียด รวมทั้งทำความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยงานและระบบงานที่จะเลือกมาตรวจสอบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตรวจสอบ ภายในสามารถประเมินความเสี่ยงในขั้นต้นก่อนจะดำเนินการตรวจสอบได้อย่างเหมาะสมและเป็นระบบ

ผู้ตรวจสอบภายในควรสำรวจข้อมูลเบื้องต้นทุกครั้งก่อนดำเนินการ ตรวจสอบในแต่ละปีหรือในขั้นตอนถัดไปหากพิจารณาว่ามีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดย อาจศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากแผนภูมิการจัดแบ่งส่วนงาน นโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ระเบียบปฏิบัติขององค์กร และทำความเข้าใจเกี่ยวกับแผนกลยุทธ์ แผนการปฏิบัติงาน และ คู่มือการปฏิบัติงาน การให้ได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าวเพิ่มขึ้น ผู้ตรวจสอบภายในอาจใช้วิธีการ



ประชุมหรือกับผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ สัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยรับตรวจและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริง หากเป็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานที่เคยมีการตรวจสอบมาก่อนแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในควรศึกษาข้อมูลจากกระดาษทำการและรายงานผลการปฏิบัติงานในครั้งก่อน ประกอบด้วย

## 2.2 การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน

ผู้ตรวจสอบภายในต้องประเมินผลระบบการควบคุมภายในของแต่ละหน่วยรับตรวจได้จัดให้มีขึ้นตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวและสามารถประเมินผลระบบการควบคุมภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ คือ

- สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment)
- การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)
- กิจกรรมการควบคุม (Control Activities)
- สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication)
- การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation)

การประเมินผลระบบการควบคุมภายในมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้ทราบว่าระบบการควบคุมภายในที่ได้จัดวางไว้นั้นได้นำไปปฏิบัติตามที่กำหนด และผลงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร การประเมินผลการควบคุมภายในแบ่งได้หลายประเภท เช่น การประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของการควบคุม ประเมินผลตามองค์ประกอบการควบคุมภายใน ประเมินผลตามกิจกรรมการควบคุมเฉพาะด้าน หรือเฉพาะงานใดงานหนึ่ง การประเมินผลตามกิจกรรมการควบคุมโดยรวมขององค์กร เป็นต้น โดยปกติการประเมินผลการควบคุมภายใน จะเลือกประเมินผลในประเภทใดประเภทหนึ่ง โดยกำหนดขอบเขตในการประเมินผลตามความจำเป็น

ทั้งนี้ ในการประเมินผลระบบการควบคุมภายในไม่ว่าจะดำเนินการในประเภทใดก็ตาม จะประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้

(1) การเลือกเรื่องหรือสิ่งที่จะประเมิน เช่น การเลือกว่าจะประเมินทั้งระบบหรือจะประเมินเฉพาะวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งของระบบการควบคุมภายในที่เกี่ยวข้อง หรือจะประเมินเฉพาะองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่ง

(2) การทำความเข้าใจโครงสร้างของระบบการควบคุมภายใน ผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจโครงสร้าง รูปแบบ วิธีการ และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจากระบบการควบคุมภายใน

(3) การทดสอบการมีอยู่จริง และการปฏิบัติงานจริงของระบบการควบคุมภายใน ในขั้นตอนนี้ผู้ตรวจสอบภายในต้องหาหลักฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติจริงในปัจจุบันว่ามีวิธีการอย่างไร ยังคงเหมือนหรือแตกต่างกับรูปแบบ โครงสร้าง หรือองค์ประกอบของการควบคุมที่กำหนดไว้อย่างไร โดยอาจใช้การสอบถาม และสังเกตการณ์การปฏิบัติงานจริง

(4) การประเมินประสิทธิผล เป็นการประเมินโดยการวิเคราะห์ให้ทราบว่าระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่และใช้จริงนั้น ได้สร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

(5) การสรุปผลการประเมินระบบการควบคุมภายใน เป็นการพิจารณาว่าระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่นั้นเหมาะสมรัดกุมเพียงใด มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องหรือมีความเสี่ยงที่จะทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการตรวจสอบให้เหมาะสมต่อไป รวมทั้งช่วยในการกำหนดขอบเขต วิธีการ ปริมาณการตรวจสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและงบประมาณที่ใช้ในการตรวจสอบ ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดเวลา อัตรากำลัง และงบประมาณในการปฏิบัติงานตรวจสอบ

### 2.3 การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

เนื่องจากภารกิจการปฏิบัติงานขององค์กรโดยทั่วไปมักจะแบ่งลงตามหน่วยงานและกิจกรรม ดังนั้น การวางแผนการตรวจสอบภายในให้สามารถครอบคลุมหน่วยงานหรือกิจกรรม ที่ควรดำเนินการตรวจสอบในแต่ละปีได้อย่างครบถ้วน และเหมาะสมกับทรัพยากรของงานตรวจสอบภายในที่มีอยู่ อันได้แก่ อัตรากำลัง งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นต้องนำแนวทางการประเมินความเสี่ยงมาใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความเสี่ยงหรือความน่าจะเป็นที่อาจเกิดขึ้นและเป็นผลทำให้การทำงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหากพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความสำคัญในระดับสูงก็ควรวางแผนการตรวจสอบทันทีหรือในปีแรก ๆ

ขั้นตอนในการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถเลือกประเมินความเสี่ยงในระดับหน่วยงานทุกหน่วยงานหรือระดับกิจกรรมทุกกิจกรรมภายในองค์กรก็ได้ตามความเหมาะสมกับศักยภาพของตน ทั้งนี้ไม่ว่าจะประเมินความเสี่ยงในระดับใดจะประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ๆ คือ

(1) การระบุปัจจัยเสี่ยง เป็นการค้นหาถึงสถานการณ์หรือสาเหตุที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงขึ้นภายในองค์กร โดยผู้ตรวจสอบภายในอาจพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเบื้องต้น จากสภาพแวดล้อมทั่วไปทั้งภายในและภายนอกขององค์กร และนำมาแยกเป็นประเภทของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับด้านกลยุทธ์ ด้านการดำเนินงาน ด้านความรู้ ด้านการเงิน และด้านกฎหมาย ระเบียบ เช่น ปัจจัยเสี่ยงเรื่องของแผนและผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงเกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการดำเนินงาน ปัจจัยเสี่ยงเรื่องการจัดการฐานข้อมูล เป็นต้น

(2) การวิเคราะห์ความเสี่ยง เมื่อผู้ตรวจสอบภายในสามารถระบุสาเหตุความเสี่ยงภายในองค์กรว่าเป็นเรื่องใดในระดับหน่วยงานหรือกิจกรรมแล้ว ก็ให้ทำการวิเคราะห์ว่าปัจจัยเสี่ยงนั้นมีผลกระทบอย่างไรต่อองค์กรและมีโอกาสหรือความถี่ที่จะเกิดมากน้อยเพียงใด โดยอาจกำหนดเกณฑ์ของแต่ละปัจจัยเสี่ยงที่พบเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สูง กลาง ต่ำ และให้คะแนนกำกับไว้ด้วย เช่น ระดับสูง = 3 คะแนน ระดับกลาง = 2 คะแนน ระดับต่ำ = 1 คะแนน หรืออาจกำหนดเป็น 5 ระดับ เช่น สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ ต่ำมาก เพื่อให้ได้คะแนนที่สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงได้ละเอียดเพิ่มมากขึ้นก็ย่อมได้

ทั้งนี้ การวิเคราะห์ความเสี่ยงนี้ ผลกระทบที่อาจเทียบกับจำนวนเงินที่ต้องเสียไปจากการดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือการระบุผลกระทบเป็นปริมาณหรือตัวเลข เช่น การจัดทำแผนก่อสร้างถนนไม่มีการสำรวจข้อมูลอย่างเพียงพอ ทำให้มีอุปสรรคในขั้นตอนการดำเนินงาน เสียค่าใช้จ่ายในการสำรวจเพิ่มเติม ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ร่วมกับความถี่ที่จะเกิด และจากการเก็บข้อมูลสถิติแล้วพบว่าเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี จำนวนเงินค่าใช้จ่ายที่เสียไปในแต่ละครั้งตั้งแต่ 500,000 – 100,000 บาท ดังนั้น อาจกำหนดว่าปัจจัยเสี่ยงในเรื่องนี้ หากอยู่ในความเสี่ยงระดับสูง = 3 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ 500,000 บาท หากเป็นความเสี่ยงระดับปานกลาง = 2 คะแนน จะอยู่ในเกณฑ์น้อยกว่า 500,000 ไม่ต่ำกว่า 100,000 และเป็นความเสี่ยงต่ำ = 1 คะแนน ในเกณฑ์ตั้งแต่ 100,000 บาทลงไป

ขั้นตอนสุดท้ายของการวิเคราะห์ ผู้ตรวจสอบภายในต้องสรุปในภาพรวมของส่วนราชการว่าแต่ละหน่วยงานหรือกิจกรรมที่เลือกประเมินมีความเสี่ยงโดยเฉลี่ยด้วยคะแนนเท่าใดบ้าง

(3) จัดลำดับความเสี่ยง เมื่อผู้ตรวจสอบภายในทราบแล้วว่าในแต่ละหน่วยงาน หรือกิจกรรมตามที่เลือกประเมิน มีคะแนนความเสี่ยงเท่าใดแล้วให้นำมาจัด

เรียงลำดับจากคะแนนมากที่สุดไปหาน้อยสุด เพื่อใช้ในการวางแผนการตรวจสอบระยะยาวและประจำปีต่อไป

## 2.4 การวางแผนการตรวจสอบ

จากผลการประเมินระบบการควบคุมภายในและการประเมินความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบภายในจะสามารถพิจารณาได้ว่าควรวางแผนการตรวจสอบระยะยาว ในหน่วยงานหรือกิจกรรมใด ดังนี้

(1) นำลำดับความเสี่ยงจากการประเมินความเสี่ยงในขั้นตอนที่ 2.3 มาพิจารณาจัดช่วงความเสี่ยง เพื่อให้ได้หน่วยงานหรือกิจกรรมใดที่มีความเสี่ยงในระดับสูงเพียงใด ที่ควรวางแผนการตรวจสอบในปีแรก ๆ และไล่เรียงความเสี่ยงตามลำดับที่คำนวณได้ในปีถัด ๆ ไป

(2) พิจารณาความถี่ที่ควรเข้าทำการตรวจสอบ

(3) คำนวณจำนวนคน/วัน ที่จะทำการตรวจสอบแต่ละหน่วยงาน หรือกิจกรรมที่จะตรวจสอบ

ข้อควรระวังในการวางแผนการตรวจสอบ ควรต้องพิจารณาว่าผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการตรวจสอบในรายละเอียดงานนั้น ๆ เพียงพอหรือไม่ มิฉะนั้นจะเกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่เกิดจากตัวของผู้ตรวจสอบ ซึ่งอาจจะทำให้แผนการตรวจสอบไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้

เมื่อได้กำหนดแผนการตรวจสอบระยะยาวแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในต้องกำหนดแผนการตรวจสอบประจำปี โดยการนำข้อมูลจากแผนการตรวจสอบระยะยาวในแต่ละปีมาจัดทำแผนการตรวจสอบประจำปี ดังนี้

(1) กำหนดวัตถุประสงค์ในเรื่องหรือกิจกรรมที่ทำการตรวจสอบ เพื่อจะได้วางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

(2) กำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานตรวจสอบเกี่ยวกับหน่วยรับตรวจ เรื่องที่ตรวจ ความถี่ในการตรวจสอบ ระยะเวลาการตรวจสอบ และจำนวนคน/วัน

(3) กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ โดยระบุชื่อผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ

(4) กำหนดงบประมาณที่ใช้ปฏิบัติงานตรวจสอบ โดยระบุงบประมาณที่จะใช้ปฏิบัติงานตรวจสอบทั้งปี โดยแยกรายการให้ชัดเจน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก และค่าพาหนะ ฯลฯ

## 2.5 การวางแผนการปฏิบัติงาน

ผู้ตรวจสอบภายในควรจัดทำแผนการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับแผนการตรวจสอบประจำปี ในการวางแผนการปฏิบัติงานยังต้องอาศัยข้อมูลจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การประเมินผลระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งผลการประเมินความเสี่ยง เพื่อให้การวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องครอบคลุมประเด็นการตรวจสอบที่มีความสำคัญ การวางแผนการปฏิบัติงานควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและมีลักษณะยืดหยุ่น โดยสามารถแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมตามสถานการณ์ได้ตลอดเวลา และให้ผ่านการสอบทานและเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ การวางแผนการปฏิบัติงานมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

- (1) การกำหนดประเด็นการตรวจสอบ
- (2) การกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน
- (3) การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน
- (4) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน

### (1) การกำหนดประเด็นการตรวจสอบ

ในการวางแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ตรวจสอบควรทำการสำรวจข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ประชุมหารือกับผู้บริหารของหน่วยรับตรวจที่จะเข้าไปตรวจสอบ สัมภาษณ์บุคคลทั้งภายในและภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่จะตรวจสอบ วิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลที่สำรวจได้ จัดทำแผนภาพ (Flowchart) การปฏิบัติงาน เป็นต้น และในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการประเมินความเสี่ยงในระดับหน่วยงานก็ควรต้องประเมินความเสี่ยงในระดับกิจกรรม เพื่อหาข้อมูล หลักฐานเพิ่มเติม ที่จะกำหนดประเด็นของการตรวจสอบว่าประเด็นใดควรตรวจสอบในรายละเอียด เพื่อจะได้กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบในรายละเอียดต่อไป

### (2) การกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน

ผู้ตรวจสอบควรกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานในเรื่องหรือกิจกรรมที่ตรวจสอบไว้ เพื่อให้ทราบว่าเมื่อการตรวจสอบสิ้นสุดแล้ว ผู้ตรวจสอบจะได้ประเด็นข้อตรวจพบอะไรบ้างในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบควรกำหนดวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุมประเด็นการตรวจสอบที่สำคัญ ๆ หรือที่ควรสนใจเป็นพิเศษ และควรพิจารณาเรื่องความเสี่ยง และการควบคุม

### (3) การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน

การกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานเป็นการกำหนดเพื่อให้ทราบว่าจะตรวจสอบอะไรเป็นจำนวนมากน้อยเท่าใด ผู้ตรวจสอบภายในควรกำหนดขอบเขตของการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ในอันที่จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งควรกำหนดให้ครอบคลุมถึงระบบการทำงานต่าง ๆ เอกสารหลักฐาน รายงาน บุคลากร และทรัพย์สินที่เกี่ยวข้อง

### (4) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน

แนวทางการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดวิธีปฏิบัติงาน ในรายละเอียดที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในรายละเอียดว่าในกรณีตรวจสอบแต่ละเรื่อง จะต้องตรวจสอบอะไรบ้าง ด้วยวัตถุประสงค์อะไรที่หน่วยรับตรวจใด ณ เวลาใด และใช้วิธีการและเทคนิคการตรวจสอบใด ซึ่งจะช่วยในการรวบรวมหลักฐานในรายละเอียดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดทำรายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด

แผนการปฏิบัติงานสำหรับการตรวจสอบในแต่ละเรื่องหรือกิจกรรมควรประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) เรื่องและหน่วยรับตรวจ ควรกำหนดว่าเป็นแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบในเรื่องใด และ ณ หน่วยรับตรวจใดบ้าง
- 2) วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ควรกำหนดเพื่อให้ทราบว่าผู้ตรวจสอบภายในจะทราบประเด็นข้อตรวจพบอย่างไรบ้าง เมื่อเสร็จสิ้นการตรวจสอบ
- 3) ขอบเขตการปฏิบัติงาน ควรกำหนดขอบเขตประเด็นที่จะตรวจสอบและปริมาณงานที่จะทำการทดสอบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้
- 4) แนวทางการปฏิบัติงาน ควรกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบในแต่ละเรื่องให้ชัดเจนและเพียงพอ ระบุวิธีการในการคัดเลือกข้อมูล การวิเคราะห์ การประเมินผล และการบันทึกข้อมูลที่ได้รับระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบ รวมทั้งกำหนดเทคนิคการตรวจสอบที่เหมาะสม อันจะช่วยให้การตรวจสอบได้หลักฐานครบถ้วน และเพียงพอที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- 5) ชื่อผู้ตรวจสอบภายในและระยะเวลาที่ตรวจสอบ เพื่อให้ทราบว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องใด และตรวจสอบเมื่อใด

6) สรุปผลการตรวจสอบ เพื่อใช้บันทึกผลการตรวจสอบโดยสรุป เฉพาะประเด็นการตรวจสอบที่สำคัญพร้อมระบุรหัสกระดาษทำการที่ใช้บันทึกผลการตรวจสอบ เพื่อสะดวกในการอ้างอิงและการค้นหากระดาษทำการ นอกจากนี้ ควรลงลายมือชื่อผู้ตรวจสอบและผู้สอบทานพร้อมทั้งวันที่ที่ตรวจสอบหรือสอบทานไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นว่าใครเป็นผู้ตรวจสอบและผู้สอบทาน

เมื่อผู้ตรวจสอบภายในได้กำหนดแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้วงานขั้นต่อไปของผู้ตรวจสอบภายในที่จะต้องพิจารณาก่อนเข้าทำการตรวจสอบตามขั้นตอนและวิธีการที่ได้กำหนดไว้ตามแผนการปฏิบัติงาน คือ กระดาษทำการที่จำเป็น ต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแนวทางการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เพื่อบันทึกข้อมูล ข้อตรวจพบต่าง ๆ ในระหว่างการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการเขียนรายงานผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขข้อบกพร่องต่อไป

### เรื่องที่ 3 การเสนอและการอนุมัติแผน

เมื่อหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้วางแผนการตรวจสอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้เสนอแผนการตรวจสอบต่อผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ เพื่อพิจารณาอนุมัติภายในเดือนกันยายนของทุกปีและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ซึ่งในระหว่างการปฏิบัติงานถ้าหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในพบว่าสิ่งใดที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบได้ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควรพิจารณาทบทวนและปรับปรุงแผนการตรวจสอบใหม่ และเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติอีกครั้งหนึ่งด้วย

เมื่อผู้ตรวจสอบภายในจัดทำแผนการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในเสร็จเรียบร้อยแล้ว ควรเสนอแผนการปฏิบัติงานให้หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในให้ความเห็นชอบก่อนที่จะดำเนินการตรวจสอบในขั้นตอนต่อไป

## 2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ

การปฏิบัติงานตรวจสอบ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบ สอบทาน และรวบรวมหลักฐานเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบ และข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน

การปฏิบัติงานตรวจสอบ ประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 เรื่อง ได้แก่

เรื่องที่ 1 ก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ

เรื่องที่ 2 ระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบ

เรื่องที่ 3 การปฏิบัติเมื่อเสร็จสิ้นงานตรวจสอบ

### เรื่องที่ 1 ก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ

หลังจากจัดทำแผนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำตารางการปฏิบัติงานตรวจสอบในรายละเอียดของงานตรวจสอบแต่ละงานหรือกิจกรรม และทำความเข้าใจความตกลงกับหน่วยรับตรวจในเรื่องความพร้อมขอบเขตของการตรวจสอบ กำหนดวันและระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ การดำเนินการก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบ มีขั้นตอน ดังนี้

1.1 การแจ้งผู้รับตรวจ หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในควรติดต่อผู้บริหารของหน่วยรับตรวจและผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานหรือกิจกรรมที่จะถูกตรวจสอบให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ขอบเขต กำหนดวัน และระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ

1.2 การคัดเลือกทีมตรวจสอบ เป็นการคัดเลือกผู้ตรวจสอบภายในที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายในตามงานหรือกิจกรรมที่ตรวจสอบ อันจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

1.3 การบรรยายสรุปงานตรวจสอบอย่างย่อให้แก่ทีมตรวจสอบ เพื่อให้ทีมตรวจสอบได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์และระยะเวลาในการตรวจสอบโดยรวม งบประมาณและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการตรวจสอบรายละเอียดการเดินทางและกระดาษทำการที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ

1.4 หัวหน้าทีมตรวจสอบ ในการปฏิบัติงานตรวจสอบควรกำหนดให้หนึ่งในทีมผู้ตรวจสอบภายในเป็นหัวหน้าทีมเพื่อทำหน้าที่เพิ่มเติม ดังนี้

(1) สร้างสัมพันธ์กับผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ โดยจัดประชุมเปิดและปิดงานตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการตรวจสอบ

(2) จัดทำตารางการปฏิบัติงานตรวจสอบ กำกับดูแลการตรวจสอบของผู้ร่วมทีมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตารางการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

(3) แก้ไขเพิ่มเติมแนวการตรวจสอบและขอบเขตการตรวจสอบ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป



1.5 การเตรียมการเบื้องต้น เมื่อได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบในเรื่องใดหรือกิจกรรมใดผู้ตรวจสอบภายในควรเตรียมการในเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) สอบทานงานตรวจสอบที่ทำมาแล้ว เพื่อกำหนดขอบเขตการตรวจสอบ เช่น กระดาษทำการ รายงานผลการปฏิบัติงาน และรายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (2) ศึกษาแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงโครงการต่าง ๆ ปัญหา แผนงาน และวัตถุประสงค์โดยรวม
- (3) ศึกษารายละเอียดของข้อมูลอ้างอิงที่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบ

## เรื่องที่ 2 ระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบภายในเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบด้วยการประชุมเปิดงานตรวจสอบระหว่างที่มตรวจสอบกับผู้รับตรวจที่เกี่ยวข้อง หัวหน้าที่มตรวจสอบจะเป็นผู้ดำเนินการประชุมอธิบายวัตถุประสงค์รายละเอียดของขอบเขตการตรวจสอบให้ผู้รับตรวจทราบ ระหว่างการปฏิบัติงานตรวจสอบมีขั้นตอนที่ควรดำเนินการ ดังนี้

2.1 การมอบหมายงานตรวจสอบ หัวหน้าที่มตรวจสอบควรมอบหมายงานตามที่ผู้ตรวจสอบภายในแต่ละคนมีความถนัด ความรู้ ความชำนาญ รวมทั้ง ควรเลือกงานที่สามารถพัฒนาความชำนาญและประสบการณ์แก่ผู้ตรวจสอบภายในแต่ละคน และไม่กระทบต่อความเป็นอิสระด้วย

2.2 วิธีปฏิบัติกรตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในควรเลือกวิธีการตรวจและเทคนิคการตรวจสอบให้เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

- (1) การรวบรวมข้อมูลและหลักฐานการตรวจสอบ ซึ่งอาจเป็นทางการ โดยเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นการด้วยวาจา
- (2) การเข้าสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อสรุปของการปฏิบัติงานนั้น ๆ ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด
- (3) การทำการตรวจสอบ สอบทาน ทดสอบรายการ เอกสาร และสินทรัพย์ ทั้งนี้รวมถึงการสอบทานประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน
- (4) การทดสอบการปฏิบัติงานตามระบบที่วางไว้
- (5) การตรวจสอบเชิงวิเคราะห์ ซึ่งเป็นวิธีการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลที่เป็นตัวเลข

### 2.3 การกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

หัวหน้าทีมตรวจสอบมีหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมทีมอย่างละเอียดสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไปตามวิธีปฏิบัติการตรวจสอบ และขอบเขตการตรวจสอบที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับตารางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่กำหนดไว้

#### 2.4 การนำแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบมาใช้

ผู้ตรวจสอบภายในต้องนำแผนการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำไว้ล่วงหน้า มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตรวจสอบ แผนการปฏิบัติงานตรวจสอบสามารถแก้ไขเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ โดยผู้ตรวจสอบภายในควรระบุข้อเสนอแนะในการแก้ไขแผนการปฏิบัติงานไว้ในกระดาษทำการ ซึ่งหัวหน้าทีมตรวจสอบต้องประเมินความสมเหตุสมผลของข้อเสนอแนะ

#### 2.5 การเปลี่ยนแปลงขอบเขตของการตรวจสอบ

หัวหน้าทีมตรวจสอบอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงขอบเขตของการตรวจสอบ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพที่เปลี่ยนไป โดยพิจารณาความสมเหตุสมผลและความคุ้มค่าที่จะเปลี่ยนแปลงขอบเขตการตรวจสอบ ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในทุกครั้ง

#### 2.6 การประชุมปิดงานตรวจสอบ

การประชุมปิดงานตรวจสอบ จะกระทำเป็นขั้นตอนสุดท้ายเมื่อหัวหน้าทีมตรวจสอบได้จัดทำสรุปผลสิ่งที่ตรวจพบ หรือเมื่อจัดทำร่างรายงานผลการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้าร่วมประชุมต้องประกอบด้วยผู้บริหารหน่วยรับตรวจที่มีอำนาจสั่งการให้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะหรือผลสรุปจากที่ประชุมเรื่องต่าง ๆ ที่นำเข้ามาเป็นวาระการประชุมดังนี้

- (1) สรุปการตรวจสอบ
- (2) ทำความเข้าใจและชี้แจงประเด็นที่ยังสงสัย
- (3) แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และหาข้อยุติในประเด็นที่ยังมีความเห็นไม่ตรงกัน
- (4) แจ้งกำหนดการการออกรายงานผลการปฏิบัติงาน
- (5) ขอบขอบคุณผู้เกี่ยวข้องในการให้ความร่วมมือ

### เรื่องที่ 3 การปฏิบัติเมื่อเสร็จสิ้นงานตรวจสอบ

หลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานตรวจสอบในหน่วยรับตรวจแล้ว หัวหน้าทีมตรวจสอบควรสอบทานให้แน่ใจว่าทีมตรวจสอบได้ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เสร็จสมบูรณ์ และเป็นไปตามแผนการตรวจสอบที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ หัวหน้าทีมตรวจสอบต้องสอบทานกระดาษทำการ เอกสาร หลักฐานที่รวบรวมไว้จากการตรวจสอบและข้อสรุปสิ่งที่ตรวจสอบ สอบทานร่างรายงานผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในแต่ละคน โดยประเมินจากความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นงานตรวจสอบ ประกอบด้วย

- 3.1 การรวบรวมหลักฐาน
- 3.2 การรวบรวมกระดาษทำการ
- 3.3 การสรุปผลการตรวจสอบ

#### 3.1 การรวบรวมหลักฐาน

หลักฐานการตรวจสอบ (Audit Evidence) หมายถึง เอกสาร ข้อมูล หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ผู้ตรวจสอบภายในได้จากการใช้เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ในการรวบรวมขึ้นระหว่างการตรวจสอบ รวมถึง หลักฐานที่ขอเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนความเห็นเกี่ยวกับข้อสรุปหรือข้อตรวจพบในการพิสูจน์ว่าสิ่งที่ได้ตรวจพบนั้น มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด คุณสมบัติของหลักฐานการตรวจสอบควรประกอบด้วยคุณสมบัติ 4 ประการ คือ ความเพียงพอ (Sufficiency) ความเชื่อถือได้และจัดหามาได้ (Competency) ความเกี่ยวข้อง (Relevancy) และความมีประโยชน์ (Usefulness)

**ความเพียงพอของหลักฐานการตรวจสอบ** หมายถึง ข้อมูลจริงที่รวบรวมได้และจำนวนข้อมูลมีความเพียงพอที่จะทำให้สามารถยืนยันหรือให้ข้อสรุปได้อย่างถูกต้อง สมเหตุสมผล ทำให้ทุกคนสรุปความเห็นได้อย่างเดียวกัน การพิจารณาว่าจำนวนเพียงพอหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาว่าหลักฐานนั้นเป็นหลักฐานทางตรงหรือหลักฐานทางอ้อม ในกรณีที่เป็นหลักฐานทางตรงซึ่งได้แก่ หลักฐานที่ยืนยันได้ชัดเจนแน่นอนทำให้ทุกคนหมดความสงสัยได้ มีหลักฐานเพียงชิ้นเดียวก็เพียงพอ ถ้าเป็นหลักฐานทางอ้อม ซึ่งได้แก่ หลักฐานแวดล้อมที่มาเสริมความมั่นใจและความน่าจะเป็น ดังนั้น หลักฐานทางอ้อมอาจจะต้องมีจำนวนมากหรือหลายประเภท

**ความเชื่อถือได้และจัดหามาได้ของหลักฐาน** หมายถึง ข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งที่เชื่อถือได้และโดยใช้เทคนิควิธีการตรวจสอบที่ดีที่สุด เช่น

- ข้อมูลหลักฐานที่ได้มาจากแหล่งอิสระหรือแหล่งภายนอก น่าเชื่อถือมากกว่าข้อมูลหลักฐานที่ได้มาจากภายในหน่วยรับตรวจ
- ข้อมูลหลักฐานที่ได้มาจากระบบควบคุมภายในที่ดี น่าเชื่อถือมากกว่าข้อมูลหลักฐานที่ได้มาจากระบบควบคุมภายในที่มีจุดอ่อน
- การสังเกตการณ์ การคำนวณ และวิธีการอื่นใด โดยตัวผู้ตรวจสอบเองน่าเชื่อถือมากกว่าข้อมูลหลักฐานที่ได้มาจากการปฏิบัติงานของผู้อื่น
- ต้นฉบับของข้อมูลหลักฐานน่าเชื่อถือมากกว่าภาพถ่ายสำเนาหรือร่าง
- ข้อมูลจากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบวิชาชีพ มีความน่าเชื่อถือกว่าความเห็นของบุคคลธรรมดา

ความเกี่ยวข้องของหลักฐาน หมายถึง หลักฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบ

ความมีประโยชน์ของหลักฐาน หมายถึง หลักฐานที่ช่วยในการควบคุมและตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เช่น ความทันเวลา (Timeliness) ในการใช้ประโยชน์และความมีสาระ (Materiality) ในการสรุปความเห็นหรือตัดสินใจ

### 3.2 การรวบรวมกระดาษทำการ (Working Papers Preparation)

กระดาษทำการ (working papers) คือ เอกสารที่ผู้ตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นในระหว่างการตรวจสอบเพื่อบันทึกรายละเอียดการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจสอบ ขอบเขตการตรวจสอบ วิธีการตรวจสอบ ข้อมูลจากการประเมินและวิเคราะห์ และผลสรุปของการตรวจสอบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการรายงานผลการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบตั้งแต่การวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรวบรวมหลักฐานและข้อมูล ตลอดจนการร่างรายงานผลการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องจัดทำกระดาษทำการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บบันทึกหลักฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบที่ใช้ ผลที่ได้จากการตรวจสอบ และหลักเกณฑ์ในการสรุปผลการตรวจสอบ และยังเป็นหลักฐานการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ในการสอบทาน ทบทวนงานในความรับผิดชอบและการวัดผลงาน อันเป็นการบ่งชี้ถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงภายหลัง รวมทั้งการอ้างอิงในการตรวจสอบครั้งต่อไปและการอ้างอิงกับบุคคลภายนอก

### วัตถุประสงค์ของกระตาศทำการ

หลักเกณฑ์ในการจัดทำกระตาศทำการยังไม่มีกำหนดให้เป็นรูปแบบใดแบบหนึ่ง โดยเฉพาะ และยังไม่มิกฎเกณฑ์ตายตัวหรือมีสูตรสำเร็จว่าต้องจัดทำในรูปแบบใดและอย่างไร ผู้ตรวจสอบภายในต้องใช้ความรู้ความชำนาญและดุลยพินิจของตนว่าการตรวจสอบเรื่องนั้น ๆ ควรจัดทำกระตาศทำการอย่างไร โดยยึดถือหลักที่ว่ากระตาศทำการนั้นสามารถช่วยให้หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายในใช้ทบทวนการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ดำเนินการไปแล้วได้เป็นอย่างดี และสามารถบอกได้ว่างานนั้นได้ทำตามแผนการตรวจสอบที่ได้กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

### ประเภทของกระตาศทำการ ประกอบด้วย

1. กระตาศทำการที่ผู้ตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นเอง เช่น กระตาศทำการที่ใช้บันทึกแผนการตรวจสอบและแผนการปฏิบัติงาน กระตาศทำการบันทึกการประเมินผลระบบการควบคุมภายใน กระตาศทำการบันทึกผลการตรวจสอบโดยละเอียดในแต่ละเรื่อง กระตาศทำการสรุปประเด็นข้อตรวจพบ กระตาศทำการในการร่างรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. กระตาศทำการที่จัดทำโดยหน่วยรับตรวจ เช่น สำเนาเอกสาร หรือสำเนารายละเอียดประกอบบัญชีหรืออื่น ๆ และแผนผังทางเดินของระบบงาน เป็นต้น
3. กระตาศทำการที่ผู้ตรวจสอบได้รับจากบุคคลภายนอก เช่น ใบตอบรับแจ้งการยืนยันยอด แบบสอบถาม และหนังสือร้องเรียนการทุจริต เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้สำเนาเอกสารหรือเอกสารอื่น ๆ ที่จัดทำโดยหน่วยรับตรวจหรือได้รับจากบุคคลภายนอกเป็นส่วนหนึ่งของกระตาศทำการ ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของกระตาศทำการประเภทนี้ เช่นเดียวกับกระตาศทำการที่ผู้ตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นเอง

### ลักษณะของกระตาศทำการที่ดีควรประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้

1. ความถูกต้องและสมบูรณ์ เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการปฏิบัติงานตรวจสอบจริง รวมทั้งได้ใช้วิธีการตรวจสอบอื่นจนแน่ใจว่าถูกต้องเชื่อถือได้ พร้อมทั้งมีกระตาศทำการตามขั้นตอนต่าง ๆ และใช้อ้างอิงได้อย่างสมบูรณ์
2. ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ตั้งแต่การระบุวัตถุประสงค์ วิธีการตรวจสอบที่ใช้และลำดับผลการตรวจสอบที่ได้ ถ้อยคำที่ใช้ควรเลือกใช้ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย มีคำอธิบายความอย่างกะทัดรัดและได้ใจความ

3. ความเรียบง่ายและอ่านง่ายเป็นรูปแบบเดียวกัน กระดาษทำการแต่ละแผ่นควรจัดทำให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เขียนตามลำดับจากบนลงล่าง จากซ้ายไปขวา ด้วยลายมือและการลงนามที่อ่านง่าย จัดเรียงกระดาษทำการแต่ละแผ่นให้ง่ายต่อการสอบทาน การจัดทำกระดาษทำการควรทำในรูปแบบเดียวกัน

4. ความเพียงพอและตรงกับวัตถุประสงค์ กระดาษทำการควรให้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำและตรงกับวัตถุประสงค์ของแผนการตรวจสอบและเป็นประโยชน์ในการอ้างอิง ไม่ควรมีรายละเอียดเกินความจำเป็น สรุปขั้นตอนการตรวจสอบและวิธีการตรวจสอบที่สำคัญ และผลสรุปของการตรวจสอบ และต้องประหยัดเวลาในการจัดทำในระหว่างการตรวจสอบ

ผู้ตรวจสอบภายในควรสรุปผลการตรวจสอบงานแต่ละส่วนเมื่อเสร็จสิ้นการตรวจสอบ โดยการสรุปการตรวจสอบจากกระดาษทำการที่ได้จัดทำ ผู้ตรวจสอบภายในควรพิจารณาอย่างรอบคอบ และสรุปเฉพาะสิ่งที่เป็นสาระสำคัญเท่านั้น

ผลสรุปการตรวจสอบจากกระดาษทำการอาจทำได้หลายรูปแบบ คือ

1. การสรุปแต่ละส่วนงานที่ตรวจสอบ เป็นการสรุปสาระสำคัญของเรื่องที่ตรวจสอบเป็นส่วน ๆ โดยระบุวัตถุประสงค์การตรวจสอบ ขอบเขตการตรวจสอบ สิ่งที่ตรวจพบ สรุปผลการตรวจสอบ ข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายใน รวมทั้งสิ่งที่ได้รับการแก้ไขแล้วจากผู้รับตรวจ

2. การสรุปแบบสถิติ เป็นการสรุปโดยใช้แบบสถิติในการรายงานผลที่ได้จากการทดสอบรายการ การสรุปควรจัดทำเป็นชั้น ๆ ลดหลั่นกันในรูปแบบเหลี่ยม กล่าวคือ ข้อมูลส่วนยอดจะมีรายละเอียดประกอบน้อยลดหลั่นกันลงไปตามลำดับ

3. การสรุปผลการประชุม เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับผิดชอบในหน่วยรับตรวจ ผู้ตรวจสอบภายในสรุปผลการประชุมเกี่ยวกับสิ่งที่เห็นด้วย และสิ่งที่ไม่เห็นด้วย พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและระบุวันที่ เวลา ที่มีการประชุม

4. การสรุปตามแนวการตรวจสอบ เป็นการสรุปสิ่งที่ตรวจพบและข้อคิดเห็นของผู้ตรวจสอบภายในตามขั้นตอนของแนวการตรวจสอบ

5. การสรุปข้อบกพร่อง เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดส่วนหนึ่งของการรายงานการสรุปผล ต้องตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น หรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่ได้ตรวจพบ

### การจัดเก็บกระดาษทำการ

โดยปกติกระดาษทำการที่สร้างขึ้นในการตรวจสอบงวดหนึ่ง จะจัดเก็บไว้ในแฟ้ม แยกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แฟ้มปัจจุบัน (Current File) ใช้กับกระดาษทำการที่สร้างขึ้นในงวดการตรวจสอบงวดนั้น หรือครั้งนั้นโดยเฉพาะ และจะไม่มีส่วนสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกับการตรวจสอบงวดต่อไป เช่น กระดาษทำการตรวจนับเงินสด ฯลฯ

2. แฟ้มถาวร (Permanent File) ใช้กับกระดาษทำการที่เกี่ยวข้องกับตรวจสอบงวดอื่น ๆ ที่มีความสำคัญที่ต้องใช้อ้างอิงประกอบการตรวจสอบงวดต่อ ๆ ไป เช่น รายงานผลการปฏิบัติงาน แผนภูมิการจัดแบ่งส่วนงาน ฯลฯ

### 3.3 การสรุปผลการตรวจสอบ

การสรุปผลการตรวจสอบ เป็นวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบขั้นสุดท้าย ก่อนการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานหลังจากที่ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจสอบ เรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วเสร็จ หรือเป็นเรื่องที่เห็นว่าจำเป็นต้องรายงานผลระหว่างการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ โดยผู้ตรวจสอบจะต้องรวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานต่าง ๆ ที่ได้ระหว่างการตรวจสอบ เพื่อสรุปหาข้อตรวจพบหรือสิ่งที่ตรวจพบทั้งด้านดีและปัญหาข้อบกพร่องที่คิดว่าควรแก่การตรวจสอบ และรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

สิ่งที่ตรวจพบ (Audit Finding) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่รวบรวมและสรุปจากหลักฐานที่ได้ระหว่างการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตามวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ ข้อตรวจพบที่ควรแก่การรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ควรจะมีลักษณะดังนี้

1. มีความสำคัญควรค่าแก่การรายงาน โดยอาจเป็นข้อตรวจพบทั้งด้านดีและด้านข้อบกพร่อง ข้อตรวจพบด้านดีควรรายงานเพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติดี และเป็นตัวอย่างกับหน่วยงานอื่น ส่วนข้อตรวจพบด้านบกพร่อง ปัญหาที่รายงานควรเป็นปัญหาสำคัญ มีผลกระทบต่อผลสำเร็จของงานอย่างมีสาระสำคัญ

2. มีหลักฐานชัดเจนและรับฟังได้ ผลสรุปดังกล่าวอาจได้มาจากข้อเท็จจริงที่มีหลักฐานถูกต้องเชื่อถือได้ และบางส่วนอาจได้มาจากการวิเคราะห์อย่างเที่ยงธรรม โดยการใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ

ในการสรุปผลการตรวจสอบผู้ตรวจสอบภายในต้องสรุปข้อตรวจพบให้ครบองค์ประกอบโดยต้องชี้ให้เห็นข้อเท็จจริงว่าผู้ตรวจสอบภายในพบอะไร สภาพที่เกิดเป็นอย่างไร (Statement of Condition) สิ่งที่ตรวจพบต่างจากข้อกำหนด กฎหมาย หรือสิ่งที่ควร

จะเป็นอย่างไร (Audit Criteria) สิ่งที่ตรวจพบมีผลอย่างไรบ้าง (Effect) ทำไมจึงเกิดขึ้นได้ (Cause) และจะแก้ไขได้อย่างไร องค์ประกอบของข้อตรวจพบประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. สภาพที่เกิดจริง (Condition) ได้แก่ สิ่งที่ผู้ตรวจสอบประมวลผลข้อเท็จจริงจากการสังเกตการณ์ การสอบถามพนักงานผู้ปฏิบัติ วิเคราะห์ ทดสอบ และสอบทาน โดยมีข้อมูลหลักฐานที่แน่ชัด
2. เกณฑ์การตรวจสอบ (Criteria) ได้แก่ หลักเกณฑ์ที่จะใช้ในการตรวจสอบ โดยอาจกำหนดจากกฎหมาย มาตรฐานการปฏิบัติงาน แผนงานที่กำหนด หรือหลักปฏิบัติที่ดี
3. ผลกระทบ (Effect) ได้แก่ ข้อมูลแสดงโอกาสความเสี่ยง หรือผลเสียหายที่จะเกิดจากปัญหานั้น โดยควรระบุในเชิงปริมาณ จำนวนความเสียหาย จำนวนวันที่ล่าช้า การระบุผลกระทบที่ชัดเจนมีสาระสำคัญ ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ข้อตรวจพบได้รับความสนใจจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. สาเหตุ (Cause) ได้แก่ ข้อมูลแสดงสาเหตุ สาเหตุที่เกิดปัญหานั้นเกิดจากระบบการควบคุมภายในที่ไม่ดี หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ระบบนโยบาย มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด
5. ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เป็นข้อมูลตามความเห็นที่ผู้ตรวจสอบเสนอขึ้น โดยอาจเสนอตามความเห็นที่พัฒนามาจากความเห็นของผู้ตรวจสอบผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อเสนอแนะนั้นมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับและปฏิบัติได้ ข้อเสนอแนะควรทำในลักษณะสร้างสรรค์ และคำนึงถึงต้นทุนและผลประโยชน์ที่จะได้รับว่าคุ้มค่าที่จะปฏิบัติ

### 3. การจัดทำรายงานและติดตามผล

#### 3.1 การจัดทำรายงาน

การจัดทำรายงานเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีปฏิบัติงานและผลการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดทุกขั้นตอน สรุปข้อบกพร่องที่ตรวจพบประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญและการควบคุม รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้บริหารควรทราบ พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อเสนอผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาสั่งการแก้ไขปรับปรุงต่อไป



การเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ผู้ตรวจสอบ จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษเพราะรายงานนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ ภายในทั้งหมดลักษณะของรายงานที่ดีต้องเป็นรายงานที่มีประโยชน์ต่อผู้อ่านรายงานเรื่องที่มีสาระสำคัญ ข้อตรวจพบเป็นเรื่องที่ตรงกับข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะหรือ ข้อแนะนำเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ โดยสรุปลักษณะของรายงานผลการปฏิบัติงานที่ดี มีองค์ประกอบดังนี้

**ถูกต้อง (Accuracy)** รายงานผลการปฏิบัติงานต้องมีความถูกต้อง ข้อความทุกประโยค ตัวเลขทุกตัว เอกสารอ้างอิงทุกชนิดต้องมาจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือ และผู้ตรวจสอบได้ประเมินข้อมูลเหล่านั้นแล้ว การอ้างอิงทุกครั้งต้องมีเอกสารหลักฐานประกอบและสามารถให้คำอธิบายแล้วพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ทุกเรื่อง การรายงานสิ่งใดก็ย่อมหมายความว่าผู้ตรวจสอบได้ทราบหรือได้ยอมรับแล้วว่าเป็นสิ่งที่ตรวจตามข้อเท็จจริง

**ชัดเจน (Clarity)** หมายถึง ความสามารถในการสื่อข้อความหรือความต้องการของผู้ตรวจสอบ หรือสิ่งที่ต้องการเสนอให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจเช่นเดียวกับผู้ตรวจสอบภายใน โดยไม่ต้องมีการตีความหรืออธิบายเพิ่มเติม

**กะทัดรัด (Conciseness)** หมายถึง การตัดทอนความคิด ข้อความ คำพูดที่ฟุ่มเฟือยหรือสิ่งที่ไม่ใช่สาระสำคัญและสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่จะรายงานออกไป

**ทันกาล (Timeliness)** การเสนอรายงานต้องกระทำภายในเวลาที่เหมาะสม ทันต่อการแก้ไขสถานการณ์ ผู้ตรวจสอบภายในควรพิจารณาว่าสิ่งที่ตรวจพบ ควรรายงานในขณะและเวลาใด เพราะผู้บริหารต้องนำสิ่งที่เสนอในรายงานไปดำเนินการต่อมิใช่เก็บรายงานไว้เป็นจดหมายเหตุเพื่อการศึกษาทางประวัติศาสตร์

**สร้างสรรค์ (Constructive Criticism)** การรายงานควรแสดงให้เห็นคุณภาพและความจริงใจของผู้ตรวจสอบ ผู้รายงานควรชี้ให้เห็นส่วนดีของการปฏิบัติงานก่อนที่จะกล่าวถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุง ทำให้ผู้อ่านคล้อยตามคำแนะนำ และข้อเสนอแนะ และมีความพอใจที่จะให้ความร่วมมือในการแก้ไขปรับปรุง การวิจารณ์ข้อบกพร่องโดยไม่มีการให้ข้อเสนอแนะ หรือการวิจารณ์โดยปราศจากการเสนอแนะข้อยุติที่ขอบด้วยเหตุผลเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำ

**จงใจ (Pursuance)** การเสนอรายงานควรจงใจให้ผู้อ่านจับประเด็นได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยการใช้รูปแบบถ้อยคำ และศิลปะของภาษา ทำให้ผู้อ่านยอมรับและเกิดความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหาหรือข้อแนะนำที่ผู้ตรวจสอบเสนอในรายงาน โดยชี้ให้เห็นปัญหา

ประโยชน์ร่วมกันและประโยชน์ต่อองค์กรไม่ตำหนิโดยไม่มีข้อแนะนำในเชิงสร้างสรรค์ ให้ทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากไม่แก้ไข

### รูปแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน

รูปแบบของรายงานผลการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับผลของการตรวจสอบ และความต้องการของฝ่ายบริหาร รูปแบบและวิธีการรายงานที่ใช้กันโดยทั่วไป มีดังนี้

1. การรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร (Written Report) เป็นวิธีการรายงานที่มีลักษณะเป็นทางการใช้รายงานผลการปฏิบัติงานเมื่อการตรวจสอบงานหนึ่งงานใดแล้วเสร็จ ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ เสนอความเห็นหรือข้อเสนอนะเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อผู้บริหาร

2. การรายงานด้วยวาจา (Oral Report) แยกเป็น

2.1 การรายงานด้วยวาจาที่ไม่เป็นทางการ ส่วนใหญ่ใช้กับรายงานที่ต้องกระทำโดยเร่งด่วนเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ จะใช้ในกรณีที่ควรแจ้งให้ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยรับผิดชอบทราบทันทีที่ตรวจพบ เพราะหากปล่อยให้ล่าช้าอาจมีความเสียหายมากขึ้น

2.2 การรายงานด้วยวาจาที่เป็นทางการ เป็นการรายงานโดยการเขียนรายงาน และมีการนำเสนอด้วยวาจาประกอบ

นอกจากนี้ การรายงานด้วยวาจายังใช้ในกรณีเสนอรายงานผลความคืบหน้า หรือผลการตรวจสอบโครงการพิเศษที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร เพื่อขอความเห็นเกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ หรือขอความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือขอความช่วยเหลือในกรณีการตรวจสอบมีปัญหาหรืออุปสรรค เช่น ผู้รับตรวจไม่ให้ความร่วมมือหรือไม่ให้อเอกสารบางอย่างเพื่อการตรวจสอบ

รายงานแบบเป็นทางการและรายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยทั่วไปประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. บทคัดย่อ (Summary) การเสนอรายงานควรจัดทำบทคัดย่อไว้ด้านหน้าของรายงานที่จะนำเสนอผู้บริหาร เป็นการย่อเนื้อหาของรายงานอย่างสั้น ๆ กะทัดรัด ชัดเจน และได้ใจความครอบคลุมเนื้อหาของรายงานทั้งหมด แสดงข้อเท็จจริงหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ผลกระทบที่มีต่อองค์กร และข้อเสนอนะในการแก้ไขปรับปรุง โดยไม่ต้องแสดงเหตุผลประกอบ แต่เป็นข้อมูลที่เพียงพอให้ผู้บริหารเข้าใจและสั่งการได้

2. บทนำ (Introduction) คือส่วนแรกของรายงานที่บอกให้ทราบว่าผู้ตรวจสอบภายในได้ตรวจสอบเรื่องอะไรในหน่วยงานใด เป็นการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบที่กำหนดไว้ หรือเป็นการตรวจสอบกรณีพิเศษ

3. วัตถุประสงค์ (Purpose) แสดงเป้าหมายการตรวจสอบให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้อ่านรายงานติดตามประเด็นได้สะดวก และคาดการณ์ได้ว่าจะทราบข้อมูลใดบ้างเมื่ออ่านรายงานจบ

4. ขอบเขต (Scope) แสดงถึงระยะเวลาและปริมาณของงานที่ได้ทำการตรวจสอบมีมากน้อยเพียงใด มีข้อจำกัดอะไรบ้างที่ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถตรวจสอบได้ หรือต้องชะลอการตรวจสอบไว้ก่อนพร้อมเหตุผลประกอบ

5. สิ่งที่ตรวจพบ (Audit Findings) เป็นส่วนสำคัญของรายงานผลการปฏิบัติงานที่แสดงถึงข้อเท็จจริงที่ตรวจพบทั้งในด้านดีและที่ควรได้รับการแก้ไข วิธีการตั้งเน้นการแก้ไข รวมทั้งความเห็นของผู้รับการตรวจ

6. ข้อเสนอแนะ (Recommendation) เป็นข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจสอบภายในเสนอแนะต่อผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยรับตรวจ เพื่อสั่งการแก้ไข ปรับปรุง ข้อเสนอแนะควรมีลักษณะสร้างสรรค์และสามารถนำไปปฏิบัติได้

7. ความเห็น (Opinion) หากข้อความใดเป็นความเห็นมิใช่ข้อเท็จจริง หรือยังไม่มีหลักฐานสนับสนุนเพียงพอ ผู้ตรวจสอบภายในควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นความเห็นเท่านั้น

8. เอกสารประกอบ (Supporting Evidences) เนื่องจากรายงานเป็นเพียงการสรุปผล ดังนั้น รายงานควรเสนออย่างกะทัดรัด ข้อมูลใดที่จำเป็นต้องอ้างถึง แต่เป็นข้อมูลยาว หรือมีรายละเอียดมากควรแสดงเป็นเอกสารประกอบแนบท้ายรายงานไว้ด้วย เอกสารประกอบไม่ควรมีมากเกินไปจนทำให้รายงานไม่น่าสนใจ

### 3.2 การติดตามผล (Follow Up)

การติดตามผลเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญยิ่งของการตรวจสอบ เพราะแสดงถึงคุณภาพและประสิทธิผลของงานตรวจสอบว่าผู้รับการตรวจและผู้บริหารได้ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานการปฏิบัติงานตรวจสอบหรือไม่ และข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมแล้วหรือยัง เมื่อผู้ตรวจสอบภายในเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารระดับสูงแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในต้องติดตามผลว่าผู้บริหารฯ ได้สั่งการหรือไม่ ประการใด และหากสั่งการแล้ว หน่วยรับตรวจดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบภายในที่ผู้บริหารสั่งการหรือไม่ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม หรือมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

และรายงานผลการติดตามต่อผู้บริหารต่อไป ทั้งนี้ ผู้บริหารที่ได้รับทราบแล้วมิได้สั่งการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แสดงว่าผู้บริหารยอมรับภาวะความเสี่ยงหากเกิดความเสียหายขึ้นในอนาคต

### แนวทางการติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ

1. หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในควรพิจารณากำหนดวิธีการและเวลาที่เหมาะสมในการติดตามผล พร้อมทั้งจัดงบประมาณของหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อให้การติดตามผลทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรกำหนดตารางเวลาที่ใช้ในการติดตามผลของรายงานผลการปฏิบัติงานในปีก่อนไว้ในแผนการตรวจสอบในปีปัจจุบัน การกำหนดตารางเวลาที่จะใช้ในการติดตามผล ควรหารือกับหัวหน้าหน่วยงานที่รับการตรวจสอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการติดตามผล
3. ผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายให้ติดตามผล ต้องไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการรายงานผลการปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อให้มีมุมมองใหม่ ๆ และสามารถประเมินการปรับปรุงแก้ไขว่าเหมาะสม สอดคล้องกับข้อเท็จจริงหรือไม่
4. ผู้ตรวจสอบภายในควรติดตามความคืบหน้าในการปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน และข้อบกพร่องจากหน่วยงานเป็นระยะ ๆ หากมีปัญหาผู้ตรวจสอบภายในควรเข้าไปพิจารณาให้คำแนะนำเพื่อให้สามารถดำเนินการต่อไปได้
5. ผู้ตรวจสอบภายในควรเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยรับตรวจในการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญห จุดอ่อน และข้อบกพร่องต่าง ๆ และกำหนดมาตรการป้องกันความผิดพลาดและข้อบกพร่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
6. ควรมีการประเมินประสิทธิภาพการติดตามผล และเวลาในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการสั่งการหรือต่อการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง หรืออาจประเมินจากแผนงานหรือวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (สมพร ตั้งสะสม. 2537:18 อ้างอิงจาก Chaplin. 1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการจากสถานบริการ

มอร์ส (Morse. 1953:27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ความตึงเครียดมีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1973:334) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง มีความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 36) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

มุลลินส์ (Mullinss. 1985: 280) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ เมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการให้ได้แล้ว ในที่สุดก็จะถูกคู่แข่งขั้นก้าวข้ามไป หรือถูกลูกค้าเมินโดยไม่มีเยื่อใยเหลือไว้ให้อีกเลย

มิลเล็ต (Millet. 1954:397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

จากการที่กล่าวมาตามความเห็นของผู้ศึกษา ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะเกิดได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุเป้าหมาย แต่ความพึงพอใจของแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมที่ได้รับของแต่ละคน

จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ 2534 : 39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

กุลชน ธนาพงศธร (2538 :303-304) เห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้อง กับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคลากรกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิด

ประโยชน์สูงสุดในการถืออำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักการสม่าเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่าเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

จากทฤษฎีและแนวคิดข้างต้น สามารถนำมากำหนดแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้คำถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ และรับทราบถึงความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

## ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วิเชียร ..... (2541) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 100 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และด้านระบบการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามเพศ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวม 3 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รัชนี้ ฉัตรวชิระวงษ์ (2547) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ และด้านบุคลากร สมาชิกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบสมาชิกที่มีเศ อายุ สถานภาพ ละอายุการเป็นสมาชิกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสวัสดิการ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมาชิกที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากร มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉันทนา วิทยาเรืองเดช (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่า ลูกค้าที่มีอายุและเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารโดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ และด้านภาพลักษณ์ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ และมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆ ในรายข้อคือ ความยืดหยุ่นทางด้านเอกสาร ประเภทสินเชื่อมีให้หลายประเภทและความทันสมัยด้านเทคโนโลยี ส่วนความพึงพอใจด้านพนักงานและสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ และด้านภาพลักษณ์โดยรวมพึงพอใจ และมีความพึงพอใจอย่างมากรายข้อ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ และความมั่นคง



พัคตรีวิภา ศุภโกศล (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า นิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักมหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกายภาพ ด้านบริหาร ด้านบริการและสวัสดิการ และด้านกิจกรรมภายในหอพักอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนิสิตชายและนิสิตหญิง นิสิตที่ศึกษาชั้นปีต่างกัน นิสิตที่อยู่โซนหอพักต่างกัน และนิสิตที่เข้าร่วมในกิจกรรมภายในหอพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอพักโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลาลัย แจ่มเนตร (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบริษัทเอกชนที่มีต่อการให้บริการหลังการขายของบริษัท พี.เอส.เฟอร์นิเจอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด พบว่าลูกค้าที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังการขายของบริษัทโดยรวมไม่ต่างกัน แต่รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

#### 2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (กมลรัตน์ ภิญญธนาบัตร.2541: 27 , อ้างอิงจาก Aday; & Andersen.1975. Access to Medical Care p. 161-173) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ.1970 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวิธีดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและผูปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน จำนวน 200 คน

ตารางแสดงจำนวนบุคลากรแต่ละหน่วยงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	ผู้บริหาร	เลขานุการ	ระดับ ฝ่าย	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
1. กองคลัง	1	-	5	14	20
2. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1	1	5	13	20
3. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	1	1	5	13	20
4. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	1	1	5	13	20
5. คณะบริหารธุรกิจ	1	1	5	13	20
6. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	1	5	13	20
7. คณะวิศวกรรมศาสตร์	1	1	5	13	20
8. คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	1	1	5	13	20
9. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ	1	1	5	13	20
10. คณะสถาปัตยกรรมฯ	1	1	5	13	20
รวม	10	9	50	131	200

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

### 1. ตัวแปรต้น ได้แก่

#### 1.1 เพศ แบ่งเป็น

- เพศชาย
- เพศหญิง

#### 1.2 อายุ แบ่งเป็น

- 20 – 30 ปี
- 31 – 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

#### 1.3 ตำแหน่ง แบ่งเป็น

- ระดับปฏิบัติงาน
- ระดับฝ่าย
- ระดับเลขานุการ
- ระดับบริหาร

#### 1.4 ประสบการณ์ แบ่งเป็น

- 1 – 10 ปี
- 11 – 20 ปี
- 20 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ

## 3. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเอง จำนวน 1 ฉบับ ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ใน 3 ด้านคือ

- |                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่     | จำนวน 6 ข้อ   |
| 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ  | จำนวน 5 ข้อ   |
| 3. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ | จำนวน 9 ข้อ   |
| <b>รวม</b>                            | <b>20 ข้อ</b> |

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน
2. จัดทำร่างแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามภายในกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัย
3. ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ ผศ.วลัย หุตะโกวิท รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร, ผศ.ดร.นุชลี อุปกัย รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา และ ผศ.ดร.อมรา อมรแก้ว เพื่อตรวจสอบด้านภาษาและความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งให้ครอบคลุมตามเนื้อหา ก่อนนำไปทดลองใช้ (Tryout)
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพด้านความเชื่อถือ (Reliability) และอำนาจจำแนก (Discrimination) ผลการศึกษาค่าความเชื่อถือ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบักพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.97 และมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.60 – 0.86

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในเดือนกุมภาพันธ์ 2552 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ส่งหนังสือแนะนำและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมกำหนดการเก็บข้อมูล
- 3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้กับหน่วยรับตรวจ โดยชี้แจงจุดประสงค์ ประโยชน์ของแบบสอบถาม และเก็บกลับคืน ได้แบบสอบถาม จำนวน 200 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การดำเนินการก่อนวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยตรวจให้คะแนนคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ได้คะแนน	5
มีความพึงพอใจมาก	ได้คะแนน	4
มีความพึงพอใจปานกลาง	ได้คะแนน	3
มีความพึงพอใจน้อย	ได้คะแนน	2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ได้คะแนน	1

5.2 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนโดยอาศัยเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนของบุญชม ศรีสะอาด (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100) ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00 หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

5.3 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

5.3.1 วิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบ ใช้แจกแจงจำนวน จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

5.3.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับตรวจโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3.3 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ด้วยค่า  $t$  – test (t-test for independent)

5.3.4 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.

5.3.5 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.

5.3.6 ทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD.

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

ผู้วิจัย ได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่าง
t	แทน	ค่าการแจกแจงที
F	แทน	ค่าการแจกแจงเอฟ
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
SS	แทน	ผลรวมของข้อมูลยกกำลังสอง
df	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระ
.	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการศึกษาจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรเกี่ยวกับผู้รับตรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์

**ตอนที่ 2** ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน รายข้อ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนของการตรวจสอบ

**ตอนที่ 3** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาจำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรเกี่ยวกับผู้รับตรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ดังแสดงผลใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรเกี่ยวกับผู้รับตรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์

ตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	46	23.00
	หญิง	154	77.00
	รวม	200	100.00
2. อายุ	20 – 30 ปี	75	37.50
	31 – 40 ปี	62	31.00
	41 – 50 ปี	39	19.50
	51 ปีขึ้นไป	24	12.00
รวม	200	100.00	
3. ตำแหน่ง	ระดับปฏิบัติการ	150	75.00
	ระดับฝ่าย	22	11.00
	เลขานุการ	8	4.00
	ระดับบริหาร	20	10.00
รวม	200	100.00	
4. ประสบการณ์	1 – 10 ปี	127	63.50
	11 – 20 ปี	43	21.50
	21 ปี ขึ้นไป	30	15.00
รวม	200	100.00	

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้รับตรวจ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้รับตรวจ เพศหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 อายุ ผู้รับตรวจส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตำแหน่ง ผู้รับตรวจส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 ประสบการณ์ ผู้รับตรวจส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1 – 10 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50

**ตอนที่ 2** ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับ  
ตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน รายข้อ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่  
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนของการตรวจสอบ ดังแสดงผลใน ตารางที่ 2 – ตารางที่ 3

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการ  
ให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

การบริการการตรวจสอบภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.79	0.69	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.70	0.68	พึงพอใจมาก
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ	3.72	0.63	พึงพอใจมาก
โดยรวม	3.74	0.61	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของ  
สำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่า  $\bar{X} = 3.74$  S.D. = 0.61  
โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่า  $\bar{X} = 3.79$   
S.D. = 0.69 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ มีค่า  $\bar{X} = 3.72$  S.D.  
= 0.63 และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่า  $\bar{X} = 3.70$  S.D. = 0.68



ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

การบริการการตรวจสอบภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>			
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.75	0.76	พึงพอใจมาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.67	0.75	พึงพอใจมาก
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.78	0.79	พึงพอใจมาก
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.89	0.76	พึงพอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.82	0.74	พึงพอใจมาก
6. ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3.83	0.82	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.67	0.72	พึงพอใจมาก
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.66	0.70	พึงพอใจมาก
3. ให้คำแนะนำได้ทันกำหนดเวลาในการดำเนินงาน	3.68	0.76	พึงพอใจมาก
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	3.69	0.75	พึงพอใจมาก
5. มีความเต็มใจในการช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับตรวจ	3.82	0.80	พึงพอใจมาก
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ</b>			
1. การแจ้งให้ทราบกำหนดเวลาการเข้าตรวจสอบ	3.86	0.80	พึงพอใจมาก
2. ระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบเหมาะสม	3.65	0.79	พึงพอใจมาก
3. การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับตรวจ	3.75	0.73	พึงพอใจมาก
4. ผู้ตรวจสอบภายในให้ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางเดียวกัน	3.70	0.75	พึงพอใจมาก
5. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับตรวจ	3.69	0.75	พึงพอใจมาก
6. การรายงานสรุปผลการตรวจสอบขั้นต้นก่อนรายงานผลอย่างเป็นทางการ	3.73	0.69	พึงพอใจมาก
7. การนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการตรวจสอบไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน	3.77	0.71	พึงพอใจมาก

การบริการการตรวจสอบภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ</b>			
8. ระยะเวลาการให้รายงานผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะภายใน 30 วัน นับแต่ได้รับหนังสือแจ้งจากมหาวิทยาลัย	3.69	0.74	พึงพอใจมาก
9. การออกหนังสือติดตามหน่วยงานที่ไม่รายงานผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในเวลาที่กำหนด	3.68	0.71	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจสูงสุด คือ ข้อ 4 ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีค่า  $\bar{X} = 3.89$  S.D. = 0.76 รองลงมา คือ ข้อ 6 ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีค่า  $\bar{X} = 3.83$  S.D. = 0.82 และ ข้อ 5 มีความเต็มใจในการช่วยแก้ไขปัญหามาให้ผู้รับตรวจมีค่า  $\bar{X} = 3.82$  S.D. = 0.74

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจสูงสุด คือ ข้อ 5 ความเต็มใจในการช่วยแก้ไขปัญหามาให้ผู้รับตรวจ มีค่า  $\bar{X} = 3.82$  S.D. = 0.80 รองลงมา คือ ข้อ 4 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ มีค่า  $\bar{X} = 3.69$  S.D. = 0.75 และข้อ 3 ให้คำแนะนำได้ทันกำหนดเวลาในการดำเนินงาน มีค่า  $\bar{X} = 3.68$  S.D. = 0.76

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจสูงสุดคือ ข้อ 1 การแจ้งให้ทราบกำหนดเวลาการเข้าตรวจสอบ มีค่า  $\bar{X} = 3.86$  S.D. = 0.80 รองลงมา คือ ข้อ 7 การนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการตรวจสอบไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน มีค่า  $\bar{X} = 3.77$  S.D. = 0.71 และข้อ 3 การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับตรวจมีค่า  $\bar{X} = 3.75$  S.D. = 0.73

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ดังแสดงผลใน ตารางที่ 4 – ตารางที่ 11

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกตามตัวแปรเพศ เป็นรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจของผู้รับตรวจ	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ชาย	46	3.93	0.64	1.52
	หญิง	154	3.75	0.71	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	46	3.82	0.63	1.36
	หญิง	154	3.67	0.69	
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ	ชาย	46	3.80	0.71	0.94
	หญิง	154	3.70	0.61	
โดยรวม	ชาย	46	3.85	0.58	1.41
	หญิง	154	3.71	0.62	

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ ด้วยค่า t - Independent พบว่า ผู้รับตรวจเพศชายและเพศหญิง มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกตามตัวแปรอายุ เป็นรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจของผู้รับตรวจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.22	0.74	1.54
	ภายในกลุ่ม	196	93.83	0.48	
	รวม	199	96.04		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.35	0.45	0.97
	ภายในกลุ่ม	196	90.33	0.46	
	รวม	199	91.68		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.16	0.39	0.96
	ภายในกลุ่ม	196	78.84	0.40	
	รวม	199	80.00		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.43	0.48	1.29
	ภายในกลุ่ม	196	72.52	0.37	
	รวม	199	73.95		

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปร อายุ ด้วยค่า  $F$  test พบว่า ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของ  
สำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกตามตัวแปรตำแหน่งเป็นรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจของผู้รับตรวจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	3.79	1.26	2.68
	ภายในกลุ่ม	196	92.25	0.47	
	รวม	199	96.04		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.48	1.49	3.56
	ภายในกลุ่ม	196	87.20	0.45	
	รวม	199	91.68		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.64	1.55	4.02
	ภายในกลุ่ม	196	75.36	0.38	
	รวม	199	80.00		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.97	1.32	3.71
	ภายในกลุ่ม	196	69.98	0.36	
	รวม	199	73.95		

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปร ตำแหน่ง ด้วยค่า F - test พบว่า ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

เมื่อพบว่า คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ของผู้รับตรวจ ที่มีตำแหน่งต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยจึงดำเนินการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD.) ปรากฏผลดัง ตารางที่ 7 - ตารางที่ 10

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (LSD.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวม จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง

ตำแหน่ง ( $\bar{X}$ )	ระดับปฏิบัติการ (3.73)	ระดับฝ่าย (3.53)	เลขานุการ (3.52)	ระดับบริหาร (4.10)
ระดับปฏิบัติการ (3.73)	-	0.20	0.21	0.37*
ระดับฝ่าย(3.53)		-	0.01	0.57*
เลขานุการ (3.52)			-	0.58*
ระดับบริหาร (4.10)				

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวม จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง ของผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD.) พบว่า ผู้รับตรวจระดับบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวม แตกต่างกับผู้รับตรวจระดับปฏิบัติการ ระดับฝ่าย และเลขานุการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผู้รับตรวจระดับบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวม สูงกว่าผู้รับตรวจระดับปฏิบัติการ ระดับฝ่าย และเลขานุการ

**ตารางที่ 8** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (LSD.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง

ตำแหน่ง ( $\bar{X}$ )	ระดับปฏิบัติการ (3.80)	ระดับฝ่าย (3.49)	เลขานุการ (3.75)	ระดับบริหาร (4.09)
ระดับปฏิบัติการ (3.80)	-	0.31	0.05	0.29
ระดับฝ่าย(3.49)		-	0.26	0.60
เลขานุการ (3.75)			-	0.34
ระดับบริหาร (4.09)				-

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง ของผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD.) พบว่า ผู้รับตรวจระดับบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกับผู้รับตรวจ ระดับฝ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดย ผู้รับตรวจระดับบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สูงกว่าผู้รับตรวจ ระดับฝ่าย

**ตารางที่ 9** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (LSD.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง

ตำแหน่ง ( $\bar{X}$ )	ระดับปฏิบัติการ (3.70)	ระดับฝ่าย (3.55)	เลขานุการ (3.30)	ระดับบริหาร (4.07)
ระดับปฏิบัติการ (3.70)	-	0.15	0.40	0.37
ระดับฝ่าย(3.55)		-	0.25	0.52
เลขานุการ (3.30)			-	0.77
ระดับบริหาร (4.07)				-

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง ของผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD.) พบว่า ผู้รับตรวจระดับบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกับผู้รับตรวจระดับปฏิบัติการ ระดับฝ่าย และเลขานุการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดย ผู้รับตรวจระดับบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้รับตรวจระดับปฏิบัติการ ระดับฝ่าย และเลขานุการ



**ตารางที่ 10** แสดงการเปรียบเทียบพหุคูณ (LSD.) ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบจำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง

ตำแหน่ง ( $\bar{X}$ )	ระดับปฏิบัติการ (3.71)	ระดับฝ่าย (3.55)	เลขานุการ (3.51)	ระดับบริหาร (4.14)
ระดับปฏิบัติการ (3.71)	-	0.16	0.20	0.43
ระดับฝ่าย(3.55)		-	0.04	0.59
เลขานุการ (3.51)			-	0.63
ระดับบริหาร (4.14)				-

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ จำแนกตามตัวแปรตำแหน่ง ของผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD.) พบว่า ผู้รับตรวจระดับบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ แตกต่างกับผู้รับตรวจระดับปฏิบัติการ ระดับฝ่าย และเลขานุการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดย ผู้รับตรวจระดับบริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ สูงกว่าผู้รับตรวจระดับปฏิบัติการ ระดับฝ่าย และเลขานุการ

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์ เป็นรายด้าน และโดยรวม

ความพึงพอใจของผู้รับตรวจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	2.37	1.19	2.50
	ภายในกลุ่ม	197	93.67	0.48	
	รวม	199	96.04		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.16	0.58	1.26
	ภายในกลุ่ม	197	90.52	0.46	
	รวม	199	91.68		
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.60	0.30	0.74
	ภายในกลุ่ม	197	79.40	0.40	
	รวม	199	80.00		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.09	0.55	1.48
	ภายในกลุ่ม	197	72.86	0.37	
	รวม	199	73.95		

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์ ด้วยค่า F - test พบว่า ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับตรวจในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ ที่มีผลต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

#### วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร เลขานุการ ระดับฝ่าย และระดับปฏิบัติการจำนวน 200 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จำนวน 200 ชุด แจกให้กับผู้รับตรวจ โดยทำหนังสือแจ้งผู้รับตรวจให้มอบหมายผู้รับผิดชอบแจกแบบสอบถาม และรวบรวมเพื่อนำส่งคืนสำนักงานตรวจสอบภายใน ตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งไว้เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมา และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนด ดังนี้

1. วิเคราะห์คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ โดยใช้ ค่าจำนวน และร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นรายข้อ โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคุณลักษณะของผู้รับตรวจ ได้แก่ เพศ โดยใช้ค่าสถิติค่าทีแบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (t - test for independent sample) ส่วน อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD.)

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผู้รับตรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 154 คน อายุของผู้รับตรวจ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 75 คน ตำแหน่งของผู้รับตรวจส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 150 คน ประสบการณ์ของผู้รับตรวจส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ 1 – 10 ปี จำนวน 127 คน

2. ผลการศึกษาค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.74 โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.70

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคุณลักษณะของผู้รับตรวจ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ พบว่า

3.1 ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ แตกต่างกัน โดยผู้รับตรวจ ที่มีตำแหน่ง ระดับผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวม ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ สูงกว่าผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับฝ่าย และเลขานุการ

ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับตรวจ ที่มีตำแหน่ง ระดับผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในสูงกว่าผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งระดับฝ่าย

3.4 ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน  
อภิปรายผล

จากการศึกษาผู้วิจัยได้พบประเด็นที่ควรค่าแก่การอภิปราย ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน” ด้วยค่า  $t$  - test for independent sample จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับตรวจเพศชายและผู้รับตรวจเพศหญิง มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับตรวจไม่ว่าเพศใดย่อมมุ่งหวังได้รับการบริการอย่างดี ช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาและอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้การตรวจสอบดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชณี ฉัตรวิระวงษ์ (2547) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ คุรุเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และฉันทนา วิทยาเรืองเดช (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า “ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับตรวจที่มีอายุต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับตรวจไม่ว่าช่วงอายุใดย่อมมุ่งหวังได้รับการบริการอย่างดี ช่วยแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาและอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้การตรวจสอบดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัชณี ฉัตรวิระวงษ์ (2547) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูเพชรบุรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่าสมาชิกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสหกรณ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และฉันทนา วิทยาเรืองเดช (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสินเชื่อของธนาคารโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในโดยรวม และรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่าผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน โดยผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งระดับผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวมและ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ สูงกว่าผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับฝ่าย และเลขานุการ ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับตรวจ ที่มีตำแหน่ง ระดับผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในสูงกว่าผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งระดับฝ่าย

4. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายในแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับตรวจที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยรวม

และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับตรวจไม่ว่าจะมีประสบการณ์มากน้อยเพียงใดก็มุ่งหวังที่จะได้รับบริการที่ดี ได้รับคำแนะนำการอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหา และพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชลาชัย แจ่มเนตร (2551) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบริษัทเอกชน ที่มีต่อการให้บริการหลังการขายของบริษัท พี.เอส. เฟอร์นิเจอร์ อินเทอร์เน็ตในชั้นแนล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลังการขายโดยรวมไม่ต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่ได้ ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้แจ้งให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ในหน่วยงานทราบ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม
2. ผู้บริหารหน่วยงานควรมีการนำผลการวิจัยที่ได้ ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถร่วมกันหาแนวทาง ในการพัฒนาระบบการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถหาแนวทางในการพัฒนาระบบงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถหาแนวทางในการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานนั้นๆ ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

### บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2535). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : บริษัทฟิงเกอร์ปรีนแอนด์มีเดียจำกัด.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539. เอกสารชุดฝึกอบรมการเรียนรู้การทำวิจัยด้วยตนเอง.  
นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตสถาน. 2537. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525. พิมพ์ครั้งที่  
13. กรุงเทพฯ : กรมการศาสนา.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยา  
สาส์น.
- พัทธวิภา ศุภโกศล. ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการงานหอพัก  
มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์, การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546
- รัชนี้ ฉัตรวชิระวงษ์. ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู  
เพชรบุรี จำกัด. สารนิพนธ์, การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,  
2547
- ชลาลัย แจ้งเนตร. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มบริษัทเอกชนที่มีต่อการให้บริการหลัง  
การขายของบริษัท พี.เอส. เฟอร์นิเจอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด สารนิพนธ์ บธ.ม.  
(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- A day, lu Ann, and Ronald Anderson, (1975). Access to medical care. Ann Arbor.  
Health Administration Press : 6-14
- Maslow, A. H. Motivation and personality. New York : Haper & Row, 1970.



### บรรณานุกรม

Weber, Max. The Theory of Social and Economic Organization. (4 th ed). New York : The Free Press, 1966.

Cronbach, Lee J. (1970). Essential of Psychology Testing. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper and Row, Publishers, Inc.

Vroom,W.H. Working and Motivation. New York : John Wiley and Sons, 1964

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

# ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



แผนการใช้จ่ายเงินในการดำเนินการวิจัย

ชื่อโครงการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-  
ราชมงคลพระนคร

ประเภทของโครงการวิจัย

- โครงการวิจัย-เงินงบประมาณ พ.ศ.....
- โครงการวิจัย-เงินผลประโยชน์ พ.ศ.....
- โครงการวิจัยพิเศษ
- โครงการวิจัย-งบภายนอก
- งบกลาง (หน่วยงาน/สถาบัน) พ.ศ.....
- งบวิจัยสถาบัน (หน่วยงาน/สถาบัน) พ.ศ. 2552
- เงินกองทุนวิจัย พ.ศ.....

วงเงินของโครงการ.....(กรณีเป็นโครงการต่อเนื่องมากกว่า 1 ปี ให้แสดงวงเงินที่ได้รับจัดสรรใน  
ปีงบประมาณปัจจุบัน).....

หน่วยงานรับผิดชอบโครงการ สำนักงานตรวจสอบภายใน

เจ้าของโครงการ	1. นางสาวสิสุข	อ่วมเข้ม	หัวหน้าโครงการวิจัย
	2. นางสาวทัศนีย์	กิจ โอภาส	ผู้ร่วมโครงการวิจัย
	3. นางภัทราวรรณ	แก้วผดุง	ผู้ร่วมโครงการวิจัย
	4. นางจิตินันท์	พงษ์คะเชนทร์	ผู้ร่วมโครงการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลพระนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับตรวจในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ ที่มีผลต่อการ  
ตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. เป้าหมาย หรือผลผลิตหรือสำเร็จของโครงการ

1. ได้รับทราบความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน
2. ได้แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. แผนการดำเนินงานตาม โครงการวิจัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (ปีปัจจุบัน)

- 3.1 สถานที่ดำเนินการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 3.2 วิธีการดำเนินการ โดยใช้แบบสอบถาม

3.3 ขั้นตอนในการดำเนินการและวงเงินประมาณค่าใช้จ่ายในแต่ละขั้นตอน

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น	}	10,000 บาท
2. จัดทำแบบสอบถามและทดสอบ		
3. ส่งแบบสอบถาม		
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม	}	6,000 บาท
5. วิเคราะห์ข้อมูล		
6. สรุปผลการวิจัยและจัดทำรูปเล่ม		4,000 บาท

3.4 ระยะเวลาดำเนินการ.....ปี 5 เดือน

เวลาเริ่มต้น พฤศจิกายน 2551 เวลาสิ้นสุดโครงการ เมษายน 2552

4. ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามโครงการวิจัยสำหรับวงเงินที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

4.1 งบบุคลากร (ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในลักษณะเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนที่มีกำหนดจ่ายเป็นรายเดือน และหรือ ค่าใช้จ่าย ค่าตอบแทนในลักษณะเหมาจ่าย)	2,000 บาท
- ค่าตอบแทนนักวิจัย	2,000 บาท
- ค่าตอบแทนผู้ช่วยนักวิจัย	

4.2 งบดำเนินการ (ได้แก่ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายอื่น)	18,000 บาท
- ค่าจ้างเหมาวิเคราะห์ข้อมูล + ค่าตรวจแบบสอบถาม	2,000 บาท
- ค่าพาหนะ	1,000 บาท
- ค่าจ้างพิมพ์เอกสาร	3,000 บาท
- ค่าวัสดุอุปกรณ์	3,000 บาท
- ค่าถ่ายเอกสาร	2,000 บาท
- ค่าจ้างจัดทำรูปเล่ม	6,000 บาท

4.3 งบลงทุน (ถ้ามี)

(ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อครุภัณฑ์, สิ่งก่อสร้าง)  
เฉพาะที่ได้รับอนุมัติในโครงการและหรือเงินประจำงวด  
โดยให้แสดงรายละเอียดรายการและวงเงินของแต่ละรายการ

4.4 ค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำ ค่ากระแสไฟฟ้า)	1,000 บาท
(จ่ายให้แก่หน่วยงานในอัตรา 5% ของวงเงินงบดำเนินการข้อ 4.2)	

รวมรายจ่ายทั้งสิ้น

20,000 บาท

5. ขอรับเงินอุดหนุนเป็นจำนวน 3 งวด ตามรายละเอียด ดังนี้

งวดแรก	จำนวนเงิน	10,000	บาท	เมื่อหน่วยงานรับเงินจากกองคลัง
งวดที่สอง	จำนวนเงิน		บาท	เมื่อ.....(ระบุ).....
งวดก่อนงวดสุดท้าย	จำนวนเงิน	6,000	บาท	เมื่อส่งรายงานความก้าวหน้าของ โครงการวิจัย
งวดสุดท้าย	จำนวนเงิน	4,000	บาท	เมื่อส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หรือส่ง รายงานผลการดำเนินการวิจัยตามแผน ที่ระบุใน วจ.1
	รวมเป็นเงิน	<u>20,000</u>	บาท	

(หมายเหตุ) จำนวนงวดเงินที่ขอรับต้องไม่น้อยกว่า 3 งวด  
วงเงินในแต่ละงวดให้กำหนดเป็นร้อยละของเงินอุดหนุนที่ได้รับอนุมัติ  
วงเงินในงวดก่อนงวดสุดท้ายต้องเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของเงินอุดหนุน  
ที่ได้รับอนุมัติ  
วงเงินในงวดสุดท้ายต้องเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของเงินอุดหนุนที่ได้รับอนุมัติ

ลงชื่อ.....หัวหน้าโครงการวิจัย

ลงชื่อ.....ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ลงชื่อ.....ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ลงชื่อ.....ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ลงชื่อ.....ผู้ร่วมโครงการวิจัย

แบบเสนอโครงการวิจัย (Research project)  
 ประกอบการเสนอของงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ตามมติคณะรัฐมนตรี

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย) ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของ  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

(ภาษาอังกฤษ) Satisfaction of Auditees to office of Internal Audit of Rajamangala  
 University of Technology Phra Nakhon

ชื่อแผนงานวิจัย (ภาษาไทย) (กรณีเป็นโครงการวิจัยภายในแผนงานวิจัย).....  
 (ภาษาอังกฤษ).....

ส่วน ก. : ลักษณะโครงการวิจัย

โครงการวิจัยใหม่

โครงการวิจัยต่อเนื่องระยะเวลา.....ปี ปีนี้เป็นปีที่.....รหัสโครงการวิจัย.....

I ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับประเทศตาม  
 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) (กรุณา  
 ระบุความสอดคล้องเพียง 1 ยุทธศาสตร์ที่มีความสอดคล้องมากที่สุด โดยโปรดดู  
 รายละเอียดในผนวก 2)

ยุทธศาสตร์ .....

- ระบุความสำคัญกับเรื่องที่สอดคล้องมากที่สุดในยุทธศาสตร์นั้น ๆ (โปรดดู  
 รายละเอียดในผนวก 2)

II ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัย  
 ของชาติ (พ.ศ. 2551 - 2553) (กรุณาระบุความสอดคล้องเพียง 1 ยุทธศาสตร์  
 1 กลยุทธ์ และ 1 แผนงานวิจัยที่มีความสอดคล้องมากที่สุด โดยโปรดดูรายละเอียดใน  
 ผนวก 3)

- ยุทธศาสตร์การวิจัยที่.....

- กลยุทธ์การวิจัยที่.....

- แผนงานวิจัยที่.....

**III ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับกลุ่มเรื่องที่ควรวิจัยเร่งด่วนตาม  
นโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ (พ.ศ. 2551-2553) (โปรดดู  
รายละเอียดในผนวก 3)**

- กลุ่มเรื่อง.....

**IV ระบุความสอดคล้องของโครงการวิจัยกับนโยบายรัฐบาล (กรณีระบุความ  
สอดคล้องเพียง 1 หัวข้อที่มีความสอดคล้องมากที่สุด โดยโปรดดูรายละเอียดในผนวก 4)**

- นโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการในปีแรก : เรื่อง.....

.....

-- นโยบายระยะการบริหารราชการ 4 ปี ของรัฐบาล : นโยบาย.....

.....

**ส่วน ข : องค์ประกอบในการจัดทำโครงการวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการ  
ตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

**1. ผู้รับผิดชอบ**

1. นางสาวสีสุข อ่วมแย้ม หัวหน้าโครงการวิจัย

บทบาทของผู้วิจัย การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือ  
แบบสอบถาม สัดส่วน 40%

2. นางสาวทัศนีย์ กิจโอภาส ผู้ร่วมวิจัย

บทบาทของผู้วิจัย การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือ  
แบบสอบถาม สัดส่วน 30%

3. นางภัทราวรรณ แก้วผดุง ผู้ร่วมวิจัย

บทบาทของผู้วิจัย การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือ  
แบบสอบถาม สัดส่วน 20%

4. นางจิตินันท์ พงษ์คะเชนทร์ ผู้ร่วมวิจัย

บทบาทของผู้วิจัย การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือ  
แบบสอบถาม สัดส่วน 10%

2. ประเภทการวิจัย.....

3. สาขาวิชาและกลุ่มวิชาที่ทำการวิจัย.....

4. คำสำคัญ (Keyword) ของโครงการวิจัย

การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ (ชินจิตร แจ่งเจนกิจ 2540)

การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ส่วนราชการบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยการประเมินปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจสอบภายใน

ผู้รับตรวจ หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับการตรวจสอบ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

จากการที่สำนักงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน และมีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลเอกสาร ทรัพย์สิน ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน การบัญชี การตรวจสอบ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ การตรวจสอบการดำเนินงาน รวมทั้งการสอบทานและประเมินผลกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ซึ่งบุคคลภายนอกมักมีทัศนคติในด้านลบว่าเป็นการจับผิด ซึ่งในปัจจุบันการตรวจสอบภายในได้มีการปรับการปฏิบัติงานตรวจสอบใหม่ ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นกอร์สสร้างคุณค่าเพิ่มและปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาผู้รับตรวจว่ามีความคิด ความต้องการ หรือทัศนคติต่อการตรวจสอบอย่างไร เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับตรวจในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ที่มีผลต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



## ขอบเขตของโครงการวิจัย

### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับตรวจในด้านการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการตรวจสอบ

### 2. ขอบเขตของประชากร

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะระดับผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน

### 3. ขอบเขตของตัวแปร

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลากรในหน่วยรับตรวจ แยกตาม

เพศ

อายุ

ตำแหน่ง

ประสบการณ์

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในในด้านการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการตรวจสอบ

### ทฤษฎี

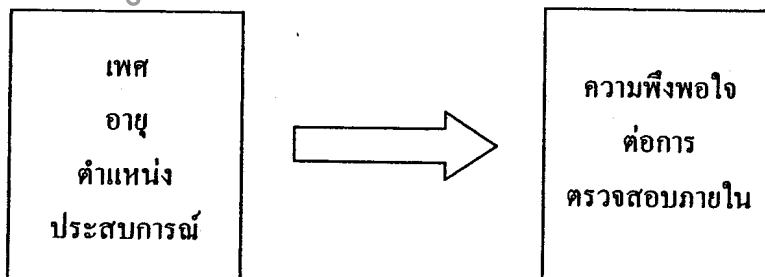
ทฤษฎีความพึงพอใจ

### สมมติฐาน

อายุ เพศ ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน  
ตำแหน่ง ประสบการณ์ที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน

### กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับตรวจในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งมีตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์ และตัวแปรตามคือความพึงพอใจของผู้รับตรวจ



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน
2. ได้แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

### วิธีการดำเนินการวิจัยและสถานที่ทำการเก็บข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวิธีดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ประชากร / กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรในหน่วยรับตรวจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน จำนวน 200 คน

#### 2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเอง จำนวน 1 ฉบับ ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ใน 3 ด้านคือ

- |                                       |               |
|---------------------------------------|---------------|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่     | จำนวน 6 ข้อ   |
| 2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ  | จำนวน 5 ข้อ   |
| 3. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ | จำนวน 9 ข้อ   |
| <b>รวม</b>                            | <b>20 ข้อ</b> |

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการ
2. จัดทำร่างแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามภายในกรอบแนวคิดและขอบเขตการวิจัย

แนวคิดและขอบเขตการวิจัย

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้ครอบคลุมเนื้อหาก่อนนำไปใช้
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟา

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในเดือนมกราคม 2552 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ส่งหนังสือแนะนำตัวและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมกำหนดการเก็บข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้รับตรวจ โดยชี้แจงจุดประสงค์และประโยชน์ของแบบสอบถามด้วยตนเอง ตามวัน เวลาที่นัดหมาย และเก็บกลับคืนทั้งหมดด้วยตนเอง

ระยะเวลาทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2551 – เมษายน 2552 รวมระยะเวลา 6 เดือน

รายการ	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น	—					
2. จัดทำแบบสอบถามและทดสอบ		—				
3. ส่งแบบสอบถาม			—			
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม				—		
5. วิเคราะห์ข้อมูล					—	
6. สรุปผลการวิจัยและจัดทำรูปเล่ม						—

#### งบประมาณของโครงการวิจัย

##### งบบุคลากร

ค่าตอบแทนนักวิจัย 2,000

##### งบดำเนินการ

ค่าจ้างพิมพ์เอกสาร 3,000

ค่าวัสดุ อุปกรณ์ 3,000

ค่าจ้างเหมาวิเคราะห์ข้อมูล + ค่าตรวจแบบสอบถาม 2,000

ค่าพาหนะ 1,000

ค่าถ่ายเอกสาร 2,000

ค่าจ้างจัดทำรูปเล่ม 6,000

ค่าสาธารณูปโภคจ่ายให้แก่หน่วยงาน 5% 1,000

รวม 20,000

ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

ได้แนวทางที่ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และหน่วยงาน  
นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ลงชื่อ



(นางสาวสีสุช อ่วมแยม)

หัวหน้าโครงการวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## ส่วน ค : ประวัติคณะผู้วิจัย

1. นางสาวสีสุข อ่วมเข้ม หัวหน้าโครงการวิจัย

Miss Srisuk Oumyam

บทบาทของผู้วิจัย การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือ  
แบบสอบถาม สัดส่วน 40%

2. เลขบัตรประจำตัวประชาชน 3 1022 00 099 987

3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักตรวจสอบภายใน 8

ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน

4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักงานตรวจสอบภายใน ชั้น 5

ตึกสำนักงานอธิการบดี

399 ถนนสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 02 – 2810330 และ 02 – 2820833

โทรสาร 02 - 2820833

E-mail : Srisuk.O@Live..rmutp.ac.th

5. ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ -

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ -

ส่วน ค : ประวัติคณะผู้วิจัย

1. นางสาวทัศนีย์ กิจโอภาส ผู้ร่วมวิจัย

Miss Tassanee Kitopas

บทบาทของผู้วิจัย การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม สัดส่วน 30%

2. เลขบัตรประจำตัวประชาชน 3 1199 00 225 167

3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักตรวจสอบภายใน 8 ตำแหน่งผู้ชำนาญการ

4. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักงานตรวจสอบภายใน ชั้น 5  
ตึกสำนักงานอธิการบดี

399 ถนนสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 02 – 2820833

โทรสาร 02 - 2820833

E-mail : tasstuk@hotmail.Com

5. ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ -

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ -

ส่วน ค : ประวัติคณะผู้วิจัย

1. นางภัทรารวรรณ แก้วผดุง ผู้ร่วมวิจัย

Miss Patrawan Keawpadung

บทบาทของผู้วิจัย การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือ  
แบบสอบถาม สัดส่วน 20%

2. เลขบัตรประจำตัวประชาชน 3 1020 02 538 828

3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักตรวจสอบภายใน 8 ตำแหน่งผู้ชำนาญการ

4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักงานตรวจสอบภายใน ชั้น 5  
ตึกสำนักงานอธิการบดี

399 ถนนสามเสน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 02 – 2820833

โทรสาร 02 - 2820833

E-mail : -

5. ประวัติการศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ -

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ -

ส่วน ค : ประวัติคณะผู้วิจัย

1. นางฐิตินันท์ พงษ์คะเชนทร์ ผู้ร่วมวิจัย

Mrs. Thitinan Pongkachen

บทบาทของผู้วิจัย การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือ  
แบบสอบถาม สักส่วน 10%

2. เลขบัตรประจำตัวประชาชน 3 7099 00 158 839

3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ระดับ 7 คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

4. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

86 ถนนพินธุโลภ แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

มือถือ 08-9768-2635

E-mail a-jan-nui@hotmail.com

5. ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต

วิทยาลัยครูหมู่บ้านจอมบึง จังหวัดราชบุรี

6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ -

7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ -



## แบบสอบถาม

### เรื่อง

## ความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายใน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับตรวจในด้านต่าง ๆ ที่มีการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอ (ถ้ามี)

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ เพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น และไม่มีผลกระทบต่อกระเทือน หรือทำให้เกิดความเสียหายใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะนำเสนอในภาพรวม เพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลยิ่งขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง  ระดับปฏิบัติการ  ระดับฝ่าย  เลขานุการ  ระดับบริหาร
4. ประสบการณ์  1-10 ปี  11-20 ปี  20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
1.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
1.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
1.4 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
1.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
1.6 ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
<b>2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.3 ให้คำแนะนำได้ทันกำหนดเวลาในการดำเนินงาน					
2.4 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
2.5 มีความเต็มใจในการช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับตรวจ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนของการตรวจสอบ</b>					
3.1 การแจ้งให้ทราบกำหนดเวลาการเข้าตรวจสอบ					
3.2 ระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบเหมาะสม					
3.3 การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับตรวจ					
3.4 ผู้ตรวจสอบภายในให้ข้อเสนอแนะเป็นแนวทางเดียวกัน					
3.5 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้รับตรวจ					
3.6 การรายงานสรุปผลการตรวจสอบขั้นต้นก่อนรายงานผลอย่างเป็นทางการ					
3.7 การนำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการตรวจสอบไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน					
3.8 ระยะเวลาการให้รายงานผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะภายใน 30 วันนับแต่ได้รับหนังสือแจ้งจากมหาวิทยาลัยฯ					
3.9 การออกหนังสือติดตามหน่วยงานที่ไม่รายงานผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในเวลาที่กำหนด					
<b>4. โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด</b>					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

~~มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร~~

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร