

**แนวทางการพัฒนาคุณภาพงานต่อการปฏิบัติของ
หน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีผลต่อหน่วยรับตรวจ**
Guidelines development of the quality of work
on the performance of the internal audit unit
affecting the auditing unit.

ศุภลักษณ์ สมโภชน์¹

Supaluk Sompoch

กันยา มั่นคง²

Ganya mankhong

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ได้มาโดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจงคือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จำนวน 15 หน่วยงาน ผลการศึกษามีดังนี้ ผลการเปรียบเทียบด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ปี 2561-2563 พบว่า ปี 2562 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ปี 2563 และ ปี 2561 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ ปี 2561-2563 พบว่า ปี 2562 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ปี 2563 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ปี 2561 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ปี 2561-2563 พบว่า ปี 2562 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ปี

¹นักตรวจสอบภายในชำนาญการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

²นักตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2563 และ ปี 2561 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบด้านการให้คำปรึกษา ปี 2561-2563 พบว่า ปี 2562 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ปี 2563 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ ปี 2561 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: หน่วยรับตรวจ, การปฏิบัติงานตรวจสอบ, การตรวจสอบภายใน

Abstract

The purposes of this research were to study; survey the satisfaction of the auditing unit towards the performance of the internal audit unit. and compare the level of satisfaction of the audited unit towards the performance of internal audits. The sample group studied in this study was obtained by Specific Model. 15 departments within Kamphaeng Phet Rajabhat University. The results of the study were as follows. The results of the internal audit performance comparison in 2018-2020 found that in 2019, the satisfaction level was at the highest level, followed by the year 2020 and the year 2018 at the high level of satisfaction. Comparison of internal audit officers who provided services in 2018-2020 found that in 2019, there was the highest level of satisfaction, followed by the year 2020 with the highest level of satisfaction, and in 2018, the level of Satisfaction is at a high level. The results of the comparison of the audit report 2018-2020 found that the year 2019 had the highest level of satisfaction, followed by the year 2020 and the year 2018 with the high level of satisfaction. The results of the comparison of consulting in the years 2018-2020 found that the year 2019 had the highest level of satisfaction, followed by the year 2020 with the highest level of satisfaction, and in 2018, the level of satisfaction at a high level.

Keywords inspection unit, audit work, internal audit

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จนเห็นได้ว่าในปัจจุบันกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตความเป็นอยู่และบทบาทของมนุษย์ในยุคปัจจุบัน ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาระบบงานขององค์กร มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ส่งผลให้ระบบงานมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น มีข้อมูลจำนวนมาก ทั้งในรูปแบบเอกสารและไฟล์ข้อมูล การทำงานมีการประสานกันข้ามสายงานทำให้ฝ่ายบริหารดูแลควบคุมระบบงานในองค์กรไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ถึงแม้องค์กรจะมีระบบการควบคุมภายในอยู่แล้วก็ตาม การตรวจสอบภายในจึงเข้ามาบทบาทสำคัญเนื่องจากเป็นกิจกรรมการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และการให้คำปรึกษา (Consulting) ต่อผู้บริหารอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น (สำนักกำกับและพัฒนาการตรวจสอบภาครัฐ กรมบัญชีกลาง, 2551)

เป็นที่ยอมรับกันว่าการตรวจสอบภายในเป็นวิชาชีพ อิสระอีกแขนงหนึ่ง ปัจจุบันการตรวจสอบภายในต้องเผชิญกับสิ่งที่ท้าทายหลายประการ เช่น ความเจริญเติบโตขององค์กร ภาวะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รวมถึงเทคโนโลยีทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น ฉะนั้นผู้ตรวจสอบภายในจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเอง ด้านวิชาชีพทั้งในด้านความรู้ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ การตรวจสอบภายในช่วยให้้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหาร ความเสี่ยง การควบคุมและกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ (สิริลักษณ์เที่ยงธรรม และคณะ, 2553 อ้างถึงในกานต์ เสกขุนทด, 2560)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีความเป็นอิสระและเป็นนิติบุคคล หน่วยตรวจสอบภายในก่อตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2547 เกิดขึ้นตามมติของสภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หน่วยตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานอิสระที่ขึ้นตรงต่ออธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพย์สินและการบริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ ขอบบังคับ ประกาศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ดังนั้น เนื่องจากการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในมีหน้าที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของผู้บริหารนั้น นอกจากจะต้องมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่น ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องแล้ว การดำเนินงานของผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องติดต่อประสานงานกับทุก ๆ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยรับตรวจที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบภายในให้ดียิ่งขึ้นและตรงตามความต้องการของหน่วยรับตรวจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัย R2R (Routine to Research) เป็น การศึกษาระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านรายงานผลการตรวจสอบ ด้าน การให้คำปรึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ และด้านการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

กระบวนการวิจัย หรือ วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ เจาะจง (Purposive Sampling) จากหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบในปี 2561-2563 ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานทุกคน จำนวน 15 หน่วยงาน ประกอบด้วย คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะ เทคโนโลยีอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนัก ศิลปะและวัฒนธรรม สำนักประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันวิจัยและ พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรแม่สอด สำนักบริการวิชาการและ จัดหารายได้ และ คณะพยาบาลศาสตร์

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ ของหน่วยรับตรวจที่มีต่อคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานและการ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบความประพฤติของหน่วยตรวจสอบ ภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้มี การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2558) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยให้เกณฑ์ในการตรวจ

พิจารณาข้อคำถาม ดังนี้ ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้คะแนน-1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามนี้มีค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) อยู่ที่ 0.89 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เลือกตอบ (Check List) (สมชาย รัตนทองคำ, 2556)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านรายงานผลการตรวจสอบ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ และด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ ประเมินค่า (Rating Scale) และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (สมชาย รัตนทองคำ, 2556) คือ

มากที่สุด	คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ	5
มาก	คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ	4
ปานกลาง	คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ	3
น้อย	คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ	1

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยใช้รูปแบบของคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions) (สมชาย รัตนทองคำ, 2556)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการเตรียมแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบแก้ไขปรับปรุง เพื่อความเข้าใจ ที่ถูกต้องของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ขั้นตอนดำเนินการผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามส่งไปยัง กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อความรวดเร็วและป้องกันการสูญหาย โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามยัง กลุ่มเป้าหมาย

3. ขั้นตรวจสอบข้อมูลผู้ศึกษาเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบ ความครบถ้วนของข้อมูล

4. การลงรหัสและจัดเตรียมข้อมูล ลงรหัสข้อมูลในแบบสอบถามที่ตรวจสอบ ความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้วนำรหัสจากแบบสอบถามใส่ลงในแบบบันทึก รหัสข้อมูลที่จัดเตรียมไว้เสร็จแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งก่อนที่จะนำข้อมูลไป วิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยการนำเอาแบบสอบถาม ทั้งหมดมาบันทึกข้อมูลที่ป็นรหัสในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล หรือ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software) แล้วนำผลจากการประมวลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการศึกษา โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ(Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ โดยการแปลผลของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การตัดสินระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด} \\ \text{จำนวนชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

โดยสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ผลวิจัยปรากฏว่าผลการศึกษาความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากหน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบในปี พ.ศ. 2561-2563 มีดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ปี พ.ศ.2561- 2563

สิ่งที่ประเมิน	2561			2562			2563		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน									
1. มีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	4.24	0.66	มาก	4.55	0.69	มากที่สุด	4.31	0.79	มาก
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	4.35	0.61	มาก	4.64	0.67	มากที่สุด	4.44	0.63	มาก
3. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	4.24	0.66	มาก	4.55	0.69	มากที่สุด	4.44	0.63	มาก
4. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม	4.41	0.51	มาก	4.55	0.69	มากที่สุด	4.38	0.72	มาก
5. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไข้ปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	4.19	0.69	มาก	4.55	0.69	มากที่สุด	4.5	0.52	มาก
รวม	4.30	0.54	มาก	4.57	0.69	มากที่สุด	4.41	0.66	มาก

สิ่งที่ประเมิน	2561			2562			2563		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ									
6. ผู้ตรวจสอบมี อัธยาศัย สุชุม รอบคอบ รู้จัก กาลเทศะ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกภาพที่ เหมาะสมกับ การปฏิบัติ หน้าที่)	4.59	0.66	มากที่สุด	4.64	4.67	มากที่สุด	4.56	0.63	มากที่สุด
7. ผู้ตรวจสอบมี ทักษะในการ สื่อสารที่ชัดเจน และมี ประสิทธิภาพ	4.41	0.51	มาก	4.55	0.69	มากที่สุด	4.38	0.62	มาก
8. ผู้ตรวจสอบมี แนวคิดในเชิง บวกและ สร้างสรรค์	4.41	0.62	มาก	4.64	0.67	มากที่สุด	4.50	0.63	มากที่สุด
9. ผู้ตรวจสอบมี ความเป็นอิสระ และเป็นกลาง	4.53	0.62	มากที่สุด	4.64	0.67	มากที่สุด	4.56	0.51	มากที่สุด
รวม	4.48	0.46	มาก	4.62	0.67	มากที่สุด	4.5	0.60	มากที่สุด

สิ่งที่ประเมิน	2561			2562			2563		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านรายงานผลการตรวจสอบ									
10. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสม	4.29	0.69	มาก	4.64	0.67	มากที่สุด	4.50	0.52	มากที่สุด
11. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	4.35	0.70	มาก	4.73	0.47	มากที่สุด	4.50	0.52	มากที่สุด
12. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	4.41	0.62	มาก	4.73	0.47	มากที่สุด	4.5	0.52	มากที่สุด
13. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	4.35	0.61	มาก	4.73	0.47	มากที่สุด	4.56	0.51	มากที่สุด
14. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และ เข้าใจง่าย	4.29	0.69	มาก	4.73	0.47	มากที่สุด	4.5	0.63	มากที่สุด
15. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานใน ความรับผิดชอบ	4.41	0.71	มาก	4.73	0.47	มากที่สุด	4.56	0.51	มากที่สุด

สิ่งที่ประเมิน	2561			2562			2563		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
16. มีการติดตามผลการตรวจสอบข้อเสนอแนะในครั้งก่อน อย่างเหมาะสม	4.35	0.70	มาก	4.73	0.47	มากที่สุด	4.44	0.63	มาก
รวม	4.35	0.64	มาก	4.71	0.50	มากที่สุด	4.51	0.55	มากที่สุด
ด้านการให้คำปรึกษา									
17. การอธิบาย/ชี้แจงในการให้คำปรึกษาชัดเจนเข้าใจง่าย	4.35	0.70	มาก	4.64	0.67	มากที่สุด	4.44	0.63	มาก
18. คำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติ/ปรับปรุง/พัฒนาการทำงานได้	4.35	0.70	มาก	4.64	0.67	มากที่สุด	4.44	0.63	มาก
19. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน	4.47	0.62	มาก	4.64	0.67	มากที่สุด	4.44	0.63	มาก
รวม	4.39	0.65	มาก	4.64	0.67	มากที่สุด	4.44	0.63	มาก
ภาพรวม 4 ด้าน	<u>4.38</u>	<u>0.52</u>	<u>มาก</u>	<u>4.66</u>	<u>0.60</u>	<u>มากที่สุด</u>	<u>4.47</u>	<u>0.61</u>	<u>มาก</u>

จากตารางที่ 1 ในภาพรวมหน่วยรับตรวจมีความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า ปี 2562 หน่วยรับตรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.66$) รองลงมาคือปี 2563 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.47$) และปี 2561 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.38$) ตามลำดับ

ปี 2561 พบว่า หน่วยรับตรวจมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.48$) รองลงมาคือด้านการให้คำปรึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.39$) ,ด้านรายงานผลการตรวจสอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.35$) และด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.30$) ตามลำดับ

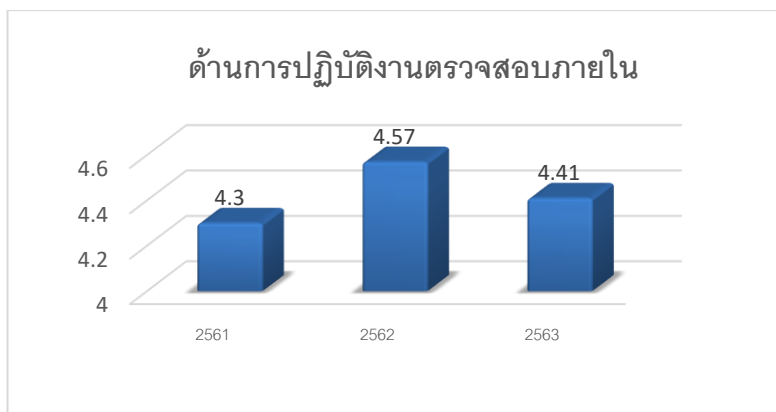
ปี 2562 หน่วยรับตรวจมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านรายงานผลการตรวจสอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.71$) รองลงมาคือด้านการให้คำปรึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$) ,ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.62$) และด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) ตามลำดับ

ปี 2563 หน่วยรับตรวจมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านรายงานผลการตรวจสอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.51$) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.50$) ,ด้านการให้คำปรึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.44$) และด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.41$) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

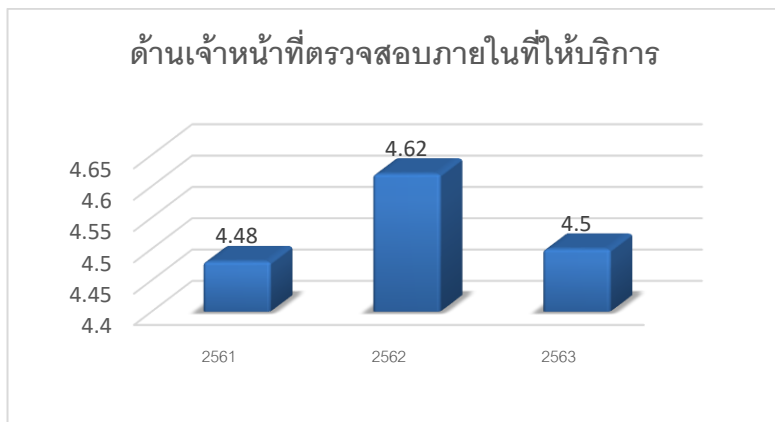
ผลการศึกษาความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน เมื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ การปฏิบัติงาน สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

รูปภาพที่ 1 ผลการเปรียบเทียบด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ปี 2561-2563



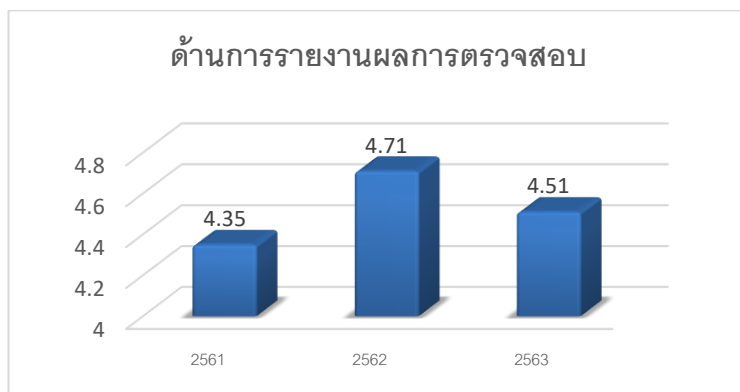
จากรูปภาพที่ 1 ผลการเปรียบเทียบด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ปี 2561-2563 พบว่า ปี 2562 หน่วยรับตรวจมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.57$) รองลงมาคือ ปี 2563 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.41$) และ ปี 2561 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.30$) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 2 ผลการเปรียบเทียบด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ ปี 2561-2563



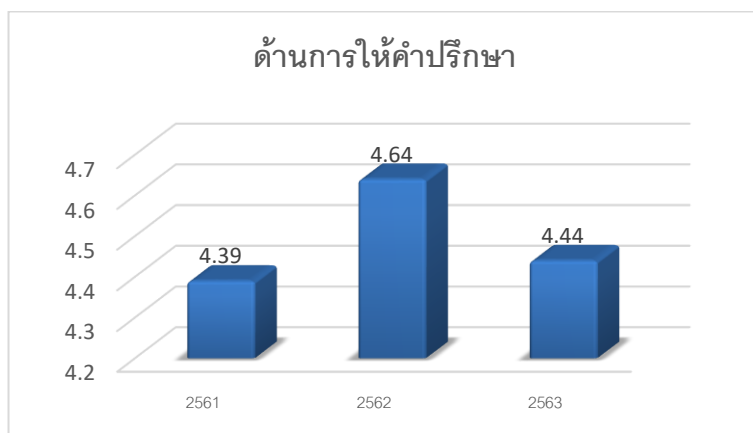
จากรูปภาพที่ 2 ผลการเปรียบเทียบด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ ปี 2561-2563 พบว่า ปี 2562 หน่วยรับตรวจมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) รองลงมาคือ ปี 2563 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) และ ปี 2561 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 3 ผลการเปรียบเทียบด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ปี 2561-2563



จากรูปภาพที่ 3 ผลการเปรียบเทียบด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ปี 2561-2563 พบว่า ปี 2562 หน่วยรับตรวจมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.71$) รองลงมาคือ ปี 2563 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.51$) และ ปี 2561 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.35$) ตามลำดับ

รูปภาพที่ 4 ผลการเปรียบเทียบด้านการให้คำปรึกษา ปี 2561-2563



จากรูปภาพที่ 4 ผลการเปรียบเทียบด้านการให้คำปรึกษา ปี 2561-2563 พบว่า ปี 2562 หน่วยรับตรวจมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$) รองลงมาคือ ปี 2563 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.44$) และ ปี 2561 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.39$) ตามลำดับ

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

จากผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า หน่วยรับตรวจมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในปี 2562 หน่วยรับตรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือปี 2563 และปี 2561 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าในปี 2563 ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ มีแนวโน้มลดลง ดังนั้นหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จึงควรมีการพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติของหน่วยตรวจสอบภายใน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ก่อนการดำเนินการตรวจสอบภายในควรมีการอธิบาย ชี้แจง ถึงขอบเขตวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ และ กิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ตลอดจนความถี่ในการเข้าตรวจสอบ ให้ชัดเจน หากในระหว่างการตรวจสอบ หน่วยรับตรวจเกิดปัญหา หน่วยตรวจสอบภายในต้องมีส่วนร่วมในการช่วย หน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานด้วย

ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ ในระหว่างการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบจะต้องมีอัธยาศัยดี มีความสุ่มรอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ และอ่อนโยน อีกทั้งผู้ตรวจสอบจะต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์และต้องมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง และในระหว่างการตรวจสอบควรเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบ

ชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ

ด้านรายงานผลการตรวจสอบ เมื่อเสร็จสิ้นการตรวจสอบ แล้วลำดับต่อไปคือการรายงานผลการตรวจสอบ ซึ่งเนื้อหาในรายงานควรมีประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง มีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสม ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ มีความถูกต้องเชื่อถือได้

ด้านการให้คำปรึกษา ควร มีการการอธิบายชี้แจงในการให้คำปรึกษาอย่างชัดเจน มีความเข้าใจง่าย ซึ่งคำแนะนำที่ได้รับจะต้องสามารถนำไปปฏิบัติปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานได้

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพงานต่อการปฏิบัติของหน่วยงานตรวจสอบภายในที่มีผลต่อหน่วยรับตรวจ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นงานวิจัย R2R (Routine to Research) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้ 1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามหน่วยรับตรวจ ปี พ.ศ.2561 สามารถเก็บข้อมูลได้จำนวน 17 ฉบับ ปี พ.ศ.2562 สามารถเก็บข้อมูลแบบประเมินได้ จำนวน 11 ฉบับ ปี พ.ศ.2563 สามารถเก็บข้อมูลแบบประเมินได้ จำนวน 16 ฉบับ ปี พ.ศ. 2561 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหาร ปี พ.ศ.2562 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ปี พ.ศ.2563 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ในเรื่องของระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ปี พ.ศ.2561 ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่ให้บริการ ปี พ.ศ.2562 ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านรายงานผลการตรวจสอบ ปี พ.ศ.2563 ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านรายงานผลการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรสสุคนธ์ วาริทสกุล , พิเชต วงรอต และ ศิริอร สีนรุ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของเครือข่ายระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อการให้การสนับสนุนของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสูงที่สุด

ดังนั้น ผู้ตรวจสอบภายในจึงไม่มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมในการกระทำใด ๆ ที่ทำให้เสียความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่และผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระในการปฏิบัติงานและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากการแทรกแซงทั้งในเรื่องการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดที่จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระหรือเที่ยงธรรม ผู้ตรวจสอบภายในได้เปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของรสสุคนธ์ วาริทสกุล , พิเชต วงรอต และ ศิริอร สีนรุ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของเครือข่ายระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อการให้การสนับสนุนของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในด้านบุคลากรสูงที่สุด ในเรื่องของการการปฏิบัติหน้าที่อย่างเที่ยงธรรมและปราศจากการการแทรกแซง ในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดในการปฏิบัติงานจะมีการเปิดเผยเหตุหรือข้อจำกัดดังกล่าวให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็ก ซึ่งหากจะนำผลไปใช้ในการบริหารงานที่มีขนาดใหญ่อาจจะส่งผลให้ผลการรายงานมีความเปลี่ยนแปลงไปและไม่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กร

2. การพัฒนางานของหน่วยตรวจสอบภายในของ จะสำเร็จตามเป้าประสงค์หรือ มีประสิทธิภาพได้นั้น หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องมีความอิสระ ความเป็นวิชาชีพ มีการบริหารกำลังคนที่ยั่งยืน แล้วจึงขยายผลไปสู่การพัฒนาทางด้านองค์ความรู้ บุคลากร และด้านอื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษากระบวนการเปรียบเทียบในเรื่องที่มีความเจาะจงลงไป เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กานต์ เสกขุนทด. (2560). แนวทางการพัฒนาระบบตรวจสอบภายใน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดฉะเชิงเทรา, วารสารราชนครินทร์ , 53-62.
- กรมบัญชีกลาง. (2549). **กระบวนการตรวจสอบภายใน**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จากhttp://www.audit.moi.go.th/pdf_new/14-2pdf. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ.2564
- กลุ่มงานสถิติวิเคราะห์ สำนักแผนงาน. (2562). รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการท่าเรือโดยสารริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา. (รายงานผลการวิจัย). กรมเจ้าท่า.

- กลุ่มงานอำนวยการ. (2562). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการบริหารงานและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่ประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1. (รายงานผลการวิจัย). กระทรวงศึกษาธิการ.
- จิรพงษ์ สุทธะมุสิก. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง. (รายงานผลการวิจัย). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัย บุรพา.
- พรชัย ขาวสบาย. (2560). แนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในของกรมราชองครักษ์ ลักษณะวิชา : การทหาร. (รายงานผลการวิจัย). กรมราชองครักษ์.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนโม่บายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. (รายงานผลการวิจัย). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยบุรพา.
- ภัทรกร มิ่งขวัญ. (2559). การศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริหารงานโรงเรียนขนาดเล็กจังหวัดนครสวรรค์. (รายงานผลการวิจัย). หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- รสสุคนธ์ วาริตสกุล และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของเครือข่ายระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการให้การสนับสนุนของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. วารสารพยาบาลทหารบก. 16(3). 42-50.
- รพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์. (2558). การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย