

1. **ชื่อเรื่อง** ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน: มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
Professional Skills and Internal Audit Quality: Perspectives of Customers at Prince of Songkla University
2. **คำสำคัญ** ทักษะทางวิชาชีพ, คุณภาพการตรวจสอบภายใน, ความพึงพอใจ
3. **ชื่อผู้เขียน** ปาริชาติ จันทสุรัส  
Parichat Jantasurat
- สถานที่ทำงาน** มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 15 ถ.กาญจนวนิชย์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110
- E-mail address** parichat.j@psu.ac.th
4. **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร  
Assoc. Prof. Somkao Runglertkengkrai
- สถานที่ทำงาน** ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 

## 5. บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.62 จากจำนวนประชากร 290 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปัญญา ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันและใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความชัดเจนและด้านความถูกต้อง มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความกระชับ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความภูมิใจ และด้านความสร้างสรรค์ มีความคาดหวัง

อยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันและใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน ประเมินระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความกระชับ ด้านความจูงใจ ด้านความชัดเจน ด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง และด้านความสร้างสรรค์ ตามลำดับ โดยผู้รับบริการที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน รับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ซึ่งด้านที่ไม่พอใจมากที่สุดคือ ด้านความถูกต้อง รองลงมาคือ ด้านความชัดเจน ด้านความทันต่อเวลา และด้านความสร้างสรรค์ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านความจูงใจ และด้านความกระชับ

5. เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับทักษะทางวิชาชีพ ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน พบว่า การใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วของผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานปัจจุบันมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

#### **Abstract:**

The objectives of this study were to explore opinions on professional skills that auditors should have, and to determine levels of expectation, perception, and satisfaction towards internal audit quality among customers at Prince of Songkla University. Data were collected from 170 customers whose work involved with finance and accounting, and those involved in procurement. The sample size was 58.62 percent of the population of 290. The instrument was a 5-point scale questionnaire, and the statistics used were frequency, percentage, mean, and standard deviation; and differences were tested using t-test and F-test.

The study found that:

1. Overall, the customers' opinions on professional skills that auditors should have was at a high level, and customers' opinions on each item of the professional skills was also at a high level. These items were technical and functional skills, personal skills, intellectual skills, interpersonal and communication skills, and organization and business management skills, respectively. Customers who were different in work positions and received different types of

internal audit services had statistically significant levels of opinions on professional skills that internal auditors should have.

2. The overall level of customers' opinions on expectation for internal audit quality was high. However, by item, opinions on clarity and accuracy were at the highest level; conciseness, timeliness, pursuance, and constructive criticism were at a high level. Customers with different experiences in the work positions and received different types of internal audit services had statistically significant levels of opinions on expectation for internal audit quality.

3. The overall level of customers' perception in internal audit quality was high. Likewise, their perception by item was also at a high level; they were conciseness, pursuance, clarity, timeliness, accuracy and constructive criticism, respectively. Customers who used different internal audit services were significantly different in their perception in internal audit quality.

4. The overall level of customers' satisfaction towards internal audit quality was at the "unsatisfactory" level. The aspects with the highest level of unsatisfactory were accuracy, followed by clarity, timeliness, and constructive criticism, respectively. However, it was found that customers were satisfied with internal audit quality in terms of pursuance and conciseness.

5. When customers' general data were compared with their opinions on professional skills, expectation, and perception in internal audit quality, it was found that customers who used different types of services were different in their opinions on professional skills, expectation and perception in internal audit quality; customers with different work positions had different opinions on professional skills; and customers with different work experiences were different in their expectation for internal audit quality.

## 6. เนื้อหา

### 6.1 บทนำ

กรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลและพัฒนาการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ได้ดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น เน้นเรื่องการเป็นหลักประกันที่เที่ยงธรรมและการเป็นที่ปรึกษาอิสระของผู้บริหาร มาตรฐานด้านคุณสมบัติกำหนดให้ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และต้องสะสมความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นๆ จากการศึกษา การปฏิบัติงาน ตรวจสอบ (กรมบัญชีกลาง, 2554) แต่มาตรฐานดังกล่าวยังไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงเรื่องทักษะหรือ

ความชำนาญของผู้ตรวจสอบภายใน ส่วนหนึ่งพื้นฐานความรู้ของผู้ตรวจสอบภายในที่จะรับผู้สำเร็จทางบัญชี ทำให้มีความถนัดการตรวจสอบด้านบัญชีมากกว่าหรือไม่ได้เน้นการตรวจสอบด้านความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความคุ้มค่าของการดำเนินงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2554) นอกจากนี้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ทำให้สภาพแวดล้อมของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์อาจมีผลกระทบต่อวิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการคำปรึกษาส่วนใหญ่ไม่เป็นทางการเป็นลักษณะการตั้งรับ เนื่องจากยังไม่มีกำหนดกระบวนการในการให้บริการคำปรึกษาที่ชัดเจนให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อคณะ/หน่วยงานเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิบัติงาน คุณภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเพื่อให้ผลการตรวจสอบมีคุณค่าในอันที่จะช่วยให้ส่วนราชการได้รับทราบข้อมูลทางการเงินและการบริหารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบาย (กรมบัญชีกลาง, 2550) ดังนั้นหากผู้ตรวจสอบภายในสามารถดำเนินการตามกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ ต้องสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้

จากเหตุผลและประเด็นต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้ตรวจสอบภายใน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเป็นการศึกษาเชิงสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในเรื่องทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน การรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน อันจะเป็นมุมมองที่ช่วยสะท้อนถึงทักษะทางวิชาชีพต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้จริงและความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน เพื่อจะเป็นแนวทางให้กับผู้ตรวจสอบภายในได้พัฒนาและปรับปรุงทักษะของตนเองให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถพัฒนาการให้บริการตรวจสอบกับคณะ/หน่วยงานได้ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายในให้เป็นที่น่าเชื่อถือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน ในมุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ทราบระดับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะของผู้ตรวจสอบภายในให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยตรวจสอบภายใน

2. หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการตรวจสอบภายในให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

#### 6.2 การตรวจเอกสาร/ทบทวนวรรณกรรม

สมาพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (IFAC) ได้ออกมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เป็นมาตรฐานที่กำหนดคุณสมบัติด้านการศึกษา ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจรรยาบรรณของนักวิชาชีพบัญชี (สันสกฤต วิจิตรเลขการ, 2549) มาตรฐานการศึกษาฉบับที่ 3 ทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) บุคคลพร้อมที่จะเป็นผู้ประกอบวิชาชีพต้องมีส่วนผสมของทักษะด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม และเป็นแนวทางตรวจสอบทักษะทางวิชาชีพว่ามีเพียงพอตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ทักษะเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถที่ต้องมีเพื่อแสดงถึงสมรรถนะของตน ทักษะทางวิชาชีพประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประเภท คือ ทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ (คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี, 2550 อ้างถึงใน อรรวรรณ ภาสุระอารีย์, 2553)

กรมบัญชีกลาง (2550) ได้กล่าวถึงคุณภาพในสองความหมายคือ คุณสมบัติของสินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ยอมรับกัน และคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยจันทนา สาขากร และคณะ (2554) กล่าวถึงลักษณะ

ของการตรวจสอบภายในที่มีคุณภาพคือ มีความถูกต้อง ความชัดเจน ความกระชับ ความทันต่อเวลา ความสร้างสรรค์ และความจงใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การบริการตามที่ได้รับรู้กับความคาดหวังของบุคคล ถ้าผลลัพธ์จากการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง บุคคลก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามหรือมีค่าเกินความคาดหวังบุคคลก็พอใจ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษฎี บวรศักดิ์ (2549) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเป็นนักบัญชีมืออาชีพ ตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับที่ 3 ในมุมมองของนักบัญชี พบว่านักบัญชีให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะในทุกๆ ด้านโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ทักษะด้านบุคคล ทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านความสัมพันธ์และการสื่อสาร ทักษะด้านองค์การและทักษะผู้บริหารจัดการธุรกิจ และทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ สอดคล้องกับ นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552) ศึกษาวิจัยผลกระทบของความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ธรรม ขาวประทุม (2552) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย พบว่าผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการลงทุนมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความกระชับ ด้านความทันเวลา ด้านความสร้างสรรค์ และด้านการจงใจ สอดคล้องกับ นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552) ศึกษาวิจัยผลกระทบของความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก

### **6.3 วิธีดำเนินการวิจัย**

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้รับบริการที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และด้านการพัสดุของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต จำนวน 170 คน และการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) ได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน และคุณภาพการตรวจสอบภายในซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Pre-test) จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

ของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.743-0.910 ซึ่งค่าของอัลฟาเกิน 0.6059 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับใช้ได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551) การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามใช้สถิติเพื่ออธิบายค่าของตัวแปร ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ F-test

#### 6.4 ผลการศึกษา

##### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 68.82 และด้านพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 31.18 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 87.65 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานมากที่สุดคือ มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.06 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบแต่ละครั้ง น้อยกว่า 10 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 45.88

##### ระดับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน ในมุมมองของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตรวจสอบภายในควรมีทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน

| ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน                  | Mean        | S.D.         | ระดับ      |
|---|-------------|--------------|------------|
| 1. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน      | 3.99        | 0.465        | มาก        |
| 2. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล                  | 3.99        | 0.505        | มาก        |
| 3. ทักษะทางปัญญา                                | 3.99        | 0.544        | มาก        |
| 4. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร | 3.97        | 0.481        | มาก        |
| 5. ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ       | 3.90        | 0.562        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                      | <b>3.97</b> | <b>0.446</b> | <b>มาก</b> |

##### ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ในระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน และเมื่อพิจารณาค่าความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความตั้งใจ ด้านความกระชับ แสดงว่ามีการรับรู้จริงสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง แต่ไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสร้างสรรค์ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความชัดเจน ด้านความถูกต้อง แสดงว่ามีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ

| คุณภาพการตรวจสอบภายใน | ความคาดหวัง |                  | การรับรู้   |                    | ความพึงพอใจ  |                |
|-----------------------|-------------|------------------|-------------|--------------------|--------------|----------------|
|                       | Mean        | ระดับความคาดหวัง | Mean        | ระดับการรับรู้จริง | P-E          | ความพอใจ       |
| 1. ด้านความตั้งใจ     | 4.06        | มาก              | 4.11        | มาก                | 0.05         | พอใจ           |
| 2. ด้านความกระชับ     | 4.13        | มาก              | 4.13        | มาก                | 0.00         | พอใจ           |
| 3. ด้านความสร้างสรรค์ | 4.03        | มาก              | 3.97        | มาก                | -0.06        | ไม่พอใจ        |
| 4. ด้านความทันต่อเวลา | 4.12        | มาก              | 4.05        | มาก                | -0.07        | ไม่พอใจ        |
| 5. ด้านความชัดเจน     | 4.27        | มากที่สุด        | 4.09        | มาก                | -0.18        | ไม่พอใจ        |
| 6. ด้านความถูกต้อง    | 4.26        | มากที่สุด        | 4.04        | มาก                | -0.22        | ไม่พอใจ        |
| <b>รวม</b>            | <b>4.14</b> | <b>มาก</b>       | <b>4.06</b> | <b>มาก</b>         | <b>-0.08</b> | <b>ไม่พอใจ</b> |

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังเป็นรายข้อพบว่า ในด้านความสร้างสรรค์ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความชัดเจนและด้านความถูกต้อง ยังมีข้อที่ค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นบวก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจเช่นกัน

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันและใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน ให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันและใช้บริการ การตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน ประเมินระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบ ภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน รับรู้ คุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 6.5 บทสรุป วิเคราะห์ และข้อเสนอแนะ

1. ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ผู้ตรวจสอบภายในควรมีทักษะทางวิชาชีพในการ ปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยผู้มีตำแหน่งหัวหน้างานจะให้ ความสำคัญกับทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางปัญญา ทักษะการบริหาร องค์กรและการจัดการธุรกิจ มากกว่าผู้มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับการศึกษา ของ กฤษฎี บวรศักดิ์ (2549) พบว่า นักบัญชีส่วนมากมีระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของการ พัฒนาทักษะความเป็นมืออาชีพทุกด้านในระดับมาก โดยนักบัญชีที่ทำงานในระดับหัวหน้าแผนก จะเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะมากกว่านักบัญชีในระดับอื่นๆ และเมื่อพิจารณาใน รายละเอียดพบว่า ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548) แนวคิด ปัจจัยความสำเร็จของงานตรวจสอบภายในด้านความรู้ทักษะและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ ภายใน

2. ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ภาพรวมมีความ คาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเกิดจากทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของ ผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) โดย ผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจนและด้านความถูกต้อง มากที่สุด ส่วนในด้านอื่นๆ มีความคาดหวังในระดับมาก

3. ผู้รับบริการมีการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ รณธรรม ขาวประทุม (2552) ที่พบว่าผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการ ลงทุนมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้านทุก ด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552) ที่ว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมี ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาใน รายละเอียดพบว่า ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับแนวคิดของกรมบัญชีกลาง (2546, น. 20-29) ที่ว่า การปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นกระบวนการตรวจสอบ สอบทานและรวบรวมหลักฐานเพื่อวิเคราะห์ และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบ สรุปข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงต่อ ผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน การเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานเป็น

เทคนิคอย่างหนึ่งที่ผู้ตรวจสอบจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษเพราะรายงานนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการปฏิบัติงาน ลักษณะรายงานที่ดีต้องเป็นรายงานที่มีประโยชน์ ข้อตรวจพบเป็นเรื่องที่ตรงกับข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้

4. โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจะเห็นว่า ผู้รับบริการพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความจูงใจ และด้านความกระชับ แต่ไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสร้างสรรค์ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความชัดเจน และด้านความถูกต้อง เนื่องจากความคาดหวังที่คาดหวังของผู้รับบริการมีค่ามากกว่าการรับรู้จริง เมื่อพิจารณาคุณภาพการตรวจสอบภายในรายชื่อจะพบว่าผู้รับบริการมีทั้งความพอใจและไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในทุกด้าน คือ มีทั้งคุณภาพการตรวจสอบภายในที่ตรงความต้องการและมีประเด็นที่ต้องพัฒนาแก้ไข สอดคล้องกับรัตนวดี กิจถาวร (2554) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับกรรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

##### 1. ข้อเสนอแนะต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตรวจสอบภายในควรพัฒนาและหมั่นฝึกฝนตนเองให้มีทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาฉบับที่ 3 ในเรื่องของทักษะทางวิชาชีพ โดยผู้ตรวจสอบภายในต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดเป็นอันดับแรก เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าคุณตรวจสอบภายในควรมีทักษะดังกล่าวในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ ผู้ตรวจสอบภายในก็ยังคงต้องพัฒนาและฝึกฝนทักษะอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบร่วมกันที่อธิบายถึงความเชี่ยวชาญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของทักษะทางวิชาชีพซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับมากก่อนตามลำดับ

##### 2. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

2.1 หน่วยตรวจสอบภายในควรจัดให้มีการฝึกอบรมทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เช่น การถ่ายทอดความรู้ทักษะจากเพื่อนร่วมงาน การอบรม Work Shop เป็นภาคปฏิบัติ นอกจากนี้ การเลือกใช้วิธีการบอกรับเป็นสมาชิกเอกสารหรือวารสารทางวิชาชีพ เพื่อติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมทักษะทางวิชาชีพเพิ่มเติมซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยความรู้ที่ได้รับการพัฒนาควรมีการถ่ายทอดหรือเผยแพร่ภายในหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

2.2 หน่วยตรวจสอบภายในควรมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพต่ำกว่าความคาดหวัง นั่นคือ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความทันต่อเวลา และด้านความสร้างสรรค์ โดยต้องพยายามตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

2.3 หน่วยตรวจสอบภายในต้องพยายามรักษาคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ นั่นคือ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความจูงใจ และด้านความกระชับ ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในควรมีการติดตามดูแลและกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพจริงสูงกว่าความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง

### 3. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ตรวจสอบภายในได้เข้ารับการฝึกอบรมหรือสิ่งอื่นๆ เช่น ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ สนับสนุนการเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับใบอนุญาตวิชาชีพด้านการตรวจสอบภายใน (CIA) เพื่อการพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะที่จำเป็นในด้านต่างๆ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้กับวิธีการทำงานในปัจจุบันให้มีคุณภาพ

#### ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรจะขยายขอบเขตของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในออกไป เนื่องจากผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของการตรวจสอบภายในมีหลายฝ่าย เช่น ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการตรวจสอบ ผู้บริหารระดับคณะ/หน่วยงาน เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้การบริการของหน่วยตรวจสอบภายในครอบคลุมและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น

2. ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ในมุมมองของผู้ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อประเมินถึงศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายในที่มีอยู่ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงเพิ่ม เพื่อสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานในองค์กรต่อไป

3. ศึกษาความสัมพันธ์และความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการกับผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและมุมมองที่แตกต่าง และสามารถนำไปใช้เพื่อหาแนวทางที่สามารถทำให้ทั้งการให้บริการของการตรวจสอบภายในและการรับบริการมีความสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ

## 7. อ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน. (2546ก). *แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ: กรม.
- กรมบัญชีกลาง. กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน. (2550). *การบริหารคุณภาพงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: กรม.
- กรมบัญชีกลาง. สำนักกำกับและพัฒนาการตรวจสอบภาครัฐ. (2554). *มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: กรม.
- กฤษฎี บวรศักดิ์. (2549). *ความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเป็นนักบัญชีมืออาชีพ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ, และศิลป์พร ศรีจันเพชร. (2554). *การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน*. กรุงเทพฯ: ที พี เอ็น เพรส.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2548). *แนวทางการตรวจสอบภายใน*. ปทุมธานี: คูมายเบส.
- นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). *ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพ และจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รณธรรม ขาวประทุม. (2552). *ผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตนวดี กิจถาวร. (2554). *การศึกษาคุณภาพการบริการผ่านแดนในมุมมองของผู้ใช้บริการ ณด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ: วิ.พรินท์.
- สันสกฤต วิจิตรเลขการ. (2549). *International Education Standards (IES) กับวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย*. [จุลสาร]. 3(1), 25-28. กรุงเทพฯ: ชรรมนิติเพรส.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *คู่มือการตรวจสอบการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ: สำนัก.
- อรวรรณ ภาสุระอารีย์. (2553). *ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.