



**ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน:
มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
Professional Skills and Internal Audit Quality:
Perspectives of Customers at Prince of Songkla University**

**ปาริชาติ จันทสุรัส
Parichat Jantasurat**

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Degree of Master of Business Administration
Prince of Songkla University**

2559

ชื่อสารนิพนธ์ ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน: มุมมองของ
ผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้เขียน นางสาวปาริชาติ จันทสุรัส
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกียรติกร)

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกียรติกร)

..... กรรมการ
(อาจารย์วิญชัย อุ่นอดิเรกกุล)

..... กรรมการ
(นางสาวบุศริน จันทะแจ่ม)

.....
(ดร.ชนาวุธ แสงกาสนีย์)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์ ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน: มุมมองของ
ผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้เขียน นางสาวปาริชาติ จันทสุรัส

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ จำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.62 จากจำนวนประชากร 290 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประเมินค่า 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 ด้านความจงใจ และด้านความสร้างสรรค์ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันและใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน ประเมินระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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

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

5. เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับทักษะทางวิชาชีพ ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน พบว่า การใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วของผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานปัจจุบันมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

Minor Thesis Title Professional Skills and Internal Audit Quality: Perspectives of Customers at Prince of Songkla University

Author Ms. Parichat Jantasurat

Major Program Business Administration

Academic Year 2015

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.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร ประธานกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ ตลอดจนความช่วยเหลือในหลายสิ่งอย่างกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์วิญชัย อุ่นอติเรกกุล และคุณบุศริน จันทะแจ่ม กรรมการสอบสารนิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อแนะนำเพิ่มเติม แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและสำเร็จด้วยดี รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ตลอดจนการศึกษาที่ผ่านมา

ขอขอบคุณบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี และด้านพัสดุของมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามถือเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้

โอกาสนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวทุกคน ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนมาโดยตลอด ขอขอบคุณน้องๆ MBA23&10 ทุกคนที่ช่วยเหลือและมอบมิตรภาพที่ดีตลอดช่วงการศึกษา สุดท้ายขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่คอยให้คำปรึกษา ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดีที่ไม่สามารถกล่าวนามได้หมดในที่นี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและความปรารถนาดีของทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณและขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

ปาริชาติ จันทสุรัส

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
รายการตาราง	(10)
รายการภาพประกอบ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 การตรวจสอบภายในของส่วนราชการ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการตรวจสอบภายใน	20
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	26
2.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	29
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
2.9 กรอบแนวคิด	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	40
3.2 รูปแบบการศึกษา	42
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	42
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
4.2 ระดับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	51
4.3 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจ ในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ	56
4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน กับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	71
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	93
5.2 อภิปรายผล	100
5.3 ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	111
ประวัติผู้เขียน	119

รายการตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 คุณภาพงานตรวจสอบภายใน	21
3.1 สัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ	41
3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	43
3.3 การกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยและความหมายของคะแนน	46
4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.2 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน	51
4.3 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน	52
4.4 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน	53
4.5 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางปัญหาที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน	53
4.6 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน	54
4.7 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน	55
4.8 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจใน คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความถูกต้อง	57
4.9 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจใน คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความชัดเจน	59
4.10 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจใน คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความกระชับ	61
4.11 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจใน คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความทันต่อเวลา	63
4.12 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจใน คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความสร้างสรรค์	65

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจใน คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ ในด้านความจงใจ	68
4.14 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจใน คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ	70
4.15 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับบริการ	71
4.16 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้รับบริการ	72
4.17 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับบริการ	74
4.18 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามการใช้บริการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ	76
4.19 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้ง	78
4.20 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับบริการ	79
4.21 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม ตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้รับบริการ	79
4.22 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับบริการ	81
4.23 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม การใช้บริการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ	83
4.24 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้ง	85
4.25 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับบริการ	86

รายการตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.26 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม ตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้รับบริการ	86
4.27 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับบริการ	88
4.28 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม การใช้บริการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ	90
4.29 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตาม ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้ง	92
5.1 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพ ในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน กับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	98

รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ	27
2.2 การรับรู้คุณภาพโดยรวม	30
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมบัญชีกลางในฐานะที่เป็นหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลและพัฒนาการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ได้ดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการให้มีความเป็นสากลมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่ใช้อ้างอิงกันในระดับสากล คือ มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for The Professional Practice of Internal Auditing) ที่กำหนดโดยสถาบันผู้ตรวจสอบภายในของสหรัฐอเมริกา (The Institute of Internal Auditors : IIA) และปัจจุบัน IIA และ IIA Research Foundation ของสหรัฐอเมริกาได้ปรับปรุงและแก้ไขมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบใหม่ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยปรับเปลี่ยนคำนิยามของการตรวจสอบภายในใหม่ ซึ่งเน้นเรื่องการเป็นหลักประกันที่เที่ยงธรรมและการเป็นที่ปรึกษาอิสระของผู้บริหาร ดังนั้นในการปรับปรุงมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการฉบับที่ 1 ซึ่งเป็นมาตรฐานทั่วไปจึงได้ใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในดังกล่าวเป็นหลักโดยปรับให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของทางราชการ อันจะทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มาตรฐานการตรวจสอบภายในฉบับนี้จะประกอบด้วยข้อปฏิบัติหลักๆ ของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยแยกเป็น 2 ส่วนคือ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของหน่วยงานและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ส่วนมาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของงานด้านตรวจสอบภายในและบรรทัดฐานทางคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (กรมบัญชีกลาง สำนักกำกับและพัฒนาการตรวจสอบภาครัฐ, 2554, น. 1-2)

หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ต้องยึดถือและปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ เพื่อให้ผลงานของผู้ตรวจสอบภายในเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การตรวจสอบภายในต้องปรับตัวเองเพื่อให้สามารถตอบรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในฐานะที่เป็นเครื่องมือหรือผู้ช่วยของผู้บริหารในการติดตาม ประเมินการปฏิบัติงานของส่วนงานต่างๆ ใน

หน่วยงาน และเสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่จะทำให้ผลการดำเนินงานมีคุณภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

มาตรฐานด้านคุณสมบัติ กำหนดให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในต้องกระทำด้วยความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบยิ่งผู้ประกอบวิชาชีพ กล่าวคือ ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และต้องสะสมความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นๆ จากการปฏิบัติงานตรวจสอบ ทั้งนี้ การปฏิบัติงานตรวจสอบต้องดำเนินการโดยผู้ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย (กรมบัญชีกลาง, 2554, น. 8) แต่อย่างไรก็ตาม มาตรฐานดังกล่าวยังไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนถึงเรื่องทักษะหรือความชำนาญของผู้ตรวจสอบภายใน และด้วยขอบเขตงานการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน ครอบคลุมถึงการตรวจสอบ วิเคราะห์ รวมทั้งการประเมินความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน ตลอดจนการประเมินคุณภาพของการปฏิบัติงานของทุกคณะ/หน่วยงาน สิ่งที่เป็นอุปสรรคสำคัญส่วนหนึ่งพื้นฐานความรู้ของผู้ตรวจสอบภายในที่จะรับผู้สำเร็จทางบัญชี ทำให้มีความถนัดการตรวจสอบทางด้านบัญชีมากกว่า หรือยังมีประสบการณ์ในการตรวจสอบด้านอื่นไม่มากนัก ส่วนใหญ่จะเน้นการตรวจสอบด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ และการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ โดยไม่ได้เน้นการตรวจสอบด้านความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของการดำเนินงานตามแผนงาน งานและโครงการต่างๆ ทำให้ผู้บริหารไม่ทราบผลการดำเนินงานโดยภาพรวม โดยเฉพาะการดำเนินงานบริหารจัดการโครงการสำคัญๆ ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่สำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ เนื่องจากผู้ตรวจสอบภายในขาดทักษะและความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2554, น. 2)

ความรู้ ทักษะ และความสามารถอื่นๆ เป็นองค์ประกอบร่วมกันที่อธิบายถึงความเชี่ยวชาญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในควรได้รับการส่งเสริมความเชี่ยวชาญของตน โดยการได้รับวุฒิบัตรทางวิชาชีพ (กรมบัญชีกลาง, 2554, น. 9) ซึ่งมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี เป็นมาตรฐานที่กำหนดคุณสมบัติด้านการศึกษา ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานวิชาชีพบัญชี รวมทั้งจรรยาบรรณของนักวิชาชีพบัญชี ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในการศึกษาและการพัฒนาสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี กำหนดโดยสมาพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants หรือ IFAC) ภายใต้อาเซียนมาตรฐานการศึกษาระดับที่ 3 ทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) มาตรฐานฉบับนี้อธิบายส่วนผสมของทักษะด้านต่างๆ ที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้ได้คุณสมบัตินักบัญชีมืออาชีพ สำหรับมาตรฐานการศึกษาระดับที่ 8 ได้กล่าวถึงความสามารถของ

ผู้ตรวจสอบบัญชีมืออาชีพ (Audit Professional) จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นนักบัญชีมืออาชีพ และจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการตรวจบัญชี การบัญชีและการรายงาน รวมทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนทักษะทางวิชาชีพที่จำเป็นต่อการตรวจสอบ (สันสกฤต วิจิตรเลขการ, 2549) หากผู้ตรวจสอบภายในมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ก็จะเป็นผู้ที่ทันต่อเหตุการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อวิชาชีพและคุณภาพของการบริการ

คุณภาพเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องคำนึงถึง เพื่อให้ผลการตรวจสอบมีคุณค่าในอันที่จะช่วยให้ส่วนราชการได้รับทราบข้อมูลทางการเงินและการบริหารที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเป้าหมายและนโยบาย (กรมบัญชีกลาง กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน, 2550, น. 33) คุณค่าของงานราชการหมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ สามารถให้บริการที่รวดเร็ว ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงาน มีกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนเพื่อแสดงถึงความโปร่งใสของการดำเนินงาน (กรมบัญชีกลาง, 2550, น. 2) ดังนั้นหากผู้ตรวจสอบภายในสามารถดำเนินการตามกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ กล่าวคือผู้ตรวจสอบภายในจะต้องสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหารและผู้รับตรวจ ซึ่งความคาดหวังที่มากขึ้นจากผู้รับบริการที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายในในการทำงาน เป็นการเพิ่มความสำคัญของทักษะทางวิชาชีพ จึงจำเป็นที่ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ เพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการและแนวโน้มการดำเนินงานของคณะ/หน่วยงานจะมีความซับซ้อนมากขึ้น เพราะมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบงานที่ทำด้วยมือเป็นการทำงานด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทำให้ความเสี่ยงมีการเปลี่ยนรูปไป ซึ่งสภาพแวดล้อมของระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อวิธีการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน รวมทั้งการพิจารณาความเสี่ยงและการออกแบบวิธีการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในจึงจำเป็นต้องปรับบทบาทให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีบทบาทมากขึ้นกับทุกส่วนงาน ทุกระบบงาน นอกจากนี้บทบาทผู้ตรวจสอบภายในในการให้บริการคำปรึกษา ส่วนใหญ่เป็นการให้บริการที่ไม่เป็นทางการ หน่วยตรวจสอบภายในจะให้บริการตอบคำถามแก่คณะ/หน่วยงานที่สอบถามเข้ามาด้วยวาจาเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การพัสดุ ทำให้การทำหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาเป็นลักษณะการตั้งรับ เนื่องจากยังไม่มีการกำหนดกระบวนการในการให้บริการคำปรึกษาที่ชัดเจนให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ และจากลักษณะของงานตรวจสอบภายในเป็นงานบริการให้การตรวจสอบ

ประเมินผลในเรื่องความถูกต้องเชื่อถือได้ การดูแลรักษาทฤษฎีสน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และ ประสิทธิภาพประสิทธิผลการดำเนินงาน ผลการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในจะก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อคณะ/หน่วยงานเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ ภายใน

จากเหตุผลและประเด็นต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับผู้ศึกษาในฐานะเป็น ผู้ตรวจสอบภายในที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย จึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาเป็นการศึกษาเชิงสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในเรื่อง ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน การรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพ การตรวจสอบภายใน โดยเห็นว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจและมีประโยชน์ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อันจะเป็นมุมมองที่ช่วยสะท้อนถึงทักษะทางวิชาชีพต่างๆ ที่จำเป็นต่อ การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้จริงและความพึงพอใจใน คุณภาพการตรวจสอบภายใน เพื่อจะเป็นแนวทางให้กับผู้ตรวจสอบภายในได้พัฒนาและปรับปรุง ทักษะของตนเองให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ สามารถใช้ในการพัฒนาการให้บริการ ตรวจสอบกับคณะ/หน่วยงานได้ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายในให้เป็นมือ อาชีพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การกำกับดูแลกิจการที่ ดี และทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีใน การปฏิบัติงาน ในมุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพ ในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในกับข้อมูลทั่วไปของ ผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ทราบระดับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะของผู้ตรวจสอบภายในให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลประโยชน์ต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยตรวจสอบภายใน

2. หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้สารสนเทศเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการตรวจสอบภายในให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับระดับทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยแนวคิดเรื่องทักษะทางวิชาชีพที่ระบุในมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3 และคุณภาพการตรวจสอบภายในในด้านความคาดหวังและการรับรู้บริการจริง โดยพิจารณาจากมุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ทำการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ วิทยาเขตปัตตานี วิทยาเขตตรัง วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และวิทยาเขตภูเก็ต

3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุของคณะ/หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จำนวน 290 คน

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2556

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะความเป็นมืออาชีพซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน แนวทางที่กำหนดโดยสมาพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants หรือ IFAC) ซึ่งประกอบด้วยทักษะ 5 ด้าน คือ

1.1 ทักษะทางปัญญา (Intellectual Skills) คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน ที่ทำให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถแก้ไขปัญหา ตัดสินใจ และใช้ดุลยพินิจที่ดี

1.2 ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน (Technical and Functional Skills) ซึ่งรวมถึงความชำนาญทางตัวเลข ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ ความเสี่ยง การวัด การรายงาน ความรู้ด้านกฎเกณฑ์ข้อบังคับ

1.3 ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Skills) คือ ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

1.4 ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร (Interpersonal and Communication Skills) จะช่วยให้ผู้ตรวจสอบภายในทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้ดี รวมถึงการรับส่งสารสนเทศ การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพ

1.5 ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ (Organizational and Business Management Skills) รวมถึงการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการโครงการ การจัดการบุคลากรและทรัพยากร และการตัดสินใจ ความสามารถที่จะจัดแบ่งหน้าที่งานที่จะมุ่งใจและพัฒนาบุคลากร การมีภาวะผู้นำ และการพิจารณาตัดสินใจได้อย่างผู้มีวิชาชีพ

2. คุณภาพการตรวจสอบภายใน หมายถึง การตรวจสอบภายในที่มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ และผลการปฏิบัติงานมีประโยชน์ สามารถสร้างความพึงพอใจหรือทำให้ผู้รับบริการยอมรับถึงคุณภาพ โดยพิจารณาจาก

2.1 ความถูกต้อง หมายถึง ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานตรงกับข้อเท็จจริง สามารถยืนยัน พิสูจน์ได้และผู้ตรวจสอบได้ประเมินข้อมูลเหล่านั้นแล้ว

2.2 ความชัดเจน หมายถึง ความสามารถในการสื่อข้อความหรือความต้องการของผู้ตรวจสอบ หรือสิ่งที่ต้องการเสนอให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจเช่นเดียวกับผู้ตรวจสอบ

2.3 ความกระชับ หมายถึง การสื่อสารที่ตรงประเด็น เนื้อหามีสาระสำคัญเพียงพอที่จะรายงานมุ่งชี้ประเด็นปัญหาที่ตรวจพบ โดยคัดทอนความคิด ข้อความที่ฟุ่มเฟือยหรือรายละเอียดที่ไม่จำเป็นออกไป

2.4 ความทันต่อเวลา หมายถึง การนำเสนอรายงานควรกระทำในเวลาที่เหมาะสมทันต่อการแก้ไขสถานการณ์ และจะต้องให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติและดำเนินการตามข้อเสนอแนะได้ทันต่อสถานการณ์

2.5 ความสร้างสรรค์ หมายถึง การรายงานผลการตรวจสอบต้องทำให้ผู้อ่านเข้าใจเพื่อทำให้เกิดการแก้ไขปรับปรุงที่ดี มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

สามารถนำไปปฏิบัติได้ เนื้อหาเป็นประโยชน์ให้บรรยากาศเชิงบวกควรรู้ให้เห็นส่วนดีของการปฏิบัติงานก่อนที่จะกล่าวถึงข้อบกพร่องที่ต้องการให้ปรับปรุง

2.6 ความสนใจ หมายถึง การรายงานที่ทำให้ผู้อ่านเกิดความสนใจจับประเด็นที่สำคัญได้ตั้งแต่ต้นจนจบ เกิดการยอมรับและมีความกระตือรือร้นที่จะนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมอย่างทันต่อเหตุการณ์

3. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจสอบภายใน หรือดำรงตำแหน่งอื่นที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการบัญชี และผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการบริการตามที่ได้รับรู้ กับความคาดหวังของบุคคล

6. ความคาดหวัง หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากความต้องการของผู้รับบริการที่คาดว่าจะได้รับหรือคาดว่าจะเกิดขึ้นในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

7. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการรับและตีความเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า การรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในและตีความหมายให้เป็นอย่างไรจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการศึกษา โดยประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

- 2.1 การตรวจสอบภายในของส่วนราชการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการตรวจสอบภายใน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิด

2.1 การตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

2.1.1 ความเป็นมา

งานตรวจสอบภายในภาครัฐ เริ่มมีมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2505 โดยระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ. 2505 ได้กำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการแต่งตั้งข้าราชการในหน่วยงาน 1 คนหรือหลายคน เป็นผู้ตรวจสอบภายในรับผิดชอบในการตรวจสอบการเบิกจ่ายเงิน รวมทั้งการก่องหน้ผูกพันงบประมาณรายจ่ายของเจ้าของงบประมาณนั้น ๆ และตรวจสอบงานด้านอื่นตามที่หัวหน้าส่วนราชการมอบหมายเป็นการภายใน และรายงานผลการตรวจสอบโดยตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการอย่างน้อยเดือนละครั้ง และต่อมาในปี พ.ศ. 2516 ข้อกำหนดเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในได้ถูกนำไปกำหนดไว้ในระเบียบการรับจ่าย การเก็บรักษาและการนำส่งเงินของส่วนราชการ พ.ศ. 2516 แทน โดยกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งข้าราชการซึ่งไม่ต่ำกว่าชั้นตรีอย่างน้อย 2 คน เป็นกรรมการตรวจสอบการเงินประจำเดือนทุกเดือน และมีการแก้ไขปรับปรุงในปี พ.ศ. 2520 โดยเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในจากเดิมที่กำหนดให้ทำงานในลักษณะของคณะกรรมการการตรวจสอบการเงินเป็นแต่งตั้ง

ข้าราชการอย่างน้อย 1 คน เป็นผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการนั้น หรือของส่วนราชการใน ส่วนภูมิภาคในจังหวัดนั้น แล้วแต่กรณี

ปี พ.ศ. 2519 คณะรัฐมนตรีได้มีมติกำหนดให้ส่วนราชการที่เป็นกระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เทียบเท่า รวมถึงจังหวัดทุกจังหวัด มีตำแหน่งอัตรากำลังเพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการหรือของจังหวัดโดยเฉพาะ โดยให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณี และให้กระทรวงการคลังเป็นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม

ปี พ.ศ. 2531 – 2532 กระทรวงการคลังได้พิจารณาเห็นสมควรให้มีการ ส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้ส่วนราชการมีการตรวจสอบภายในที่เป็นระบบเพื่อสามารถเป็น เครื่องมือของผู้บริหารในการตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติงานของส่วนราชการในความรับผิดชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับข้อกำหนดเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในในระเบียบการรับจ่าย การเก็บรักษาและการนำส่งเงินของส่วนราชการ พ.ศ. 2520 ยังไม่ครอบคลุมถึงขอบเขต หน้าที่ความ รับผิดชอบที่แท้จริงของการตรวจสอบภายใน จึงได้ยกเลิกข้อกำหนดเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน ในระเบียบดังกล่าว และนำมากำหนดเป็นระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการตรวจสอบภายใน ของส่วนราชการ พ.ศ. 2532 โดยปรับปรุงแก้ไขในปี พ.ศ. 2542 กำหนดมาตรฐาน คู่มือ แนวปฏิบัติ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของส่วนราชการและจังหวัด รวมทั้งหน้าที่ของ ผู้ตรวจสอบภายในเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ในปลายปี พ.ศ. 2541 ถึงต้นปี พ.ศ. 2542 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบใน หลักการตามข้อเสนอของกระทรวงการคลัง ให้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบประจำกระทรวงเพื่อ ทำหน้าที่กำกับดูแลระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน ในภาพรวมของกระทรวง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในให้เป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการควบคุม ติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ แผนงาน งาน/โครงการต่างๆ และให้จัดตั้งกลุ่มงานตรวจสอบภายในระดับกระทรวง เพื่อทำหน้าที่ เป็นฝ่ายเลขานุการและทำหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในของกระทรวง โดยมุ่งเน้นการตรวจสอบ งาน โครงการที่มีความสำคัญ หรือที่มีความเสี่ยงสูง หรือที่มีสัญญาณบอກเหตุว่าอาจมีความเสียหาย เกิดขึ้น โดยประสานแผนการตรวจสอบกับหน่วยตรวจสอบภายในระดับกรม เพื่อให้การตรวจสอบ มีขอบเขตงานที่กว้างขวางและไม่ซ้ำซ้อนกัน (กรมบัญชีกลาง สำนักกำกับและพัฒนาการตรวจสอบ ภาครัฐ, 2546ข)

ปี พ.ศ. 2551 กระทรวงการคลังได้มีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบการตรวจสอบ ภายใน เรียกว่า ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ.2551 มี

ผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 18 กันยายน 2551 เพื่อให้เหมาะสมชัดเจนยิ่งขึ้นตามสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีฐานะเป็นกรมในทบวงมหาวิทยาลัย ถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของส่วนราชการ จึงได้ให้มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน จำนวน 2 อัตรา ตามมติคณะรัฐมนตรี เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 16 มิถุนายน 2521 เป็นต้นมา โดยใช้ชื่อเป็นการภายในว่า หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา จำนวน 12 อัตรา ปฏิบัติงานด้านตรวจสอบภายใน จำนวน 9 อัตรา และด้านสนับสนุนงานบริหารและธุรการ จำนวน 2 อัตรา โดยมีนักตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษเป็นหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้มีหน้าที่เพียงการตรวจสอบทางการเงิน การบัญชี การปฏิบัติตามระเบียบ ยังมีหน้าที่ตรวจสอบด้านการดำเนินงานและการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ รวมทั้งการบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) และบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

2.1.2 นโยบายการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้กำหนดนโยบายการตรวจสอบภายในเพื่อใช้ถือปฏิบัติในงานตรวจสอบภายใน (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2555, น. 2)

1. ตรวจสอบการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานความเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินการบัญชี การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้มีการตรวจสอบอย่างเป็นระบบมีเป้าหมายชัดเจนเป็นการตรวจสอบที่มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ส่งเสริมให้มีระบบการกำกับควบคุมดูแล การติดตามประเมินผล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการตรวจสอบ ส่งเสริมให้มีระบบงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด สนับสนุนให้มีการจ้างที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นที่ยอมรับแห่งวิชาชีพในด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนาการตรวจสอบ

2. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นอิสระและเป็นกลาง มีจรรยาบรรณ ซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมและเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทของการตรวจสอบภายในตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ

3. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และความสามัคคีในการปฏิบัติหน้าที่ ให้มีการฝึกอบรมตามความต้องการในการฝึกอบรมและความก้าวหน้าของวิชาชีพแต่ละด้านเพื่อสร้างความชำนาญและเชี่ยวชาญ

4. ประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามภารกิจ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายในเพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบุคคลทั่วไป ประสานงานกับคณะกรรมการตรวจสอบและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเพื่อให้การตรวจสอบไม่ซ้ำซ้อนกัน และอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสารแก่กัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

2.2.1 ความหมายของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้หลักประกันอย่างเที่ยงธรรม และการให้คำปรึกษาอย่างเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ (กรมบัญชีกลาง กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน, 2546ก, น. 1)

การตรวจสอบภายใน (Internal Auditing) คือ การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ โดยผู้ตรวจสอบภายในขององค์กรจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่วิเคราะห์ เสนอแนะและให้คำปรึกษาจากกระบวนการตรวจสอบภายใน (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย, 2548, น. 14)

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือ การปฏิบัติงานโดยอิสระ ปราศจากการแทรกแซงในการทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร ด้วยการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ประเมิน ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานทุกระดับขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่และดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการดำเนินงานตรวจสอบ

ภายในจะอยู่ในรูปของรายงานผลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมถึงการสนับสนุนให้มีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพภายใต้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม (กรมบัญชีกลาง, 2546ก, น. 2)

2.2.3 ประเภทงานการตรวจสอบภายใน

การแบ่งประเภทงานตรวจสอบภายใน เมื่อพิจารณาถึงการให้บริการของการตรวจสอบภายในให้แก่องค์กรและหรือหน่วยงานที่รับบริการ จะสามารถแบ่งงานตรวจสอบภายในได้ใน 2 ลักษณะคือ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2548, น. 15-17)

1. บริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) หมายถึง การตรวจสอบหลักฐานต่างๆ อย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินผลอย่างอิสระในกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร โดยต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบตามมาตรฐานวิชาชีพและยึดผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งแบ่งได้เป็นหลายประเภท ดังนี้

1) การตรวจสอบการดำเนินงาน (Operational Auditing) คือ การตรวจสอบเพื่อประเมินระบบการควบคุมภายใน และประเมินคุณภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้องค์กรมีความมั่นใจว่าแต่ละหน่วยงานมีระบบการควบคุมภายในที่ดี และการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Audit) คือ การตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ระบบงานต่างๆ ของแต่ละกิจกรรมตามที่ฝ่ายบริหารกำหนด โดยมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความประหยัด (Economy)

3) การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Audit) คือ การตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กรว่าเป็นไปตามข้อกำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร เช่น กฎหมาย ระเบียบคำสั่ง มาตรฐาน นโยบาย แผนงาน และวิธีการที่กำหนดไว้

4) การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Audit) คือ การตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆ ทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สิน และประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่างๆ ว่ามีความเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกและปรากฏในบัญชี รายงานและเอกสารต่างๆ ถูกต้อง และสามารถสอบทานได้หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหล สูญหายของทรัพย์สินต่างๆ ได้

5) การตรวจสอบสารสนเทศ (Information Technology Audit) คือ การตรวจสอบงานที่ใช้ระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน การตรวจสอบประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบทางการเงินหรือการตรวจสอบดำเนินงาน ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องมีความรู้

ในระบบงานสารสนเทศเพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการตรวจสอบความปลอดภัยของระบบงานสารสนเทศ เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและการรักษาความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ

6) การบริการให้ความเห็นทางวิชาชีพในเรื่องต่างๆ (Attestation) คือ การตรวจสอบในเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น ตรวจสอบกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต ผิดกฎหมาย หรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริต การตรวจสอบภายในจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุข้อเท็จจริงรวมถึงผลเสียหายที่เกิดขึ้นหรือจะเกิดขึ้น และผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน

2. บริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง กิจกรรมการบริการให้คำปรึกษา และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแก่องค์กร ลักษณะและขอบเขตของงานเป็นไปตามความตกลงร่วมกันกับองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร เช่น การให้คำปรึกษา คำแนะนำ การอำนวยความสะดวก การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆ ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม

2.2.4 กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างมั่นใจและได้ผลงานที่มีคุณภาพ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานตรวจสอบประกอบด้วย (กรมบัญชีกลาง, 2546ก, น. 11-31)

1. การวางแผนตรวจสอบ เป็นการคิดล่วงหน้าก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริงว่าจะตรวจสอบเรื่องใด ด้วยวัตถุประสงค์อะไร ที่หน่วยรับตรวจสอบใด ณ เวลาไหน และใช้เวลาตรวจสอบเท่าไร โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ คือ บุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสม การวางแผนที่ดีช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลา งบประมาณ และอัตรากำลังที่กำหนด

2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบ สอบทาน และรวบรวมหลักฐานเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ว่าเป็นไปตามนโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบ และข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน

3. การจัดทำรายงานและติดตามผล

การจัดทำรายงาน เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบถึงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีปฏิบัติงานและผลการตรวจสอบข้อมูลทั้งหมด สรุปข้อบกพร่องที่ตรวจ

พบ ประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญและการควบคุม รวมทั้งเรื่องอื่นๆ ที่ผู้บริหารควรทราบ พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง การเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ผู้ตรวจสอบจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษเพราะรายงานนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ลักษณะของรายงานที่ดีต้องเป็นรายงานที่มีประโยชน์ต่อผู้อ่านรายงานเรื่องที่มีสาระสำคัญ ข้อตรวจพบเป็นเรื่องที่ตรงกับข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ โดยลักษณะของรายงานผลการปฏิบัติงานที่ดีมีองค์ประกอบคือ ถูกต้อง (Accuracy) ชัดเจน (Clarity) กะทัดรัด (Conciseness) ทันกาล (Timeliness) สร้างสรรค์ (Constructive Criticism) และจูงใจ (Pursuance)

การติดตามผล เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เมื่อผู้ตรวจสอบภายในเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารระดับสูงแล้ว ต้องติดตามผลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อบกพร่องที่พบได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม หรือมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร และรายงานผลการติดตามต่อผู้บริหารต่อไป

2.2.5 ปัจจัยความสำเร็จของงานตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ ประกอบด้วย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2548, น. 21-23)

1. นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร

งานตรวจสอบภายในจะพัฒนาไปตามนโยบายและความต้องการของฝ่ายบริหารเป็นหลัก โดยฝ่ายบริหารต้องกำหนดนโยบายและแสดงการสนับสนุนงานตรวจสอบภายในในการกำหนดสายการบังคับบัญชา การมอบอำนาจในการตรวจสอบ สนับสนุนด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็น การติดตามและสั่งการให้มีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานการตรวจสอบภายใน การใช้เวลาเข้าประชุมปรึกษาหารืออย่างสม่ำเสมอ

2. ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ

งานตรวจสอบเกี่ยวข้องกับกระบวนการวิเคราะห์และประเมินผล ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลทั้งด้านการเงิน การบัญชี และข้อมูลการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรที่มีความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้งานตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จได้

3. ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับการตรวจ

งานตรวจสอบภายในอาจไม่ประสบความสำเร็จ หากผู้รับการตรวจไม่เข้าใจ ไม่ยอมรับหรือมีอคติต่อหน่วยงานตรวจสอบภายใน ผู้รับการตรวจอาจไม่ให้ความร่วมมือในงานตรวจสอบไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล หรือไม่ยอมแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ทำให้งานตรวจสอบนั้นสูญ

เปล่าโดยต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนั้นหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับทุกหน่วยงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการยอมรับในหน่วยงานตรวจสอบภายใน

4. ความรู้ ทักษะและมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน

มาตรฐานการตรวจสอบภายในกำหนดให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในต้องกระทำด้วยความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบเชิงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยผู้ตรวจสอบภายในต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และมีความระมัดระวังรอบคอบในอันที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และต้องมีความสามารถในการเรียนรู้ มีไหวพริบ มีความสามารถในการวิเคราะห์ที่เป็นเหตุเป็นผล มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ด้านการตรวจสอบหรือด้านการบริหารจัดการอื่นๆ รวมทั้งมีความสามารถในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบหรือเสนอแนะให้กับผู้รับการตรวจ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีทักษะในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ต้องเป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นที่เข้าใจและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5. ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น

นอกเหนือจากการที่ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้ที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีแล้ว หน่วยงานตรวจสอบภายในยังต้องมีความสัมพันธ์ในระดับที่เหมาะสมกับคณะกรรมการตรวจสอบผู้บริหารระดับสูง ผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก และบุคลากรอื่นในองค์กร ซึ่งเมื่อมีการตรวจสอบภายในที่เหมาะสมและมีคุณภาพ จะช่วยทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มและความสำเร็จแก่หน่วยงานที่รับบริการ

2.2.6 มาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

กรมบัญชีกลางได้กำหนดมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายในในระดับสากล คือ มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน (International Standards for The Professional Practice of Internal Auditing) ที่กำหนดโดยสถาบันผู้ตรวจสอบภายในของสหรัฐอเมริกา (The Institute of Internal Auditors : IIA) เพื่อให้การดำเนินงานของผู้ตรวจสอบภายในมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 2 ส่วน (กรมบัญชีกลาง, 2554, น. 2-10)

1. มาตรฐานด้านคุณสมบัติ เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของหน่วยงานและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน โดยหน่วยตรวจสอบภายในต้องกำหนดวัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในอย่างเป็นทางการไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระกระทำด้วยความเชี่ยวชาญระมัดระวังรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นทำให้การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมทุกด้าน

2. มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของงานด้านตรวจสอบภายในและบรรทัดฐานทางคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย การบริหารงานตรวจสอบภายในอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในต้องสามารถประเมินและช่วยสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมของส่วนราชการ การจัดทำแผนการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ประเมินผลและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การกำกับดูแลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ การรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างทันทั่วทั้งที่ โดยรายงานดังกล่าวต้องประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขต สรุปผลการตรวจสอบ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วยความถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วนและทันกาล การกำหนดและรักษาระบบการติดตามการไม่ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน

สมาพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants: IFAC) ได้ได้ออกมาตรฐานการศึกษาวิชาการบัญชีและพัฒนาคุณภาพของนักบัญชี (International Education Standards : IES) จำนวน 8 ฉบับ เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาวิชาการบัญชีและพัฒนาคุณภาพของนักบัญชีในประเทศที่เป็นสมาชิกให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ข้อกำหนดของ IES ทั้ง 8 ฉบับนั้นได้กล่าวถึงการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการคัดเลือกผู้ที่เข้าศึกษาวิชาการบัญชี หลักสูตรการศึกษาวิชาการบัญชี ความรู้ทางการวิชาชีพที่ต้องศึกษาการฝึกทักษะทางวิชาชีพ รวมทั้งการปลูกฝังด้วยคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณและทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ การสร้างเสริมประสบการณ์ในเชิงปฏิบัติเพื่อการพัฒนาเป็นนักบัญชีมืออาชีพตลอดจนมีการพัฒนาความรู้

ความสามารถด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษามาตรฐานความสามารถทางวิชาชีพบัญชีและการกำหนดคุณสมบัติของผู้จะเป็นผู้สอบบัญชีมืออาชีพ (สันสกฤต วิจิตรเลขการ, 2549)

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้านี้ได้กล่าวถึงในฉบับที่ 3 (IES 3) เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) และฉบับที่ 8 (IES 8) เรื่อง ข้อกำหนดด้านสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (Competence Requirements for Audit Professionals)

2.3.1 IES 3 เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพ

คณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี สภาวิชาชีพบัญชี (2550 อ้างถึงใน อรรถวณิช ภาสุระอารีย์, 2553, น. 5-7) ได้กล่าวถึงในฉบับที่ 3 เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) โดยจุดมุ่งหมายของมาตรฐานฉบับนี้คือ การทำให้มั่นใจได้ว่าบุคคลพร้อมที่จะเป็นผู้ประกอบวิชาชีพต้องมีคุณสมบัติของทักษะด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม และเพื่อใช้เป็นแนวทางตรวจสอบทักษะทางวิชาชีพว่ามีเพียงพอตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ทักษะเป็นส่วนหนึ่งของขีดความสามารถที่ต้องมีเพื่อแสดงถึงสมรรถนะของตน ทักษะทางวิชาชีพประกอบไปด้วยทักษะ 5 ประเภท คือ

1. ทักษะทางปัญญา (Intellectual Skills) ทักษะทางปัญญาทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีสามารถแก้ไขปัญหา ตัดสินใจ และใช้ดุลยพินิจที่ดีแก้ไขสถานการณ์ที่ซับซ้อนขององค์กรได้ ทักษะทางปัญญาที่จำเป็นต้องประกอบด้วยทุกเรื่อง ดังนี้

- (ก) ความสามารถที่จะกำหนด ได้มา จัด และเข้าใจ สารสนเทศจากคน สิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- (ข) ขีดความสามารถที่จะสอบถาม วิจัย คิดเชิงเหตุผลและวิเคราะห์
- (ค) ความสามารถที่จะระบุและแก้ไขปัญหาที่ไม่เคยเจอมาก่อน

2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน (Technical and Functional Skills) ประกอบด้วยทักษะทั่วไปและทักษะเฉพาะเจาะจงสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ซึ่งรวมถึง

- (ก) ความชำนาญทางตัวเลข (การใช้คณิตศาสตร์และสถิติ) และความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (ข) การวิเคราะห์แบบจำลองการตัดสินใจและความเสี่ยง (Decision Modeling and Risk Analysis)
- (ค) การวัด
- (ง) การรายงาน
- (จ) ความรู้ด้านกฎหมายและกฎเกณฑ์ข้อบังคับ

3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Skills) คือ ทักษะคิดและพฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี การพัฒนาทักษะเหล่านี้จะช่วยการเรียนรู้และการปรับคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งรวมถึง

- (ก) การจัดการตนเอง
- (ข) ความคิดริเริ่ม อิทธิพล และการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- (ค) ความสามารถที่จะเลือกและเรียงลำดับทรัพยากรที่มีจำกัด และจัดแรงงานให้เสร็จตามกำหนด
- (ง) ความสามารถที่จะเข้าร่วมและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง
- (จ) พิจารณาการปรับใช้ค่านิยมทางวิชาชีพ จรรยาบรรณและทัศนคติให้เข้ากับการตัดสินใจ
- (ฉ) ความระมัดระวังสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ

4. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร (Interpersonal and Communication Skills) จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีทำงานร่วมกับคนอื่นในองค์กรได้ดี รับและส่งผ่านสารสนเทศได้ การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพ ส่วนประกอบของทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ประกอบด้วย

- (ก) การทำงานร่วมกับผู้อื่นในกระบวนการปรึกษาหารือกันเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- (ข) การทำงานเป็นทีม
- (ค) การปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่วัฒนธรรมหรือความคิดเห็นต่างกัน
- (ง) การเจรจาเพื่อได้ข้อสรุปหรือข้อตกลงที่ยอมรับได้ในสถานการณ์ทางวิชาชีพ
- (จ) การทำงานในวัฒนธรรมที่ต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (ฉ) การนำเสนอ การพูดคุย การรายงาน และการปกป้องมุมมองของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการเขียนและพูดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- (ช) ฟังและอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมและภาษาที่แตกต่าง

5. ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ (Organizational and Business Management Skills) ในปัจจุบันที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้เข้าไปมีบทบาทกับหลาย

ทีมงานมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ด้านธุรกิจมากขึ้นและตระหนักในเรื่องการเมือง และมีมุมมองแบบรอบโลก ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ รวมถึง

- (ก) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการโครงการ การจัดการบุคลากร และทรัพยากร และการตัดสินใจ
- (ข) ความสามารถที่จะจัดและแบ่งหน้าทำงาน จูงใจและพัฒนาบุคลากร
- (ค) การมีภาวะผู้นำ
- (ง) การพิจารณาและตัดสินใจได้อย่างผู้มีวิชาชีพ

2.3.2 IES 8 เรื่อง ข้อกำหนดด้านสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี

มาตรฐานฉบับนี้ได้กล่าวถึงความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (Audit Professional) ว่าจะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศ IES 1 ถึง IES 7 และจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งด้านการสอบบัญชี การบัญชีและการรายงานทางการเงินในระดับสูง รวมทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนทักษะทางวิชาชีพที่ควรมีสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี โดยให้ถือปฏิบัติตั้งแต่ 1 มกราคม 2548 เป็นต้นไป (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, ม.ป.ป.)

ทักษะทางวิชาชีพที่ควรมีอยู่ใน โปรแกรมการศึกษาและพัฒนาสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ควรรวมถึง

- (ก) การใช้ทักษะทางวิชาชีพดังต่อไปนี้ในสภาพแวดล้อมการสอบบัญชี
 - 1) การระบุและแก้ไขปัญหา
 - 2) การทำวิจัยทางเทคนิคที่เหมาะสม
 - 3) การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 4) การรวบรวมและการประเมินหลักฐาน
 - 5) การนำเสนอ การอภิปราย และการยืนยันความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสื่อสารทั้งทางด้านการเขียนและการพูด ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- (ข) การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพดังต่อไปนี้ในระดับที่สูงขึ้น ในสภาพแวดล้อมการสอบบัญชี:
 - 1) การใช้แนวทางปฏิบัติและมาตรฐานการตรวจสอบที่เกี่ยวข้อง
 - 2) การประเมินการใช้มาตรฐานการนำเสนอรายงานทางการเงิน

- 3) การแสดงถึงขีดความสามารถในการสอบถาม การคิดในเชิงทฤษฎี และการวิเคราะห์อย่างระมัดระวัง
- 4) การแสดงความสงสัยทางวิชาชีพ
- 5) การตัดสินใจทางวิชาชีพ
- 6) การอดทนและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้ง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการตรวจสอบภายใน

ลักษณะของงานตรวจสอบภายในเป็นงานบริการให้การตรวจสอบ ประเมินผล ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง การบริหารจัดการ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของส่วนราชการไม่น้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

พาราซูรามาน, ซีแธมล์, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, p. 19) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า เป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ โดยคุณภาพของการบริการตามความรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวังของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและการบริการที่พวกเขาได้รับจริง

นักวิชาการด้านการบริหารคุณภาพ ได้ให้ความหมายของคุณภาพในสองความหมายหลัก คือ คุณสมบัติของสินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานหรือข้อกำหนดที่ยอมรับกัน และคุณสมบัตินี้ของสินค้าหรือบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยลักษณะของสินค้าหรือการบริการที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการยอมรับถึงคุณภาพ โดยทั่วไปจะประกอบด้วย (กรมบัญชีกลาง, 2550, น. 3-7)

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ความสามารถที่จะทำได้ตามที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง ความถูกต้องครบถ้วนของการบริการ กิริยามารยาท ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ
2. ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ
3. การส่งมอบงานหรือการบริการ (Delivery) หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ และถูกสถานที่
4. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยและความสามารถในการช่วยลดอัตราความเสี่ยงที่จะเกิดกับผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการบริการ

5. ความมีศีลธรรม คุณธรรม (Morale) หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน มีวินัยและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) รวมทั้งมีระบบการบริหารงานบุคคลที่ดีและมีคุณธรรม (Merit System)

6. ความรู้ (Education) หมายถึง มีการฝึกฝนเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ

7. ภาพลักษณ์ (Image) หมายถึง ชื่อเสียง ความเชื่อถือ ความไว้วางใจที่ผู้รับบริการมีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

เมื่อนำองค์ประกอบของคุณภาพงานบริการข้างต้นมาพิจารณาร่วมกับงานตรวจสอบภายในซึ่งเป็นงานบริการประเภทหนึ่ง สามารถจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของการให้บริการงานตรวจสอบภายในได้ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 คุณภาพงานตรวจสอบภายใน

ลำดับที่	องค์ประกอบของคุณภาพ	ปัจจัย
1	คุณภาพงาน (Quality)	1.1 คุณภาพของผลการตรวจสอบภายใน รายงานผลการตรวจสอบมีประโยชน์ในการบริหารจัดการ เช่น มีข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงานของส่วนราชการ 1.2 คุณภาพของบุคลากรของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และคุณสมบัติเฉพาะ 1.3 คุณภาพของการบริหารจัดการในหน่วยงานตรวจสอบภายใน
2	ค่าใช้จ่าย (Cost)	ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการตรวจสอบ
3	การส่งมอบงาน (Delivery)	3.1 การเสนอรายงานผลการตรวจสอบต่อหัวหน้าส่วนราชการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วทันกาล 3.2 รายงานผลการตรวจสอบมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ชัดเจน และถูกต้อง

ตารางที่ 2.1 คุณภาพงานตรวจสอบภายใน (ต่อ)

ลำดับที่	องค์ประกอบของคุณภาพ	ปัจจัย
4	ความปลอดภัย (Safety)	4.1 ความสามารถในการช่วยรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของส่วนราชการ 4.2 ความสามารถในการช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินงานของส่วนราชการ
5	ความมีศีลธรรมและคุณธรรม (Morale)	5.1 ความประพฤติที่ดีงามของผู้ตรวจสอบภายในตามกรอบจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน 5.2 บุคลากรในหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีขวัญและกำลังใจ มีวินัยและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
6	ความรู้ (Education)	6.1 การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานตรวจสอบภายใน (ระดับการศึกษา ความถี่ในการเข้ารับการอบรมต่อปี) 6.2 การชี้แจง ทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายในแก่ผู้บริหาร ผู้รับตรวจ และผู้ที่เกี่ยวข้อง (ความสามารถในการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่งานตรวจสอบภายใน)
7	ภาพลักษณ์ (Image)	ภาพลักษณ์โดยรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ที่มา : กรมบัญชีกลาง, 2550, น. 5-7.

การปฏิบัติงานทางด้านการตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพ คณะกรรมการตรวจสอบภายในต้องมีความเป็นอิสระและมีความเที่ยงธรรมต่อการตรวจสอบ เพื่อให้ได้ผลการตรวจสอบภายในที่เป็นจริงขององค์กรและรายงานต่อผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารได้บริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างสะดวก รายงานการตรวจสอบจึงเปรียบเสมือนตัวแทนที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการปฏิบัติงานทั้งหมด ลักษณะของการตรวจสอบภายในที่มีคุณภาพมีดังนี้ (จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะ, และศิลปพร ศรีจันทพร, 2554, น. 13-9-13-12)

1. ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานตรงกับข้อเท็จจริง ถ้าผู้ตรวจสอบรายงานถึงสิ่งใด สิ่งนั้นควรเป็นสิ่งที่ผู้ตรวจสอบได้ทราบหรือยอมรับแล้วว่าเป็นสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง ผู้ตรวจสอบจะต้องสามารถยืนยัน พิสูจน์ได้และได้ประเมินข้อมูลเหล่านั้นให้กับผู้บริหาร และผู้บริหารที่ได้รับรายงานการตรวจสอบได้ให้ความสำคัญกับความ

ถูกต้องของข้อมูลเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะการใช้รายงานเพื่อสั่งการใดๆ ย่อมตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรายงานข้อบกพร่องเนื่องจากการรายงานข้อบกพร่องจะทำให้ผู้บริหารพึงเล็งผู้รับการตรวจเป็นพิเศษ

2. ความชัดเจน (Clarity) หมายถึง รายงานที่ทำให้ผู้อ่านเข้าใจ และทราบเหตุการณ์ต่างๆ ได้เสมือนกับที่ผู้ตรวจสอบทราบทั้งหมด ถ้อยคำที่ใช้จึงต้องสามารถสื่อข้อความตามต้องการของผู้ตรวจสอบได้ รายงานที่มีถ้อยคำคลุมเครือจะทำให้ผู้อ่านเกิดความเข้าใจที่แตกต่างจากที่ควรจะเป็นและอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ไม่ตรงประเด็นได้ ดังนั้น ผู้ตรวจสอบควรแน่ใจว่าเรื่องที่จะเขียนรายงานนั้นมีข้อมูลอยู่แล้วและตนเองเข้าใจอย่างดีในข้อมูลดังกล่าว

3. ความกระชับ (Conciseness) หมายถึง การตัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไป และมุ่งชี้ประเด็นปัญหาโดยหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น หากสิ่งเหล่านั้นไม่ใช่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมข้อความที่ต้องการเสนอในรายงาน ถึงแม้ว่าการตัดทอนความคิด สิ่งที่ตรวจพบหรือข้อความที่มุ่งเพื่อจะมีมากขึ้นเพียงใดก็ตาม ผู้ตรวจสอบยังคงต้องรักษาความต่อเนื่องของแนวความคิดที่ได้รายงานไว้ รวมทั้งความถูกต้องของการใช้ภาษา การสื่อข้อความที่มีรายละเอียดอย่างเพียงพอสำหรับการนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

4. ความทันต่อเวลา (Timeliness) หมายถึง การนำเสนอรายงาน ควรกระทำในเวลาที่เหมาะสมและจะต้องให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำรายงานไปใช้ประโยชน์ และดำเนินการตามข้อเสนอแนะให้ทันต่อสถานการณ์ ผู้ตรวจสอบอาจเสนอรายงานเพียงบางส่วนก่อนก็ได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารทราบและสั่งการให้มีการป้องกันหรือการแก้ไขก่อนที่จะเกิดความเสียหายหรือมีความเสียหายมากขึ้นไปอีก

5. ความสร้างสรรค์ (Constructive Criticism) หมายถึง การรายงานผลการตรวจสอบต้องทำในลักษณะที่ทำให้เกิดการแก้ไขปรับปรุงที่ดีขึ้น ไม่ใช่เป็นการวิจารณ์ข้อบกพร่องเท่านั้น ควรมีข้อเสนอแนะและควรเป็นข้อเสนอแนะที่กระทำได้ การให้ข้อเสนอแนะที่ไม่เหมาะสมจะทำให้รายงานการตรวจสอบไม่มีคุณภาพ รายงานการตรวจสอบควรให้ข้อเสนอแนะเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ เป็นการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบหรือวิธีการปฏิบัติงาน ฉะนั้นการเสนอรายงานในเชิงสร้างสรรค์ เริ่มต้นด้วยถ้อยคำที่แสดงถึงความเห็นชอบต่อการปฏิบัติงานก่อนแล้วจึงกล่าวถึงข้อสังเกตหรือวิจารณ์ในความบกพร่องภายหลัง

6. ความจงใจ (Pursuance) หมายถึง การรายงานที่ทำให้ผู้อ่านเกิดความสนใจที่จะอ่าน จับประเด็นที่สำคัญได้ตั้งแต่ต้นจนจบ และมีความกระตือรือร้นที่จะนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมอย่างทันต่อเหตุการณ์ รายงานที่มี

ความพอใจทำได้โดยใช้รูปแบบของรายงาน ถ้อยคำและภาษาที่ใช้ทำให้ผู้อ่านยอมรับและเกิดความรู้สึกต้องการให้มีการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอแนะที่เขียนไว้ในรายงาน

การบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน รายงานผลการปฏิบัติงานมีประโยชน์และทำตามที่ได้รับบริการคาดหวัง จะสามารถสร้างความพึงพอใจหรือทำให้ผู้รับบริการยอมรับถึงคุณภาพคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คุณภาพที่ดีของการตรวจสอบภายในจะทำให้ผลงานตรวจสอบภายในเป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือในการวัดคุณภาพการตรวจสอบภายใน 6 ด้าน คือ ความถูกต้อง ความชัดเจน ความกระชับ ความทันต่อเวลา ความสร้างสรรค์ และความพอใจ เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและประสบการณ์จริงที่ผู้รับบริการได้รับจากการตรวจสอบภายใน ว่ามีระดับคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ (gratification) คือ ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) จากแรงจูงใจ (motivation)

ชิฟฟ์แมน และกะนุก (Schiffman & Kanuk, 2000, p. 572) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึงสิ่งกระตุ้นด้านบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

ก็อตเลอร์ (2547, น. 82) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของลูกค้านั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติที่เป็นไปตามความคาดหวัง โดยทั่วไปแล้ว ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดีหรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังลูกค้าก็พอใจ และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 775) ความพึงพอใจ หมายถึงพอใจ ชอบใจ

รัตนวดี กิจถาวร (2554, น. 26) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

อรพิมพ์ จิตวิมล (2553, น. 15) ได้อธิบายความพึงพอใจของผู้รับการตรวจ (ลูกค้า) คือ การรับรู้ของผู้รับการตรวจในเรื่องของประโยชน์ที่ได้รับจากการตรวจสอบเมื่อเทียบว่า ผู้รับการตรวจคาดหวังว่าจะได้รับจากการตรวจสอบ กล่าวคือ หากประโยชน์ที่ผู้รับการตรวจได้รับจากการตรวจเป็นไปตามหรือเกินกว่าที่ผู้รับการตรวจคาดหวัง ผู้รับการตรวจก็จะเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในบริการสอบบัญชีนั้น

2.5.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

มิลเลท (Millet, 1954, pp. 397-400) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ โดยพิจารณาองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก มีความยุติธรรม ใช้มาตรฐานบริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ ผลการปฏิบัติงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มีการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถจะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการบริการตามที่ได้รับรู้กับความคาดหวังของบุคคล ถ้าผลลัพธ์จากการบริการต่ำกว่าความคาดหวังบุคคลก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์

เป็นไปตามหรือมีค่าเกินความคาดหวังบุคคลก็พอใจ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

พาราซูรามาน, ซีแทมล์, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้กล่าวว่าความคาดหวัง (Expectation) หมายถึงทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้บริโภคที่พวกเขาคาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้นๆ ความคาดหวังของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันออกไป ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนั้นมีผลมาจากในส่วนของผู้ให้บริการ หรือเกิดในส่วนของผู้รับบริการก็ได้ เช่น ประสบการณ์ในอดีต การได้ข้อมูลจากคนที่อยู่รอบข้าง เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับ อาจแบ่งได้ดังนี้

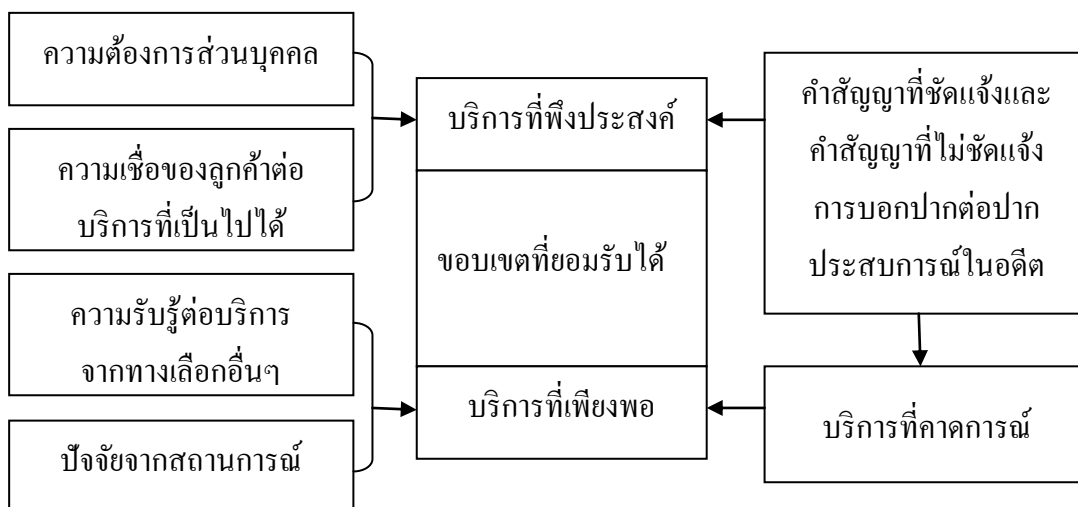
1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) คือ ความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความต้องการพื้นฐานของแต่ละคนต่างกัน

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) เป็นประสบการณ์ในอดีตที่เกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการ ที่มีอิทธิพลต่อระดับความคาดหวังของผู้บริโภค

3. การสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ไปสู่ลูกค้า (Communication) ซึ่งอาจเป็นในลักษณะการสื่อสารของบริษัทผ่านทางตลาด เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ คำสัญญา โดยการผ่านทางสื่อต่างๆ หรืออาจเกิดจากการสื่อสารที่มาจากองค์ประกอบภายในองค์กร อาจทำให้ลูกค้าคาดหวังในระดับสูงที่จะได้รับการบริการที่ดี

4. คำบอกเล่ากันแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความคาดหวัง ซึ่งเกิดจากการสื่อสารถึงกันเองของลูกค้า เช่น คำแนะนำจากเพื่อน การพูดถึงของบุคคลรอบข้างหลังจากได้ไปใช้บริการ โดยการสื่อสารหรือคำพูดที่เกิดขึ้นนั้นอาจเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

คริสโตเฟอร์, แวนเดอร์เมอร์, และเลวิส (Christopher, Vandermerwe, & Lewis, 1996 อ้างถึงใน รัตนวดี กิจถาวร, 2554, น. 28) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่ บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) บริการที่เพียงพอ (Adequate service) บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ระดับความคาดหวังต่อการบริการ 2 ระดับ

ที่มา : รัตนวดี กิจถาวร, 2554, น. 29.

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) คือ สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำให้ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตนแต่ก็จะไม่คาดหวังอย่างไรเหตุผล เนื่องจากพวกเขาเข้าใจว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ ระดับของการบริการที่เพียงพอ (Adequate service) ซึ่งหมายถึง ระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้เกิดจากความรับรู้ของลูกค้าต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่นๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง ในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆ ทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่นๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

2. ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจน และคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ ลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่างๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์นี้จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากระดับของการคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอคือ ระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง

ซีแทมล์, บิทเนอร์, และเกร็มเลอร์ (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2006) กล่าวถึงความคาดหวังของลูกค้าว่า ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละคนจะแตกต่างกันไป และจะประกอบด้วย ความคาดหวังและระยะห่างที่ยอมรับได้ รวม 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ (Desired service) ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการและเชื่อมั่นว่ามีความเป็นไปได้ที่จะได้รับบริการ หรือควรจะได้รับบริการ

2. ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ (Adequate Service) ในการรับบริการแต่ละครั้งอาจมีอุปสรรคทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ดังที่คาดหวังไว้ ระยะห่างระหว่างความคาดหวังที่ผู้รับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับ กับระดับต่ำที่สุดของการบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ เรียกว่า ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. ระยะห่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Zone of Tolerance) ที่จะได้ผลลัพธ์จากการบริการขององค์กรกับการยอมรับผลลัพธ์ขั้นต่ำที่ผู้รับบริการยอมรับได้ นอกจากนี้ ระยะห่างดังกล่าวยังเกิดจากความแตกต่างในการให้บริการประเภทอื่น เช่น การบริการที่ไม่แน่นอนซึ่งเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเอง หรือจากประเภทของการบริการที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ หรือวัฒนธรรม

ความคาดหวังเป็นทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ผู้รับบริการย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการของผู้ให้บริการที่พึงปรารถนาและจินตนาการไว้ก่อนที่จะได้สัมผัสกับบริการนั้นๆ ด้วยตนเอง ซึ่งความคาดหวังในแต่ละ

ละบุคคลนั้นก็ย่อมแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับชีวิตความเป็นอยู่ ประสบการณ์และปัจจัยส่วนบุคคลด้วย ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ เมื่อได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการที่เขาได้รับ

2.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

2.7.1 ความหมายของการรับรู้

ชิฟฟ์แมน และกะนุก (Schiffman & Kanuk, 2000, p. 146) การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมาให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา

ก็อตเลอร์ (2547, น. 267-268) กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลเลือก จัดการและแปลความหมายข้อมูลข่าวสารออกมา การรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นทางกายภาพเท่านั้นแต่ขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้นที่อยู่รอบๆ และเงื่อนไขของแต่ละบุคคล การที่บุคคลสามารถรับรู้ของสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไปนั้นเป็นผลจากกระบวนการ 3 กระบวนการ คือ การเลือกที่จะสนใจ การเลือกที่จะบิดเบือน และการเลือกที่จะจดจำ

1. การเลือกที่จะสนใจ (Selective Attention) ในแต่ละวันคนเราจะพบเจอสิ่งกระตุ้นมากมาย แต่คนเราก็ไม่สามารถรับรู้ได้ทั้งหมด แต่สิ่งเหล่านี้จะถูกคัดเลือกโดยกระบวนการที่เรียกว่า การเลือกที่จะสนใจ บุคคลจะสังเกตสิ่งกระตุ้นเมื่อสิ่งกระตุ้นนั้นกำลังอยู่ในความสนใจหรือเมื่อตนเองได้คาดการณ์สิ่งนั้นอยู่

2. การเลือกที่จะบิดเบือน (Selective Distortion) ถึงแม้ว่าสิ่งกระตุ้นที่ส่งไปไม่สำเร็จผลดังที่ตั้งใจไว้ การเลือกที่จะบิดเบือนเป็นการแสดงถึงการโน้มเอียงไปจนถึงการบิดเบือนข้อมูลให้มีความหมายส่วนตัว จากนั้นก็จะแปลข้อมูลไปในทิศทางที่จะสนับสนุนความคิดที่มีอยู่ก่อนแล้ว

3. การเลือกที่จะจดจำ (Selective Retention) คนเรานั้นมักจะลืมสิ่งที่เรียนรู้มาแต่ก็มีบางสิ่งที่เรายังเก็บรักษาอยู่เพื่อมาสนับสนุนทัศนคติและความเชื่อของเราเอง เนื่องจากการเลือกที่จะจดจำนั้นคล้ายกับการจดจำในสิ่งที่ดีในผลิตภัณฑ์ที่เราชอบและลืมสิ่งที่เสียของสินค้าคู่แข่ง

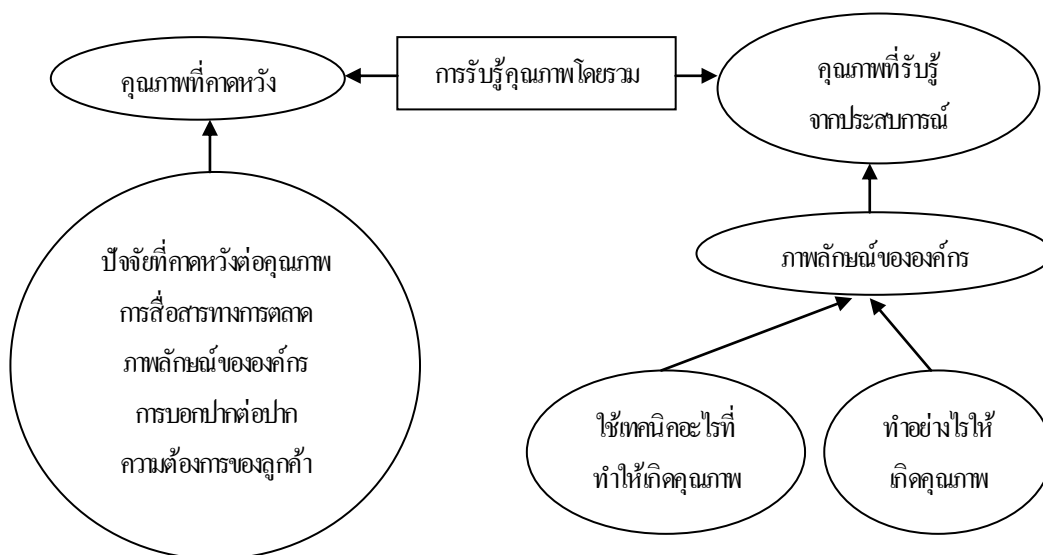
เสรี วงษ์มณฑา (2542, น. 127-128) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการตีความข่าวสารเพื่อให้เกิดเป็นความเข้าใจด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ประกอบด้วย รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส สิ่งสำคัญก็คือ ผู้รับข่าวสารจะต้องสามารถแปลข่าวสารได้อย่างถูกต้องตามที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการ หลังจากแปลข่าวสารแล้วก็จะเก็บรักษาไว้ในความทรงจำ (Memory storage) จากนั้นก็จะมีการ

ตอบสนอง (Response) ซึ่งอาจจะเป็นการตอบสนองด้านบวกหรือด้านลบ เช่น อาจจะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า อาจจะใช้หรือไม่ใช้บริการ เป็นต้น

จากความหมายของการรับรู้ข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการในการรับและตีความเกี่ยวกับสิ่งกระตุ้นหรือข้อมูลที่ได้รับ โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า การรับรู้การบริการและตีความหมายให้เป็นอย่างไร จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความจำ ความเชื่อ ทักษะคติและเจตคติของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกันไป

2.7.2 การรับรู้คุณภาพบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้ และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง ส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้บริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 การรับรู้คุณภาพโดยรวม

ที่มา : Gronroos, C., 1988.

เงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ คือ

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
2. ทศนคติและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที
3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงการใช้บริการเกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ
5. การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกละเลยหรือผิดหวังหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที
6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

พาราซุรามาน, ซีแซมล์, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกระเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ เป็นรูปธรรม (Tangibles) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความไว้วางใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) โดยความรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ ซึ่งพาราซุรามาน และคณะ (1989 อ้างถึงใน รัตนวดี กิจถาวร, 2554, น. 34) ยังได้กล่าวว่า เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการ (Expected Service) มีค่ามากกว่าความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง (Perceived Service) ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการ

บริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภครอคาดหวัง และผู้บริโภครู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

จริยา บุพพารมณีย์ (2552, น. 124-126) ได้ศึกษาเรื่องทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี : มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี ได้แก่ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะในการปฏิสัมพันธ์หรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการจูงใจและชักนำ และทักษะในการบริหารความขัดแย้ง ในมุมมองของผู้ทำบัญชีและมุมมองของผู้สอบบัญชีเอง ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีกับระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีตามลำดับ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำบัญชีจำนวน 159 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรหลัก และผู้สอบบัญชีจำนวน 58 ราย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรเชิงสนับสนุนความคิดเห็น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษารูปได้ว่า ในมุมมองผู้ทำบัญชี ระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในขณะที่มุมมองของผู้สอบบัญชีมีระดับการประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) จากการทดสอบความแตกต่างพบว่า ผู้ทำบัญชีที่มีประสบการณ์ด้านการตรวจสอบบัญชีที่แตกต่างกัน ประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จากการทดสอบความแตกต่างยังพบว่าผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชีประเมินระดับทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้สอบบัญชีประเมินตนเองสูงกว่าผู้ทำบัญชีประเมินผู้สอบบัญชีในทุกด้าน นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า ความรู้ความเข้าใจในงานสอบบัญชีของผู้ทำบัญชี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการประเมินทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชีในมุมมองของผู้ทำบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง

จากงานศึกษานี้ ผู้ศึกษาจะนำใช้ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานของผู้สอบบัญชี มาประยุกต์ใช้สำหรับแบบสอบถามทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

กฤษฎี บวรศักดิ์ (2549, น. 60-62) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเป็นนักบัญชีมืออาชีพ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะแต่ละประเภทตามมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศฉบับที่ 3 ของสมาพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ ในมุมมองของนักบัญชี รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคของนักบัญชีในการพัฒนาทักษะความเป็นมืออาชีกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในย่านธุรกิจ ได้แก่ ถนนสุขุมวิท ถนนสีลม และถนนสาทร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 ราย

ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีร้อยละ 99 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะในทุกๆ ด้านโดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 เรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ทักษะด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.02) ทักษะการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ทักษะด้านความสัมพันธ์และการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.93) ทักษะด้านองค์การและทักษะผู้บริหารจัดการธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ซึ่งปัจจัยหลักที่ทำให้ให้นักบัญชีมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันคือ ประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งงาน โดยนักบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานในช่วง 7-9 ปี และทำงานในระดับหัวหน้าแผนกจะเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะมากกว่านักบัญชีในระดับอื่นๆ ในขณะที่ปัจจัยด้านอายุ ประเภทธุรกิจ และขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นแต่อย่างใด ด้านปัญหาและอุปสรรคพบว่า เวลาในการอบรมที่ตรงกับเวลางานเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาทักษะความเป็นมืออาชีพของนักบัญชี และนักบัญชีส่วนมากยังเห็นว่าการสนับสนุนจากองค์กรเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาความเป็นมืออาชีพ

จากงานศึกษานี้ ผู้ศึกษาจะนำใช้ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ต่อการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ สำหรับใช้ในแบบสอบถามทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

2.8.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการตรวจสอบภายใน

อรพิมพ์ จิตตวิมล (2553, น. 26-49) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจของธนาคารกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับตรวจที่มีต่อผลงานของผู้ตรวจสอบภายในของธนาคารกรุงเทพ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งได้สอบถามความคิดเห็นของผู้รับตรวจทุกระดับชั้นของธนาคารกรุงเทพ

ผลจากการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการรายงานผลการตรวจสอบเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 และผลการศึกษาคความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า มีความพึงพอใจในคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ย 3.95 และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ ค่าเฉลี่ย 4.04

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจของธนาคารกรุงเทพนั้น ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับตรวจมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ได้แก่ คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ความรอบรู้ทางด้านการศึกษาหรือวิชาชีพ วิธีการในการตรวจสอบ และการรายงานและติดตามผลการตรวจสอบ และจากการศึกษาความแตกต่างระหว่างกลุ่มของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับตรวจ ทางด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานของผู้รับตรวจที่แตกต่างกัน ไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับตรวจที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกันสำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบภายใน โดยผู้รับตรวจที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบสายงานด้านการเงิน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับตรวจที่มีความรับผิดชอบสายงานด้านการตลาดและสายงานด้านสินเชื่อ

จากงานศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในผลงานตรวจสอบ ในมุมมองของผู้รับตรวจ และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของงานตรวจสอบ เพื่อใช้ศึกษาถึงคุณภาพการตรวจสอบภายใน

รณธรรม ขาวประทุม (2552, น. 138-146) ได้ศึกษาผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย จำนวน 255 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการลงทุนมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความกระชับ ด้านความทันเวลา ด้านความสร้างสรรค์ และด้านการจงใจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย และมีความคิดเห็นด้วย

เกี่ยวกับการมีความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวม และด้านการต่อสัญญาของลูกค้าอยู่ในระดับมาก และด้านการบอกต่อของลูกค้า และด้านคำร้องเรียนของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า คุณภาพการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน ควรให้ความสำคัญและวางแนวทางในการตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อมีการปฏิบัติงานของพนักงานและการดำเนินงานในภาพรวมของธุรกิจประสบความสำเร็จ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าต่อไป

จากงานศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการตรวจสอบภายใน มาประยุกต์ใช้เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการตรวจสอบภายใน

นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552, น. 144-153) ได้ศึกษาวิจัยผลกระทบของความ เป็นมืออาชีพ และจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตใน เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอบบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำนวน 157 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความ เป็นมืออาชีพโดยรวม ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ ด้านบุคคล ด้านสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร และด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการ มีจรรยาบรรณวิชาชีพโดยรวม ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและ ความระมัดระวังรอบคอบ ด้านการรักษาความลับ ด้านการปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ด้าน ความโปร่งใส ด้านความเป็นอิสระ ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบใน การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม ด้านความถูกต้อง ด้านความเที่ยงธรรม ด้านความชัดเจน ด้านความกะทัดรัด ด้านความสร้างสรรค์ ด้านความสมบูรณ์ และด้านความทันกาล อยู่ในระดับมาก

ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ที่มีประสบการณ์ในการสอบบัญชีแตกต่างกัน มีความ คิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเป็นมืออาชีพ ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ มีจรรยาบรรณ วิชาชีพ ด้านการปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และด้านความเป็นอิสระ และมีคุณภาพการสอบ บัญชี ด้านกะทัดรัดแตกต่างกัน ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความ คิดเห็นด้วยเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพการสอบ บัญชี ด้านความกะทัดรัดและด้านความสร้างสรรค์แตกต่างกัน และผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีรายได้

ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการรักษาความลับ และมีคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความกะทัดรัดแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) ความเป็นมืออาชีพด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด และด้านสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม ด้านความชัดเจน ด้านความกะทัดรัดและด้านความสร้างสรรค์ 2) ความเป็นมืออาชีพด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความสมบูรณ์ 3) ความเป็นมืออาชีพด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความกะทัดรัด 4) ความเป็นมืออาชีพด้านบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความถูกต้อง และด้านความทันกาล 5) ความเป็นมืออาชีพด้านองค์กร ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและความระมัดระวังรอบคอบ ด้านความโปร่งใส และด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม ด้านความถูกต้อง ด้านความเที่ยงธรรม ด้านความชัดเจน ด้านความสมบูรณ์ และด้านความทันกาล 6) จรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความทันกาล 7) จรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านความเป็นอิสระ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความชัดเจน และด้านความทันกาล 8) จรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการสอบบัญชี ด้านความกะทัดรัด

รัตนาวดี กิจถาวร (2554, น. 105-109) ศึกษาคุณภาพการบริการผ่านแดนในมุมมองของผู้ใช้บริการ ณด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ณด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการผ่านแดนของด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย ชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา จำนวน 10 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงต่อคุณภาพการให้บริการของด่าน ประเด็นที่ผู้ให้บริการให้ความสำคัญและคาดหวังมากที่สุดได้แก่ การเอาใจ

ใส่ต่อนักท่องเที่ยว การรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญและมีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ข้อมูลผลต่างของการบริการที่คาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวม พบว่า ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังกับการรับรู้จริง แตกต่างกันน้อยที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ แต่การตอบสนองต่อนักท่องเที่ยวมีค่าความแตกต่างมากที่สุด สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวรับรู้การบริการที่ได้รับไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร สำหรับประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ควรมีการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการบริการ ทั้งด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อนักท่องเที่ยว ความมั่นใจและการเอาใจใส่นักท่องเที่ยวให้ดีและเหมาะสมตรงความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

จากงานศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษานำเอากรอบแนวคิดการวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการตรวจสอบภายใน

2.9 กรอบแนวคิด

การศึกษา ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน: มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการสำรวจความคิดเห็นในเรื่องทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมี ความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ซึ่งกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว และระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบแต่ละครั้ง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

2.1 ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน โดยใช้เกณฑ์ตาม IES3 : Professional Skill ประกอบด้วย ทักษะทางปัญญา (Intellectual Skills) ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน (Technical and Functional Skills) ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Skills) ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร (Interpersonal and communication skills) และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ (Organizational and Business Management Skills)

2.2 ความคาดหวัง และการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยคุณภาพการตรวจสอบภายในประยุกต์จากแนวคิดของ จันทนา สาขากร และคณะ ประกอบด้วย ความถูกต้อง (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) ความกระชับ (Conciseness) ความทันต่อเวลา (Timeliness) ความสร้างสรรค์ (Constructive Criticism) และความมุ่งมั่น (Pursuance)

2.3 ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน เป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

ในการศึกษานี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชี และผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิด ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะทางวิชาชีพของผู้ตรวจสอบภายใน

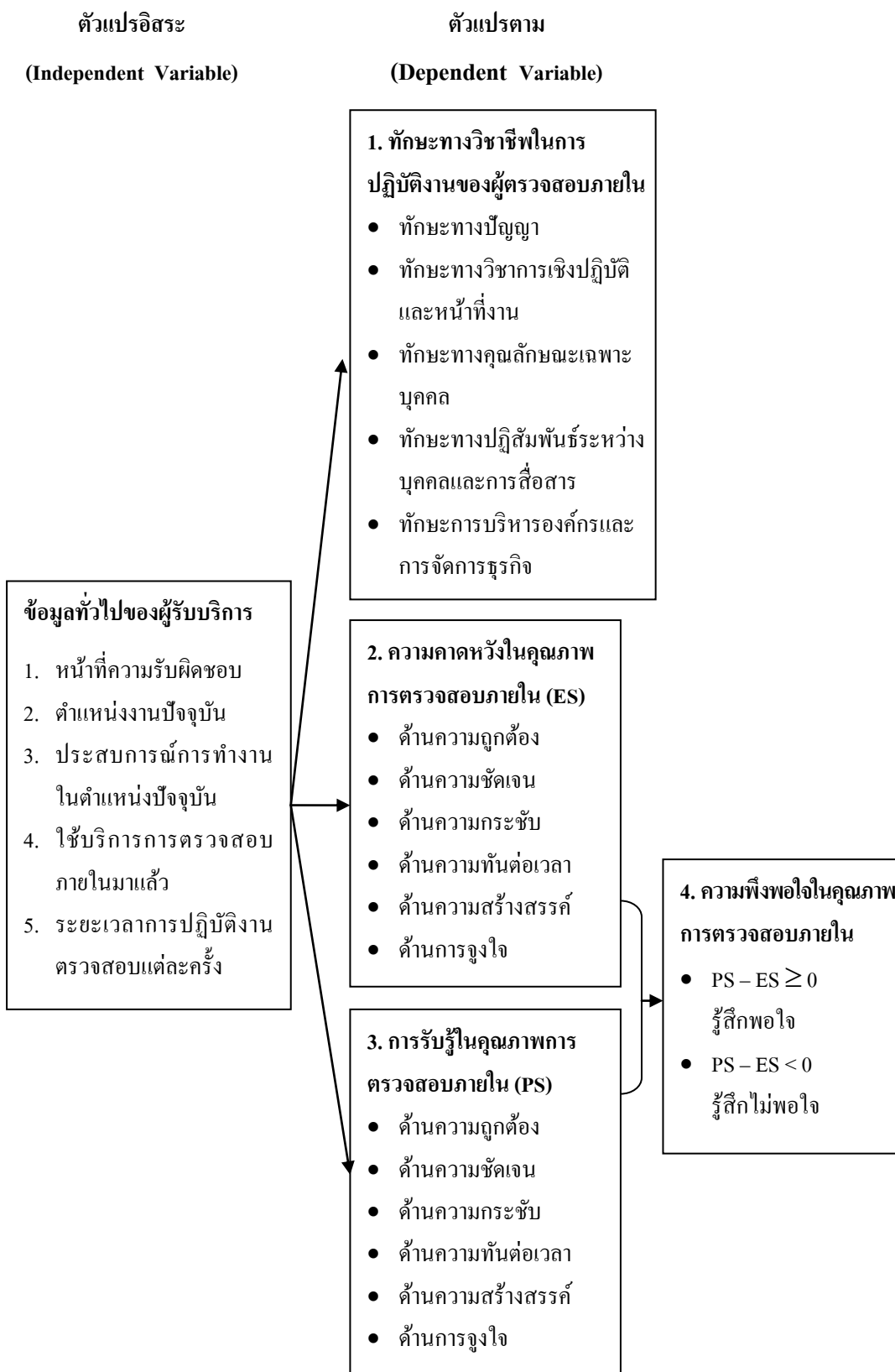
2. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในที่คาดหวัง และการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน และการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยนำผลของระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้จากการศึกษามาทำการเปรียบเทียบ เมื่อระดับการรับรู้จริงมากกว่าหรือเท่ากับระดับความคาดหวัง ($PS - ES \geq 0$) ผู้รับบริการพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน และหากระดับการรับรู้จริงน้อยกว่าระดับความคาดหวัง ($PS - ES < 0$) ผู้รับบริการจะไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบ ภายใน: มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 รูปแบบการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1. ประชากรที่ศึกษา (Population) เป็นการศึกษาจากประชากรที่ผู้ศึกษาสนใจ คือ กลุ่มผู้รับบริการที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และด้านการพัสดุของคณะ/หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตหาดใหญ่ วิทยาเขตปัตตานี วิทยาเขตตรัง วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และวิทยาเขตภูเก็ต

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) ในการศึกษานี้ใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเดียวกัน คือ กลุ่มผู้รับบริการที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำนวน 200 คน และกลุ่มผู้รับบริการที่ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ จำนวน 90 คน รวมจำนวน 290 คน

3.1.3 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร จำนวน 290 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์, 2549, น. 88) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนสมาชิกประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงหรือค่าพารามิเตอร์ (0.05)

แทนค่าแต่ละตัวแปรในสมการ จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ

$$n = \frac{290}{1+290(0.05)^2}$$

$$n = \frac{290}{1+290(0.05)^2}$$

$$n = 168.12 \text{ คน}$$

ดังนั้นในการยอมให้ผิดพลาดได้ร้อยละ 5 คือ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวนตัวอย่างผู้รับบริการที่ใช้ในการศึกษาจากการคำนวณมีค่าขั้นต่ำเท่ากับ 169 ตัวอย่าง แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การคำนวณเป็นไปโดยความสะดวก ในการทำการศึกษาคั้งนี้จึงได้กำหนดเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 170 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3.1.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 170 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551, น. 134) โดยจำนวนของตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนจำนวนผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ทำให้สามารถคำนวณหาสัดส่วนของผู้รับบริการกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี กับกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ เป็น 69 : 31 และนำสัดส่วนนี้ไปใช้ในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ / สัดส่วน	สัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ผู้รับบริการที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	$\frac{200 \times 100}{290} = 69$	$\frac{69 \times 170}{100} = 117$
ผู้รับบริการที่ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ	$\frac{90 \times 100}{290} = 31$	$\frac{31 \times 170}{100} = 53$

ดังนั้นจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีจำนวน 117 คน และผู้รับบริการกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ จำนวน 53 คน

3.2 รูปแบบการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาในระดับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทำการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบกลับไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติและสรุปผลต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากเอกสารต่างๆ มาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการจัดทำแบบสอบถาม ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับแนวคิดด้านทักษะทางวิชาชีพ และคุณภาพการตรวจสอบภายใน เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบเนื้อหาในการศึกษา
2. ออกแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของคำถาม แล้วนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
4. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Pre-test) จำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำนวน 21 คน และกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ จำนวน 9 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ระหว่าง 0.749-0.865 ความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน อยู่ระหว่าง 0.743-0.910 และการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน อยู่ระหว่าง 0.784-0.878 โดยที่ศิริชัย พงษ์วิชัย (2551, น. 152) ได้กล่าวว่าหากค่าของอัลฟาเท่ากับ 0.6059 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับใช้ได้ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
1. ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	
1.1 ทักษะทางปัญญา	0.831
1.2 ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน	0.800
1.3 ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล	0.865
1.4 ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	0.819
1.5 ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ	0.749
2. คุณภาพการตรวจสอบภายใน	
2.1 ความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน	
2.1.1 ด้านความถูกต้อง	0.830
2.1.2 ด้านความชัดเจน	0.743
2.1.3 ด้านความกระชับ	0.854
2.1.4 ด้านความทันต่อเวลา	0.910
2.1.5 ด้านความสร้างสรรค์	0.884
2.1.6 ด้านความจูงใจ	0.799
2.2 การรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน	
2.2.1 ด้านความถูกต้อง	0.784
2.2.2 ด้านความชัดเจน	0.862
2.2.3 ด้านความกระชับ	0.836
2.2.4 ด้านความทันต่อเวลา	0.785
2.2.5 ด้านความสร้างสรรค์	0.878
2.2.6 ด้านความจูงใจ	0.873

5. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างและทำการวิเคราะห์ผลการศึกษาต่อไป

3.3.2. ลักษณะของแบบสอบถาม

เนื้อหาของแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกรายการ (Checklist) ประกอบด้วย

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ งานด้านการเงินและบัญชี และงานด้านพัสดุ
2. ตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งไว้ 2 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้างาน
3. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งช่วงระยะเวลาไว้ 4 ระดับ
4. ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งช่วงระยะเวลาไว้ 5 ระดับ
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบแต่ละครั้งที่หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งช่วงระยะเวลาไว้ 5 ระดับ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน ตาม IES 3 : Professional Skill ที่กำหนดโดยสมาพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (International Federation of Accountants หรือ IFAC) ซึ่งจะวัดจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ทักษะทางปัญญา (Intellectual skills) จำนวน 6 ข้อ
2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน (Technical and functional skills) จำนวน 7 ข้อ
3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal skills) จำนวน 6 ข้อ
4. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร (Interpersonal and communication skills) จำนวน 8 ข้อ
5. ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ (Organizational and business management skills) จำนวน 4 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบการประมาณค่าระดับ โดยแบ่งระดับทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับทักษะทางวิชาชีพ

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

โดยระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น จะมีการคำนวณ ช่วงกว้าง ดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ, 2549, น. 27)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหาระดับค่าเฉลี่ยของทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบ ภายใต้วรรณมีการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

1.00 – 1.80	เป็นทักษะทางวิชาชีพที่ควรมีน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	เป็นทักษะทางวิชาชีพที่ควรมีน้อย
2.61 – 3.40	เป็นทักษะทางวิชาชีพที่ควรมีปานกลาง
3.41 – 4.20	เป็นทักษะทางวิชาชีพที่ควรมีมาก
4.21 – 5.00	เป็นทักษะทางวิชาชีพที่ควรมีมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวัง (Expected Service) และระดับการรับรู้ (Perceived Service) ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยประยุกต์จากแนวคิดของ จันทนา สาขากร และคณะ จำแนกลักษณะการตรวจสอบภายในที่มีคุณภาพ ออกเป็น 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความถูกต้อง จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านความชัดเจน จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านความกระชับ จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านความทันต่อเวลา จำนวน 5 ข้อ

5. ด้านความสร้างสรรค์ จำนวน 6 ข้อ

6. ด้านความตั้งใจ จำนวน 4 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบการประมาณค่าระดับ โดยแบ่งระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง

น้อยที่สุด ให้คะแนน 1

น้อย ให้คะแนน 2

ปานกลาง ให้คะแนน 3

มาก ให้คะแนน 4

มากที่สุด ให้คะแนน 5

โดยระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น จะมีการคำนวณช่วงกว้าง ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ, 2549, น. 27)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาหาระดับค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน และระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 การกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยและความหมายของคะแนน

ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้	
คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย	คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด	1.00 – 1.80	ระดับการรับรู้น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับความคาดหวังน้อย	1.81 – 2.60	ระดับการรับรู้น้อย
2.61 – 3.40	ระดับความคาดหวังปานกลาง	2.61 – 3.40	ระดับการรับรู้ปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับความคาดหวังมาก	3.41 – 4.20	ระดับการรับรู้มาก
4.21 – 5.00	ระดับความคาดหวังมากที่สุด	4.21 – 5.00	ระดับการรับรู้มากที่สุด

ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยทำการประเมินหาค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในจากผลการศึกษา และนำมาคำนวณโดยประยุกต์จากเกณฑ์ของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1989 อ้างถึงใน รัตนาดี กิจถาวร, 2554, น. 51) ดังนี้

$$\text{คะแนนการรับรู้ (PS)} - \text{คะแนนความคาดหวัง (ES)} = \text{คุณภาพการบริการ (SQ)}$$

ซึ่งผลต่างของการรับรู้จริงกับความคาดหวัง มีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

1. ระดับการรับรู้จริง มากกว่าหรือเท่ากับ ระดับความคาดหวัง หรือ ($PS - ES \geq 0$) แสดงว่าผู้รับบริการพอใจ (Satisfaction) ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน
2. ระดับการรับรู้จริง น้อยกว่า ระดับความคาดหวัง หรือ ($PS - ES < 0$) แสดงว่าผู้รับบริการไม่พอใจ (Dissatisfaction) ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 แหล่งที่มาของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจาก 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำนวน 117 คน ผู้รับบริการกลุ่มที่ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ จำนวน 53 คน ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร หนังสือ ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากเว็บไซต์ (Web Site) เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการศึกษา

3.4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการมีดังนี้

1. ส่งแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปยังผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 คน และ 53 คน ตามลำดับ

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้ศึกษาจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาลงรหัสตัวเลข (Coding) แล้วนำมาบันทึกผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการศึกษาเพื่ออธิบายค่าของตัวแปร มีดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้เพื่อสรุปลักษณะของกลุ่มข้อมูล โดยที่ข้อมูลนั้นเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จะวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน จะวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = 0.05$)

1. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และตำแหน่งงานปัจจุบัน โดยใช้การทดสอบที (t-test)

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน การใช้บริการการตรวจสอบ และระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบ โดยใช้การทดสอบเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variances: ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบ ภายใน: มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ จำนวน 170 ราย จากจำนวน ประชากร 290 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.62 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ระดับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
- 4.3 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพการ ตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ
- 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพใน การปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน กับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มปฏิบัติงานด้านการเงินและ บัญชี และกลุ่มปฏิบัติงานด้านการพัสดุของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 68.82 และด้านพัสดุ คิดเป็น ร้อยละ 31.18 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 87.65 จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานมากที่สุดคือ มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.06

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว มากกว่า 10 ปี คิด เป็นร้อยละ 27.06 รองลงมา มี 2 ช่วงที่เท่ากันคือใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว น้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.88 และใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 2-5 ปี ร้อยละ 25.88 และมี ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบแต่ละครั้ง น้อยกว่า 10 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 45.88 มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบ 10-20 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 37.06 และมีระยะเวลาการ ปฏิบัติงานตรวจสอบ 21-40 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 13.53 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 170)		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
หน้าที่ความรับผิดชอบ		
งานด้านการเงินและบัญชี	117	68.82
งานด้านพัสดุ	53	31.18
ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
ระดับปฏิบัติการ	149	87.65
ระดับหัวหน้างาน	21	12.35
ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
น้อยกว่า 2 ปี	6	3.53
2-5 ปี	46	27.06
6-10 ปี	33	19.41
มากกว่า 10 ปี	85	50.00
ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว		
ไม่มี	0	0.00
น้อยกว่า 2 ปี	44	25.88
2-5 ปี	44	25.88
6-10 ปี	36	21.18
มากกว่า 10 ปี	46	27.06
ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 10 วันทำการ	78	45.88
10-20 วันทำการ	63	37.06
21-40 วันทำการ	23	13.53
41-70 วันทำการ	3	1.76
มากกว่า 70 วันทำการ	3	1.76

4.2 ระดับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน ในมุมมองของผู้รับบริการ ที่ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์จากรายละเอียดที่กำหนดไว้ใน IES 3 : Professional Skills ได้แก่ ทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ โดยนำเสนอข้อมูลที่วิเคราะห์ในรูปของค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า ผู้ตรวจสอบภายในควรมีทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.97) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ผู้ตรวจสอบภายในควรมีทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้คือ ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปัญญา ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 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
รวม	3.97	0.446	มาก

เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเป็นรายชื่อของทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปัญญา ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ แสดงผลการศึกษาในตารางที่ 4.3-4.7

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งานที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.99) เมื่อพิจารณาทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งานเป็นรายชื่อ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะที่ควรมีในระดับมากที่สุด คือ การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนด (Mean = 4.31)

กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะที่ควรมีในระดับมาก 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดทำรายงานอย่างถูกต้องและนำเสนอในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจและทันเวลา (Mean = 4.15) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความชำนาญในการคำนวณทั้งทางคณิตศาสตร์และทางสถิติ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Mean = 3.82) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งานที่ผู้ตรวจสอบภายใน ควรมีในการปฏิบัติงาน

ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน	Mean	S.D.	ระดับ
1. การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนด	4.31	0.596	มากที่สุด
2. การจัดทำรายงานอย่างถูกต้องและนำเสนอในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ และทันเวลา	4.15	0.676	มาก
3. การปฏิบัติงานเสร็จตามแผนที่กำหนดไว้ได้	4.03	0.610	มาก
4. การปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่เสมอ	3.94	0.603	มาก
5. ความสามารถในการสร้างแบบจำลองการตัดสินใจและการวิเคราะห์ความเสี่ยง	3.86	0.646	มาก
6. ความสามารถในการวัดมูลค่า	3.84	0.603	มาก
7. ความชำนาญในการคำนวณทั้งทางคณิตศาสตร์และทางสถิติ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.82	0.619	มาก
รวม	3.99	0.465	มาก

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.99) เมื่อพิจารณาทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคลเป็นรายชื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะที่ควรมีในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความระมัดระวังสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (Mean = 4.15) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการคาดคะเนและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง (Mean = 3.87) ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน

ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความระมัดระวังสงสัยเชิงผู้ประกอบวิชาชีพ	4.15	0.625	มาก
2. ความสามารถในการพิจารณาโดยใช้วิจารณญาณเชิงผู้ประกอบวิชาชีพในการตัดสินใจ	4.08	0.610	มาก
3. ความสามารถในการบริหารทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถจัดระบบการทำงานก่อน-หลังให้เสร็จตามกำหนดเวลา	3.98	0.591	มาก
4. ความคิดริเริ่มและสามารถเรียนรู้ด้วยตัวเอง	3.96	0.609	มาก
5. ความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง	3.91	0.598	มาก
6. ความสามารถในการคาดคะเนและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง	3.87	0.602	มาก
รวม	3.99	0.505	มาก

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางปัญญาที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.99) เมื่อพิจารณาทักษะทางปัญญาเป็นรายชื่อพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางปัญญาที่ควรจะมีในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสามารถในการคิดเชิงทฤษฎีและการวิเคราะห์อย่างระมัดระวัง (Mean = 4.17) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการทำวิจัยทางเทคนิคที่เหมาะสม (Mean = 3.65) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางปัญญาที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน

ทักษะทางปัญญา	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความสามารถในการคิดเชิงทฤษฎีและการวิเคราะห์อย่างระมัดระวัง	4.17	0.705	มาก
2. ความสามารถในการสอบถาม สืบค้น ประมวลข้อมูลหลักฐาน	4.04	0.674	มาก
3. ความสามารถที่จะระบุและแก้ไขปัญหา	4.04	0.729	มาก
4. การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติอย่างเหมาะสม	4.02	0.639	มาก
5. ความสามารถที่จะเรียนรู้โดยใช้ความเข้าใจ	4.02	0.675	มาก
6. ความสามารถในการทำวิจัยทางเทคนิคที่เหมาะสม	3.65	0.683	มาก
รวม	3.99	0.544	มาก

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.97) เมื่อพิจารณาทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะที่ควรจะมีในระดับมาก 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น (Mean = 4.15) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการทำงานท่ามกลางสถานะของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Mean = 3.90) กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะที่ควรมีในระดับปานกลางคือ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Mean = 3.34) ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร
ที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน

ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	Mean	S.D.	ระดับ
1. ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.15	0.582	มาก
2. การทำงานเป็นที่อย่างมีประสิทธิภาพ	4.13	0.592	มาก
3. ความสามารถในการฟังและอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	0.625	มาก
4. ความสามารถในการเจรจาแก้ไขปัญหาและทำให้ได้รับการยอมรับอย่างมืออาชีพ	4.11	0.653	มาก
5. การนำเสนอ อภิปราย รายงานและการยืนยันความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสื่อสารทางวาจาและลายลักษณ์อักษร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	4.05	0.678	มาก
6. มีศิลปะในการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมหรือความคิดเห็นต่างกัน	3.96	0.661	มาก
7. ความสามารถในการทำงานท่ามกลางสถานะของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	0.640	มาก
8. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.34	0.762	ปานกลาง
รวม	3.97	0.481	มาก

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.90) เมื่อพิจารณาทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะที่ควรจะมีในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจอย่างมีอาชีพ (Mean = 4.15) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการโครงการ บริหารทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรอื่นๆ และการตัดสินใจ (Mean = 3.74) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน

ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ	Mean	S.D.	ระดับ
1. การใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจอย่างมีอาชีพ	4.15	0.644	มาก
2. การมีภาวะผู้นำ	3.88	0.655	มาก
3. ความสามารถในการจัดการและมอบหมายงาน การจูงใจและพัฒนาบุคลากร	3.81	0.670	มาก
4. ความสามารถในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการโครงการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรอื่นๆ และการตัดสินใจ	3.74	0.673	มาก
รวม	3.90	0.562	มาก

4.3 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ

ในการศึกษาทำการประเมินโดยวัดคุณภาพการตรวจสอบภายใน 6 ด้านได้แก่ ความถูกต้อง ความชัดเจน ความกระชับ ความทันต่อเวลา ความสร้างสรรค์ และความจงใจ ผลจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีรายละเอียดผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความถูกต้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.26) เมื่อพิจารณาด้านความถูกต้องเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือรายงานการตรวจสอบภายในมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น (Mean = 4.40) การตรวจสอบภายในดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับและตรงไปตรงมา (Mean = 4.35) และการตรวจสอบภายในเป็นสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง (Mean = 4.31) และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมาก 2 ข้อ คือมีการประเมินข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำและสรุปนำเสนอด้วยความระมัดระวัง (Mean = 4.14) และผลการตรวจสอบภายในมาจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือสามารถยืนยันพิสูจน์ความถูกต้องได้ (Mean = 3.71) ตามลำดับ

ในส่วนของระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความถูกต้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.04) เมื่อพิจารณาด้านความถูกต้องเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมากที่สุดคือ มีการประเมินข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำและสรุปนำเสนอด้วยความระมัดระวัง (Mean = 4.29) และในข้ออื่นๆ กลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมาก คือ ผลการตรวจสอบภายในมาจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือสามารถยืนยันพิสูจน์ความถูกต้องได้ (Mean = 4.15) การตรวจสอบภายในเป็นสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง (Mean = 3.98) รายงานการตรวจสอบภายในมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น (Mean = 3.91) และการตรวจสอบภายในดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับและตรงไปตรงมา (Mean = 3.87) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความถูกต้อง โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ -0.22 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง และเมื่อพิจารณาค่าความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังเป็นรายข้อพบว่า

1. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นบวก 2 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจ คือมีการประเมินข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและสรุปนำเสนอด้วยความระมัดระวัง มีค่าความต่าง (P-E) 0.16 และผลการตรวจสอบภายในมาจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือสามารถยืนยันพิสูจน์ความถูกต้องได้ มีค่าความต่าง (P-E) 0.07

2. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นลบ 3 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจ คือการตรวจสอบภายในเป็นสิ่งที่ตรงกับความป็นจริง มีค่าความต่าง (P-E) -0.33 การตรวจสอบภายในดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับและตรงไปตรงมา มีค่าความต่าง (P-E) -0.48 และรายงานการตรวจสอบภายในมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น มีค่าความต่าง (P-E) -0.49

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความถูกต้อง

ความถูกต้อง	ระดับความคาดหวัง (ES)			ระดับการรับรู้ (PS)			ความพึงพอใจ	
	Mean	S.D.	ความคาดหวัง	Mean	S.D.	การรับรู้จริง	P-E	ความพอใจ
1. มีการประเมินข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสรุปนำเสนอด้วยความระมัดระวัง	4.14	0.575	มาก	4.29	0.659	มากที่สุด	0.16	พอใจ
2. ผลการตรวจสอบภายในมาจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือสามารถยืนยันพิสูจน์ความถูกต้องได้	4.08	0.644	มาก	4.15	0.650	มาก	0.07	พอใจ
3. การตรวจสอบภายในเป็นสิ่งที่ตรงกับความป็นจริง	4.31	0.655	มากที่สุด	3.98	0.709	มาก	-0.33	ไม่พอใจ
4.การตรวจสอบภายในดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับและตรงไปตรงมา	4.35	0.610	มากที่สุด	3.87	0.640	มาก	-0.48	ไม่พอใจ
5. รายงานการตรวจสอบภายในมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น	4.40	0.638	มากที่สุด	3.91	0.690	มาก	-0.49	ไม่พอใจ
รวม	4.26	0.491	มากที่สุด	4.04	0.499	มาก	-0.22	ไม่พอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความชัดเจน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.27) เมื่อพิจารณาด้านความชัดเจนเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือผู้ตรวจสอบภายในสามารถสื่อข้อความและนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทำให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจได้อย่างชัดเจน (Mean = 4.39) การนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสม (Mean = 4.38) ผลการตรวจสอบภายในมีข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจนสามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ (Mean = 4.25) ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมาก คือรายงานการตรวจสอบภายในสามารถสื่อประเด็นที่ตรวจสอบพบได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและมีความเป็นเหตุเป็นผลกัน (Mean = 4.06)

ในส่วนของระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความชัดเจน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.09) โดยเมื่อพิจารณาด้านความชัดเจนเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือผลการตรวจสอบภายในมีข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน สามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ (Mean = 4.28) รายงานการตรวจสอบภายในสามารถสื่อประเด็นที่ตรวจสอบพบได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและมีความเป็นเหตุเป็นผลกัน (Mean = 4.25) และกลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมาก 2 ข้อ คือผู้ตรวจสอบภายในสามารถสื่อข้อความและนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทำให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจได้อย่างชัดเจน (Mean = 3.92) และการนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสม (Mean = 3.90) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความชัดเจน โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ -0.18 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจน และเมื่อพิจารณาค่าความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังเป็นรายข้อพบว่า

1. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นบวก 2 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจ คือรายงานการตรวจสอบภายในสามารถสื่อประเด็นที่ตรวจสอบพบได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและมีความเป็นเหตุเป็นผลกัน มีค่าความต่าง (P-E) 0.19 และผลการตรวจสอบภายในมีข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน สามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ มีค่าความต่าง (P-E) 0.03

2. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นลบ 2 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจ คือผู้ตรวจสอบภายในสามารถสื่อข้อความและนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทำให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจได้อย่างชัดเจน มีค่าความต่าง -0.48 และการนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสม เช่น การใช้ตาราง แผนผัง กราฟ เป็นต้น มีค่าความต่าง (P-E) -0.48

มีรายละเอียดผลการศึกษาคังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความชัดเจน

ความชัดเจน	ระดับความคาดหวัง (ES)			ระดับการรับรู้ (PS)			ความพึงพอใจ	
	Mean	S.D.	ความคาดหวัง	Mean	S.D.	การรับรู้จริง	P-E	ความพอใจ
1. รายงานการตรวจสอบภายในสามารถสื่อประเด็นที่ตรวจสอบพบได้อย่างชัดเจนครบถ้วนและมีความเป็นเหตุเป็นผลกัน	4.06	0.677	มาก	4.25	0.644	มากที่สุด	0.19	พอใจ
2. ผลการตรวจสอบภายในมีข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน สามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้	4.25	0.616	มากที่สุด	4.28	0.664	มากที่สุด	0.03	พอใจ
3. ผู้ตรวจสอบภายในสามารถสื่อข้อความและนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทำให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจได้อย่างชัดเจน	4.39	0.609	มากที่สุด	3.92	0.683	มาก	-0.48	ไม่พอใจ
4. การนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสม เช่น การใช้ตาราง แผนผัง กราฟ เป็นต้น	4.38	0.662	มากที่สุด	3.90	0.694	มาก	-0.48	ไม่พอใจ
รวม	4.27	0.501	มากที่สุด	4.09	0.544	มาก	-0.18	ไม่พอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความกระชับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.13) เมื่อพิจารณาด้านความกระชับเป็นรายชื่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ตรงประเด็นไม่อ้อมค้อมและเข้าใจง่าย (Mean = 4.37) และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมาก 4 ข้อ คือ การตรวจสอบภายในครอบคลุมเรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงที่ส่งผลเสียหายแก่หน่วยรับตรวจ (Mean = 4.21) การใช้เทคโนโลยีในการคำนวณ วิเคราะห์และประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างกระชับและรวดเร็ว (Mean = 4.16) รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งชี้ประเด็นปัญหาโดยหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น (Mean = 4.11) และการสรุปผลการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างกระชับ มีรายละเอียดเพียงพอสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (Mean = 3.81) ตามลำดับ

ในส่วนของระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความกระชับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.13) โดยเมื่อพิจารณาด้านความกระชับเป็นรายชื่อ กลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมากที่สุด คือการตรวจสอบภายในครอบคลุมเรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงที่ส่งผลเสียหายแก่หน่วยรับตรวจ (Mean = 4.25) และกลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมาก 4 ข้อ คือ การใช้เทคโนโลยีในการคำนวณ วิเคราะห์และประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างกระชับและรวดเร็ว (Mean = 4.21) การสรุปผลการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างกระชับ มีรายละเอียดเพียงพอสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (Mean = 4.18) รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งชี้ประเด็นปัญหาโดยหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น (Mean = 4.04) และผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ตรงประเด็นไม่อ้อมค้อมและเข้าใจง่าย (Mean = 3.99) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความกระชับ โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ 0.00 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังเท่ากับการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ และเมื่อพิจารณาค่าความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังเป็นรายชื่อพบว่า

1. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นบวก 3 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจ คือการสรุปผลการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างกระชับ มีรายละเอียดเพียงพอสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีค่าความต่าง (P-E) 0.37 การตรวจสอบภายในครอบคลุมเรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงที่ส่งผลเสียหายแก่

หน่วยรับตรวจ มีค่าความต่าง (P-E) 0.04 และการใช้เทคโนโลยีในการคำนวณ วิเคราะห์และประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างกระชับและรวดเร็ว มีค่าความต่าง (P-E) 0.04

2. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นลบ 2 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจ คือรายงานการตรวจสอบภายในมุ่งชี้ประเด็นปัญหา โดยหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น มีค่าความต่าง (P-E) -0.07 และผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ตรงประเด็นไม่อ้อมค้อมและเข้าใจง่าย มีค่าความต่าง (P-E) -0.38

มีรายละเอียดผลการศึกษาคังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความกระชับ

ความกระชับ	ระดับความคาดหวัง (ES)			ระดับการรับรู้ (PS)			ความพึงพอใจ	
	Mean	S.D.	ความคาดหวัง	Mean	S.D.	การรับรู้จริง	P-E	ความพอใจ
1. การสรุปผลการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างกระชับ มีรายละเอียดเพียงพอสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3.81	0.670	มาก	4.18	0.685	มาก	0.37	พอใจ
2. การตรวจสอบภายในครอบคลุมเรื่องที่มีสาระสำคัญ และมีความเสี่ยงที่ส่งผลเสียหายแก่หน่วยรับตรวจ	4.21	0.614	มาก	4.25	0.669	มากที่สุด	0.04	พอใจ
3. การใช้เทคโนโลยีในการคำนวณ วิเคราะห์และประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างกระชับ และรวดเร็ว	4.16	0.659	มาก	4.21	0.661	มาก	0.04	พอใจ
4. รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งชี้ประเด็นปัญหา โดยหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น	4.11	0.733	มาก	4.04	0.599	มาก	-0.07	ไม่พอใจ
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ตรงประเด็นไม่อ้อมค้อมและเข้าใจง่าย	4.37	0.642	มากที่สุด	3.99	0.643	มาก	-0.38	ไม่พอใจ
รวม	4.13	0.515	มาก	4.13	0.504	มาก	0.00	พอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความทันต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.12) เมื่อพิจารณาด้านความทันต่อเวลาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ มีการรายงานผลการตรวจสอบด้วยวาจาทันทีเมื่อตรวจพบปัญหาที่ส่งผลเสียหายต้องแก้ไขเร่งด่วน (Mean = 4.24) มุ่งเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติได้ทันที (Mean = 4.22) และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมาก 3 ข้อ คือ มีการติดตามผลการนำข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์ (Mean = 4.18) มีการดำเนินงานตรวจสอบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (Mean = 4.00) และการเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทันต่อการแก้ไขปัญหา และลดความเสียหายที่เกิดขึ้น (Mean = 3.97) ตามลำดับ

ในส่วนขอระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความทันต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.05) โดยเมื่อพิจารณาด้านความทันต่อเวลาเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ การเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทันต่อการแก้ไขปัญหาและลดความเสียหายที่เกิดขึ้น (Mean = 4.26) มีการดำเนินงานตรวจสอบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (Mean = 4.24) และกลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมาก 3 ข้อ คือ มุ่งเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุดเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติได้ทันที (Mean = 3.99) มีการติดตามผลการนำข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์ (Mean = 3.94) และมีการรายงานผลการตรวจสอบด้วยวาจาทันที เมื่อตรวจพบปัญหาที่ส่งผลเสียหายต้องแก้ไขเร่งด่วน (Mean = 3.85) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความทันต่อเวลา โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวัง พบว่าโดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ -0.07 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความทันต่อเวลา และเมื่อพิจารณาค่าความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังเป็นรายข้อพบว่า

1. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นบวก 2 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจ คือการเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทันต่อการแก้ไขปัญหาและลดความเสียหายที่เกิดขึ้น มีค่าความต่าง (P-E) 0.29 และมีการดำเนินงานตรวจสอบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าความต่าง (P-E) 0.24

2. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นลบ 3 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั้นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจ คือมุ่งเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติได้ทันที มีค่าความต่าง (P-E) -0.23 มีการติดตามผลการนำข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์ มีค่าความต่าง (P-E) -0.25 และมีการรายงานผลการตรวจสอบด้วยวาจาทันที เมื่อตรวจพบปัญหาที่ส่งผลกระทบต้องแก้ไขเร่งด่วน มีค่าความต่าง (P-E) -0.39

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความทันต่อเวลา

ความทันต่อเวลา	ระดับความคาดหวัง (ES)			ระดับการรับรู้ (PS)			ความพึงพอใจ	
	Mean	S.D.	ความคาดหวัง	Mean	S.D.	การรับรู้จริง	P-E	ความพอใจ
1. การเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทันต่อการแก้ไขปัญหา และลดความเสียหายที่เกิดขึ้น	3.97	0.692	มาก	4.26	0.734	มากที่สุด	0.29	พอใจ
2. มีการดำเนินงานตรวจสอบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	4.00	0.653	มาก	4.24	0.646	มากที่สุด	0.24	พอใจ
3. มุ่งเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติได้ทันที	4.22	0.683	มากที่สุด	3.99	0.688	มาก	-0.23	ไม่พอใจ
4. มีการติดตามผลการนำข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์	4.18	0.702	มาก	3.94	0.681	มาก	-0.25	ไม่พอใจ
5. มีการรายงานผลการตรวจสอบด้วยวาจาทันที เมื่อตรวจพบปัญหาที่ส่งผลกระทบต้องแก้ไขเร่งด่วน	4.24	0.628	มากที่สุด	3.85	0.697	มาก	-0.39	ไม่พอใจ
รวม	4.12	0.537	มาก	4.05	0.522	มาก	-0.07	ไม่พอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.03) เมื่อพิจารณาด้านความสร้างสรรค์เป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องชี้แจง เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ (Mean = 4.24) และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมาก 5 ข้อ คือ รายงานการตรวจสอบภายในกล่าวถึงด้านดีในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจก่อนกล่าวถึงประเด็นปัญหา (Mean = 4.15) การตรวจสอบภายในให้ความสำคัญกับข้อบกพร่องของการควบคุมภายในมากกว่าการวิจารณ์ข้อบกพร่องของบุคคล (Mean = 4.05) มีการประชุมร่วมหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยรับตรวจ (Mean = 3.99) รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งเน้นให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงระบบหรือวิธีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น (Mean = 3.98) และมีการเสนอรายงานในเชิงสร้างสรรค์ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้ (Mean = 3.78) ตามลำดับ

ในส่วนของระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความสร้างสรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.97) โดยเมื่อพิจารณาด้านความสร้างสรรค์เป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีการเสนอรายงานในเชิงสร้างสรรค์ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้ (Mean = 4.13) รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งเน้นให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงระบบหรือวิธีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น (Mean = 4.12) มีการประชุมร่วมหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยรับตรวจ (Mean = 4.06) การเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องชี้แจง เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ (Mean = 3.87) รายงานการตรวจสอบภายในกล่าวถึงด้านดีในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจก่อนกล่าวถึงประเด็นปัญหา (Mean = 3.84) และการตรวจสอบภายในให้ความสำคัญกับข้อบกพร่องของการควบคุมภายในมากกว่าการวิจารณ์ข้อบกพร่องของบุคคล (Mean = 3.79) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความสร้างสรรค์ โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวัง พบว่าโดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ -0.06 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสร้างสรรค์ และเมื่อพิจารณาค่าความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังเป็นรายข้อพบว่า

1. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นบวก 3 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจ คือมีการเสนอรายงานในเชิงสร้างสรรค์ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีค่าความต่าง (P-E) 0.35 รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งเน้นให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงระบบหรือวิธีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีค่าความต่าง (P-E) 0.14 และมีการประชุมร่วมหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยรับตรวจ มีค่าความต่าง (P-E) 0.08

2. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นลบ 3 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจ คือการตรวจสอบภายในให้ความสำคัญกับข้อบกพร่องของการควบคุมภายในมากกว่าการวิจารณ์ข้อบกพร่องของบุคคล มีค่าความต่าง (P-E) -0.26 รายงานการตรวจสอบภายในกล่าวถึงด้านดีในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจก่อนกล่าวถึงประเด็นปัญหา มีค่าความต่าง (P-E) -0.32 และการเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องชี้แจง เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ มีค่าความต่าง (P-E) -0.36

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความสร้างสรรค์

ความสร้างสรรค์	ระดับความคาดหวัง (ES)			ระดับการรับรู้ (PS)			ความพึงพอใจ	
	Mean	S.D.	ความคาดหวัง	Mean	S.D.	การรับรู้จริง	P-E	ความพอใจ
1. มีการเสนอรายงานในเชิงสร้างสรรค์ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ และสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.78	0.660	มาก	4.13	0.667	มาก	0.35	พอใจ
2. รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งเน้นให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงระบบหรือวิธีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	3.98	0.639	มาก	4.12	0.763	มาก	0.14	พอใจ
3. มีการประชุมร่วมหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยรับตรวจ	3.99	0.596	มาก	4.06	0.663	มาก	0.08	พอใจ

ตารางที่ 4.12 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความสร้างสรรค์ (ต่อ)

ความสร้างสรรค์	ระดับความคาดหวัง (ES)		ระดับการรับรู้ (PS)		ความพึงพอใจ			
	Mean	S.D.	ความคาดหวัง	Mean	S.D.	การรับรู้จริง	P-E	ความพอใจ
4. การตรวจสอบภายในให้ความสำคัญกับข้อบกพร่องของการควบคุมภายในมากกว่าการวิจารณ์ข้อบกพร่องของบุคคล	4.05	0.695	มาก	3.79	0.598	มาก	-0.26	ไม่พอใจ
5. รายงานการตรวจสอบภายในกล่าวถึงด้านดีในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจก่อนกล่าวถึงประเด็นปัญหา	4.15	0.679	มาก	3.84	0.622	มาก	-0.32	ไม่พอใจ
6. การเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องชี้แจง เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	4.24	0.618	มากที่สุด	3.87	0.710	มาก	-0.36	ไม่พอใจ
รวม	4.03	0.481	มาก	3.97	0.508	มาก	-0.06	ไม่พอใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความจงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.06) เมื่อพิจารณาจากความจงใจเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในใช้เทคนิคและวิธีการในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความคิดเป็นทางเดียวกันและเกิดความร่วมมือ (Mean = 4.26) และกลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคาดหวังในระดับมาก 3 ข้อ คือ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ ทำให้หน่วยรับตรวจเกิดการยอมรับและความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหา และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ (Mean = 4.21) รายงานการตรวจสอบภายในชี้ให้เห็นปัญหา ประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้นหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว (Mean = 3.93) และรายงานการตรวจสอบภายในใช้รูปแบบถ้อยคำและศิลปะของภาษาจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจและต้องการทราบประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นจนจบ (Mean = 3.86) ตามลำดับ

ในส่วนของระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.11) โดยเมื่อพิจารณาด้านความพอใจเป็นรายข้อ กลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ รายงานการตรวจสอบภายในชี้ให้เห็นปัญหา ประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้นหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว (Mean = 4.32) รายงานการตรวจสอบภายในใช้รูปแบบถ้อยคำและศิลปะของภาษาจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจและต้องการทราบประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นจนจบ (Mean = 4.24) และกลุ่มตัวอย่างระบุถึงระดับการรับรู้จริงในระดับมาก 2 ข้อ คือ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ ทำให้หน่วยรับตรวจเกิดการยอมรับและความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหา และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ (Mean = 3.98) และผู้ตรวจสอบภายในใช้เทคนิคและวิธีการในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความคิดเป็นทางเดียวกันและเกิดความร่วมมือ (Mean = 3.91) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความพอใจ โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ 0.05 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความพอใจ และเมื่อพิจารณาค่าความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังเป็นรายข้อพบว่า

1. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นบวก 2 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างพอใจ คือ รายงานการตรวจสอบภายในชี้ให้เห็นปัญหา ประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้นหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว มีค่าความต่าง (P-E) 0.39 และรายงานการตรวจสอบภายในใช้รูปแบบถ้อยคำและศิลปะของภาษาจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจและต้องการทราบประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นจนจบ มีค่าความต่าง (P-E) 0.38

2. มีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เป็นลบ 2 ข้อ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจ คือ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ทำให้หน่วยรับตรวจเกิดการยอมรับและความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหา และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ มีค่าความต่าง (P-E) -0.23 และผู้ตรวจสอบภายในใช้เทคนิคและวิธีการในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความคิดเป็นทางเดียวกันและเกิดความร่วมมือ มีค่าความต่าง (P-E) -0.35

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการในด้านความงูใจ

ความงูใจ	ระดับความคาดหวัง (ES)		ความ คาดหวัง	ระดับการรับรู้ (PS)		การรับรู้ จริง	ความพึงพอใจ	
	Mean	S.D.		Mean	S.D.		P-E	ความ พอใจ
1. รายงานการตรวจสอบภายในชี้ให้เห็นปัญหาประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้นหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว	3.93	0.602	มาก	4.32	0.674	มากที่สุด	0.39	พอใจ
2. รายงานการตรวจสอบภายในใช้รูปแบบถ้อยคำและศิลปะของภาษางูใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจและต้องการทราบประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นจนจบ	3.86	0.688	มาก	4.24	0.658	มากที่สุด	0.38	พอใจ
3. ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ทำให้หน่วยรับตรวจเกิดการยอมรับและความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหา และปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ	4.21	0.661	มาก	3.98	0.643	มาก	-0.23	ไม่พอใจ
4. ผู้ตรวจสอบภายในใช้เทคนิคและวิธีการในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความคิดเป็นทางเดียวกันและเกิดความร่วมมือ	4.26	0.646	มากที่สุด	3.91	0.588	มาก	-0.35	ไม่พอใจ
รวม	4.06	0.508	มาก	4.11	0.520	มาก	0.05	พอใจ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการตรวจสอบภายในทั้ง 6 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในแต่ละด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด
 - 1.1 ด้านความชัดเจน มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27
 - 1.2 ด้านความถูกต้อง มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26
2. มีความคาดหวังรวมในระดับมาก
 - 2.1 ด้านความกระชับ มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13
 - 2.2 ด้านความทันต่อเวลา มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12
 - 2.3 ด้านความจงใจ มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06
 - 2.4 ด้านความสร้างสรรค์ มีความคาดหวังในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03

นอกจากนี้ยังพบว่า ด้านระดับการรับรู้ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.06) เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ในระดับมากทุกด้านในระดับค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านความกระชับ มีการรับรู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13
2. ด้านความจงใจ มีการรับรู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11
3. ด้านความชัดเจน มีการรับรู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09
4. ด้านความทันต่อเวลา มีการรับรู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05
5. ด้านความถูกต้อง มีการรับรู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04
6. ด้านความสร้างสรรค์ มีการรับรู้ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97

ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ -0.08 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในทั้ง 6 ด้านสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายใน นั่นหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน และเมื่อพิจารณาค่าความต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังในแต่ละด้าน แสดงรายละเอียดความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในแต่ละด้านดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน
 - 1.1 ด้านความตั้งใจ โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ 0.05 แสดงว่ามีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง
 - 1.2 ด้านความกระชับ โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ 0.00 แสดงว่ามีการรับรู้จริงเท่ากับความคาดหวัง
 2. กลุ่มตัวอย่างไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน
 - 2.1 ด้านความสร้างสรรค์ โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ -0.06 แสดงว่ามีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง
 - 2.2 ด้านความทันต่อเวลา โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ -0.07 แสดงว่ามีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง
 - 2.3 ด้านความชัดเจน โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ -0.18 แสดงว่ามีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง
 - 2.4 ด้านความถูกต้อง โดยภาพรวมมีค่าความต่างของค่าเฉลี่ย (P-E) เท่ากับ -0.22 แสดงว่ามีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริง
- มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 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
รวม	4.14	มาก	4.06	มาก	-0.08	ไม่พอใจ

4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ในกรณีที่มีข้อมูลทั่วไปมี 2 กลุ่มย่อย ใช้สถิติทดสอบ t-test และถ้ามากกว่า 2 กลุ่มย่อย ใช้สถิติทดสอบ F-test โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการเงินและบัญชี และกลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านพัสดุ ให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในทักษะโดยรวมและทักษะแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับบริการ

ทักษะทางวิชาชีพ ในการปฏิบัติงาน	ด้านการเงินและบัญชี (n=117)		ด้านพัสดุ (n=53)		t	Sig. (2-tailed)	ความ แตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D			
	1. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	3.94	0.438	4.03			
2. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะ บุคคล	3.97	0.480	4.04	0.556	-0.901	0.369	ไม่แตกต่าง
3. ทักษะการบริหารองค์กรและ การจัดการธุรกิจ	3.88	0.526	3.92	0.638	-0.451	0.653	ไม่แตกต่าง
4. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติ และหน้าที่งาน	4.00	0.444	3.98	0.512	0.299	0.766	ไม่แตกต่าง
5. ทักษะทางปัญญา	4.00	0.497	3.97	0.641	0.288	0.774	ไม่แตกต่าง
รวม	3.96	0.417	4.00	0.509	-0.456	0.649	ไม่แตกต่าง

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ ให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทักษะโดยรวม เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะทางวิชาชีพแต่ละด้านพบว่า

1. แตกต่างกันในด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางปัญญา และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยระดับหัวหน้างานให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีใน 3 ด้านดังกล่าวมากกว่าระดับปฏิบัติการ

2. ไม่มีความแตกต่างในด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้รับบริการ

ทักษะทางวิชาชีพ ในการปฏิบัติงาน	ระดับหัวหน้างาน (n=21)		ระดับปฏิบัติการ (n=149)		t	Sig. (2-tailed)	ความ แตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D			
	1. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติ และหน้าที่งาน	4.22	0.475	3.96			
2. ทักษะทางปัญญา	4.22	0.478	3.96	0.546	2.127*	0.035	แตกต่าง
3. ทักษะการบริหารองค์กรและ การจัดการธุรกิจ	4.13	0.516	3.86	0.562	2.071*	0.040	แตกต่าง
4. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	4.14	0.446	3.94	0.482	1.793	0.075	ไม่แตกต่าง
5. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะ บุคคล	4.14	0.512	3.97	0.502	1.467	0.144	ไม่แตกต่าง
รวม	4.18	0.433	3.94	0.442	2.248*	0.026	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน ให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ในทักษะ โดยรวม เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะทางวิชาชีพแต่ละด้านพบว่า

1. แตกต่างกันในด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางปัญญามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปี

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน 2-5 ปี

2. ไม่มีความแตกต่างในด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับบริการ

ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 2 ปี		2-5 ปี		6-10 ปี		มากกว่า 10 ปี		F	Sig.	ความแตกต่าง
	(n=6)		(n=46)		(n=33)		(n=85)				
	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D			
1. ทักษะทางปัญญา	3.64	0.600	3.81	0.539	4.02	0.407	4.10	0.563	3.801*	0.011	แตกต่าง
2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน	3.93	0.533	3.82	0.452	3.97	0.392	4.09	0.473	3.608*	0.015	แตกต่าง
3. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	3.90	0.383	3.85	0.510	3.91	0.386	4.06	0.493	2.199	0.090	ไม่แตกต่าง
4. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล	3.92	0.391	3.90	0.506	4.01	0.396	4.04	0.546	0.866	0.460	ไม่แตกต่าง
5. ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ	3.79	0.765	3.82	0.526	3.92	0.466	3.94	0.602	0.557	0.644	ไม่แตกต่าง
รวม	3.84	0.482	3.84	0.452	3.96	0.333	4.06	0.466	2.558	0.057	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานจำแนกตามการใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน ให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทักษะโดยรวม เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะทางวิชาชีพแต่ละด้านพบว่า

1. แตกต่างกันในด้านทักษะทางปัญญา และด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 คือ

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วน้อยกว่า 2 ปี ให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางปัญญา น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 2-5 ปี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 6-10 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วมากกว่า 10 ปี

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วน้อยกว่า 2 ปี ให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 6-10 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วมากกว่า 10 ปี

2. ไม่มีความแตกต่างในด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และด้านทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามการใช้บริการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ

ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 2 ปี (n=44)		2-5 ปี (n=44)		6-10 ปี (n=36)		มากกว่า 10 ปี (n=46)		F	Sig.	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D			
1. ทักษะทางปัญญา	3.70	0.524	4.05	0.526	4.20	0.461	4.03	0.546	6.797**	0.000	แตกต่าง
2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน	3.79	0.499	3.96	0.399	4.16	0.440	4.08	0.448	5.184**	0.002	แตกต่าง
3. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล	3.87	0.483	3.94	0.442	4.16	0.546	4.03	0.523	2.567	0.056	ไม่แตกต่าง
4. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	3.81	0.505	3.99	0.465	4.09	0.484	4.00	0.446	2.530	0.059	ไม่แตกต่าง
5. ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ	3.73	0.565	4.02	0.497	3.94	0.647	3.90	0.523	2.182	0.092	ไม่แตกต่าง
รวม	3.79	0.470	3.99	0.393	4.12	0.433	4.02	0.435	4.318**	0.006	แตกต่าง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายใน
ควรมีในการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้ง พบว่า กลุ่ม
ตัวอย่างที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้งแตกต่างกัน ให้ระดับความคิดเห็นต่อ
ทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งในทักษะ
โดยรวมและทักษะแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้ง

ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 10 วันทำการ		10-20 วันทำการ		21-40 วันทำการ		41-70 วันทำการ		มากกว่า 70 วันทำการ		F	Sig.	ความแตกต่าง
	(n=78)		(n=63)		(n=23)		(n=3)		(n=3)				
	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D			
1. ทักษะทางปัญญา	3.98	0.565	3.97	0.523	4.00	0.566	3.89	0.096	4.67	0.000	1.228	0.301	ไม่แตกต่าง
2. ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ	3.94	0.572	3.83	0.520	3.89	0.661	3.75	0.250	4.33	0.577	0.796	0.529	ไม่แตกต่าง
3. ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร	3.96	0.519	3.95	0.433	4.01	0.490	3.88	0.125	4.29	0.753	0.433	0.784	ไม่แตกต่าง
4. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน	4.00	0.480	3.97	0.442	4.02	0.530	3.76	0.218	4.14	0.247	0.322	0.863	ไม่แตกต่าง
5. ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล	4.00	0.561	3.98	0.448	4.05	0.518	3.83	0.167	3.83	0.289	0.230	0.921	ไม่แตกต่าง
รวม	3.98	0.480	3.95	0.402	4.00	0.493	3.83	0.152	4.25	0.313	0.428	0.788	ไม่แตกต่าง

ผลการศึกษาถึงระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการเงินและบัญชี และกลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านพัสดุ ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ไม่แตกต่างกัน ทั้งในคุณภาพโดยรวมและคุณภาพแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับบริการ

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	ด้านการเงินและบัญชี (n=117)		ด้านพัสดุ (n=53)		t	Sig. (2-tailed)	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D			
	1. ด้านความกระชับ	4.16	0.454	4.08			
2. ด้านความชัดเจน	4.29	0.467	4.24	0.573	0.633	0.528	ไม่แตกต่าง
3. ด้านความทันต่อเวลา	4.11	0.506	4.15	0.605	-0.423	0.673	ไม่แตกต่าง
4. ด้านความจงใจ	4.07	0.489	4.05	0.553	0.302	0.763	ไม่แตกต่าง
5. ด้านความสร้างสรรค์	4.03	0.461	4.04	0.528	-0.134	0.894	ไม่แตกต่าง
6. ด้านความถูกต้อง	4.25	0.466	4.26	0.548	-0.023	0.981	ไม่แตกต่าง
รวม	4.15	0.413	4.13	0.531	0.215	0.830	ไม่แตกต่าง

ผลการศึกษาถึงระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ไม่แตกต่างกัน ทั้งในคุณภาพโดยรวมและคุณภาพแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้รับบริการ

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับหัวหน้างาน (n=21)		ระดับปฏิบัติการ (n=149)		t	Sig. (2-tailed)	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D			
	1. ด้านความถูกต้อง	4.40	0.415	4.23			
2. ด้านความสร้างสรรค์	4.13	0.437	4.02	0.487	0.982	0.327	ไม่แตกต่าง
3. ด้านความชัดเจน	4.37	0.430	4.26	0.510	0.947	0.345	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.21 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้รับบริการ (ต่อ)

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับหัวหน้างาน (n=21)		ระดับปฏิบัติการ (n=149)		t	Sig. (2-tailed)	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D			
	4. ด้านความทันต่อเวลา	4.18	0.498	4.11			
5. ด้านความจูงใจ	4.12	0.485	4.06	0.513	0.522	0.602	ไม่แตกต่าง
6. ด้านความกระชับ	4.18	0.477	4.13	0.521	0.455	0.649	ไม่แตกต่าง
รวม	4.22	0.408	4.13	0.458	0.914	0.362	ไม่แตกต่าง

ผลการศึกษาถึงระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในคุณภาพโดยรวม เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังแต่ละด้านพบว่า

1. แตกต่างกันในด้านความชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และแตกต่างกันในด้านความถูกต้อง ด้านความสร้างสรรค์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี และ มากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี

1.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง ด้านความสร้างสรรค์ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี

2. ไม่มีความแตกต่างในด้านความกระชับ ด้านความจูงใจ และด้านความทันต่อเวลา ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับบริการ

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	น้อยกว่า 2 ปี (n=6)		2-5 ปี (n=46)		6-10 ปี (n=33)		มากกว่า 10 ปี (n=85)		F	Sig.	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D			
1. ด้านความชัดเจน	4.17	0.438	4.26	0.497	4.01	0.539	4.39	0.457	5.012**	0.002	แตกต่าง
2. ด้านความถูกต้อง	4.17	0.557	4.21	0.485	4.04	0.540	4.37	0.445	3.900*	0.010	แตกต่าง
3. ด้านความสร้างสรรค์	4.08	0.444	3.99	0.536	3.84	0.437	4.12	0.452	2.909*	0.036	แตกต่าง
4. ด้านความกระชับ	4.03	0.513	4.12	0.526	3.94	0.511	4.22	0.496	2.592	0.055	ไม่แตกต่าง
5. ด้านความพอใจ	4.04	0.332	4.04	0.530	3.89	0.476	4.15	0.506	2.173	0.093	ไม่แตกต่าง
6. ด้านความทันต่อเวลา	3.90	0.603	4.13	0.553	3.96	0.576	4.20	0.500	1.933	0.126	ไม่แตกต่าง
รวม	4.06	0.439	4.12	0.465	3.94	0.457	4.23	0.423	3.588*	0.015	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามการใช้บริการตรวจสอบภายใน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในคุณภาพโดยรวม

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังแต่ละด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกันในด้านความถูกต้อง ด้านความกระชับ ด้านความสร้างสรรค์ ด้านความชัดเจน ด้านความทันต่อเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และแตกต่างกันในด้านความจงใจที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 6-10 ปี และ มากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง ด้านความกระชับ ด้านความสร้างสรรค์ ด้านความชัดเจน ด้านความทันต่อเวลา และด้านความจงใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว น้อยกว่า 2 ปี

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 6-10 ปี มีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง ด้านความสร้างสรรค์ ด้านความชัดเจน และด้านความจงใจ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 2-5 ปี

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว มากกว่า 10 ปี มีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง ด้านความกระชับ ด้านความสร้างสรรค์ และด้านความชัดเจน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 2-5 ปี

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามการใช้บริการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	น้อยกว่า 2 ปี (n=44)		2-5 ปี (n=44)		6-10 ปี (n=36)		มากกว่า 10 ปี (n=46)		F	Sig.	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D			
1.ด้านความถูกต้อง	4.06	0.550	4.16	0.451	4.45	0.474	4.38	0.396	6.222**	0.000	แตกต่าง
2.ด้านความกระชับ	3.94	0.504	4.05	0.496	4.27	0.574	4.30	0.419	5.224**	0.002	แตกต่าง
3.ด้านความสร้างสรรค์	3.87	0.463	3.93	0.525	4.22	0.509	4.13	0.355	5.197**	0.002	แตกต่าง
4.ด้านความชัดเจน	4.11	0.510	4.16	0.534	4.43	0.488	4.41	0.403	4.838**	0.003	แตกต่าง
5.ด้านความทันต่อเวลา	3.92	0.500	4.09	0.598	4.31	0.582	4.20	0.404	4.209**	0.007	แตกต่าง
6.ด้านความจงใจ	3.93	0.513	3.97	0.526	4.22	0.548	4.16	0.409	3.246*	0.023	แตกต่าง
รวม	3.96	0.444	4.05	0.469	4.31	0.482	4.26	0.335	5.973**	0.001	แตกต่าง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และผลการศึกษาถึงระดับระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน
จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระยะเวลาการ
ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้งแตกต่างกัน ให้ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบ
ภายในไม่แตกต่างกัน ทั้งในคุณภาพโดยรวมและคุณภาพแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้ง

คุณภาพ การตรวจสอบภายใน	น้อยกว่า 10 วันทำการ		10-20 วันทำการ		21-40 วันทำการ		41-70 วันทำการ		มากกว่า 70 วันทำการ		F	Sig.	ความ แตกต่าง
	(n=78)		(n=63)		(n=23)		(n=3)		(n=3)				
	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D			
1.ด้านความสร้างสรรค์	4.02	0.522	4.10	0.442	3.97	0.416	3.78	0.255	3.50	0.601	1.567	0.185	ไม่แตกต่าง
2.ด้านความกระชับ	4.09	0.525	4.23	0.462	4.03	0.626	3.80	0.200	4.13	0.416	1.216	0.306	ไม่แตกต่าง
3.ด้านความชัดเจน	4.23	0.509	4.36	0.485	4.15	0.547	4.08	0.144	4.50	0.250	1.205	0.311	ไม่แตกต่าง
4.ด้านความทันต่อเวลา	4.08	0.575	4.22	0.464	4.03	0.593	3.80	0.200	4.13	0.702	1.058	0.379	ไม่แตกต่าง
5.ด้านความถูกต้อง	4.24	0.529	4.32	0.483	4.19	0.437	4.00	0.000	4.13	0.115	0.616	0.652	ไม่แตกต่าง
6.ด้านความจูงใจ	4.05	0.544	4.12	0.489	4.02	0.391	3.83	0.289	3.92	1.010	0.423	0.792	ไม่แตกต่าง
รวม	4.11	0.483	4.22	0.414	4.06	0.457	3.87	0.111	4.02	0.478	1.019	0.399	ไม่แตกต่าง

ผลการศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการเงินและบัญชี และกลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านพัสดุ รับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ทั้งในคุณภาพโดยรวมและคุณภาพแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับบริการ

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	ด้านการเงินและบัญชี (n=117)		ด้านพัสดุ (n=53)		t	Sig. (2-tailed)	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D			
	1. ด้านความกระชับ	4.10	0.480	4.21			
2. ด้านความพอใจ	4.09	0.502	4.15	0.562	-0.605	0.546	ไม่แตกต่าง
3. ด้านความถูกต้อง	4.03	0.490	4.07	0.523	-0.490	0.625	ไม่แตกต่าง
4. ด้านความชัดเจน	4.08	0.543	4.11	0.552	-0.402	0.688	ไม่แตกต่าง
5. ด้านความทันต่อเวลา	4.05	0.505	4.07	0.560	-0.295	0.768	ไม่แตกต่าง
6. ด้านความสร้างสรรค์	3.96	0.505	3.98	0.518	-0.270	0.788	ไม่แตกต่าง
รวม	4.05	0.433	4.09	0.492	-0.640	0.523	ไม่แตกต่าง

ผลการศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ รับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ทั้งในคุณภาพโดยรวมและคุณภาพแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้รับบริการ

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับหัวหน้างาน (n=21)		ระดับปฏิบัติการ (n=149)		t	Sig. (2-tailed)	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D			
	1. ด้านความพอใจ	4.30	0.415	4.08			
2. ด้านความกระชับ	4.29	0.355	4.11	0.519	1.489	0.138	ไม่แตกต่าง
3. ด้านความสร้างสรรค์	4.07	0.393	3.95	0.521	0.991	0.323	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.26 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้รับบริการ (ต่อ)

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับหัวหน้างาน (n=21)		ระดับปฏิบัติการ (n=149)		t	Sig. (2-tailed)	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D			
	4. ด้านความถูกต้อง	4.10	0.528	4.03			
5. ด้านความทันต่อเวลา	4.01	0.407	4.06	0.537	-0.417	0.677	ไม่แตกต่าง
6. ด้านความชัดเจน	4.05	0.516	4.09	0.549	-0.364	0.716	ไม่แตกต่าง
รวม	4.13	0.357	4.05	0.464	0.772	0.441	ไม่แตกต่าง

ผลการศึกษาถึงระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน รับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกันในคุณภาพโดยรวม เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แต่ละด้านพบว่า

1. แตกต่างกันในด้านความกระชับ และด้านความทันต่อเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี รับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ ด้านความทันต่อเวลา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี รับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความทันต่อเวลา มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี

2. ไม่มีความแตกต่างในด้านความสนใจ ด้านความสร้างสรรค์ ด้านความถูกต้อง และด้านความชัดเจน ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้รับบริการ

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	น้อยกว่า 2 ปี		2-5 ปี		6-10 ปี		มากกว่า 10 ปี		F	Sig.	ความแตกต่าง
	(n=6)		(n=46)		(n=33)		(n=85)				
	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D			
1. ด้านความกระชับ	4.07	0.413	4.10	0.530	3.93	0.519	4.23	0.471	3.046*	0.030	แตกต่าง
2. ด้านความทันต่อเวลา	4.10	0.352	4.07	0.483	3.82	0.584	4.13	0.507	3.020*	0.031	แตกต่าง
3. ด้านความจงใจ	4.08	0.408	4.11	0.505	3.94	0.549	4.18	0.517	1.671	0.175	ไม่แตกต่าง
4. ด้านความสร้างสรรค์	4.00	0.316	3.99	0.519	3.81	0.445	4.02	0.529	1.407	0.243	ไม่แตกต่าง
5. ด้านความถูกต้อง	4.17	0.266	4.04	0.487	3.91	0.436	4.08	0.537	1.091	0.355	ไม่แตกต่าง
6. ด้านความชัดเจน	4.00	0.316	4.10	0.605	3.97	0.544	4.13	0.523	0.769	0.513	ไม่แตกต่าง
รวม	4.07	0.303	4.06	0.460	3.89	0.447	4.12	0.447	2.177	0.093	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามการใช้บริการตรวจสอบภายใน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกันรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในคุณภาพโดยรวม เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในแต่ละด้านพบว่า

1. แตกต่างกันในด้านความกระชับ ด้านความจงใจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และแตกต่างกันในด้านสร้างสรรค์ ด้านความชัดเจน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 6-10 ปี ให้ระดับการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ ด้านความจงใจ ด้านความสร้างสรรค์ และด้านความชัดเจน มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วน้อยกว่า 2 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 2-5 ปี

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วมากกว่า 10 ปี ให้ระดับการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วน้อยกว่า 2 ปี และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 2-5 ปี

2. ไม่มีความแตกต่างในด้านความทันต่อเวลา และด้านความถูกต้อง ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน

มีรายละเอียดผลการศึกษาดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามการใช้บริการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	น้อยกว่า 2 ปี (n=44)		2-5 ปี (n=44)		6-10 ปี (n=36)		มากกว่า 10 ปี (n=46)		F	Sig.	ความแตกต่าง
	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D			
1.ด้านความกระชับ	4.00	0.500	4.00	0.534	4.27	0.506	4.28	0.412	4.662**	0.004	แตกต่าง
2.ด้านความตั้งใจ	4.02	0.449	3.97	0.545	4.34	0.535	4.15	0.496	4.181**	0.007	แตกต่าง
3.ด้านความสร้างสรรค์	3.93	0.464	3.85	0.500	4.17	0.516	3.96	0.518	2.911*	0.036	แตกต่าง
4.ด้านความชัดเจน	3.98	0.525	3.98	0.616	4.26	0.536	4.16	0.460	2.679*	0.049	แตกต่าง
5.ด้านความทันต่อเวลา	3.97	0.444	3.93	0.587	4.21	0.573	4.13	0.450	2.659	0.050	ไม่แตกต่าง
6.ด้านความถูกต้อง	3.92	0.438	4.00	0.533	4.17	0.524	4.09	0.486	1.962	0.122	ไม่แตกต่าง
รวม	3.97	0.412	3.95	0.499	4.23	0.469	4.12	0.384	3.677*	0.013	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และผลการศึกษาถึงระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้งแตกต่างกัน รับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ทั้งในคุณภาพโดยรวมและคุณภาพแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้ง

คุณภาพ การตรวจสอบภายใน	น้อยกว่า 10 วันทำการ		10-20 วันทำการ		21-40 วันทำการ		41-70 วันทำการ		มากกว่า 70 วันทำการ		F	Sig.	ความ แตกต่าง
	(n=78)		(n=63)		(n=23)		(n=3)		(n=3)				
	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D	Mean	S.D			
1.ด้านความสร้างสรรค์	3.88	0.521	4.09	0.490	3.94	0.496	4.06	0.255	3.89	0.509	1.670	0.159	ไม่แตกต่าง
2.ด้านความชัดเจน	4.09	0.567	4.15	0.525	4.01	0.530	3.92	0.144	3.50	0.500	1.284	0.278	ไม่แตกต่าง
3.ด้านความจูงใจ	4.04	0.579	4.21	0.462	4.08	0.502	4.00	0.000	4.08	0.144	1.030	0.394	ไม่แตกต่าง
4.ด้านความกระชับ	4.08	0.564	4.17	0.441	4.23	0.498	4.00	0.000	4.13	0.416	0.591	0.670	ไม่แตกต่าง
5.ด้านความทันต่อเวลา	4.00	0.540	4.12	0.549	4.07	0.398	4.00	0.000	4.07	0.643	0.450	0.772	ไม่แตกต่าง
6.ด้านความถูกต้อง	4.02	0.531	4.09	0.469	4.03	0.487	3.87	0.231	3.80	0.721	0.417	0.796	ไม่แตกต่าง
รวม	4.01	0.489	4.13	0.425	4.06	0.417	3.98	0.105	3.92	0.431	0.766	0.549	ไม่แตกต่าง

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบ ภายใน: มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน และศึกษาระดับความคาดหวังระดับการรับรู้และความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะของผู้ตรวจสอบภายในและปรับปรุงคุณภาพการตรวจสอบภายในให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยได้ทำการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขนาดตัวอย่างของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำนวน 117 ราย และผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ จำนวน 53 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และกลุ่มปฏิบัติงานด้านการพัสดุของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบมากกว่า 10 ปี ได้ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วมากกว่า 10 ปี และระยะเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในแต่ละครั้งส่วนใหญ่ใช้เวลาน้อยกว่า 10 วันทำการ

5.1.2 ผลการศึกษาระดับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ผู้ตรวจสอบภายในควรมีทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน IES 3 : Professional Skills โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตรวจสอบภายในควรมีทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน

ทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปัญญา ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในระดับมากที่สุด คือการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนด (ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน) ทักษะทางวิชาชีพที่ควรมีในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือความสามารถในการคิดเชิงทฤษฎีและการวิเคราะห์อย่างระมัดระวัง (ทักษะทางปัญญา) ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น (ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร) ความระมัดระวังสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล) การใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจอย่างมืออาชีพ (ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ) การจัดทำรายงานอย่างถูกต้องและนำเสนอในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจและทันเวลา (ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน) การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ (ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร) ทักษะทางวิชาชีพที่ควรจะมีในระดับปานกลาง คือ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร)

5.1.3 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ

จากการศึกษาระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการจะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการตรวจสอบภายในโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการตรวจสอบภายใน ในระดับมากที่สุดด้านความชัดเจนและด้านความถูกต้อง มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการตรวจสอบภายใน ในระดับมากในด้านความกระชับ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความสนใจและด้านความสร้างสรรค์ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถเรียงลำดับรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ รายงานการตรวจสอบภายในมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น (ความถูกต้อง) ผู้ตรวจสอบภายในสามารถสื่อข้อความและนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทำให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจได้อย่างชัดเจน (ความชัดเจน) การนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสม (ความชัดเจน) ผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ตรงประเด็นไม่อ้อมค้อมและเข้าใจง่าย (ความกระชับ)

การตรวจสอบภายในดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับและตรงไปตรงมา (ความถูกต้อง) การตรวจสอบภายในเป็นสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง (ความถูกต้อง) ผู้ตรวจสอบภายในใช้เทคนิคและวิธีการในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความคิดเป็นทางเดียวกันและเกิดความร่วมมือ (ความจงใจ) ผลการตรวจสอบภายในมีข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน สามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ (ความชัดเจน) มีการรายงานผลการตรวจสอบด้วยวาจาทันทีเมื่อตรวจพบปัญหาที่ส่งผลเสียหายต้องแก้ไขเร่งด่วน (ความทันต่อเวลา) การเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องชี้แจง เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ (ความสร้างสรรค์) มุ่งเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุดเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติได้ทันที (ความทันต่อเวลา)

5.1.4 ผลการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ

จากการศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความกระชับ ด้านความจงใจ ด้านความชัดเจน ด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง และด้านความสร้างสรรค์ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้รับบริการระดับการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถเรียงลำดับรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ รายงานการตรวจสอบภายในชี้ให้เห็นปัญหา ประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้นหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว (ความจงใจ) มีการประเมินข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำและสรุปนำเสนอด้วยความระมัดระวัง (ความถูกต้อง) ผลการตรวจสอบภายในมีข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน สามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ (ความชัดเจน) การเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทันต่อการแก้ไขปัญหาและลดความเสียหายที่เกิดขึ้น (ความทันต่อเวลา) รายงานการตรวจสอบภายในสามารถสื่อประเด็นที่ตรวจสอบพบได้อย่างชัดเจน ครบถ้วนและมีความเป็นเหตุเป็นผลกัน (ความชัดเจน) การตรวจสอบภายในครอบคลุมเรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงที่ส่งผลเสียหายแก่หน่วยรับตรวจ (ความกระชับ) มีการดำเนินงานตรวจสอบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (ความทันต่อเวลา) รายงานการตรวจสอบภายในใช้รูปแบบถ้อยคำและศิลปะของภาษา จูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจและต้องการทราบประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นจนจบ (ความจงใจ)

5.1.5 ผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับบริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวัง พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน เนื่องจากมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายใน และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในแต่ละด้าน พบว่า

1. ผู้รับบริการพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความจูงใจ นั่นคือมีการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวังหรือผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมีผลลัพธ์เป็นบวก และพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ นั่นคือมีการรับรู้จริงเท่ากับความคาดหวังหรือผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมีผลลัพธ์เท่ากับศูนย์

2. ผู้รับบริการไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสร้างสรรค์ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความชัดเจน และด้านความถูกต้อง นั่นคือมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จริงหรือผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมีผลลัพธ์เป็นลบ โดยมีผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความสร้างสรรค์ ในขณะที่ด้านความถูกต้องมีผลต่างมากที่สุด

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีมุมมองของผลต่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในเป็นรายชื่อที่แตกต่างกันไป นั่นหมายความว่าความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านความจูงใจ

1.1 ผู้รับบริการพอใจ ในส่วนรายงานการตรวจสอบภายในซึ่งให้เห็นปัญหา ประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้นหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว รายงานการตรวจสอบภายในใช้รูปแบบถ้อยคำและศิลปะของภาษาจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจและต้องการทราบประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นจนจบ

1.2 ผู้รับบริการไม่พอใจ ในส่วนของข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ทำให้หน่วยรับตรวจเกิดการยอมรับและความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ผู้ตรวจสอบภายในใช้เทคนิคและวิธีการในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความคิดเป็นทางเดียวกันและเกิดความร่วมมือ

2. ด้านความกระชับ

2.1 ผู้รับบริการพอใจ ในส่วนการสรุปผลการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างกระชับ มีรายละเอียดเพียงพอสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การตรวจสอบภายใน

ครอบคลุมเรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงที่ส่งผลเสียหายแก่หน่วยรับตรวจ การใช้เทคโนโลยีในการคำนวณวิเคราะห์และประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างกระชับและรวดเร็ว

2.2 ผู้รับบริการไม่พอใจ ในส่วนของรายงานการตรวจสอบภายในมุ่งชี้ประเด็นปัญหาโดยหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น ผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ตรงประเด็นไม่อ้อมค้อมและเข้าใจง่าย

3. ด้านความคิดสร้างสรรค์

3.1 ผู้รับบริการพอใจ ในส่วนการเสนอรายงานในเชิงสร้างสรรค์ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้ รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งเน้นให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงระบบหรือวิธีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น มีการประชุมร่วมหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยรับตรวจ

3.2 ผู้รับบริการไม่พอใจ ในส่วนของการตรวจสอบภายในให้ความสำคัญกับข้อบกพร่องของการควบคุมภายในมากกว่าการวิจารณ์ข้อบกพร่องของบุคคล รายงานการตรวจสอบภายในกล่าวถึงด้านดีในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจก่อนกล่าวถึงประเด็นปัญหา การเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องชี้แจงเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ

4. ด้านความทันต่อเวลา

4.1 ผู้รับบริการพอใจ ในส่วนการเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทันต่อการแก้ไขปัญหาและลดความเสียหายที่เกิดขึ้น มีการดำเนินงานตรวจสอบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

4.2 ผู้รับบริการไม่พอใจ ในส่วนของการมุ่งเน้นตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุดเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติได้ทันที การติดตามผลการนำข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์ มีการรายงานผลการตรวจสอบด้วยวาจาทันทีเมื่อตรวจพบปัญหาที่ส่งผลเสียหายต้องแก้ไขเร่งด่วน

5. ด้านความชัดเจน

5.1 ผู้รับบริการพอใจ ในส่วนรายงานการตรวจสอบภายในสามารถสื่อประเด็นที่ตรวจสอบพบได้อย่างชัดเจนครบถ้วนและมีความเป็นเหตุเป็นผลกัน ผลการตรวจสอบภายในมีข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจนสามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้

5.2 ผู้รับบริการไม่พอใจ ในส่วนของการนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสม เช่น การใช้ตาราง แผนผัง กราฟ เป็นต้น ผู้ตรวจสอบภายใน

สามารถสื่อข้อความและนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทำให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจได้อย่างชัดเจน

6. ด้านความถูกต้อง

6.1 ผู้รับบริการพอใจ ในส่วนการประเมินข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และสรุปนำเสนอด้วยความระมัดระวัง ผลการตรวจสอบภายในมาจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือสามารถยืนยันพิสูจน์ความถูกต้องได้

6.2 ผู้รับบริการไม่พอใจ ในส่วนของรายงานการตรวจสอบภายในมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น การตรวจสอบดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ ตรงไปตรงมาและเป็นสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง

5.1.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สามารถสรุปผลได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	ทักษะทางวิชาชีพ	ความคาดหวังในคุณภาพ	การรับรู้ในคุณภาพ
	ในการปฏิบัติงาน	การตรวจสอบภายใน	การตรวจสอบภายใน
หน้าที่ความรับผิดชอบ	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
การใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบแต่ละครั้ง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อทักษะต่างๆ ที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงาน และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้งแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้มีตำแหน่งหัวหน้างานจะให้ความสำคัญกับทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ มากกว่าผู้มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วน้อยกว่า 2 ปี จะให้ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน ในทักษะทางปัญญา ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งานน้อยกว่าผู้ที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วกลุ่มอื่น

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงาน และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้งแตกต่างกัน มีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จะมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจนและด้านความสร้างสรรค์มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วน้อยกว่า 2 ปี มีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในทุกๆ ด้านน้อยกว่าผู้ที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วช่วงอื่นๆ ส่วนผู้ที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 2-5 ปี จะมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง ความชัดเจนและความสร้างสรรค์น้อยกว่าผู้ที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วมากกว่า 5 ปี

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงาน และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในแต่ละครั้งแตกต่างกัน ระบุระดับการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จะระบุการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความกระชับ และด้านความทันต่อเวลามากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว 6-10 ปี ระบุการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจน ด้านความกระชับ ด้านความสร้างสรรค์ และด้านความตั้งใจ มากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วน้อยกว่า 6 ปี

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน: มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้รับบริการทั้งกลุ่มปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และกลุ่มปฏิบัติงานด้านการพัสดุของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความเห็นว่า ผู้ตรวจสอบภายในควรมีทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน IES 3: Professional Skills โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปัญญา ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ตามลำดับ โดยผู้มีตำแหน่งหัวหน้างานจะให้ความสำคัญกับทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางปัญญา ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ มากกว่าผู้มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษฏี บวรศักดิ์ (2549, น. 60-61) พบว่า นักบัญชีส่วนมากมีระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญของการพัฒนาทักษะความเป็นมืออาชีพทุกด้านในระดับมาก และปัจจัยหลักที่ทำให้กับบัญชีมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันคือ ประสบการณ์ทำงานและตำแหน่งงาน โดยนักบัญชีที่ทำงานในระดับหัวหน้าแผนกจะเห็นความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะมากกว่านักบัญชีในระดับอื่นๆ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาที่ได้มีความแตกต่างเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของทักษะความเป็นมืออาชีพ ที่นักบัญชีให้ความสำคัญกับทักษะด้านบุคคลเป็นอันดับแรก ลำดับถัดไปคือ ทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านความสัมพันธ์และการสื่อสาร ทักษะด้านองค์กรและทักษะผู้บริหารจัดการธุรกิจ และทักษะด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่เป็นอันดับสุดท้าย

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาในรายละเอียด ผู้รับบริการมีความเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายในควรมีทักษะในการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนด มีความสามารถในการคิดเชิงทฤษฎีและการวิเคราะห์อย่างระมัดระวัง ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความระมัดระวังสงสัยเชิงผู้ประกอบการวิชาชีพ มีการใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจอย่างมืออาชีพ การจัดทำรายงานถูกต้องและนำเสนอในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจและทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548, น. 22) กล่าวถึงแนวคิดปัจจัยความสำเร็จของงานตรวจสอบภายในด้านความรู้ ทักษะและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน กำหนดให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในต้องกระทำด้วยความเชี่ยวชาญและความระมัดระวังรอบคอบเชิงผู้ประกอบการวิชาชีพ ต้องมีความสามารถในการเรียนรู้ มีความสามารถในการวิเคราะห์ที่เป็นเหตุเป็นผล นอกจากนี้ ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีทักษะในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ และที่สำคัญอย่างยิ่งคือต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นที่เข้าใจและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. ด้านความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ภาพรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึงผู้รับบริการมีความคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเกิดจากทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) จึงมีผลให้ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการมีระดับมาก เนื่องจากอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังด้านต่างๆ ได้แก่ ประสบการณ์ในอดีต รวมถึงการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการตรวจสอบภายใน โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความชัดเจนและด้านความถูกต้องมากที่สุด เนื่องจากในการตรวจสอบถ้าหากผู้ตรวจสอบภายในสามารถสื่อข้อความและนำเสนอรายงานการตรวจสอบทำให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจได้อย่างชัดเจน การนำเสนอรายงานเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสม ผลการตรวจสอบมีข้อมูลหลักฐานอ้างอิงชัดเจนสามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ รายงานการตรวจสอบภายในมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น รวมถึงการตรวจสอบดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ ตรงไปตรงมาและเป็นสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง ความรู้สึกของผู้รับบริการก็จะเป็นไปได้ในทิศทางที่ดี ส่วนในด้านความกระชับ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความจูงใจ และด้านความสร้างสรรค์ มีความคาดหวังในระดับมาก องค์ประกอบเหล่านี้ก็มีความสำคัญเพราะจะทำให้ความพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จะมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจนและด้านความสร้างสรรค์มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และผู้รับบริการการตรวจสอบภายในมาแล้วน้อยกว่า 2 ปี มีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในทุกด้านน้อยกว่าผู้ที่ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วช่วงอื่นๆ

3. ด้านการรับรู้ในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ผู้รับบริการมีการรับรู้จริงในคุณภาพการตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความกระชับ ด้านความจูงใจ ด้านความชัดเจน ด้านความทันต่อเวลา ด้านความถูกต้อง และด้านความสร้างสรรค์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รณธรรม ขาวประทุม (2552, น. 138) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจที่ได้รับการลงทุนมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการตรวจสอบภายในโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ นันทวรรณ วงศ์ไชย (2552, น. 145) พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพการสอบบัญชีโดยรวม ด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความกะทัดรัด ด้านความสร้างสรรค์ และด้านความทันกาล อยู่ในระดับมาก จึงทำให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตปฏิบัติการสอบบัญชีอย่างมีคุณภาพ

ผู้รับบริการทั้งกลุ่มปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และกลุ่มปฏิบัติงานด้านการพัสดุของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รับรู้่ว่า รายงานการตรวจสอบภายในชี้ให้เห็นปัญหาประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้น รายงานนั้นสามารถสื่อประเด็นที่ตรวจสอบพบได้อย่างชัดเจนและครบถ้วนโดยใช้รูปแบบถ้อยคำภาษาจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจ การเสนอรายงานทันต่อการแก้ไขปัญหาและลดความเสียหายที่เกิดขึ้น การตรวจสอบภายในมีการประเมินข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ครอบคลุมเรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงที่ส่งผลเสียหายแก่หน่วยรับตรวจ ผลการตรวจสอบมีข้อมูลหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจนสามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ มีการดำเนินงานตรวจสอบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของกรมบัญชีกลาง (2546ก, น. 20-29) กล่าวว่า การปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นกระบวนการตรวจสอบ สอบทานและรวบรวมหลักฐานเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ พร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่ไต่จากการตรวจสอบ สรุปข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงต่อผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน การเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่ผู้ตรวจสอบจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษเพราะรายงานนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการปฏิบัติงาน ลักษณะรายงานที่ดีต้องเป็นรายงานที่มีประโยชน์ ข้อตรวจพบเป็นเรื่องที่ตรงกับข้อเท็จจริง ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้

4. ความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน จากการเปรียบเทียบระดับการรับรู้กับระดับความคาดหวังพบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับ ไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน เมื่อพิจารณาคูณภาพการตรวจสอบภายในแต่ละด้านจะเห็นว่าผู้รับบริการพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความจูงใจ และด้านความกระชับ เนื่องจากมีการรับรู้จริงสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง แต่ไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความสร้างสรรค์ ด้านความทันต่อเวลา ด้านความชัดเจน และด้านความถูกต้อง เมื่อความคาดหวังที่คาดหวังของผู้รับบริการมีค่ามากกว่าการรับรู้จริง สอดคล้องกับความพึงพอใจในการบริการของรัตนวดี กิจถาวร (2554, น. 26) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

เมื่อพิจารณาคูณภาพการตรวจสอบภายในรายชื่อจะพบว่าผู้รับบริการมีทั้งความพอใจและไม่พอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายในทุกด้าน คือ มีทั้งคุณภาพการตรวจสอบภายในที่

ตรงความต้องการและมีประเด็นที่ต้องพัฒนาแก้ไข และจากผลการศึกษาด้านการรับรู้คุณภาพการตรวจสอบภายในนั้น ผู้รับบริการมีการรับรู้จริงโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ไม่ได้เป็นความรู้สึกคิดลบ แต่ในความคาดหวังหรือความต้องการที่คาดหวังว่าจะได้รับของผู้รับบริการแต่ละคนนั้นย่อมแตกต่างกันออกไป ดังผลที่ได้จากการศึกษา ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบันและใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้วแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในคุณภาพการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ในอดีตและการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ข้อเสนอแนะต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตรวจสอบภายใน ควรพัฒนาและหมั่นฝึกฝนตนเองให้มีทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทักษะทางปัญญา ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร และทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาฉบับที่ 3 ในเรื่องของทักษะทางวิชาชีพ โดยผู้ตรวจสอบภายในต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดเป็นอันดับแรก เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าคุณตรวจสอบภายในควรมีทักษะดังกล่าวในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ ผู้ตรวจสอบภายในก็ยังคงต้องพัฒนาและฝึกฝนทักษะอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบร่วมกันที่อธิบายถึงความเชี่ยวชาญที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดของทักษะทางวิชาชีพซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับมากก่อนตามลำดับ เช่น ความสามารถในการคิดเชิงทฤษฎีและการวิเคราะห์อย่างระมัดระวัง ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ความระมัดระวังสงสัยเชิงผู้ประกอบวิชาชีพ การใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจอย่างมืออาชีพ การจัดทำรายงานอย่างถูกต้องและนำเสนอในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจและทันเวลา การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ซึ่งการมีทักษะอย่างเหมาะสมจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ และแม้ว่าทักษะความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพผู้รับบริการจะมีความคิดเห็นในระดับปานกลางก็ตาม ผู้ตรวจสอบภายในควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ด้วย ควรปรับปรุงพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปิดเสรีทางเศรษฐกิจ และก้าวไปเป็นผู้ตรวจสอบภายในมืออาชีพระดับสากล

2. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

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

2.2 หน่วยตรวจสอบภายในควรมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านที่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพต่ำกว่าความคาดหวัง นั่นคือ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความถูกต้อง ด้านความชัดเจน ด้านความทันต่อเวลา และด้านความสร้างสรรค์ โดยต้องพยายามตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการตรวจสอบภายใน ดังนี้

1) ด้านความถูกต้อง หน่วยตรวจสอบภายในจะต้องพัฒนาคือ รายงานการตรวจสอบภายในที่มีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง การตรวจสอบภายในดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ ตรงไปตรงมาและเป็นสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญตามขอบเขตงานของการตรวจสอบภายใน เพื่อป้องกันการโต้แย้งที่อาจเกิดขึ้นในภายหน้า และผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของข้อมูลเป็นอันดับแรก

2) ด้านความชัดเจน หน่วยตรวจสอบภายในจะต้องพัฒนาคือ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถสื่อข้อความและนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในได้อย่างชัดเจน เข้าใจได้ง่ายและเหมาะสม เช่น การใช้ตาราง แผนผัง กราฟ เป็นต้น ทั้งนี้ การเสนอรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษเพราะรายงานนั้นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการปฏิบัติงาน

3) ด้านความทันต่อเวลา หน่วยตรวจสอบภายในจะต้องพัฒนาคือ มีการรายงานผลการตรวจสอบด้วยวาจาทันทีเมื่อตรวจพบปัญหาที่ส่งผลเสียหายต้องแก้ไขเร่งด่วน มีการติดตามผลการนำข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์ และมุ่งเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุดเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติได้ทันที ดังนั้น หน่วยตรวจสอบภายในควรดำเนินการในเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้บริหารได้บริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างสะดวก

4) ด้านความสร้างสรรค์ หน่วยตรวจสอบภายในจะต้องพัฒนาคือ การเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องชี้แจงและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความ

รับผิดชอบ รายงานการตรวจสอบภายในกล่าวถึงด้านดีในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจก่อน กล่าวถึงประเด็นปัญหา และการตรวจสอบภายในให้ความสำคัญกับข้อบกพร่องของการควบคุม ภายในมากกว่าการวิจารณ์ข้อบกพร่องของบุคคล ทั้งนี้ งานตรวจสอบภายในอาจไม่ประสบความสำเร็จ หากผู้รับการตรวจไม่ยอมรับหรือมีอคติต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ดังนั้นหน่วยตรวจสอบภายในต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับทุกหน่วยงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการยอมรับในคุณภาพการตรวจสอบภายใน

2.3 หน่วยตรวจสอบภายในต้องพยายามรักษาคุณภาพการตรวจสอบภายในด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ นั่นคือ คุณภาพการตรวจสอบภายในด้านความตั้งใจ และด้านความกระชับ ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในควรมีการติดตามดูแลและกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพจริงสูงกว่าความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1) ด้านความตั้งใจ หน่วยตรวจสอบภายในจะต้องพยายามรักษามาตรฐานคือการรายงานการตรวจสอบภายในชี้ให้เห็นปัญหา ประโยชน์และผลกระทบที่เกิดขึ้น หากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว และรายงานการตรวจสอบใช้รูปแบบถ้อยคำและศิลปะของภาษาจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจและต้องการทราบประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นจนจบ นอกจากนี้ยังควรพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนของการเสนอแนะเป็นประโยชน์ทำให้หน่วยรับตรวจเกิดการยอมรับและความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ผู้ตรวจสอบภายในใช้เทคนิคและวิธีการในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความคิดเป็นทางเดียวกันและเกิดความร่วมมือ

2) ด้านความกระชับ หน่วยตรวจสอบภายในจะต้องพยายามรักษามาตรฐานคือการสรุปผลการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างกระชับมีรายละเอียดเพียงพอสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การตรวจสอบภายในครอบคลุมเรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงที่ส่งผลเสียหายแก่หน่วยรับตรวจ การใช้เทคโนโลยีในการคำนวณวิเคราะห์และประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างกระชับและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังควรพัฒนาเพิ่มเติมในส่วนของการรายงานการตรวจสอบภายในมุ่งชี้ประเด็นปัญหาโดยหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น ผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ตรงประเด็นไม่อ้อมค้อมและเข้าใจง่าย

3. ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ตรวจสอบภายในได้เข้ารับการฝึกอบรมหรือสิ่งอื่นๆ เช่น ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ สนับสนุนการเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับใบอนุญาตวิชาชีพด้านการตรวจสอบ

ภายใน (CIA) เพื่อการพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะที่จำเป็นในด้านต่างๆ และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้กับวิธีการทำงานในปัจจุบันให้มีคุณภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

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

2. ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงาน ในมุมมองของผู้ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อประเมินถึงศักยภาพของผู้ตรวจสอบภายในที่มีอยู่ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงเพิ่ม เพื่อสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานในองค์กรต่อไป

3. ศึกษาความสัมพันธ์และความแตกต่างระหว่างผู้รับบริการกับผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและมุมมองที่แตกต่าง และสามารถนำไปใช้เพื่อหาแนวทางที่สามารถทำให้ทั้งการให้บริการของการตรวจสอบภายในและการรับบริการมีความสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กรมบัญชีกลาง. กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน. (2546ก). *แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ: กรม.

กรมบัญชีกลาง. กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน. (2550). *การบริหารคุณภาพงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: กรม.

กรมบัญชีกลาง. สำนักกำกับและพัฒนาการตรวจสอบภาครัฐ. (2546ข). *ความเป็นมาและหลักการตรวจสอบภายใน*. ค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2554, จาก http://www2.cgd.go.th/knownldata_detail.asp?id=452&cat=8&scat=1

กรมบัญชีกลาง. สำนักกำกับและพัฒนาการตรวจสอบภาครัฐ. (2554). *มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: กรม.

กฤษฎี บวรศักดิ์. (2549). *ความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะความเป็นนักบัญชีมืออาชีพ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คีอตเลอร์, ฟิลลิป. (2547). *การจัดการการตลาด* (ยงยุทธ ฟุฟงศ์ศิริพันธ์ และคณะ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า

จริยา บุญพารมณีย์. (2552). *ทักษะส่วนบุคคลที่ใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นของผู้สอบบัญชี: มุมมองของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะ, และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2554). *การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน*. กรุงเทพฯ: ที พี เอ็น เพรส.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2548). *แนวทางการตรวจสอบภายใน*. ปทุมธานี: คูมายเบส.

นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). *ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพ และจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ์. (2549). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2542). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. หน่วยตรวจสอบภายใน. (2555). *รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2554/ปีงบประมาณ 2554*. สงขลา: มหาวิทยาลัย.

รณธรรม ขาวประทุม. (2552). *ผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน*. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รัตนวดี กิจถาวร. (2554). *การศึกษาคุณภาพการบริการผ่านแดนในมุมมองของผู้ใช้บริการ ณด่านตรวจคนเข้าเมืองสะเดา จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ: วี.พรีนท์.

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (ม.ป.ป.). *มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 8 เรื่อง ข้อกำหนดด้านสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี*. ค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2554, จาก http://www.fap.or.th/files/st_eduit/8.pdf

สันสกฤต วิจิตรเลขการ. (2549). *International Education Standards (IES) กับวิชาชีพบัญชีในประเทศไทย*. [จุลสาร]. 3(1), 25-28. กรุงเทพฯ: ชรรมนิติเพรส.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). *คู่มือการตรวจสอบการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ: สำนัก.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

อรพิมพ์ จิตตวิมล. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในผลงานของผู้ตรวจสอบภายใน ในมุมมองของผู้รับตรวจของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (Independent Study) บัณฑิตศึกษาปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรวรรณ ภาสุระอารีย์. (2553). *ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Gronroos, C. (1988). *Service quality: the six criteria of good service quality*. *Review of business*, 8(3), 10-12.

Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing*. The nature of service and service quality. Stockholm: Stockholm University.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public-Service*. New York: McGraw-Hill Book.

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.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Macmillan.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Customer behavior – psychology aspects*. New Jersey: Prentice-Hall.

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. New York: Van Nostrand.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2006). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน: มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นสำหรับใช้ในการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ (Minor Thesis) โดยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน ประเมินคุณภาพการตรวจสอบภายใน ในด้านความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถือเป็นความลับ และนำไปประกอบการวิเคราะห์สำหรับการนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
 - ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการตรวจสอบภายใน

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน โปรดให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามให้ **ครบทุกคำถาม** และตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการศึกษา

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาวปรีชาต จันทสุรัส
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการตรวจสอบภายใน:
มุมมองของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านในปัจจุบัน

- หน้าที่ความรับผิดชอบ

<input type="checkbox"/> งานด้านการเงินและบัญชี	<input type="checkbox"/> งานด้านพัสดุ
---	---------------------------------------
- ตำแหน่งงานปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ	<input type="checkbox"/> ระดับหัวหน้างาน
--	--
- ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 2 ปี	<input type="checkbox"/> 2-5 ปี
<input type="checkbox"/> 6-10 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี
- ใช้บริการการตรวจสอบภายในมาแล้ว

<input type="checkbox"/> ไม่มี	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 2 ปี
<input type="checkbox"/> 2-5 ปี	<input type="checkbox"/> 6-10 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี	
- ระยะเวลาการปฏิบัติงานตรวจสอบแต่ละครั้ง

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 10 วันทำการ	<input type="checkbox"/> 10-20 วันทำการ
<input type="checkbox"/> 21-40 วันทำการ	<input type="checkbox"/> 41-70 วันทำการ
<input type="checkbox"/> มากกว่า 70 วันทำการ	

ส่วนที่ 2 ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมของทักษะทางวิชาชีพที่ผู้ตรวจสอบภายในควรมีในการปฏิบัติงาน

ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ทักษะทางปัญญา (Intellectual skills)					
1. ความสามารถที่จะเรียนรู้โดยใช้ความเข้าใจ					
2. การนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติอย่างเหมาะสม					

ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
3. ความสามารถในการสอบถาม สืบค้น ประมวลข้อมูล หลักฐาน					
4. ความสามารถในการคิดเชิงทฤษฎี และการวิเคราะห์อย่าง ละเอียดระวาง					
5. ความสามารถในการทำวิจัยทางเทคนิคที่เหมาะสม					
6. ความสามารถที่จะระบุและแก้ไขปัญหา					
ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน (Technical and functional skills)					
7. ความชำนาญในการคำนวณ ทั้งทางคณิตศาสตร์และทาง สถิติ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
8. ความสามารถในการสร้างแบบจำลองการตัดสินใจและ การวิเคราะห์ความเสี่ยง					
9. ความสามารถในการวัดมูลค่า					
10. การจัดทำรายงานอย่างถูกต้องและนำเสนอในรูปแบบที่ ง่ายต่อความเข้าใจ และทันเวลา					
11. การปฏิบัติงานเสร็จตามแผนที่กำหนดไว้ได้					
12. การปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่เสมอ					
13. การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนด					
ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal skills)					
14. ความสามารถในการบริหารจัดการตนเอง					
15. ความคิดริเริ่มและสามารถเรียนรู้ด้วยตัวเอง					
16. ความสามารถในการบริหารทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิด ประโยชน์สูงสุด และสามารถจัดระบบการทำงานก่อน- หลังให้เสร็จตามกำหนดเวลา					
17. ความสามารถในการคาดคะเนและปรับตัวให้เข้ากับการ เปลี่ยนแปลง					
18. ความสามารถในการพิจารณาโดยใช้วิจรณ์ญาณเชิงผู้ ประกอบวิชาชีพในการตัดสินใจ					
19. ความระมัดระวังสงสัยเชิงผู้ประกอบวิชาชีพ					

ทักษะทางวิชาชีพในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร (Interpersonal and communication skills)					
20. ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น					
21. การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ					
22. มีศิลปะในการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมหรือความคิดเห็นต่างกัน					
23. ความสามารถในการเจรจาแก้ไขปัญหาและทำให้ได้รับการยอมรับอย่างมืออาชีพ					
24. ความสามารถในการทำงานท่ามกลางสภาวะของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
25. การนำเสนอ อภิปราย รายงาน และการยืนยันความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการสื่อสารทางวาจาและลายลักษณ์อักษร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ					
26. ความสามารถในการฟังและอ่านอย่างมีประสิทธิภาพ					
27. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ (Organizational and business management skills)					
28. ความสามารถในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดการโครงการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรอื่นๆ และการตัดสินใจ					
29. ความสามารถในการจัดการและมอบหมายงาน การจูงใจและพัฒนาบุคลากร					
30. การมีภาวะผู้นำ					
31. การใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจอย่างมืออาชีพ					

ส่วนที่ 3 คุณภาพการตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง เพื่อระบุระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้จริงใน คุณภาพการตรวจสอบภายใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	น้อย → มาก					น้อย → มาก				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านความถูกต้อง										
1. การตรวจสอบภายในเป็นสิ่งที่ตรงกับความเป็นจริง										
2. ผลการตรวจสอบภายในมาจากหลักฐานที่น่าเชื่อถือสามารถยืนยันพิสูจน์ความถูกต้องได้										
3. การตรวจสอบภายในดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับและตรงไปตรงมา										
4. มีการประเมินข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสรุปนำเสนอด้วยความระมัดระวัง										
5. รายงานการตรวจสอบภายในมีความถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น										
ด้านความชัดเจน										
6. ผลการตรวจสอบภายในมีข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน สามารถให้คำอธิบายและพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้										
7. การนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในเข้าใจได้ง่ายและเหมาะสม เช่น การใช้ตาราง แผนผัง กราฟ เป็นต้น										
8. รายงานการตรวจสอบภายในสามารถสื่อประเด็นที่ตรวจสอบพบได้อย่างชัดเจนครบถ้วนและมีความเป็นเหตุเป็นผลกัน										
9. ผู้ตรวจสอบภายในสามารถสื่อข้อความและนำเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทำให้ผู้อ่านรายงานเข้าใจได้อย่างชัดเจน										

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความความหวัง					ระดับการรับรู้				
	น้อย → มาก					น้อย → มาก				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านความกระชับ										
10. การตรวจสอบภายในครอบคลุมเรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงที่ส่งผลเสียหายแก่หน่วยรับตรวจ										
11. ผู้ตรวจสอบภายในมีการสื่อสารที่ตรงประเด็น ไม่อ้อมค้อมและเข้าใจง่าย										
12. การใช้เทคโนโลยีในการคำนวณ วิเคราะห์และประเมินการปฏิบัติงานได้อย่างกระชับ และรวดเร็ว										
13. รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งชี้ประเด็นปัญหา โดยหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น										
14. การสรุปผลการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างกระชับ มีรายละเอียดเพียงพอสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง										
ด้านความทันต่อเวลา										
15. มีการรายงานผลการตรวจสอบด้วยวาจาทันทีเมื่อตรวจพบปัญหาที่ส่งผลเสียหายต้องแก้ไขเร่งด่วน										
16. มีการดำเนินงานตรวจสอบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม										
17. มุ่งเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาและนำเสนอแนะไปปฏิบัติได้ทันที										
18. การเสนอรายงานการตรวจสอบภายในทันต่อการแก้ไขปัญหา และลดความเสียหายที่เกิดขึ้น										
19. มีการติดตามผลการนำข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงแก้ไขอย่างทันเหตุการณ์										

คุณภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความความหวัง					ระดับการรับรู้				
	น้อย → มาก					น้อย → มาก				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านความสร้างสรรค์										
20. รายงานการตรวจสอบภายในมุ่งเน้นให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงระบบหรือวิธีการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น										
21. การเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องชี้แจงและเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ										
22. มีการประชุมร่วมหารือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยรับตรวจ										
23. การตรวจสอบภายในให้ความสำคัญกับข้อบกพร่องของการควบคุมภายในมากกว่าการวิจารณ์ข้อบกพร่องของบุคคล										
24. มีการเสนอรายงานในเชิงสร้างสรรค์ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้										
25. รายงานการตรวจสอบภายในกล่าวถึงด้านดีในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจก่อนกล่าวถึงประเด็นปัญหา										
ด้านความจูงใจ										
26. รายงานการตรวจสอบภายในใช้รูปแบบถ้อยคำและศิลปะของภาษาจูงใจให้ผู้อ่านเกิดความสนใจและต้องการทราบประเด็นสำคัญตั้งแต่ต้นจนจบ										
27. ผู้ตรวจสอบภายในใช้เทคนิคและวิธีการในการนำเสนอรายงานผลการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความคิดเป็นทางเดียวกันและเกิดความร่วมมือ										
28. รายงานการตรวจสอบภายในชี้ให้เห็นปัญหา ประโยชน์ และผลกระทบที่เกิดขึ้นหากปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว										
29. ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ ทำให้หน่วยรับตรวจเกิดการยอมรับและความรู้สึกต้องการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ										

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสาวปาริชาติ จันทสุรัส		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	5410522052		
วุฒิการศึกษา	วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
	บริหารธุรกิจบัณฑิต(การบัญชี)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	ปีการศึกษา 2539

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภายใน
สถานที่ทำงาน	หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์