

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่ปี 2545 เป็นต้นมา ระบบราชการได้ถูกปฏิรูปการพัฒนาระบบราชการไทย โดยมุ่งเน้นให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนมากขึ้น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ดังนั้น ภาครัฐทุกหน่วยงาน จึงต้องปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและบริการที่ดีเลิศตามมา

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการสำรวจหรือค้นหา ความต้องการในการให้บริการต่อประชาชน โดยตามบทบาทภารกิจของกลุ่มตรวจสอบภายใน จะให้บริการความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน และให้คำปรึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในสังกัดกรม ส่งผลต่อการให้บริการที่ดีเลิศต่อผู้รับบริการและประชาชนของกรม ทั้งนี้ การจำแนกกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของกรม และผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ซึ่งหากมีการศึกษาหรือสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จะสามารถทราบและรับรู้ข้อมูลข่าวสาร อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น และสามารถพัฒนาระดับทุกหน่วยงานในสังกัดกรมให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนของกรมได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
2. เพื่อทราบความต้องการและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

ขอบเขต

การสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

- 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - 1.5.1 คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ
 - 1.5.2 คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 1.5.3 คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ

1.6 ความต้องการของผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการสำรวจ เป็นผู้ปฏิบัติงานที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการควบคุมภายใน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ หน่วยงานละ 6 คน จำนวน 25 หน่วย รวมทั้งสิ้น 150 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่สำรวจ

เวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 1 กันยายน ถึง 30 ตุลาคม 2557 รวมทั้งสิ้น 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบและเคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการควบคุมภายใน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ

2. การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรการตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยงการควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ

3. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในการตรวจสอบภายในของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจ และประทับใจแก่ผู้รับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการสำรวจทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ครั้งนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ
2. กระบวนการตรวจสอบภายใน
3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2547 : 22 ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อการทำงานในเชิงบวก เป็นความสุขที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงาน และส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

มอส (Mores.1958:19 ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความพึงพอใจจะมากขึ้น

เมনারด์ ดับบริล เชลลี(Maynard W.Shelly.1975:9 ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ รวมทั้งความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และเรียกความสัมพันธ์ทั้งสามว่า ระบบความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงศ์(2530 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

จิรวรรณ ภัคดีบุตร(2533 : 87) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการ

หลุย จำปาเทศ(2533 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข

นิวคูเมอร์(Newcumer 1995 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

คูลเลน (Cullen.2001:664) ความพึงพอใจเป็นความรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์ต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งหมด หรือบางส่วน จะเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อการให้บริการนั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจขึ้น และ

ในทางกลับกันหากผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน จะเกิดความรู้สึกเชิงลบต่อการให้บริการนั้น และทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น ซึ่งจะมากขึ้นขึ้นอยู่กับการประเมินค่าการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจและความต้องการ

อุกฤษฏ์ ทรงชัย (2543, อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551: รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม) ซึ่งได้รวบรวมกลุ่มแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. **ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation)** ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด เพื่อความอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและการประสบความสำเร็จในชีวิต โดยหากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว จึงจะมีความต้องการในระดับสูงๆต่อไปตามลำดับขั้น

2. **ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg** เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยสองแนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความพึงพอใจ (Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พอใจ (no dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสองปัจจัยประกอบด้วยปัจจัยจูงใจหรือจูงใจ และปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายนอก (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfiers) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator) หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Satisfiers) ความก้าวหน้าส่วนตัว (Personal Growth) ลักษณะงาน (Work Content) ความสำเร็จ (Achievement) การยกย่อง (Recognition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยการดำรงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทุกขณะของ เฮอริเบิร์ก แต่เป็นการป้องกันความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน ได้แก่ นโยบายบริษัท (Company Policies) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) สภาพการทำงาน (Working condition) ความมั่นคงในงาน (Job security) ค่าตอบแทน (Pay)

และปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยจูงใจที่แท้จริง เพราะมีอิทธิพลในการสร้างให้นักงงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) เป็นปัจจัยที่อาจทำให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. **ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland** ทฤษฎีนี้ยึดถือความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมี 3 ประการ คือ 1) ความต้องการประสบความสำเร็จ 2) ความต้องการความรักความผูกพัน 3) ความต้องการอำนาจบารมี และกล่าวว่า

1. บุคคลต้องการประสบความสำเร็จสูง จะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้า จะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

2.บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง ซึ่งคล้ายกับความต้องการระดับที่ 3 ของมาสโลว์ หากผู้ที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะจัดลำดับความสำคัญและความต้องการที่อยากอยู่ร่วมกับผู้อื่นมากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ

3.บุคคลที่ต้องการอำนาจบารมีสูง คือ มีความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น

4.ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom

การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นได้นั้นต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและความรับรู้ของบุคคล ซึ่งโดยปกติคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ ย่อมคิดว่าจะได้อะไรจากการกระทำนั้นจึงจะแสดงพฤติกรรมให้ทำงานเพิ่มขึ้น หรือเป็นแนวคิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้น จึงจะดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับการคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น และทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆที่เขาปรารถนา

ศิวิรรณ เสรีรัตน์ (2541, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียถนอม (2551)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลักการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการที่ต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าไม่พอใจแต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

Michael Beer (1965) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ

ดังนั้นถ้ากระทำวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังไว้ บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงไปเรื่อยๆ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

5.ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรน (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า

บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

การบริการ เป็นการทำให้ได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ผู้รับก็จะรู้สึกได้ดีหรือประทับใจหากเกินความคาดหวังไว้ ดังนั้นขึ้นอยู่กับว่า การบริการนั้นตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับได้เพียงใด หากการบริการที่ได้รับจริงได้รับน้อยกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็จะเกิดความไม่พอใจในการบริการนั้น แต่ถ้าหากการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับสิ่งที่ผู้รับคาดหวังไว้ คือ ผู้รับบริการก็จะน่าพอใจ และถ้าบริการที่ได้รับจริงเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

สมหมาย เปียถนอม(2551) กล่าวว่า ผลการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการที่สามารถนำไปใช้ในการบริการทั่วไป ได้ 10 ประการ ดังนี้

- (1) ไว้วางใจ คือ การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
- (2) ความพร้อม คือ การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
- (3) ความสามารถ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
- (4) ความสามารถในการเข้าถึง คือ จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการ ไม่ซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
- (5) ความมีอัธยาศัย คือ ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- (6) การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
- (7) เชื่อถือได้ คือ การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือได้ และไว้วางใจได้
- (8) มั่นคงปลอดภัย คือ การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
- (9) รู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
- (10) พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ คือ เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978 อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียถนอม (2551)) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับมาจากการบริการที่สำคัญและจะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประการ คือ

- (1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ให้บริการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) ผู้ใช้บริการให้ความสนใจผู้ให้บริการ

3) ได้มีการติดตามผลงาน

(3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

(4) ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดี เป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ

(5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ

(6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียถนอม (2551)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการว่า ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกค่าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพสำคัญ ได้แก่

(1) ความพึงพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

(2) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

(3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

(5) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว

(6) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย

(7) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

(8) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้า จากอันตรายความเสียหาย หรือ ข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

(9) สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

พิมล เมฆสวัสดิ์(2550 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

(1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

(2) ราคาค่าบริการ เป็นการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายไป โดยการกำหนดราคาค่าบริการ ควรเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ

(3) สถานที่บริการ การสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และการคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

(4) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้รับบริการต้องการข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลต่างๆ ไปประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

(5) ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการที่จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานเป็นสำคัญ

(6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(7) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือการสร้าง ความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใสใจ พุดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

ความพร้อมในให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบาย ได้แก่ มีคนคอยดูแลช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไม่ตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มารับบริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันที่เดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการ ผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิจกรรมยามว่าง เล็ก ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman and et. At., 1990 : 21 – 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้าและหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

(2) ด้านอัธยาศัยไมตรี(Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

(3) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

(4) ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ที่ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไปมีเวลาปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

(5) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงพนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้สึกที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ ได้ตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

(6) ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจาลูกค้าประจำของตนเองได้

(7) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

(8) ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

(9) ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

(10) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

2. กระบวนการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของฝ่ายบริหารในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและระบบการควบคุมภายในขององค์กรทั้งนี้ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้งานตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จคือผู้บริหารสามารถนำผลผลิตของงานตรวจสอบภายในไปใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้เกิดมูลค่าเพิ่มและความสำเร็จแก่องค์กรนั้นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังกล่าว ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในอันได้แก่ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในจึงควรมีความเข้าใจถึงภาพรวมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในมีความรู้ในหลักการและวิธีการตรวจสอบรวมทั้งต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งจากหลักการสากลและตามที่กำหนดโดยหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องของทางราชการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวสามารถเลือกใช้เทคนิคแนวทางการตรวจสอบที่เหมาะสมกับภารกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร¹

ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน¹

1. การสอบทานความเชื่อถือได้และความสมบูรณ์ของสารสนเทศด้านการบัญชีการเงินและการดำเนินงาน
2. การสอบทานให้เกิดความมั่นใจว่าระบบที่ใช้เป็นไปตามนโยบายแผนและวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้และควรแสดงผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
3. การสอบทานวิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สินว่าเหมาะสมและสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้
4. การประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
5. การสอบทานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้
6. การสอบทานและประเมินผลความเหมาะสม ความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร

ประเภทของการตรวจสอบ¹

1. **การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing)** เป็นการตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆทางการเงินการบัญชีและรายงานทางการเงินโดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สินและประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่างๆว่ามีเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกในบัญชีรายงานทะเบียนและเอกสารต่างๆถูกต้องและสามารถสอบทานได้หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหลสูญหายของทรัพย์สินต่างๆได้

2. **การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Auditing)** เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนงานงานและโครงการขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือหลักการที่กำหนดการตรวจสอบเน้นถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลและความคุ้มค่าโดยต้องมีผลผลิตและผลลัพธ์เป็นไปตาม

¹ แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายซึ่งวัดจากตัวชี้วัดที่เหมาะสมทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความเพียงพอความมีประสิทธิภาพของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในขององค์กรประกอบด้วย

2.1 ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือมีการจัดระบบงานให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนอันมีผลทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2.2 ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือมีการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติงานซึ่งทำให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.3 ความคุ้มค่า (Economy) คือมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างรอบคอบระมัดระวังไม่สุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือยซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถประหยัดต้นทุนหรือลดการใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้โดยยังได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

3. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing) เป็นการตรวจสอบการบริหารงานด้านต่างๆขององค์กรว่ามีระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางแผนการควบคุมการประเมินผลเกี่ยวกับการงบประมาณการเงินการพัสดุและทรัพย์สินรวมทั้งการบริหารงานด้านต่างๆว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กรรวมทั้งเป็นไปตามหลักการบริหารงานและหลักการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) ในเรื่องความน่าเชื่อถือความรับผิดชอบความเป็นธรรมและความโปร่งใส

4. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆขององค์กรว่าเป็นไปตามนโยบายกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องที่กำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรการตรวจสอบประเภทนี้อาจจะทำการตรวจสอบโดยเฉพาะหรือถือเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบทางการเงินหรือการตรวจสอบการดำเนินงานก็ได้

5. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์รวมทั้งระบบการเข้าถึงข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการตรวจสอบประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานตรวจสอบภายในเกือบทุกงานที่นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ว่าเป็นการตรวจสอบทางการเงินการตรวจสอบการดำเนินงานหรือการตรวจสอบการบริหารผู้ตรวจสอบภายในจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในระบบงานสารสนเทศนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพการตรวจสอบประเภทนี้อาจจ้างผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์โดยตรงมาดำเนินการตรวจสอบเนื่องจากเป็นงานเทคนิคเฉพาะผู้ตรวจสอบภายในอาจมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอและต้องใช้เวลาอันยาวนานพอสมควรที่จะเรียนรู้ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่งานขององค์กรได้วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศก็เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

6. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) หมายถึงการตรวจสอบในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารหรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตผิดกฎหมายหรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติน่าสงสัยเกิดขึ้นซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุข้อเท็จจริงผลเสียหายหรือผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน

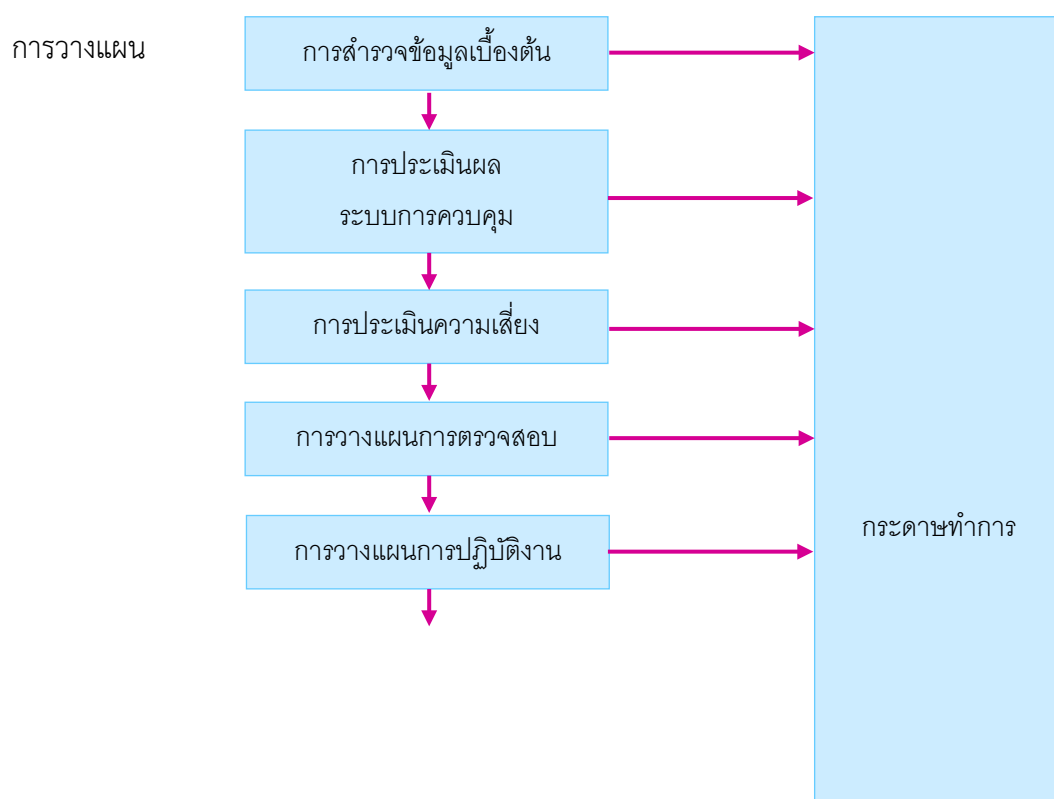
แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบการ

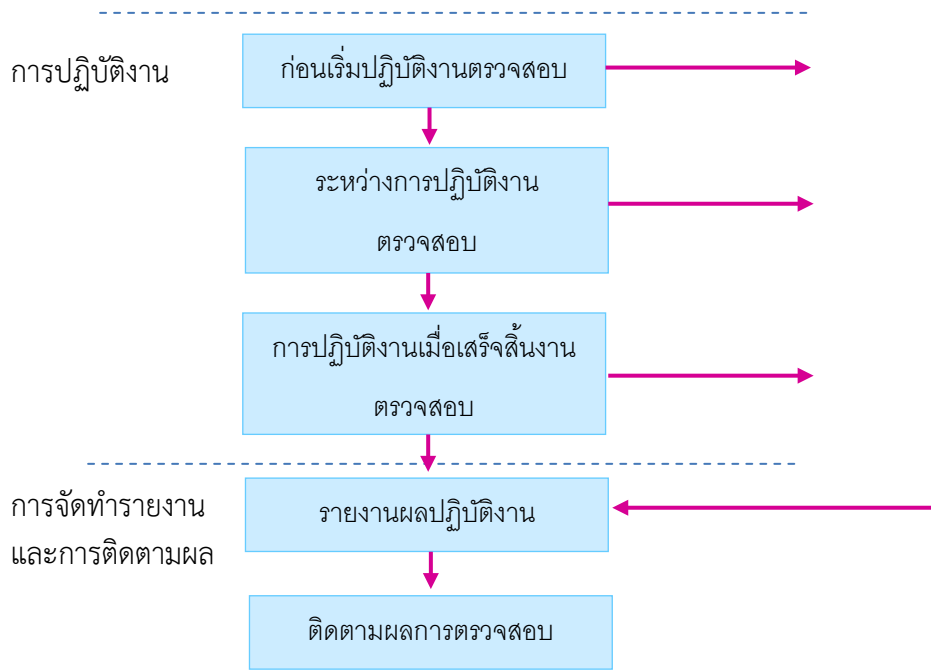
การตรวจสอบการดำเนินงาน ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติตามกระบวนการตรวจสอบภายใน โดยจะเริ่มจากการวางแผนการตรวจสอบ (Audit Plan) ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ประเมินผลระบบการควบคุมภายในและประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ทราบว่าส่วนราชการมีความเสี่ยงในเรื่อง

ไต่บ้าง ระดับสูงต่ำเพียงใด แล้วนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวไปจัดทำแผนการตรวจสอบ ลำดับต่อไป จัดทำแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Engagement Plan) ในแต่ละเรื่องที่กำหนดไว้ในแผนการตรวจสอบและปฏิบัติงาน ตรวจสอบตามแผนการปฏิบัติงานนั้น ตลอดจนรายงานผลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งแนวปฏิบัติการตรวจสอบการดำเนินงาน ประกอบไปด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนการปฏิบัติงาน
2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ
3. การรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ

แผนภาพที่ 2 กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ





3. บรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหมาย เปียถนอม(2551) วิจัยเรื่อง รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ 3.24 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือการลงทะเบียนเรียน การขอคำร้องเกี่ยวกับวิชาการ และการติดตามผลการเรียน (2) การบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ 3.28 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การจัดกิจกรรมต่างๆ การจัดแข่งขันกีฬา และทุนการศึกษา (3) การบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ 3.02 โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ-ห้องส้วม และการใช้สนามกีฬา โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น 3.18 หรือระดับ 3

อรุณวรรณ สุขฤกษ์และพุทธิยาภรณ์ ฤทธิ์สมบูรณ์(2553) ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายในเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2553 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โดยรวมคิดเป็นร้อยละ 96.94 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านผลการปฏิบัติงานเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.92 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนเฉลี่ย 4.18 จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีคะแนนต่ำสุดในภาพรวม 3 และมีคะแนนสูงสุดในภาพรวม 5 และเมื่อแบ่งตามประเด็นความพึงพอใจในแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพในการใช้วาจาจากการติดต่อประสานงานระหว่างการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.22 ส่วนด้านผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 หัวข้อ คือ ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมความสามารถในวิชาชีพ และการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.27 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดในภาพรวม 2 และมีคะแนนสูงสุดในภาพรวม คือ 5 ซึ่งสามารถเรียงระดับผลความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อจากมากไปน้อยได้ คือ

ระดับที่ 1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.49 จากคะแนนเต็ม 5

ระดับ 2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความสามารถในวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.26 จากคะแนนเต็ม 5 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรื่องของผู้ตรวจสอบมีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มีคะแนนเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบใช้ทักษะอย่างเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย 4.31 และเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็นซักถามชี้แจงปัญหาที่ตรวจพบ มีคะแนนน้อยที่สุด คือ 4.27

ระดับ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบ โดยรวมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.22 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบันทึกผลการตรวจสอบเบื้องต้นทำให้ทราบจากการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.49 รองลงมา คือ ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้องทันเวลา ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 และความเหมาะสมของระยะเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.09

พจนีย์ ยกย่องและปรีชา ปรีดาอนันท์สุข ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง ประชากรในการศึกษาวิจัย บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ และการงบประมาณ เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิจัยพบว่า ผลความพึงพอใจผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านรายงานผล ด้านการติดตามผล ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการให้คำแนะนำและปรึกษา และความพึงพอใจของผู้รับการตรวจที่มีเพศต่างกัน ช่วงอายุต่างกัน วุฒิการศึกษาต่างกัน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5

ธนปรกรณ์ หัตถศิลป์และกัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม รวมทั้งจิราพรรณ ซ่อรักษ์ ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า 1) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลตนเองมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย 2) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม การประเมินผลตนเอง และการตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ เพราะเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้การตรวจสอบภายในเกิดความสำเร็จ ทั้งในเรื่องการบรรลุวัตถุประสงค์ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมายของทั้งผู้บริการและองค์กร ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายทำให้เกิดความร่วมมือ ในการปฏิบัติงานส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

กิตติ ทองสุขุมและสุทินันท์ พรหมสุวรรณ การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานรัฐบาล พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบกับปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และประสบการณ์ในการรับตรวจ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังกัดหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ และพบความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

ในการสำรวจในครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ
2. ขอบเขตในการสำรวจ
3. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการ จากหน่วยรับตรวจ ภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ 5 คน โดยเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี และด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการและการบริหารงบประมาณ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/เขต จากหน่วยงาน ตามแผนการตรวจสอบประจำปี 2558 จำนวน 14 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 70 ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 62 ชุด จากจำนวน 14 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 88.57 และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss นำมาสรุปผลการสำรวจ

ขอบเขตในการสำรวจ

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - 5.1 คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ
 - 5.2 คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 5.3 คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ
6. ความต้องการของผู้รับบริการ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เคยรับการตรวจสอบจากกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการตรวจสอบภายใน
 ส่วนที่ 3 ความต้องการของผู้รับบริการ
 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การสร้างแบบสอบถามดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเรื่องต่างๆที่สอดคล้องกัน
- 2.ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ
- 3.นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามกลับนำมาวิเคราะห์ผลหาค่าความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.9327

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำบันทึกขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตรวจสอบภายในไปยังทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ 6 ชุด รวมจำนวน 150 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละฉบับแล้วนำมาบันทึกลงฐานข้อมูลในโปรแกรม Access ที่ใช้ในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจและภาพลักษณ์ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน ปี 2557 และส่งออกข้อมูลจากโปรแกรม Access มาประมวลผลและวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่

1.ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการตรวจสอบภายใน รวมทั้งส่วนที่ 3 ความต้องการของผู้รับบริการ

2.ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการตรวจสอบภายใน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (บุญชมศรีสะอาด. 2545 : 96)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

2. สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 101)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทนความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชมศรีสะอาด. 2545 : 102)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

2.	เมื่อ \bar{X}	แทน	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย	.5 : 103)
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน	
	N	แทน	จำนวนคนทั้งหมด	

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มนั้น
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	=5
มาก	=4
ปานกลาง	=3
น้อย	=2
น้อยที่สุด	=1
ไม่พอใจ	=0

เกณฑ์ในการประเมินระดับ

มากที่สุด	4.21-5.00
มาก	3.41-4.20
ปานกลาง	2.61-3.40
น้อย	1.81-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80
ไม่พอใจ	0.00-0.90

บทที่ 4

การวิเคราะห์ผล

การสำรวจเรื่องความพึงพอใจผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี 2559 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี 2559 ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน
 - 2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา
 - 3.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงาน
- ส่วนที่ 5 ความต้องการของผู้รับบริการ

โดยได้จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ตามแผนการตรวจสอบประจำปี 2558 แบบสุ่มตัวอย่างประชากร หน่วยงานละ 5 ชุด จำนวน 14 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 70 ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 62 ชุด จาก 14 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 88.57 ทั้งนี้ ได้นำมาบันทึกและประมวลวิเคราะห์ผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSSดังรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ หน่วยงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยงาน

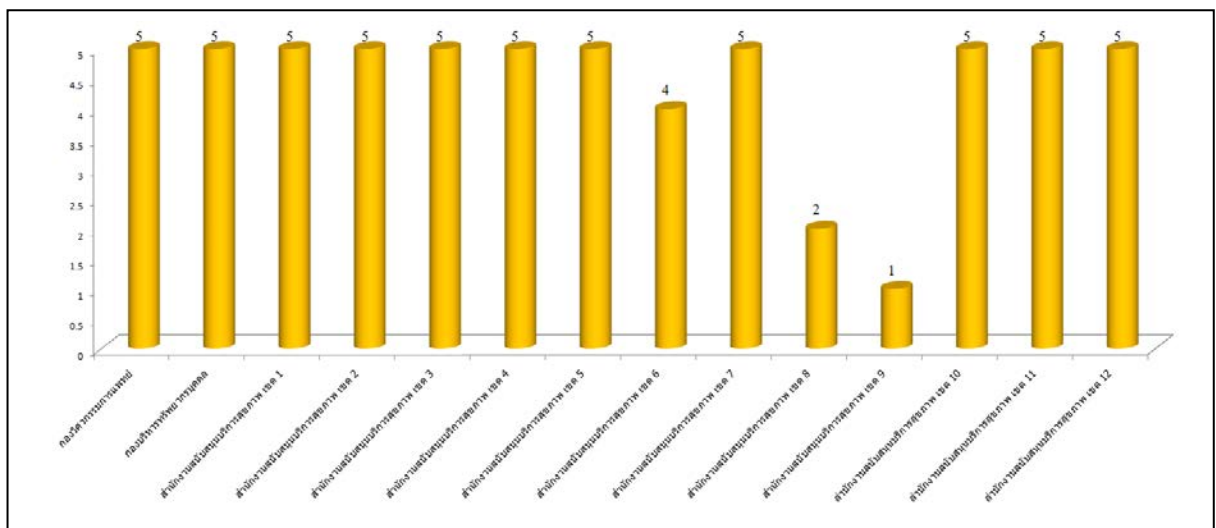
พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กองวิศวกรรมการแพทย์ กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 1 เขต 2 เขต 3 เขต 4 เขต 5 เขต 7 เขต 10 เขต 11 เขต 12 หน่วยงานละ 5 ชุด คิดเป็นร้อยละ 8.1 เท่ากัน รองลงมาสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6 จำนวน 4

ชุด คิดเป็นร้อยละ 6.5 และสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 8 จำนวน 2 ชุด คิดเป็นร้อยละ 3.2 น้อยที่สุด คือ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 9 จำนวน 1 ชุด คิดเป็นร้อยละ 1.6 ดังตารางที่ 4-1 และกราฟที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กองวิศวกรรมการแพทย์	5	8.1
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	5	8.1
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 1	5	8.1
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 2	5	8.1
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 3	5	8.1
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 4	5	8.1
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 5	5	8.1
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6	4	6.5
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 7	5	8.1
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 8	2	3.2
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 9	1	1.6
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 10	5	8.1
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 11	5	8.1
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 12	5	8.1
รวม	62	100.0

กราฟที่ 4-1 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน



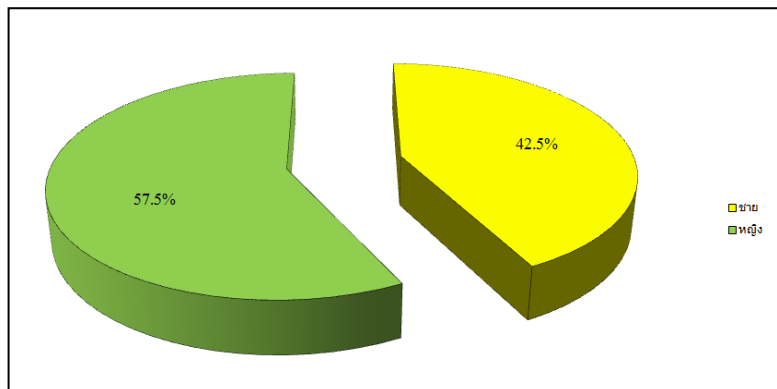
เพศ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ดังตารางที่ 4-2 และกราฟที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	108	42.5
หญิง	146	57.5
รวม	254	100.0

กราฟที่ 4-2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



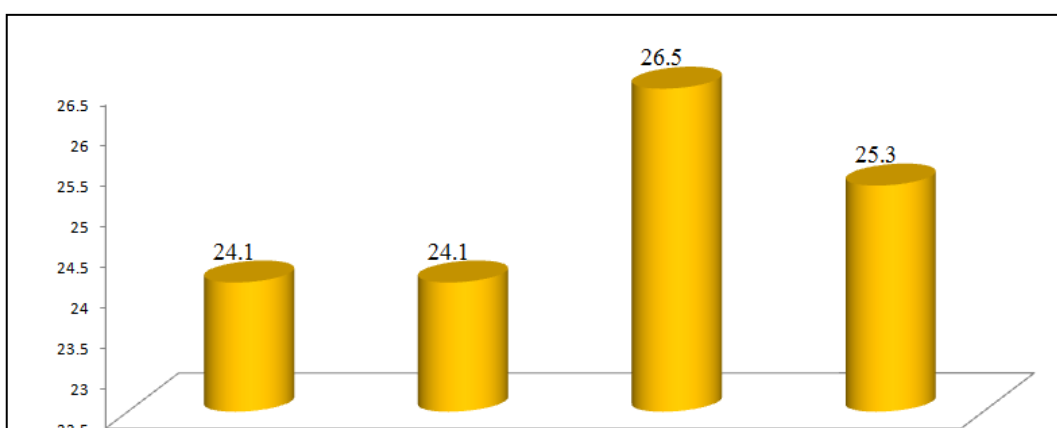
อายุ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40-50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุระหว่าง 20-30ปีและอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนเท่ากัน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-3 และกราฟที่ 4-3

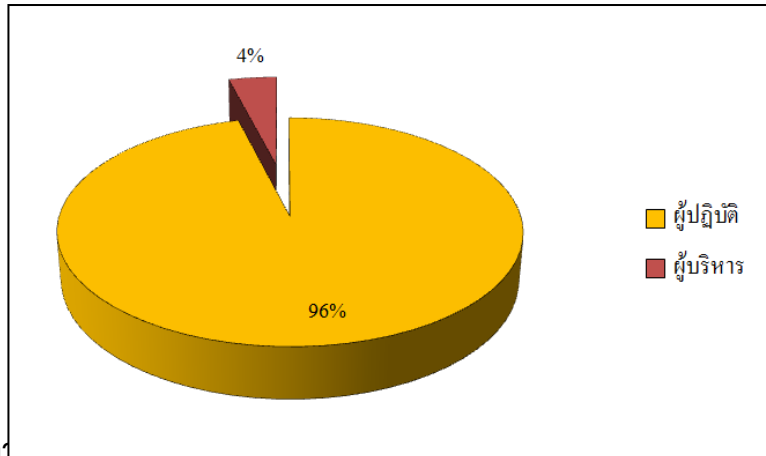
ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี	62	24.1
ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี	62	24.1
ช่วงอายุระหว่าง 40-50 ปี	68	26.5
ช่วงอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป	65	25.3
รวม	257	100.0

กราฟที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ



กราฟที่ 4-5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

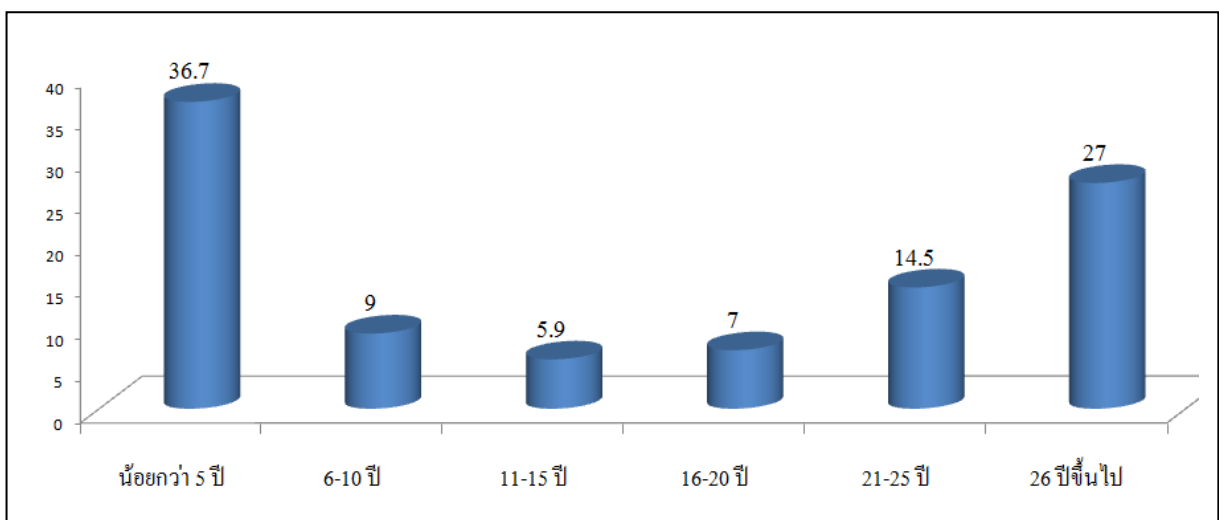


ระยะเวลาการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมามากกว่า 26 ปีขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และช่วง 21-25 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และช่วง 6-10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และช่วง 16-20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และน้อยที่สุดช่วง 11-15 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ดังตารางที่ 4-6 และกราฟที่ 4-6 ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	94	36.7
6-10 ปี	23	9.0
11-15 ปี	15	5.9
16-20 ปี	18	7.0
21-25 ปี	37	14.5
26 ปีขึ้นไป	69	27.0
รวม	256	100.0

กราฟที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(หน่วยรับตรวจ)ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ 2 นี้ มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>		<u>เกณฑ์ในการประเมินระดับ</u>	
มากที่สุด	=5	มากที่สุด	4.21 - 5.00
มาก	=4	มาก	3.41 - 4.20
ปานกลาง	=3	ปานกลาง	2.61 - 3.40
น้อย	=2	น้อย	1.81 - 2.60
น้อยที่สุด	=1	น้อยที่สุด	1.00 - 1.80
ไม่พอใจ	=0	ไม่พอใจ	0.00 - 0.90

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.768)

2.1.1 ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจโดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจอย่างเป็นทางการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.735)

2.1.2 มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการและผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ขอบเขตและรายงานผลการตรวจสอบรวมทั้งข้อจำกัดของการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.797)

2.1.3 ประเภทและปริมาณข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.750)

2.1.4 การตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องที่สำคัญและตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.768) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-7

2.1.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานการตรวจสอบมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.750)

2.1.6 การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.62 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.819)

2.1.7 รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.7985)

2.1.8 ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.724)

2.1.9 ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.786)

ตารางที่ 4-7 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ พอใจ			
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
2.1.1 ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขตความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจโดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจอย่างเป็นทางการ	15.0	50.6	31.2	3.2	0	0	3.77	0.735	มาก
2.1.2 มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการและผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขตและรายงานผลการตรวจสอบรวมทั้งข้อจำกัดของการตรวจสอบ	15.8	44.7	34.8	4.3	0.4	0	3.71	0.797	มาก
2.1.3 ประเภทและปริมาณข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	11.9	48.2	35.6	4.0	0.4	0	3.67	0.750	มาก
2.1.4 การตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องที่สำคัญและตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ	11.1	52.4	32.5	2.8	1.2	0	3.69	0.768	มาก
2.1.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานการตรวจสอบมีความเหมาะสม	11.9	48.6	34.4	5.1	0	0	3.67	0.750	มาก

ตารางที่ 4-7 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ พอใจ			
2.1.6 การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไข ปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วน	12.8	43.6	37.2	5.2	1.2	0	3.62	0.819	มาก
2.1.7 รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	12.0	46.8	34.8	6.0	0.4	0	3.64	0.785	มาก
2.1.8 ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	11.7	53.6	30.2	4.4	0	0	3.73	0.724	มาก
2.1.9 ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติได้	20.9	51.2	24.6	2.5	0.8	0	3.89	0.786	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							3.71	0.768	มาก

2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.763)

2.2.1 ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.721)

2.2.2 ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจหรือบุคลากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.814)

2.2.3 การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.775)

2.2.4 ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.794)

2.2.5 ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.770)

2.2.6 ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.739)

2.2.7 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.757)

2.2.8 การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.738)

2.2.9 ผู้ตรวจสอบภายในมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับการทำหน้าที่ผู้ตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.91 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.760) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ พอใจ			
2.2 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.2.1 ผู้ตรวจสอบมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การตรวจสอบ	17.1	57.1	23.0	2.4	0.4	0	3.88	0.721	มาก
2.2.2 ผู้ตรวจสอบมีมนุษย สัมพันธ์ในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยรับ ตรวจหรือบุคลากรภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	19.0	53.2	22.6	4.0	1.2	0	3.85	0.814	มาก
2.2.3 การปฏิบัติตนของผู้ ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับ ตรวจแบบกัลยาณมิตร	19.0	52.8	25.4	1.6	1.2	0	3.87	0.775	มาก
2.2.4 ผู้ตรวจสอบมีทักษะใน การสื่อสารที่ชัดเจนและมี ประสิทธิภาพ	17.4	50.2	28.1	3.6	0.8	0	3.80	0.794	มาก
2.2.5 ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดใน เชิงบวกและสร้างสรรค์	16.7	49.2	29.8	4.4	0	0	3.78	0.770	มาก

ตารางที่ 4-8 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน(ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ พอใจ			
2.2.6 ผู้ตรวจสอบมีความเป็น อิสระและเป็นกลาง	17.5	49.6	30.6	2.4	0	0	3.82	0.739	มาก
2.2.7 ความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่	28.6	45.2	25.4	0.8	0	0	4.02	0.757	มาก

หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ									
2.2.8 การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	22.3	52.6	22.7	2.4	0	0	3.95	0.738	มาก
2.2.9 ผู้ตรวจสอบภายในมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับการทำหน้าที่ผู้ตรวจสอบ	20.9	51.8	24.5	2.4	0.4	0	3.91	0.760	มาก
ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							3.88	0.763	มาก

2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.729)

2.3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คู่มือเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.51 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.737)

2.3.2 มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานและให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.45 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.714)

2.3.3 มีช่องทางง่ายต่อการประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.735) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ			
2.3 ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
2.3.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คู่มือเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	5.9	47.2	39.0	7.5	0.4	0	3.51	0.737	มาก
2.3.2 มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานและให้บริการ	5.5	41.3	46.5	6.3	0.4	0	3.45	0.714	มาก
2.3.3 มีช่องทางง่ายต่อการประสานงานการตรวจสอบ	7.6	43.8	42.6	5.6	0.4	0	3.53	0.735	มาก

กับผู้ตรวจสอบภายใน									
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.50	0.729	มาก

2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.785)

2.4.1 ได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติได้ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.772)

2.4.2 ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาและเป็นรูปธรรม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.792)

2.4.3 การเปิดฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.792) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ พอใจ			
2.4 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ									
2.4.1 ได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติได้	15.5	48.2	32.3	3.6	0.4	0	3.75	0.772	มาก
2.4.2 ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาและเป็นรูปธรรม	15.5	48.2	31.1	4.8	0.4	0	3.74	0.792	มาก
2.4.3 การเปิดฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ	14.0	46.4	34.0	5.2	0.4	0	3.68	0.792	มาก
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ							3.72	0.785	มาก

2.5.ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.763) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.785) และความพึงพอใจด้าน

กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.768) และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729)

ตารางที่ 4-13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.71	0.768	มาก
2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.88	0.763	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.50	0.729	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.72	0.785	มาก
รวมทุกด้าน	3.70	0.761	มาก

2.6 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 74.05 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$74.05\% = \frac{14.81 \times 100}{20}$$

กระบวนการให้คำปรึกษา

3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.728)

3.1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.734)

3.1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.710)

3.1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.691)

3.1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.776) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ พอใจ			
3.1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	7.8	53.5	34.3	3.5	0.8	0	3.63	0.734	มาก
3.1.2 ความสะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ	10.0	49.5	37.4	2.6	0.4	0	3.66	0.710	มาก
2.1.8 ให้บริการด้วยความ ครบถ้วน ถูกต้อง	8.7	55.2	32.6	3.0	0.4	0	3.69	0.691	มาก
2.1.9 ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง แนะนำ	14.0	45.4	36.2	3.9	0.4	0	3.69	0.776	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							3.67	0.728	มาก

3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.769)

3.2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยา มารยาทในการให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง
สุภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.798)

3.2.2 ความกระตือรือร้น เอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.89
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.759)

3.2.3 การตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และการให้ข้อมูลต่างๆได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย=3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.772)

3.2.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.90
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.748) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ พอใจ			
3.2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม กิริยา มารยาทในการ ให้บริการ หรือการพูดจาด้วย ถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	25.4	46.1	25.9	2.2	0.4	0	3.94	0.798	มาก
3.2.2 ความกระตือรือร้น เอา ใจใส่และความพร้อมในการ ให้บริการ	20.3	51.3	25.9	2.2	0.4	0	3.89	0.759	มาก
3.2.3 การตอบข้อซักถาม ให้ คำแนะนำ และการให้ข้อมูล ต่างๆได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	19.9	48.9	27.7	3.5	0	0	3.85	0.772	มาก
3.2.4 การให้บริการของ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่ เลือกปฏิบัติ	21.0	49.8	27.1	2.2	0	0	3.90	0.748	มาก
ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							3.90	0.769	มาก

2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.772)

2.3.1 มีช่องทางเลือกให้ใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์เป็นต้น ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.62 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.797)

2.3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.769)

2.3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คู่มือเกี่ยวกับระเบียบต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.779)

2.3.3 มีอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานและให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.741) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-16 ตารางที่ 4-16 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ พอใจ			

								(S.D.)	
3.3 ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.3.1 มีช่องทางเลือกให้ใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ เป็นต้น	13.0	43.3	36.8	6.9	0	0	3.62	0.797	มาก
3.3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	9.1	48.1	35.5	6.9	0.4	0	3.58	0.769	มาก
3.3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น คู่มือเกี่ยวกับระเบียบต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	8.2	42.0	41.1	8.2	0.4	0	3.49	0.779	มาก
3.3.4 มีอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานและให้บริการ	6.1	44.1	41.0	8.7	0	0	3.48	0.741	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.54	0.772	มาก

3.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.777)

2.4.1 ได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติได้ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.749)

2.4.2 ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาและเป็นรูปธรรม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.76 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.774)

2.4.3 การเปิดฟังความคิดเห็นต่อการใช้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.808) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพบริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)						ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ			
2.4 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ									
2.4.1 ได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติได้	15.1	50.4	30.6	3.9	0	0	3.77	0.749	มาก
2.4.2 ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาและเป็น	16.8	46.1	33.2	3.9	0	0	3.76	0.774	มาก

รูปธรรม									
2.4.3 การเปิดฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ	17.6	41.9	35.7	4.8	0	0	3.72	0.808	มาก
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ							3.75	0.777	มาก

2.5.ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.769) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.777) และความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728) และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.772)

ตารางที่ 4-18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	3.67	0.728	มาก
2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.90	0.769	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.54	0.772	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.75	0.777	มาก
รวมทุกด้าน	3.72	0.762	มาก

3.5 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 74.05 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$74.30\% = \frac{14.86 \times 100}{20}$$

สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการงาน

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการงาน อยู่ในระดับมากทั้งสองกระบวนการงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762) โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.762) รองลงมาคือกระบวนการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.761) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละกระบวนการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1.กระบวนการงานตรวจสอบ	3.70	0.761	มาก
2.กระบวนการให้คำปรึกษา	3.72	0.762	มาก
รวมทั้งสองกระบวนการงาน	3.71	0.762	มาก

5. ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ 74.20 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$74.20\% = \frac{7.42 \times 100}{10}$$

ส่วนที่ 5 ความต้องการของผู้รับบริการ

ความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการ ที่ต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่การตรวจสอบภายใน ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

3.1 มีความต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายในปฏิบัติงานเป็นที่ปรึกษาแนะนำในเชิงบวกและสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจมากขึ้น

3.2 มีความต้องการให้ทางตรวจสอบภายใน เข้ามาตรวจสอบทุกปีหรือปีเว้นปี

3.3 ควรมีการประชุมสรุปภาพรวมหลังจากการตรวจประเมินในภาพรวมของทุกเขต/ ทุก สบส.เขต เพื่อแลกเปลี่ยนทางข้อมูล เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงต่อไป

3.4 มีความต้องการให้เสนอแนะเชิงนโยบายแก่ผู้บริหาร เพื่อให้สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพระดับเขต ดำเนินการเขียนโครงการของแต่ละหน่วยงานเอง โดยถูกต้องและมีแบบฟอร์มเป็นมาตรฐาน

3.5 มีความต้องการคำแนะนำจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ให้ข้อเสนอ/แนวทางการปฏิบัติในการจัดการกับสิ่งผิดปกติอย่างเป็นรูปธรรม โดยหลายเรื่องต้องมาคิดเองทำงาน

3.6 มีความต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน มีหน่วยงาน/กลุ่ม/ฝ่าย/คนที่รับปรึกษา และตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัย/ปัญหา/ระเบียบที่เกี่ยวกับการปฏิบัติ พร้อมให้คำตอบได้ทันที เช่น มีเบอร์ที่ตอบโดยเฉพาะ หรือ Call center อย่างเป็นทางการ และเป็นมาตรฐานเดียวกับ กรมบัญชีกลาง หรือ สตง.

3.7 มีความคาดหวังในการซื้อคำแนะนำและต้องการคำชี้แนะในด้านต่างๆ เช่น RoadMap

3.8 ต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้การตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.9 ต้องการให้มีการสุ่มตรวจสอบกระบวนการงานตั้งแต่ต้นจนจบประมาณ 25% ของทั้งหมด งานโครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง รายรับ-รายจ่าย นอก/ใน

- 3.10 เมื่อตรวจสอบพบข้อผิดพลาด ถ้าเป็นไปได้ให้นำมาพูดคุยกันในที่ประชุมให้รับทราบและแก้ไขในทันที เพื่อที่จะได้ปฏิบัติให้เป็นไปถูกต้องของทุกคน
- 3.11 อยากให้มีคู่มือปฏิบัติสำหรับงานต่าง ๆ ที่ใช้โดยรวมในระดับกรม
- 3.12 ควรมีการสนับสนุนความรู้ที่หน่วยงานดำเนินการ ให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมและชัดเจน
- 3.13 ควรมีแบบสอบถามความต้องการมาตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ทางหน่วยงานนำข้อมูลมาปรึกษากลุ่มตรวจสอบภายใน
- 3.14 ต้องการข้อเสนอแนะและข้อเสนอแนะ เมื่อหน่วยรับตรวจพบปัญหาหรือข้อสงสัยหรือต่อระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานต่างๆ และให้คำปรึกษา ในการปฏิบัติงานกรณี สงสัยหรือไม่แน่ใจว่าปฏิบัติถูกต้องหรือไม่เช่นการยืมเงินราชการ
- 3.16 ชี้แจงสิ่งที่เขตต้องทำให้ชัดเจน และมีรูปแบบการทำงานที่แน่นอน ซึ่งอยากให้ประสานงานให้กับกองต่างๆ ด้วย เพื่อให้เหมือนกันและเขตต้องรับงานต่อจากกอง และอยากให้แนวทางการตรวจสอบ/รูปแบบทำงานของยุทธศาสตร์ ของตรวจสอบภายในและ กพร.เป็นไปในทางเดียวกัน โดยทำเป็นตัวอย่าง/รูปแบบ
- 3.17 ควรจะต้องมีการเข้าตรวจสอบในต้นปี งบประมาณ. เพื่อจะได้ดำเนินงานได้ให้เป็นไปตามระเบียบ
- 3.18 ต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกค่า คชจ. ต่างๆ ให้ถูกต้อง โดยไม่ต้องรอให้ สตง. มาตรวจและระบุให้คืนเงิน
- 3.19 ให้คำแนะนำ แนวทางในการปฏิบัติงานกรณีที่เกิดปัญหา
- 3.20 ควรตรวจสอบทุกๆ ส่วนงานไม่เฉพาะการเงินบัญชี/พัสดุ

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงาน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ในการสำรวจได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการ จากหน่วยรับตรวจ ภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ 5 คน โดยเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี และด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการและการบริหารงบประมาณ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/เขต จากหน่วยงาน ตามแผนการตรวจสอบประจำปี 2558 จำนวน 14 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 70 ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 62 ชุด จากจำนวน 14 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 88.57 และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss นำมาสรุปผลการสำรวจ แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

- ส่วนที่ 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2. ความพึงพอใจในด้านต่างๆ
 - 2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความต้องการของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 4 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 เป็นการสรุปวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กองวิศวกรรมการแพทย์ กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 1 เขต 2 เขต 3 เขต 4 เขต 5 เขต 7 เขต 10 เขต 11 เขต 12 รองลงมา สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6 จำนวน 4 ชุด และสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 8 น้อยที่สุด คือ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 9 และส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย และส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป รองลงมาอายุระหว่าง 41-45 ปี และ 26-30ปี ช่วงอายุ 31-35 ปี ช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี น้อยที่สุด อายุระหว่าง 21-25 ปี และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาโท และส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน มากกว่าผู้บริหารและส่วนระยะเวลาการทำงานมากกว่า 26 ปีขึ้นไป รองลงมาน้อยกว่า 5 ปี และช่วง 21-25 ปี และช่วง 16-20 ปี และช่วง 16-20 ปี น้อยที่สุดระยะเวลาการทำงานระหว่าง 11-15 ปี

ส่วนที่ 2. ความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีบริการที่เป็นระบบ ชัดเจน และไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน แต่ความพึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการนั้น ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ เป็นกัลยาณมิตร มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจน้อยกว่า เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อีสุระเป็นกลางและความเชื่อมั่นต่อตัวผู้ตรวจสอบภายใน และที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การมีแนวคิดในเชิงบวกและการสร้างสรรค์

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ความสะอาดและความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก สบายและความปลอดภัยของสถานที่ มีความพึงพอใจมากกว่าความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

และคุณภาพในการวางแผนการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า กลุ่มตรวจสอบภายใน มีการดำเนินการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรเสมอ และให้ความสำคัญในเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจอย่างดียิ่ง รวมทั้งมีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ส่วนคุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจที่ได้รับมากที่สุด คือ การที่ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลเปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบ ร่องลงมา คือ ข้อเสนอผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม และการมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม ส่วนที่ได้ลำดับน้อยลงมา คือ การประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญ รวมทั้งประเภทและปริมาณข้อมูลของผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผลตามลำดับ

ส่วนคุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก โดยข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีความพึงพอใจมากที่สุด ร่องลงมาผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ และรายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง และที่น้อยที่สุด คือ รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่ายและรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว

ส่วนคุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก โดยผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ที่น้อยที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ และข้อผิดพลาดที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ รวมทั้งหน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้นหน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตาม

ส่วนคุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการให้คำปรึกษาของผู้ตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก โดยหน่วยรับตรวจมีความต้องการให้หน่วยตรวจสอบภายในช่วยเหลือแนะนำ และพอใจในการทำหน้าที่การให้คำปรึกษาคูแดูแลและความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยรับตรวจ และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจและการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยรับตรวจ และการมีเวลาให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจอย่างสม่ำเสมอ

และสำหรับความพึงพอใจภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในด้านการให้คำปรึกษามากที่สุด ส่วนการติดตามผลการตรวจสอบน้อยที่สุด

2.5 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี 2558 เท่ากับ 77.1 % ซึ่งมากกว่าปี 2557 ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 75.2 %

ส่วนที่ 3 ความต้องการของผู้รับบริการ

ความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการ ที่ต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน ดำเนินการตามบทบาทหน้าที่การตรวจสอบภายใน ที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

3.1 มีความต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายในปฏิบัติงานเป็นที่ปรึกษาแนะนำในเชิงบวกและสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจมากขึ้น

3.2 มีความต้องการให้ทางตรวจสอบภายใน เข้ามาตรวจสอบทุกปีหรือปีเว้นปี

3.3 ควรมีการประชุมสรุปภาพรวมหลังจากการตรวจประเมินในภาพรวมของทุกเขต/ ทุก สบส.เขต เพื่อแลกเปลี่ยนทางข้อมูล เพื่อจะได้นำมาปรับปรุงต่อไป

3.4 มีความต้องการให้เสนอแนะเชิงนโยบายแก่ผู้บริหาร เพื่อให้สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพระดับเขต ดำเนินการเขียนโครงการของแต่ละหน่วยงานเอง โดยถูกต้องและมีแบบฟอร์มเป็นมาตรฐาน

3.5 มีความต้องการคำแนะนำจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ให้ข้อเสนอ/แนวทางการปฏิบัติในการจัดการกับสิ่งที่ผิดพลาดอย่างเป็นรูปธรรม โดยหลายเรื่องต้องมาคิดเองทำงาน

3.6 มีความต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน มีหน่วยงาน/กลุ่ม/ฝ่าย/คนที่รับปรึกษา และตอบข้อซักถาม หรือข้อสงสัย/ปัญหา/ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ พร้อมให้คำตอบได้ทันที เช่น มีเบอร์ที่ตอบโดยเฉพาะ หรือ Call center อย่างเป็นทางการ และเป็นมาตรฐานเดียวกับ กรมบัญชีกลาง หรือ สตง.

3.7 มีความคาดหวังในการซื้อคำแนะนำและต้องการคำชี้แนะในด้านต่างๆ เช่น RoadMap

3.8 ต้องการให้มีการจัดอบรมให้ความรู้การตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.9 ต้องการให้มีการสุ่มตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบประมาณ 25% ของทั้งหมด งานโครงการต่าง ๆ การจัดซื้อจัดจ้าง รายรับ-รายจ่าย นอก/ใน

3.10 เมื่อตรวจสอบพบข้อผิดพลาด ถ้าเป็นไปได้ให้นำมาพูดคุยกันในที่ประชุมให้รับทราบและแก้ไขในทันที เพื่อที่จะได้ปฏิบัติให้เป็นไปถูกต้องของทุกคน

3.11 อยากให้มีคู่มือปฏิบัติสำหรับงานต่าง ๆ ที่ใช้โดยรวมในระดับกรม

3.12 ควรมีการสนับสนุนความรู้ที่หน่วยงานดำเนินการ ให้ครบคลุมทุกกิจกรรมและชัดเจน

3.13 ควรมีแบบสอบถามความต้องการมาตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ทางหน่วยงานนำข้อมูลมาปรึกษากลุ่มตรวจสอบภายใน

3.14 ต้องการซื้อแนะนำและข้อเสนอแนะ เมื่อหน่วยรับตรวจพบปัญหาหรือข้อสงสัยหรือต่อระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานต่างๆ และให้คำปรึกษา ในการปฏิบัติงานกรณี สงสัยหรือไม่แน่ใจว่าปฏิบัติถูกต้องหรือไม่เช่นการยืมเงินราชการ

3.16 ชี้แจงสิ่งที่เขตต้องทำให้ชัดเจน และมีรูปแบบการทำงานที่แน่นอน ซึ่งอยากให้ประสานงานให้กับกองต่างๆ ด้วย เพื่อให้เหมือนกันและเขตต้องรับงานต่อจากกอง และอยากให้แนวทางการตรวจสอบ/รูปแบบทำงานของยุทธศาสตร์ ของตรวจสอบภายในและ กพร.เป็นไปในทางเดียวกัน โดยทำเป็นตัวอย่าง/รูปแบบ

3.17 ควรจะต้องมีการเข้าตรวจสอบในต้นปี งบประมาณ. เพื่อจะได้ดำเนินงานได้ให้เป็นไปตามระเบียบ

3.18 ต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกค่า คชจ. ต่างๆ ให้ถูกต้อง โดยไม่ต้องรอให้ สตง. มาตรวจและระบุให้คืนเงิน

3.19 ให้คำแนะนำ แนวทางในการปฏิบัติงานกรณีที่เกิดปัญหา

3.20 ควรตรวจสอบทุกๆส่วนงานไม่เฉพาะการเงินบัญชี/พัสดุ

ส่วนที่ 4 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

4.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหาร เนื่องจากการสุ่มตรวจอย่างคัดเลือกรandomตัวอย่างเป้าหมาย แต่ละหน่วยงานตามแผนการตรวจสอบปีงบประมาณ 2558 ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานด้านการเงิน-บัญชี ด้านงานพัสดุยานพาหนะ ด้านงานยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการและการบริหารงบประมาณ ด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งบุคลากรดังกล่าวเป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน ส่วนผู้บริหารหน่วยงานกลุ่มเป้าหมายหน่วยงานละ 1 ท่าน จึงทำให้จำนวนแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารมีจำนวนน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงาน

4.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไปและมีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 26 ปีขึ้นไป เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีอายุเฉลี่ย 45 ปีขึ้นไปและมีอายุการทำงานเฉลี่ย 20 ปีขึ้นไป

4.2 ความพึงพอใจในการได้รับการบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการได้รับบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจแต่ละด้านและภาพรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจหรือบุคลากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด น้อยที่สุดคือ ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ และมีไม่พึงพอใจในหัวข้อ ความเป็นอิสระและเป็นกลาง รวมทั้งความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นในตัวผู้ตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ ผู้ตรวจสอบภายในมีมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน โดยโครงสร้างของมาตรฐานประกอบด้วย มาตรฐานด้านคุณสมบัติ (Attribute Standards) และมาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน (Performance Standards) มาตรฐานด้านคุณสมบัติ คือ มาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะขององค์กร และบุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบภายใน มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน คือ มาตรฐานที่กล่าวถึงลักษณะของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน และการกำหนดบรรทัดฐานทางคุณภาพ ที่สามารถนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มาตรฐานด้านคุณสมบัติและมาตรฐานด้านการปฏิบัติงานสามารถนำมาใช้กับงานตรวจสอบภายในโดยทั่วไป ส่วนมาตรฐานด้านการนำไปปฏิบัติเป็นการขยายความมาตรฐานด้านคุณสมบัติ และด้านการปฏิบัติงาน ทั้งในการนำไปใช้งานต่อกิจกรรมด้านการให้ความเชื่อมั่น (A) หรือด้านการให้คำปรึกษา (C) และการบริการให้ความเชื่อมั่น เกี่ยวข้องกับการประเมินหลักฐานอย่างเที่ยงธรรมโดยผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อให้ความเห็นหรือข้อสรุปอย่างเป็นอิสระต่อหน่วยงาน/องค์กร การปฏิบัติงาน หน้าที่ กระบวนการ ระบบงาน หรือเรื่องอื่นๆ ดังนั้น มาตรฐานนี้ให้ใช้กับผู้ตรวจสอบภายในและกิจกรรมการตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม ความเชี่ยวชาญ และและความระมัดระวังเชิงวิชาชีพ นอกจากนี้ผู้ตรวจสอบภายในต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานทั้งหมด

และยุคเริ่มแรก เป็นความพยายามต่อสู้กันและการปกป้องระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ ต่อสู้กันเพื่อชัยชนะของตนเองเป็นหลัก ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการขององค์กร (Striving Together) เป็นการแข่งขันกันเอง มีผู้แพ้ ผู้ชนะ มีผู้เปรียบเทียบกับให้เห็นว่า แนวทางนี้ เหมือนกับ $1+1 = 0$ (0 คือ ผลที่องค์กรได้รับ) เรียกยุคนี้ว่า **Competition** และยุคต่อมาเป็นแนวทางที่ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้รับตรวจสอบ ตระหนักถึงภาระหน้าที่ซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือซึ่งกัน แต่ก็ยังให้ความสำคัญต่อภาระตนเองเป็นหลัก ต่างฝ่ายมีภาระหน้าที่ของตนเองไม่ปะปนกัน แต่สามารถทำงานร่วมกันได้ (Working Together) เป็นการยื่นคนละจุด มีการ “ยอม” กันมากขึ้น รู้จักให้เหตุผล รับฟังกันมากขึ้น เพื่อประโยชน์ร่วมกัน เป็นลักษณะ $1+1 = 2$ เรียกยุคนี้ว่า **Cooperation** และในยุคปัจจุบัน เรียกว่า **Collaboration** มีความคาดหวังเป็นลักษณะของการสร้างสรรค์ร่วมกัน (Creating Together) ทำงานเป็นทีมเดียวกัน เข้าใจเป้าหมายตรงกันเนื่องจากกำหนดร่วมกัน อย่างไรก็ตาม แนวทางนี้อาจเป็นอุปสรรคต่อความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบ แต่ผลการตรวจสอบจะเป็นที่ยอมรับและนำไปสู่การปรับปรุงงานต่างกับแนวทางที่สอง ตรงที่ เป็นการสร้างทีมตรวจสอบที่เป็นทีมเดียวกันระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ เป็นลักษณะ $1+1 = 3$ คือ องค์กรได้ประโยชน์จากการตรวจสอบ และบทบาทสำคัญของผู้ตรวจสอบภายในสมัยใหม่ คือ เป็นที่ปรึกษา (Consultant) โดยระบุปัญหา เป้าหมายและข้อจำกัด รวมถึงวิเคราะห์ปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาคือคำแนะนำ และการรายงาน ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในเรื่องผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ จึงทำให้ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องปรับศักยภาพในเชิงสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าด้านการให้คำปรึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งการบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) มีลักษณะเป็นการให้คำแนะนำ และโดยทั่วไป จะให้บริการก็ต่อเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้รับบริการเป็นการเฉพาะ ลักษณะและขอบเขตของภารกิจการให้คำปรึกษาจะขึ้นอยู่กับข้อตกลงกับผู้รับบริการ ภารกิจการให้คำปรึกษา แต่เนื่องจากกลุ่มตรวจสอบภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ นอกจากปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในแล้ว จำเป็นต้องมีการจัดทำยุทธศาสตร์แผนงานโครงการและการประเมินผลของหน่วยงาน รวมทั้งต้องทำงานฝ่ายบริหารและพัฒนาวิชาการงานตรวจสอบ โดยบุคลากรไม่เพียงพอสู่การปฏิบัติงานทั้งงานหลักและงานสนับสนุน รวมทั้งงานวิชาการ/วิเคราะห์/วิจัย/การจัดการความรู้ ทำให้การติดตามผลการตรวจสอบ อาจไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของบุคลากรภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งความพึงพอใจในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมุ่งงานวิจัยที่ถามรายละเอียดอย่างลึกซึ้งในแต่ละด้าน เพื่อได้ข้อมูลบ่งชี้ปัญหาอย่างชัดเจน เพื่อใช้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

2. การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เห็นทัศนคติและมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งใช้บริการด้านต่างๆ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในควรมีการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการให้ครอบคลุมทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในที่ดีต่อไปและส่งผลให้กลุ่มงานตรวจสอบภายในก้าวหน้าไปอย่างมีทิศทางบรรลุวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นมืออาชีพด้านการตรวจสอบภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร”

บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง , ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. สมหมาย เปียถนอม (2551) , รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย(2548),แนวทางการตรวจสอบภายใน,บริษัท คูมายเบส จำกัด, ปทุมธานี.
- อรุณวรรณ สุขฤกษ์และหุติยาภรณ์ ฤทธิสมบุรณ์(2553) ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายในเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2553.
- พจนีย์ ยกยั้งและปรีชา ปรีดาอนันตสุข, ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง.
- ธนปกรณ์ หัตถศิลป์,กัญญาณัฐ รัตน์ประภาธรรม และจิราพรรณ ช่อรักษ์,ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- กิตติ ทองสุขุมและสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานรัฐบาล.

ภาคผนวก