



การศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการ  
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประจำปี 2561  
โดย  
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญตาราง	ข
สารบัญภาพ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
กรอบแนวความคิด	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวคิดที่เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้	18
ตัวแปรที่ใช้	18
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผล	22
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน	28
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการให้คำปรึกษา	37
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณธรรมจริยธรรมการตรวจสอบภายใน	43
ส่วนที่ 5 ไม่พึงพอใจและความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการ	48
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	51
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	59
แบบสอบถาม	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน	23

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	25
ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	25
ตารางที่ 4-5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	26
ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	27
ตารางที่ 4-7 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน	28
ตารางที่ 4-8 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ /ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน	29
ตารางที่ 4-9 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของกระบวนการตรวจสอบภายใน	31
ตารางที่ 4-10 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน	33
ตารางที่ 4-11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน ภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน	37
ตารางที่ 4-12 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา	38
ตารางที่ 4-13 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา	39
ตารางที่ 4-14 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของกระบวนการให้คำปรึกษา	40
ตารางที่ 4-15 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพบริการ ของกระบวนการให้คำปรึกษา	41
ตารางที่ 4-16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน ภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา	42
ตารางที่ 4-17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน ภาพรวมแต่ละกระบวนการ	43
ตารางที่ 4-18 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านจุดยืนที่มั่นคง	44
ตารางที่ 4-19 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเที่ยงธรรม	45
ตารางที่ 4-20 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกปิดความลับ	46

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4-21 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถในหน้าที่	47
ตารางที่ 4-22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้าน	48

## สารบัญภาพ/กราฟ

	หน้า
ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิด	2
กราฟที่ 4-1 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน	24
กราฟที่ 4-2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
กราฟที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	25
กราฟที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	26
กราฟที่ 4-5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	26
กราฟที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	27



## บทคัดย่อ

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปี 2561 เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการทำงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ในการสำรวจได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการ จากหน่วยรับตรวจภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ 4 คน โดยเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี และด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/เขต จากหน่วยงาน ตามแผนการตรวจสอบประจำปี 2561 จำนวน 32 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 128 ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 54 ชุด จากจำนวน 14 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 42.19 และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss นำมาสรุปผลการสำรวจ และผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 73.10 % (คะแนนภาพรวมโดยเฉลี่ย 3.66 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน ซึ่งภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.770) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.691) และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 72.90 %

ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา ซึ่งภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674) และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 73.15 %

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการ อยู่ในระดับมากทั้งสองกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735) โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733) รองลงมาคือกระบวนการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน เท่ากับ 73.10 %

ภาพรวมด้านคุณธรรมจริยธรรมของการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786) โดยด้านความเที่ยงธรรมได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793) รองลงมาคือ ด้านจุดยืนที่มั่นคงและด้านความสามารถในหน้าที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) น้อยที่สุด ด้านการปกปิดความลับ (ค่าเฉลี่ย 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804)

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรภาครัฐมีการขยายภารกิจและมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้บริหารองค์กรย่อมไม่สามารถที่จะควบคุมรายละเอียดการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้การตรวจสอบภายในมีบทบาทยิ่งขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการตรวจสอบ ควบคุมกำกับ รวมทั้งกำหนดมาตรการในการควบคุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงหรืออาจเกิดความเสี่ยงที่จะทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ และลักษณะงานตรวจสอบภายใน จึงเป็นการประเมินอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงความเพียงพอและประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งระบบการกำกับกิจการที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าระบบการปฏิบัติงานต่างๆสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บทบาท/หน้าที่และลักษณะงานการตรวจสอบภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้รับตรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบกับการตรวจสอบภายใน

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จะทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

#### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

#### ขอบเขต

การสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการสำรวจ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 2 ครอบคลุมงาน ได้แก่

1.1 ครอบคลุมงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งในกระบวนการนี้จะศึกษาในขอบเขต 4 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2 ครอบคลุมงานให้คำปรึกษา ซึ่งในกระบวนการนี้จะศึกษาในขอบเขต 4 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจในคุณธรรมจริยธรรมของการตรวจสอบภายใน
  - 1.3.1 ด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง
  - 1.3.2 ด้านความเที่ยงธรรม
  - 1.3.3 ด้านการปกปิดความลับ
  - 1.3.4 ด้านความสามารถในหน้าที่
- 1.4 ไม่พึงพอใจและความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการ

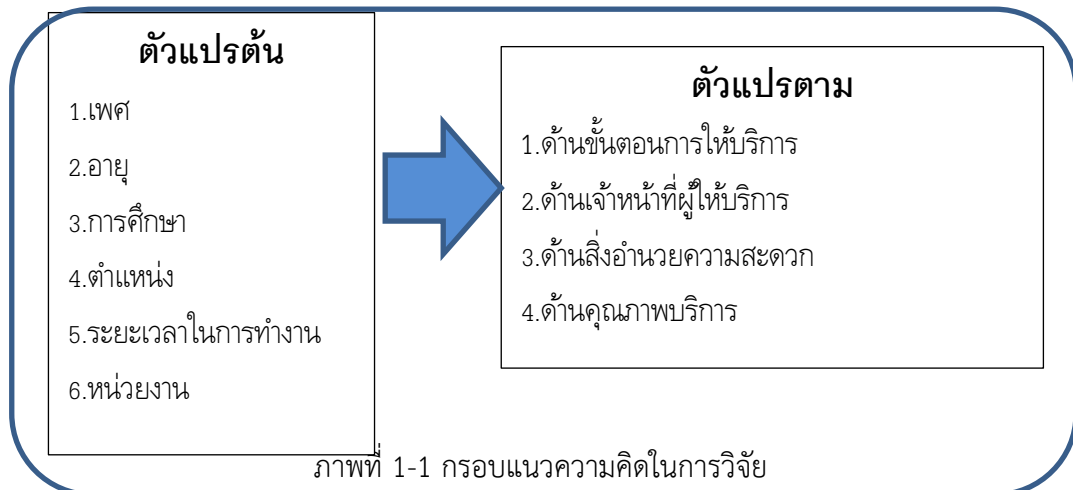
## 2. ขอบเขตด้านประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการสำรวจ เป็นผู้ปฏิบัติงานที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ หน่วยงานละ 4 คน จำนวน 32 หน่วย รวมทั้งสิ้น 128 คน

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

เวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 1 มกราคม ถึง 30 กรกฎาคม 2561 รวมทั้งสิ้น 7 เดือน

## กรอบแนวคิด



## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของหน่วยรับตรวจที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ
2. การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ
3. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน
4. ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในการตรวจสอบภายในของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจ และประทับใจแก่ผู้รับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด



### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ครั้งนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ
2. กระบวนการตรวจสอบภายใน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 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 สันติวงษ์(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 ซึ่งจะมากขึ้นอยู่กับการประเมินค่าการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

## 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) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสองปัจจัยประกอบด้วยปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยการจูงหรือตัวจูงใจ (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 การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ 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 หากผู้ที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะจัดลำดับความสำคัญและความต้องการที่อยากจะอยู่ร่วมกับผู้อื่นมากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ

3.บุคคลที่ต้องการอำนาจบารมีสูง คือ มีความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น

#### 4.ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom

การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นได้นั้นต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและความรับรู้ของบุคคล ซึ่งโดยปกติคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ ย่อมคิดว่าจะได้อะไรจากการกระทำนั้นจึงจะแสดงพฤติกรรมให้ทำงานเพิ่มขึ้น หรือเป็นแนวคิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้น จึงจะดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น และทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆที่เขาปรารถนา

คีวีวรรณ เสรีรัตน์ (2541, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียถนอม (2551)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลักการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการที่ต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าไม่พอใจแต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ 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) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความต้องการตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

#### 5.ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ ( S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรน (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

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 และถ้าการบริการที่ได้รับจริงเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

สมหมาย เปียถนอม(2551) กล่าวว่า ผลการค้นคว้าปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 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) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
  - 2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- (2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
  - 1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
  - 2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
  - 3) ได้มีการติดตามผลงาน

(3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

(4) ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดี เป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

(5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

(6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียถนอม (2551)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการว่า ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกค้าได้คาดหวังไว้ 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 จากอันตรายความเสี่ยง 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 เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ 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

ความพร้อมในการให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบาย ได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไมตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใสใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพตรงไปตรงมา และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มารับบริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

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

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนา

บุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น 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 ติดต่องานบริการโทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไปมีเวลาปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

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

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

(7) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเจือปนของสิ่งแวดล้อมทางกาย 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

การตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของฝ่ายบริหาร ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและระบบการควบคุมภายในขององค์กร ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้งานตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารสามารถนำผลผลิตของงานตรวจสอบภายในไปใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดมูลค่าเพิ่มและความสำเร็จแก่องค์กร ฉะนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังกล่าว ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อันได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน จึงควรมีความเข้าใจถึงภาพรวมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน มีความรู้ในหลักการและวิธีการตรวจสอบ รวมทั้งต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบ ที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งจากหลักการสากล และตามที่กำหนดโดยหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องของทางราชการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวสามารถเลือกใช้เทคนิค แนวทางการตรวจสอบที่เหมาะสม กับภารกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร<sup>1</sup>

### ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน<sup>1</sup>

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

### ประเภทของการตรวจสอบ<sup>1</sup>

1. **การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing)** เป็นการตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆทางการเงินการบัญชี และรายงานทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สินและประเมินความเพียงพอ ของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่างๆ ว่ามีเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกในบัญชีรายงานทะเบียนและเอกสารต่างๆ ถูกต้องและสามารถสอบทานได้หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหลสูญหายของทรัพย์สินต่างๆได้

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

2.1 **ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือมีการจัดระบบงานให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนอันมีผลทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

2.2 **ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)** คือมีการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติงานซึ่งทำให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

<sup>1</sup> แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

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

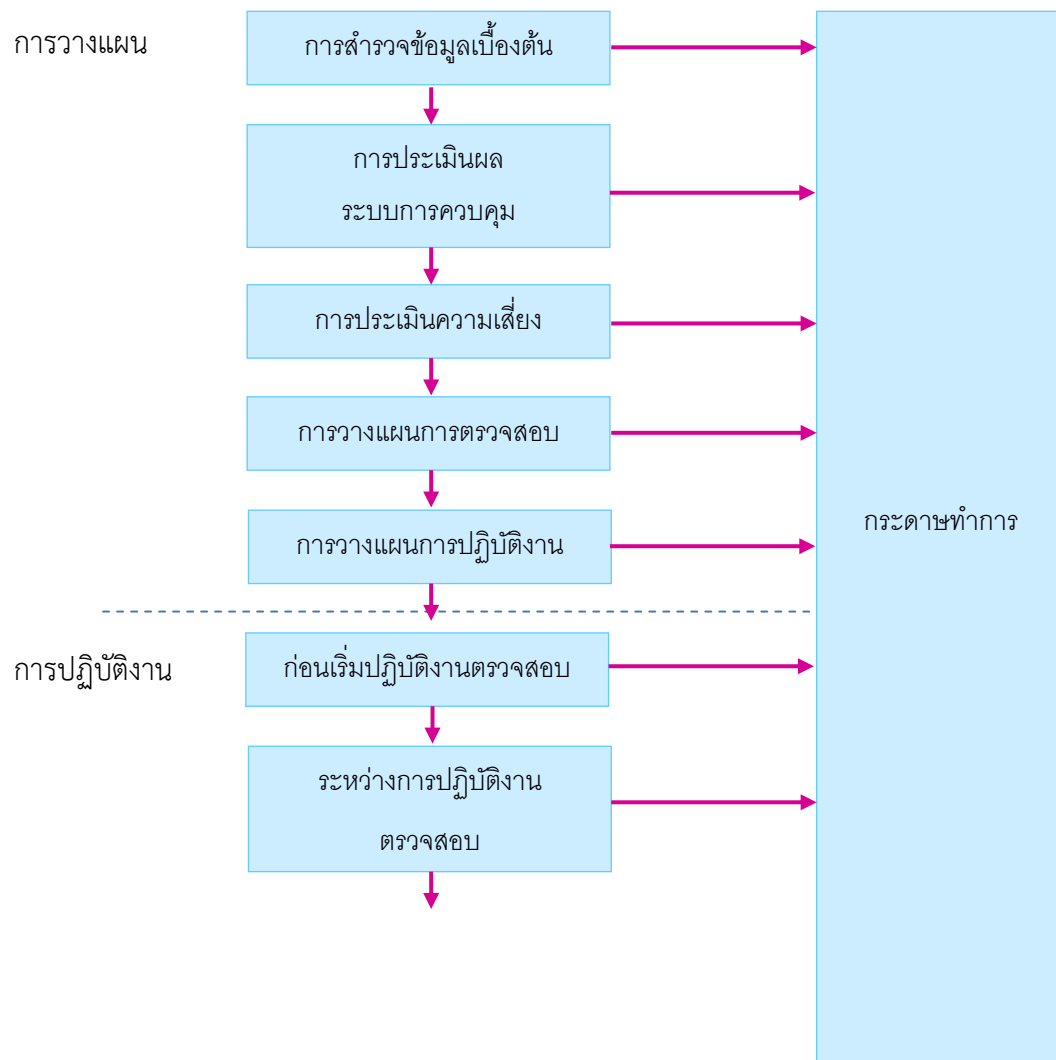
### แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบการ

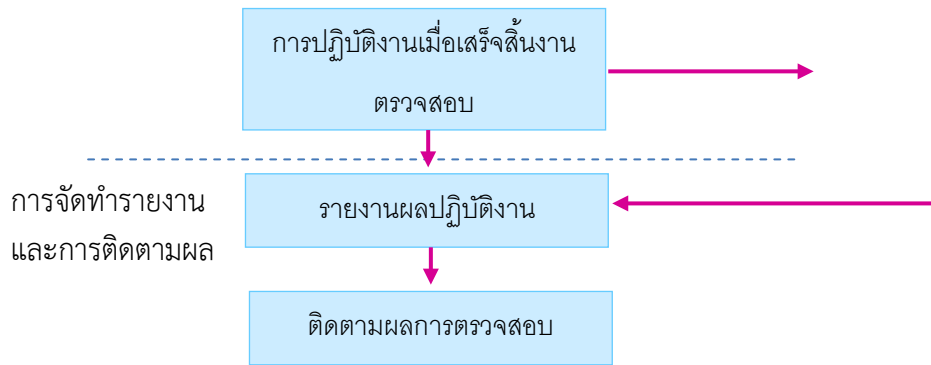
การตรวจสอบการดำเนินงาน ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติตามกระบวนการตรวจสอบภายใน โดยจะเริ่มจากการวางแผนการตรวจสอบ (Audit Plan) ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ประเมินผลระบบการควบคุมภายในและประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ทราบว่าส่วนราชการมีความเสี่ยงในเรื่องใดบ้าง ระดับสูงต่ำเพียงใด แล้วนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวไปจัดทำแผนการตรวจสอบ ลำดับต่อไป จัดทำแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Engagement Plan) ในแต่ละเรื่องที่กำหนดไว้ในแผนการตรวจสอบและปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนการปฏิบัติงานนั้น ตลอดจนรายงานผลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งแนวปฏิบัติการตรวจสอบการดำเนินงาน ประกอบไปด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนการปฏิบัติงาน
2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ

## 3. การรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ

แผนภาพที่ 2 กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ





### 3. พรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหมาย เปียถนอม(2551) วิจัยเรื่อง รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 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 โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ-ห้องส้วม และการใช้สนามกีฬา โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย 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 มีความสุภาพในการใช้วาจาในการติดต่อประสานงานระหว่างการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.22 ส่วนด้านผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 หัวข้อ คือ ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมความสามารถในวิชาชีพ และการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน 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 ยกยั้งและปรีชา 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 ช่อรักษ์ ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า 1) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลตนเองมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการตรวจสอบภายในโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย 2) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการตรวจสอบภายในโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม การประเมินผลตนเอง และการตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ เพราะเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้การตรวจสอบภายในเกิดความสำเร็จ ทั้งในเรื่องการบรรลุวัตถุประสงค์ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมายของทั้งผู้บริการและองค์กร ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายทำให้เกิดความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

กิตติ ทองสุขุมและสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานรัฐบาล พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบกับปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และประสบการณ์ในการรับตรวจ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังกัดหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการ

ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ และพบความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการสำรวจ

ในการศึกษาสำรวจในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจและภาพลักษณ์ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีขั้นตอนดำเนินการสำรวจ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

เป็นผู้ปฏิบัติงานที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ หน่วยงานละ 4 คน จำนวน 32 หน่วย รวมทั้งสิ้น 128 คน ซึ่งได้จัดทำบันทึกแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามกลับมายังกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน 128 ชุด และได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมารวมทั้งสิ้น 54 ชุด คิดเป็นร้อยละ 42.19

#### ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

#### เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เคยรับการตรวจสอบจากกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยแบ่งออกเป็น 5 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 ความพึงพอใจในคุณธรรมจริยธรรมการตรวจสอบภายใน

4.1 ด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง

4.2 ด้านความเที่ยงธรรม

4.3 ด้านการปกปิดความลับ

4.4 ด้านความสามารถในหน้าที่

ส่วนที่ 5 ไม่พึงพอใจและความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการ

การสร้างแบบสอบถามดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเรื่องต่างๆที่สอดคล้องกัน

2.ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ

3.นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามกลับนำมาวิเคราะห์ผลหาค่าความเชื่อมั่น ได้เท่ากับ 0.9427

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำบันทึกขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตรวจสอบภายในไปยังทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ 4 ชุด 32 หน่วยงาน รวมจำนวน 128 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

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

1.ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการตรวจสอบภายใน ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้คำปรึกษา ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจโดยรวม

2.ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยใช้สูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96)

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

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม



## 2. สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

เมื่อ  $p$  แทน ร้อยละ

$f$  แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

$N$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

### 2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

### 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

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

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$X$  แทน คะแนนแต่ละตัว

$N$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มนั้น

$\sum X$  แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

เกณฑ์คะแนนการประเมินระดับของเมทริกซ์ของผู้สอบการประเมินวันที่ 3 มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์ในการประเมินระดับ

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

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ผล

การสำรวจเรื่องความพึงพอใจผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี 2560 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี 2560 ประกอบด้วย 5 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 ความพึงพอใจในคุณธรรมจริยธรรมการตรวจสอบภายใน
  - 4.1 ความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง
  - 4.2 ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม
  - 4.3 ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ
  - 4.4 ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่
- ส่วนที่ 5 ไม่พึงพอใจและความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการ

โดยได้จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ตามแผนการตรวจสอบประจำปี 2560 แบบสุ่มตัวอย่างประชากร หน่วยงานละ 4 ชุด จำนวน 32 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 128 ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 54 ชุด จาก 14 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 42.19 ทั้งนี้ ได้นำมาบันทึกและประมวลวิเคราะห์ผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSSดังรายละเอียดดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ หน่วยงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

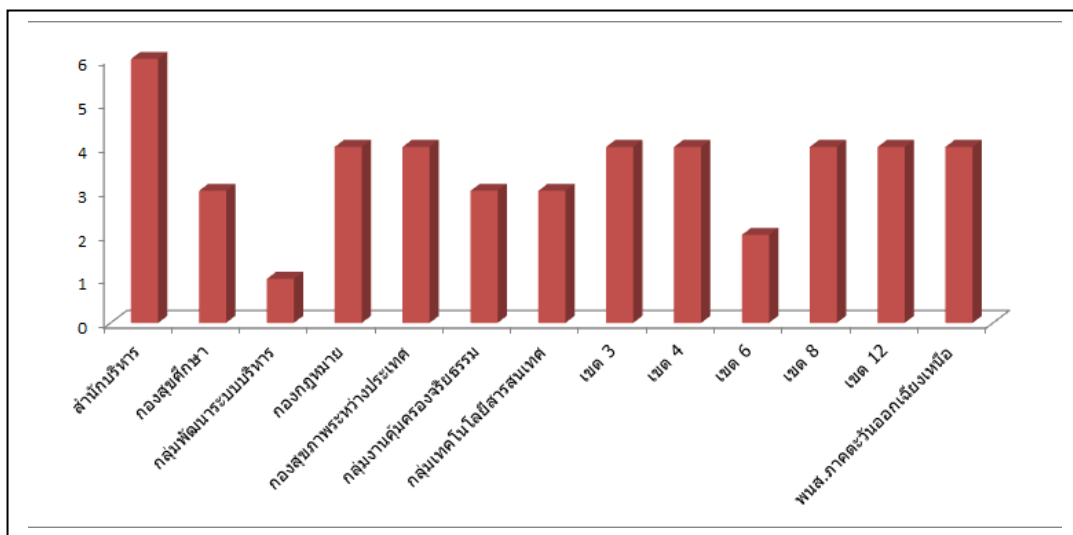
#### หน่วยงาน

พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สำนักบริหาร จำนวน 6 ชุด คิดเป็นหน่วยงานร้อยละ 13.42 รองลงมา กองกฎหมาย กองสุขภาพระหว่างประเทศ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 3 เขต 4 เขต 8 เขต 12 และพนส.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น หน่วยงานละ 4 ชุด คิดเป็นหน่วยงานร้อยละ 8.20 รองลงมาคือ กองสุกศึกษา กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานละ 3 ชุด คิดเป็นร้อยละ 7.32 และสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6 จำนวน 2 ชุด คิดเป็นร้อยละ 5.32 น้อยที่สุด คือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน 1 ชุด คิดเป็นร้อยละ 1.90 ดังตารางที่ 4-1 และ กราฟที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักบริหาร	6	13.42
กองสุกศึกษา	3	7.32
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	1	1.90
กองกฎหมาย	4	8.20
กองสุขภาพระหว่างประเทศ	4	8.20
กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม	3	7.32
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	7.32
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 3	4	8.20
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 4	4	8.20
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6	2	5.32
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 8	4	8.20
สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 12	4	8.20
พนส.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น	4	8.20
รวม	46	100.0

กราฟที่ 4-1 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

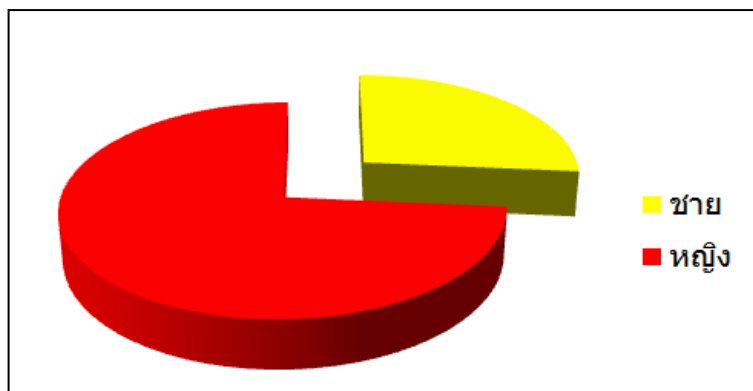


### เพศ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 และเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 ดังตารางที่ 4-2 และกราฟที่ 4-2 ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	14	26.4
หญิง	39	73.6
รวม	53	100.0

กราฟที่ 4-2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

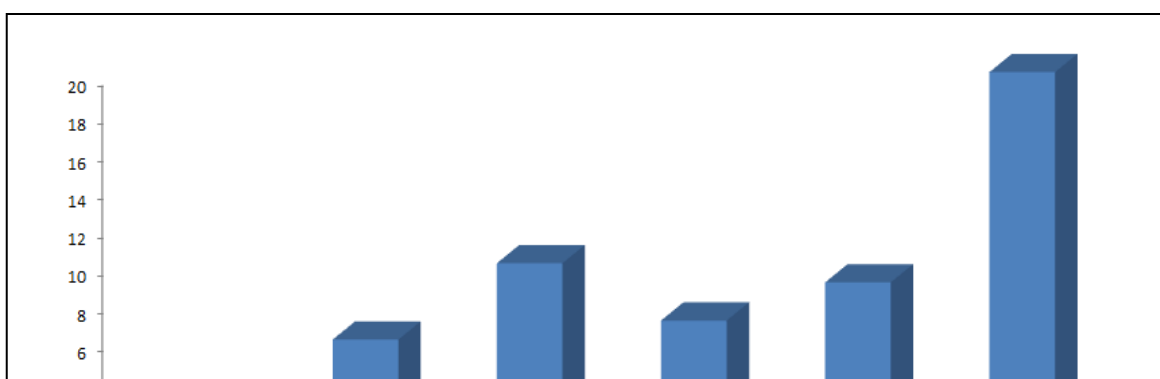


### อายุ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 น้อยที่สุดคือช่วงอายุ 21-25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-3 และกราฟที่ 4-3 ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงอายุระหว่าง 21-25 ปี	2	3.7
ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี	6	11.1
ช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี	10	18.5
ช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี	7	13.0
ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี	9	16.7
ช่วงอายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไป	20	37.0
รวม	54	100.0

กราฟที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ



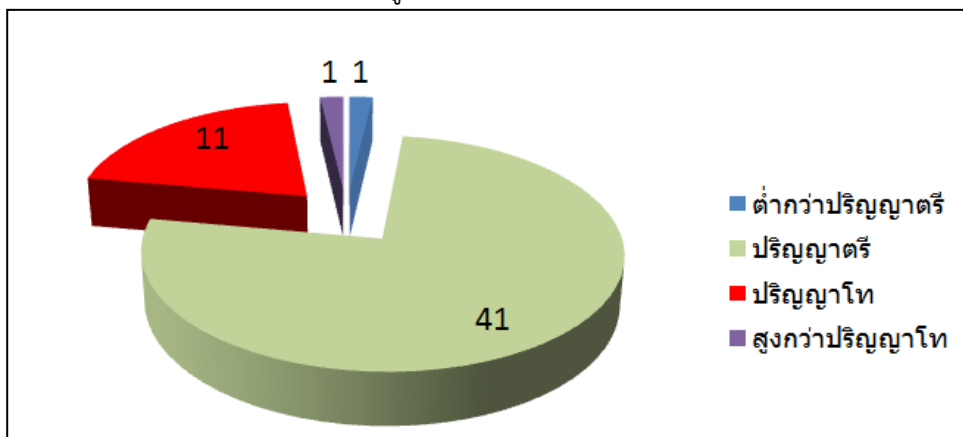
### ระดับการศึกษา

พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 น้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาโท จำนวนเท่ากัน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-4 และกราฟที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	1.9
ปริญญาตรี	41	75.8
ปริญญาโท	11	20.4
สูงกว่าปริญญาโท	1	1.9
รวม	54	100.0

กราฟที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา



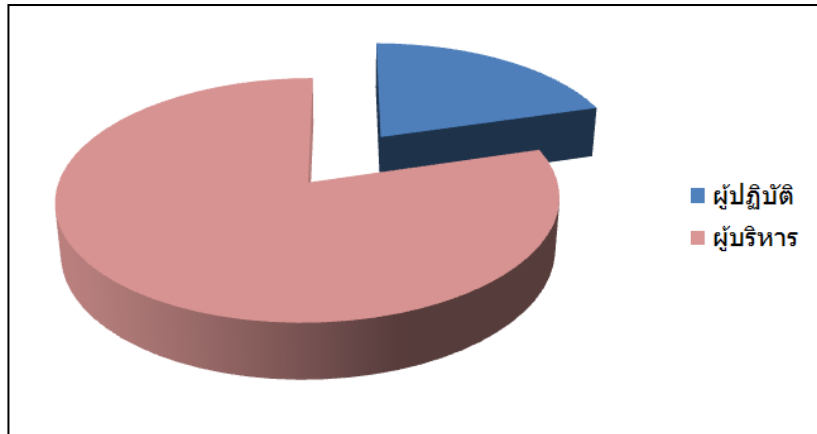
### ตำแหน่ง

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 และเป็นผู้บริหารจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ดังตารางที่ 4-5 และกราฟที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติ	39	79.6
ผู้บริหาร	10	20.4
รวม	49	100.0

กราฟที่ 4-5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

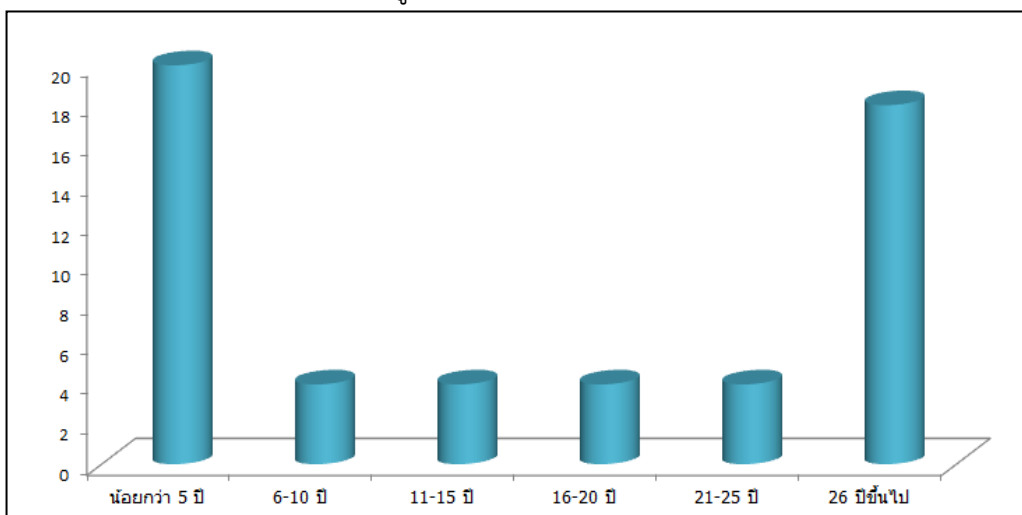


#### ระยะเวลาการทำงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา 26 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 น้อยที่สุด ช่วงอายุ 6-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21-25 ปี จำนวนเท่ากันช่วงละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ดังตารางที่ 4-6 และกราฟที่ 4-6 ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	20	37.0
6-10 ปี	4	7.4
11-15 ปี	4	7.4
16-20 ปี	4	7.4
21-25 ปี	4	7.4
26 ปีขึ้นไป	18	33.4
รวม	54	100.0

กราฟที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน



## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(หน่วยรับตรวจ)ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ 2 นี้ มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์ในการประเมินระดับ	
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= 3.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.722)

2.1.1 มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่เหมาะสม ชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.732)

2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.714)

2.1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.693)

2.1.4 ได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.750) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>								
2.1.1 มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่เหมาะสม ชัดเจน	11.3	47.2	37.7	3.8	0	3.66	0.732	มาก
2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.7	42.6	44.4	9.3	0	3.41	0.714	มาก
2.1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	3.7	50.0	42.5	1.9	1.9	3.52	0.693	มาก
2.1.4 ได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน	5.6	45.3	43.4	3.8	1.9	3.49	0.750	มาก
<b>ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>3.52</b>	<b>0.722</b>	<b>มาก</b>

### 2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน



ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.766)

2.2.1 ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.800)

2.2.2 ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจหรือบุคลากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.761)

2.2.3 การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.821)

2.2.4 ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.734)

2.2.5 ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.808)

2.2.6 ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.727)

2.2.7 ท่านเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจสอบภายในเพียงใด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.714)

ตารางที่ 4-8 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>2.2 ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>								
2.2.1 ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	17.3	48.1	32.7	0	1.9	3.79	0.800	มาก
2.2.2 ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจหรือบุคลากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่	15.1	54.7	28.3	0	1.9	3.81	0.761	มาก
2.2.3 การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร	23.5	49.0	25.5	0	2.0	3.92	0.821	มาก
2.2.4 ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	9.3	48.1	40.7	0	1.9	3.63	0.734	มาก

ตารางที่ 4-8 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2.2.5 ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	13.0	42.6	40.6	1.9	1.9	3.63	0.808	มาก
2.2.6 ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง	9.2	51.9	37.0	0	1.9	3.67	0.727	มาก
2.2.7 ท่านเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจสอบภายในเพียงใด	5.6	53.6	37.0	1.9	1.9	3.59	0.714	มาก
ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						3.72	0.766	มาก

### 2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.691)

2.3.1 ความสะดวก สบาย ปลอดภัย ของสถานที่ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.662)

2.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.62 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.686)

2.3.3 ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.696) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-9

2.3.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.719) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>2.3 ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
2.3.1 ความสะดวก สบาย ปลอดภัย ของสถานที่	7.5	60.4	28.3	3.8	0	3.72	0.662	มาก

ตารางที่ 4-9 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2.3.2 ความเพียงพอของสิ่ง	7.6	50.9	37.7	3.8	0	3.62	0.686	มาก

อำนาจความสะดวก									
2.3.3 ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่	9.4	54.7	32.1	3.8	0	3.70	0.696	มาก	
2.3.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	7.5	49.1	37.7	5.7	0	3.58	0.719	มาก	
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม							3.66	0.691	มาก

## 2.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.770)

2.4.1 ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.762)

2.4.2 มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.776)

2.4.3 การประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.712)

2.4.4 ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.685)

2.4.5 ข้อเสนอผลการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.752)

2.4.6 ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลเปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.769)

2.4.7 การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.831)

2.4.8 ประเภทและปริมาณข้อมูลของผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.769)

2.4.9 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานการตรวจสอบมีความเหมาะสม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.722)

2.4.10 การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.768)

2.4.11 การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.896)

2.4.12 รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.76 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.775)

2.4.13 ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.754)

2.4.14 รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.768)

2.4.15 รายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.732)

2.4.16 ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.760)

2.4.17 ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.799)

2.4.18 ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.748)

2.4.19 ข้อผิดพลาดที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.834)

2.4.20 ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.746)

2.4.21 หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตาม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.816) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-10 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>2.4 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>								
2.4.1 ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	16.7	50.0	29.6	3.7	0	3.80	0.762	มาก

2.4.2 มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่ผลงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	24.1	51.8	20.4	3.7	0	3.96	0.776	มาก
2.4.3 การประเมินความเพียงพอประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม	11.1	53.7	31.5	3.7	0	3.72	0.712	มาก

ตารางที่ 4-10 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.4.4 ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	9.3	57.4	29.6	3.7	0	3.72	0.685	มาก
2.4.5 ข้อเสนอผลการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม	11.1	48.1	38.9	0	1.9	3.67	0.752	มาก
2.4.6 ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลเปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบ	14.8	51.8	31.5	0	1.9	3.78	0.769	มาก
2.4.7 การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	13.0	44.4	37.0	3.7	1.9	3.63	0.831	มาก
2.4.8 ประเภทและปริมาณข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	9.3	42.5	44.4	1.9	1.9	3.56	0.769	มาก

2.4.9 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานการตรวจสอบมีความเหมาะสม	7.4	59.2	29.6	1.9	1.9	3.69	0.722	มาก
2.4.10 การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญ	9.3	59.3	25.8	3.7	1.9	3.70	0.768	มาก
2.4.11 การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	14.8	42.6	37.0	1.9	3.7	3.63	0.896	มาก

ตารางที่ 4-10 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.4.12 รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆ หรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน	13.0	55.4	27.8	1.9	1.9	3.76	0.775	มาก
2.4.13 ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	14.7	63.0	18.5	1.9	1.9	3.87	0.754	มาก
2.4.14 รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	11.0	53.7	31.5	1.9	1.9	3.70	0.768	มาก
2.4.15 รายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว	13.0	51.9	31.4	3.7	0	3.74	0.732	มาก
2.4.16 ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	11.1	46.3	37.0	5.6	0	3.63	0.760	มาก
2.4.17 ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	13.2	49.0	34.0	1.9	1.9	3.70	0.799	มาก
2.4.18 ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ	9.3	55.4	31.5	1.9	1.9	3.69	0.748	มาก
2.4.19 ข้อผิดพลาดที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ	9.5	28.3	52.8	7.5	1.9	3.36	0.834	มาก

ตารางที่ 4-10 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
2.4.20 ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	9.2	35.2	50.0	5.6	0	3.48	0.746	มาก
2.4.21 หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสียหายจากการไม่ปฏิบัติตาม	13.0	37.0	42.6	7.4	0	3.56	0.816	มาก
<b>ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ</b>						<b>3.68</b>	<b>0.770</b>	<b>มาก</b>

## 2.5.ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.766) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.770) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.691) และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.722)

ตารางที่ 4-11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน





	ที่สุด		กลาง		ที่สุด		มาตรฐาน (S.D.)	
3.1.1 มีขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่เหมาะสม ชัดเจน	9.3	40.7	44.4	5.6	0	3.54	0.745	มาก
3.1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	7.4	55.6	33.3	3.7	0	3.67	0.673	มาก
3.1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	7.4	55.6	33.3	3.7	0	3.67	0.673	มาก
3.1.4 ได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน	13.0	40.7	40.7	5.6	0	3.61	0.787	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						3.62	0.720	มาก

### 3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.735)

3.2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.722)

3.2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 3.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.782)

3.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษามีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.700) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา	9.2	53.7	35.2	0	1.9	3.69	0.722	มาก
3.2.2 เจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	14.8	48.1	35.2	0	1.9	3.74	0.782	มาก
3.2.3 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษามีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน	7.3	55.6	35.2	0	1.9	3.67	0.700	มาก

ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.70	0.735	มาก
---	------	-------	-----

### 3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= 0.674)

3.3.1 ความสะดวก สบาย ปลอดภัย ของสถานที่ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.673)

3.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.687)

3.3.3 ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.673)

3.3.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.663) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>3.3 ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.3.1 ความสะดวก สบาย ปลอดภัย ของสถานที่	9.2	50.0	38.9	1.9	0	3.67	0.673	มาก
3.3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	7.4	48.2	40.7	3.7	0	3.59	0.687	มาก
3.3.3 ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่	9.2	50.0	38.9	1.9	0	3.67	0.673	มาก
3.3.4 ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	7.5	45.3	45.3	1.9	0	3.58	0.663	มาก
<b>ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>3.63</b>	<b>0.674</b>	<b>มาก</b>

### 3.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.803 )

3.4.1 การมีเวลาให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจอย่างสม่ำเสมอ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.793)

3.4.2 การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.805)

3.4.3 การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยรับตรวจ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.896)

3.4.4 ท่านต้องการให้หน่วยตรวจสอบภายในช่วยเหลือแนะนำมากน้อยเพียงใด ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.98 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.714)

3.4.5 ท่านพอใจในการทำหน้าที่การให้คำปรึกษา ดูแลท่านและหน่วยงานมากน้อยเพียงใด ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.834)

3.4.6 โดยรวมหน่วยตรวจสอบภายในมีความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยรับตรวจมากน้อยเพียงใด ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.769)

3.4.7 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.813) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-15 ตารางที่ 4-15 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพบริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>3.4 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ</b>								
3.4.1 การมีเวลาให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจอย่างสม่ำเสมอ	9.3	44.4	40.7	3.7	1.9	3.56	0.793	มาก
3.4.2 การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ	14.7	50.0	31.5	1.9	1.9	3.74	0.805	มาก
3.4.3 การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยรับตรวจ	14.8	42.6	37.0	1.9	3.7	3.63	0.896	มาก
3.4.4 ท่านต้องการให้หน่วยตรวจสอบภายในช่วยเหลือแนะนำมากน้อยเพียงใด	24.1	50.0	25.9	0	0	3.98	0.714	มาก
3.4.5 ท่านพอใจในการทำหน้าที่การให้คำปรึกษา ดูแลท่านและหน่วยงานมากน้อยเพียงใด	16.6	44.4	35.2	1.9	1.9	3.72	0.834	มาก
3.4.6 โดยรวมหน่วยตรวจสอบภายในมีความเข้าใจเกี่ยวกับหน่วยรับตรวจมากน้อยเพียงใด	7.4	48.1	38.9	3.7	1.9	3.56	0.769	มาก

3.4.7 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อ การให้คำปรึกษาของหน่วย ตรวจสอบภายใน	13.0	38.8	44.4	1.9	1.9	3.59	0.813	มาก
<b>ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ</b>						3.68	0.803	มาก

### 3.5.ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.803) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.63 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674) และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.720)

ตารางที่ 4-16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	3.62	0.720	มาก
2. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.70	0.735	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	0.674	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3.68	0.803	มาก
รวมทุกด้าน	3.66	0.733	มาก

### 3.6 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 73.15 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

**สูตร**

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

**ผลการคำนวณ**

$$73.15\% = \frac{14.63 \times 100}{20}$$

### 3.7 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการงาน

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการงาน อยู่ในระดับมากทั้งสองกระบวนการงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.735) โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.66 ค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.733) รองลงมาคือกระบวนการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละกระบวนการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1.กระบวนการงานตรวจสอบ	3.65	0.737	มาก
2.กระบวนการให้คำปรึกษา	3.66	0.733	มาก
รวมทั้งสองกระบวนการงาน	3.66	0.735	มาก

### 3.8 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ 73.10 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

**สูตร**

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

**ผลการคำนวณ**

$$73.10\% = \frac{7.31 \times 100}{10}$$

## ส่วนที่ 4 ด้านคุณธรรมจริยธรรมของการตรวจสอบภายใน

### 4.1 ด้านจุดยืนที่มั่นคง

ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านคุณธรรมจริยธรรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.765)

4.1.1 ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.751)

4.1.2 ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกรกระทำใดๆที่ขัดต่อกฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.794)

4.1.3 ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.751)

ตารางที่ 4-18 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านจุดยืนที่มั่นคง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
<b>4.1 ด้านจุดยืนที่มั่นคง</b>								
4.1.1 ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ	22.2	55.6	18.5	3.7	0	3.96	0.751	มาก
4.1.2 ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกรกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	20.7	47.2	28.3	3.8	0	3.85	0.794	มาก
4.1.3 ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ	17.0	60.4	17.0	5.6	0	3.89	0.751	มาก
ภาพรวมด้านจุดยืนที่มั่นคง						3.90	0.765	มาก

#### 4.2 ด้านความเที่ยงธรรม

ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.793)

4.2.1 ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.781)

4.2.2 ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.839)

4.2.3 ผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.758)

ตารางที่ 4-19 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเที่ยงธรรม

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

							(S.D.)	
<b>4.2 ด้านความเที่ยงธรรม</b>								
4.2.1 ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม	24.5	45.3	28.3	1.9	0	3.92	0.781	มาก
4.2.2 ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน	28.8	42.4	25.0	3.8	0	3.96	0.839	มาก
4.2.3 ผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ	21.2	48.1	28.8	1.9	0	3.88	0.758	มาก
ภาพรวมด้านความเที่ยงธรรม						3.92	0.793	มาก

### 4.3 ด้านการปกปิดความลับ

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการปกปิดความลับ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.804)

4.3.1 ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.761)

4.3.2 ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.847)

ตารางที่ 4-20 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกปิดความลับ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>4.3 ด้านการปกปิดความลับ</b>								
4.3.1 ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	17.0	50.9	28.3	3.8	0	3.81	0.761	มาก

ตรวจสอบ								
4.3.2 ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง	24.5	45.3	24.5	5.7	0	3.89	0.847	มาก
ภาพรวมด้านการปกปิดความลับ						3.85	0.804	มาก

#### 4.4 ด้านความสามารถในหน้าที่

ภาพรวมความพึงพอใจต่อด้านความสามารถในหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.90 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.782)

4.4.1 ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.781)

4.4.2 ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.785)

4.4.3 ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=0.781)

ตารางที่ 4-21 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถในหน้าที่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>4.4 ด้านความสามารถในหน้าที่</b>								
4.4.1 ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์	20.8	54.7	22.6	0	1.9	3.92	0.781	มาก
4.4.2 ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด	17.0	58.5	20.7	1.9	1.9	3.87	0.785	มาก
4.4.3 ผู้ตรวจสอบภายใน	20.8	54.7	22.6	0	1.9	3.92	0.781	มาก



พัฒนาศักยภาพของตนเองและ พัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง								
ภาพรวมด้านการปกปิดความลับ						3.90	0.782	มาก

#### 4.5 ภาพรวมด้านคุณธรรมจริยธรรมของการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.786) โดยด้านความเที่ยงธรรมได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.793) รองลงมา คือ ด้านจุดยืนที่มั่นคงและด้านความสามารถในหน้าที่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) น้อยที่สุด ด้านการปกปิดความลับ (ค่าเฉลี่ย 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804) ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4-22

ตารางที่ 4-22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
1.ด้านจุดยืนที่มั่นคง	3.90	0.765	มาก
2.ด้านความเที่ยงธรรม	3.92	0.793	มาก
3.ด้านการปกปิดความลับ	3.85	0.804	มาก
4.ด้านความสามารถในหน้าที่	3.90	0.782	มาก
รวมทั้งสองกระบวนการ	3.89	0.786	มาก

#### ส่วนที่ 5 ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

##### 5.1 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการกระบวนการตรวจสอบภายใน

(1) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของบุคลากรในเขต ไม่สามารถปฏิบัติงานประจำที่ต้องทำได้ ทั้งที่มีงานบริหารราชการแผ่นดิน สรุปลือคือผู้ตรวจสอบได้ผลงานตรวจสอบ แต่ผู้ปฏิบัติงานในเขตทำงานประจำ/ค้นหาเอกสาร เกิดอาการเจ็บป่วย

(2) แจ้งขอเขตการตรวจสอบใบสำคัญในการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการประชุม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่ตรงกับที่เข้าสอบทานการปฏิบัติจริง คือหนังสือแจ้งครอบคลุมเดือนกรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๐ แต่สอบทานจริงคือตรวจทั้งปีงบประมาณ๖๐ ทำให้เกิดความไม่สะดวก จัดเตรียมเอกสารให้ผู้ตรวจไม่ทัน หรือไม่ครบถ้วนตามความประสงค์ของผู้ตรวจสอบภายใน (และใน power point ที่แจ้งขอเขตการ

ตรวจสอบก็ไม่ตรงกับที่แจ้งในหนังสือ สธ ๐๗๐๘.๐๒/๗๑๑ ลงวันที่ ๒๔ เม.ย.๖๑ เรื่องการสอบทานการปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑)

(3) เอกสารที่ผู้ตรวจได้ตรวจสอบแล้ว เอกสารถูกจัดวางกระจัดกระจายแยกออกจากชุด ทำให้ยากต่อการจัดเก็บเข้าแฟ้มได้เหมือนเดิม เสี่ยงต่อการสูญหายและยากต่อการสืบค้นในภายหลัง

(4) กระบวนการที่รับฟังปัญหาและแนวทางแก้ไข

(5) ฟังพอใจมากเพราะช่วยเราได้เยอะ ช่วยก่อนมีปัญหา

(6) กรอบแนวทางให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือตัวชี้วัด มีมากหลายขั้นตอน การแสดงเอกสารให้ตรวจสอบบางครั้งอาจมีไม่ครบถ้วน กลุ่มตรวจสอบฯ ควบคุมความสำเร็จของงาน มากกว่าการแสดงเอกสารหรือหลักฐานต่างๆให้ตรวจสอบฯ

## 5.2 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการกระบวนการให้คำปรึกษา

(1) ผู้ให้คำปรึกษา ควรมีการควบคุมอารมณ์และมีความอดทน อดกลั้นสูง รวมถึงวาจาสุภาพ อันจะเกิดความพึงพอใจ /ในทางกลับผู้ให้คำปรึกษาจะไม่ใช่เป็นที่พอใจหากใช้แนวคิดตนเองมากเกินไป โดยไม่ถามถึงประเด็น และเข้าใจ อธิบายให้ชัดเจน ผู้ขอคำปรึกษาก็จะไม่ขอคำปรึกษา การงานที่ผู้ให้คำปรึกษาก็จะไม่สำเร็จตามเป้า /การปฏิบัติงานของผู้ขอรับการปรึกษาก็จะไม่ดี ผลคือความล้มเหลวขององค์การ /องค์กรที่ขาดประสิทธิภาพทั้งที่มีองค์

(2) การปรึกษาที่ดูถึงบริบทองค์กร

## 5.3 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

(1) มีการพบปะ ๓ เดือน/ครั้ง กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ-จ้าง เบิก-จ่าย เพื่อสอบถามความขัดข้องในแนวทางที่ถูกต้อง ให้ได้คำปรึกษา ชี้แนะ ก่อนการกระทำที่ผิดพลาด แก้ไขไม่ได้

(2) ไม่มีการจับผิดหน่วยผู้รับตรวจ

(3) ต้องการให้ตรวจสอบ เมื่อมีข้อผิดพลาดแนะนำการแก้ปัญหาโดยกรณีให้ชี้แจงก่อนว่าเหตุใดของผู้ที่มีข้อผิดพลาดนั้น

(4) กรณีเอกสารขาดหายจากสำเนาที่ท่านตรวจพบซึ่งเป็นเพียงสำเนาเอกสารอันอาจมาจากผู้จัดถ่ายไม่ครบ ควรสอบถามหาเอกสารเพิ่มว่าได้ส่งครบจริงหรือไม่ เพราะเหตุดังกล่าวต้นฉบับเอกสารกลุ่มคลังกรม ได้รับเรื่องเอกสารต้นฉบับนั้นๆไปเรียบร้อยแล้วหากตรวจสอบพบ กรมต้องส่งมาจัดการแก้ไข/เพิ่มเอกสารแล้ว แต่ผู้จัดถ่ายยังมีได้จัดถ่ายเพิ่มไว้หรือไม่

(5) หน่วยรับตรวจมีความต้องการและคาดหวังที่จะปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการสามารถตรวจสอบได้ จึงอยากให้กลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ให้ตัวอย่างเอกสารจัดซื้อ/จ้าง จ้างเหมาที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้ดำเนินการภายในหน่วยงานของท่านมาเป็นตัวอย่างหรือต้นแบบให้กับหน่วยงานผู้รับตรวจได้ใช้หรือปฏิบัติตาม เพื่อจะได้เป็นประโยชน์กับสำนักงานเขตฯต่อไป และลดความเสี่ยงที่จะกระทำสิ่งใดที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน

(6) ควรจัดการประชุมเชิงปฏิบัติเป็นประจำทุกปีโดยวิทยากรจากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง และให้ถือเป็นภารกิจหลักในไตรมาสที่ ๑ ของทุกปี เพื่อสร้างสมความเชี่ยวชาญแก่ผู้รับผิดชอบหลักของหน่วยงานในกรมสบส.

(7) อยากให้กลุ่มตรวจสอบภายในและกลุ่มคลังตกลงกันเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินให้ชัดเจน และให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- (8) การดำเนินที่ยืดหยุ่นทันสมัย และรับฟังปัญหา
- (9) ควรมีการตรวจสอบการเงินรายงานบัญชี เพราะถือเป็นรายงานข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงาน รับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น
- (10) ไม่ควรให้ลูกจ้าง(จ้างเหมา)มาตรวจสอบเอกสารในด้านการเงิน/บัญชี/พัสดุ เพราะถือว่ายังขาดความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ อาจมีผลทำให้ขาดความเชื่อมั่นในกลุ่มตรวจสอบ
- (11) เจ้าหน้าที่ที่มาตรวจสอบต้องมีความรู้ในเรื่องระเบียบที่ชัดเจน มีตัวอย่างที่ถูกต้อง (แบบอย่าง) ที่ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ไม่ใช่เปลี่ยนตามผู้ตรวจให้ปฏิบัติ
- (12) สิ่งที่น่ากังวล ต้องการกระบวนการทำงานที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางที่เหมือนกันทุกเขต
- (13) ในการออกตรวจแล้วสรุปการทำงานของแต่ละเขต ความคาดหวังต้องการศึกษาดูงานในเขต ที่รับตรวจที่ปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบเพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงาน
- (14) ขอให้ช่วยเราไปนาน ช่วยชี้แนะด้วย
- (15) การดำเนินงานที่ยืดหยุ่นทันสมัย และรับฟังปัญหา
- (16) นึกถึงหลักความจริงของการปฏิบัติงาน
- (17) นึกถึงโครงสร้าง, ผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก
- (18) ทิศทางผลงาน, ความเป็นจริงของงานว่าสัมพันธ์กันหรือไม่
- (19) ผู้ตรวจสอบมีความเป็นกลางและดำรงความเป็นอิสระ และความเที่ยงธรรม ทำการตรวจสอบในเชิงบวก เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยรับตรวจและเป็นที่ยอมรับด้านระบบการควบคุมภายใน
- (20) ดำเนินการจัดอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ และให้ความรู้กับกฎระเบียบข้อบังคับที่มีควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนไปในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานสนับสนุน โดยใช้วิทยากรที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ
- (21) กรณีหน่วยรับตรวจมีประเด็นปัญหา ควรหาทางออกช่วยเหลือเพื่อให้หน่วยงานสามารถแก้ปัญหาได้ ไม่ควรจับผิดมากจนเกินไป เพราะบางที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้มีเจตนาในการกระทำความผิดนั้น

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

- (1) ตรวจสอบค้นหาเอกสารให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย
- (2) ควรมาตรวจสอบต้นปีงบประมาณ
- (3) สำนักบริหารมีการจัดประชุม conference ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในบางครั้งที่ประชุมมีการกำหนดแนวทางด้านพัสดุเกี่ยวกับเรื่อง แบบฟอร์มแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยถ้าจัดซื้อ/จ้างเกิน ๑๐๐,๐๐๐บาท จึงจะให้แบบแบบฟอร์มดังกล่าวไว้ในรายงานจัดซื้อ/จ้าง แต่ทางกลุ่มตรวจสอบภายในให้ปฏิบัติโดยการแนบแบบฟอร์มในทุกวงเงินที่ดำเนินการจัดซื้อ/จ้าง ซึ่งทำให้หน่วยรับตรวจเกิดความสับสน จึงอยากเสนอแนะให้กลุ่มตรวจสอบภายในประสานและทำความเข้าใจถึงข้อปฏิบัติดังกล่าวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันก่อน แล้วมีหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรถึงข้อสรุปดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง
- (4) ควรบริการเครื่องมือในการปิดตรวจ เพราะไม่น่าผิดระเบียบฯ
- (5) มีคลินิกปรึกษาและให้คำแนะนำ
- (6) ในช่วงที่ตรวจสอบภายในตรวจ หากมีข้อสงสัยหรือทักท้วง ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติสามารถอธิบาย ชี้แจง เหตุผล ตอบข้อสงสัย ทักท้วง โดยไม่ต้องรายงานเป็นเอกสารชี้แจง (จนท.ไม่ได้ทุจริต) เพียงแต่ปฏิบัติไม่ถูกต้องบ้างหรือลงรายละเอียดไม่ครบเพื่อให้ขวัญและกำลังใจแก่ จนท.การเงิน,จนท.พัสดุ

## บทที่ 5

### สรุปผลการสำรวจ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ในการศึกษาได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการ จากจำนวน 128 ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 54 ชุด จากจำนวน 14 หน่วยงาน และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการสำรวจแบ่งออกเป็น 6 ส่วนคือ

- 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 ความพึงพอใจในคุณธรรมจริยธรรมการตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 5 ไม่พึงพอใจและความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการสำรวจ

#### ส่วนที่ 1 เป็นการสรุปวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ สำนักบริหาร จำนวน 6 ชุด คิดเป็นหน่วยงานร้อยละ 13.42 รองลงมา กองกฎหมาย กองสุขภาพระหว่างประเทศ สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 3 เขต 4 เขต 8 เขต 12 และพนส.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น หน่วยงานละ 4 ชุด คิดเป็นหน่วยงาน ร้อยละ 8.20 รองลงมาคือ กองสุขศึกษา กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานละ 3 ชุด คิดเป็นร้อยละ 7.32 และสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 6 จำนวน 2 ชุด คิดเป็นร้อยละ 5.32 น้อยที่สุดคือ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน 1 ชุด คิดเป็นร้อยละ 1.90

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 และเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

ส่วนใหญ่อยู่อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ช่วงอายุ 36-40 ปี

จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 น้อยที่สุดคือช่วงอายุ 21-25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 น้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาโท จำนวนเท่ากัน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 และเป็นผู้บริหารจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมา 26 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 น้อยที่สุด ช่วงอายุ 6-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21-25 ปี จำนวนเท่ากัน ช่วงละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(หน่วยรับตรวจ)ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

### 2.1 ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

### 2.2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน

ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 72.90 %

## ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา

### 3.1 ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

### 3.2 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา

ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 73.15 %

### 3.3 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการ

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการ อยู่ในระดับมากทั้งสองกระบวนการ โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือกระบวนการตรวจสอบภายใน

### 3.4 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน

ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 73.10 %

## ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในคุณธรรมจริยธรรมของการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านความเที่ยงธรรมได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านจุดยืนที่มั่นคงและด้านความสามารถในหน้าที่ เท่ากัน น้อยที่สุด ด้านการปกปิดความลับ

## ส่วนที่ 5 ไม่พึงพอใจและความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการ

### 5.1 ไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

5.1.1 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการกระบวนการตรวจสอบภายใน

(1) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของบุคลากรในเขต ไม่สามารถปฏิบัติงานประจำที่ต้องทำได้ ทั้งที่สำนักงานบริหารราชการแผ่นดิน สรุปคือผู้ตรวจสอบได้ผลงานตรวจสอบ แต่ผู้ปฏิบัติงานในเขตทำงานประจำ/ค้นหาเอกสาร เกิดอาการเจ็บป่วย

(2) แจ้งขอเขตการตรวจสอบใบสำคัญในการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการประชุม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการไม่ตรงกับที่เข้าสอบทานการปฏิบัติจริง คือหนังสือแจ้งครอบคลุมเดือนกรกฎาคม-กันยายน ๒๕๖๐ แต่สอบทานจริงคือตรวจทั้งปีงบประมาณ๖๐ ทำให้เกิดความไม่สะดวก จัดเตรียมเอกสารให้ผู้ตรวจไม่ทัน หรือไม่ครบถ้วนตามความประสงค์ของผู้ตรวจสอบภายใน (และใน power point ที่แจ้งขอเขตการตรวจสอบก็ไม่ตรงกับที่แจ้งในหนังสือ สธ ๐๗๐๘.๐๒/๗๑๑ ลงวันที่ ๒๔ เม.ย.๖๑ เรื่องการสอบทานการปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑)

(3) เอกสารที่ผู้ตรวจได้ตรวจสอบแล้ว เอกสารถูกจัดวางกระจัดกระจายแยกออกจากชุด ทำให้ยากต่อการจัดเก็บเข้าแฟ้มได้เหมือนเดิม เสี่ยงต่อการสูญหายและยากต่อการสืบค้นในภายหลัง

(4) กระบวนการที่รับฟังปัญหาและแนวทางแก้ไข

(5) ฟังพอใจมากเพราะช่วยเราได้เยอะ ช่วยก่อนมีปัญหา

(6) กรอบแนวทางให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือตัวชี้วัด มีมากหลายขั้นตอน การแสดงเอกสารให้ตรวจสอบบางครั้งอาจมีไม่ครบถ้วน กลุ่มตรวจสอบฯ ควบคุมความสำเร็จของงาน มากกว่าการแสดงเอกสารหรือหลักฐานต่างๆให้ตรวจสอบฯ

#### 5.1.2 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการกระบวนการให้คำปรึกษา

(1) ผู้ให้คำปรึกษา ควรมีการควบคุมอารมณ์และมีความอดทน อดกลั้นสูง รวมถึงวาจาสุภาพ อันจะเกิดความพึงพอใจ /ในทางกลับผู้ให้คำปรึกษาจะไม่เป็นที่พอใจหากใช้แนวคิดตนเองมากเกินไป โดยไม่ถามถึงประเด็น และเข้าใจ อธิบายให้ชัดเจน ผู้ขอคำปรึกษาก็จะไม่ขอคำปรึกษา การงานที่ผู้ให้คำปรึกษาจะไม่สำเร็จตามเป้า /การปฏิบัติงานของผู้ขอรับการปรึกษาก็จะไม่ดี ผลคือความล้มเหลวขององค์การ /องค์กรที่ขาดประสิทธิภาพทั้งที่มีองค์

(2) การปรึกษาที่ดูถึงบริบทองค์กร

#### 5.1.3 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

(1) มีการพบปะ ๓ เดือน/ครั้ง กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ-จ้าง เบิก-จ่าย เพื่อสอบถามความขัดข้องในแนวทางที่ถูกต้อง ให้ได้คำปรึกษา ชี้แนะ ก่อนการกระทำที่ผิดพลาด แก้ไขไม่ได้

(2) ไม่มีการจับผิดหน่วยผู้รับตรวจ

(3) ต้องการให้ตรวจสอบ เมื่อมีข้อผิดพลาดแนะนำการแก้ปัญหาโดยกรณีให้ชี้แจงก่อนว่าเหตุใดของผู้ที่มีข้อผิดพลาดนั้น

(4) กรณีเอกสารขาดหายจากสำเนาที่ท่านตรวจพบซึ่งเป็นเพียงสำเนาเอกสารอันอาจมาจากผู้จัดถ่ายไม่ครบ ควรสอบถามหาเอกสารเพิ่มว่าได้ส่งครบจริงหรือไม่ เพราะเหตุดังกล่าวต้นฉบับเอกสารกลุ่มคลังกรม ได้รับเรื่องเอกสารต้นฉบับนั้นๆไปเรียบร้อยแล้วหากตรวจสอบพบ กรมต้องส่งมาจัดการแก้ไข/เพิ่มเอกสารแล้ว แต่ผู้จัดถ่ายยังมิได้จัดถ่ายเพิ่มไว้หรือไม่

(5) หน่วยรับตรวจมีความต้องการและคาดหวังที่จะปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามระเบียบของทางราชการสามารถตรวจสอบได้ จึงอยากให้กลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานมีความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ให้ตัวอย่างเอกสารจัดซื้อ/จ้าง จ้างเหมาที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้ดำเนินการภายในหน่วยงานของท่านมาเป็นตัวอย่างหรือต้นแบบให้กับ

หน่วยงานผู้รับตรวจได้ใช้หรือปฏิบัติตาม เพื่อจะได้เป็นประโยชน์กับสำนักงานเขตต่อไป และลดความเสี่ยงที่จะกระทำสิ่งใดที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน

(6) ควรจัดการประชุมเชิงปฏิบัติเป็นประจำทุกปีโดยวิทยากรจากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง และให้ถือเป็นภารกิจหลักในไตรมาสที่ ๑ ของทุกปี เพื่อสร้างสมความเชี่ยวชาญแก่ผู้รับผิดชอบหลักของหน่วยงานในกรมสบส.

(7) อยากให้กลุ่มตรวจสอบภายในและกลุ่มคลังตกลงกันเรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินให้ชัดเจน และให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

(8) การดำเนินที่ยืดหยุ่นทันสมัย และรับฟังปัญหา

(9) ควรมีการตรวจสอบการเงินรายงานบัญชี เพราะถือเป็นรายงานข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานรับตรวจ ว่าอยู่ในสถานะใด

(10) ไม่ควรให้ลูกจ้าง(จ้างเหมา)มาตรวจสอบเอกสารในด้านการเงิน/บัญชี/พัสดุ เพราะถ้อยคำยังขาดความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ อาจมีผลทำให้ขาดความเชื่อมั่นในกลุ่มตรวจสอบ

(11) เจ้าหน้าที่ที่มาตรวจสอบต้องมีความรู้ในเรื่องระเบียบที่ชัดเจน มีตัวอย่างที่ถูกต้อง (แบบอย่าง) ที่ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ไม่ใช่เปลี่ยนตามผู้ตรวจให้ปฏิบัติ

(12) สิ่งที่คาดหวัง ต้องการกระบวนการทำงานที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางที่เหมือนกันทุกเขต

(13) ในการออกตรวจแล้วสรุปการทำงานของแต่ละเขต ความคาดหวังต้องการศึกษาดูงานในเขตที่รับตรวจที่ปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบเพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงาน

(14) ขอให้ช่วยเราไปนาน ช่วยชี้แนะด้วย

(15) การดำเนินงานที่ยืดหยุ่นทันสมัย และรับฟังปัญหา

(16) นึกถึงหลักความจริงของการปฏิบัติงาน

(17) นึกถึงโครงสร้าง, ผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก

(18) ทิศทางผลงาน, ความเป็นจริงของงานว่าสัมพันธ์กันหรือไม่

(19) ผู้ตรวจสอบมีความเป็นกลางและดำรงความเป็นอิสระ และความเที่ยงธรรม ทำการตรวจสอบในเชิงบวก เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยรับตรวจและเป็นที่ปรึกษาด้านระบบการควบคุมภายใน

(20) ดำเนินการจัดอบรม/ประชุมเชิงปฏิบัติการ และให้ความรู้กับกฎระเบียบข้อบังคับที่มีควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนไปในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานสนับสนุน โดยใช้วิทยากรที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ

(21) กรณีหน่วยรับตรวจมีประเด็นปัญหา ควรหาทางออกช่วยเหลือเพื่อให้หน่วยงานสามารถแก้ปัญหาได้ ไม่ควรจับผิดมากเกินไป เพราะบางที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้มีเจตนาในการกระทำความผิดนั้น

#### 5.1.4 ข้อเสนอแนะ

(1) ตรวจสอบค้นหาเอกสารให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย

(2) ควรมาตรวจสอบต้นปีงบประมาณ

(3) สำนักบริหารมีการจัดประชุม conference ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในบางครั้งที่ประชุมมีการกำหนดแนวทางด้านพัสดุเกี่ยวกับเรื่อง แบบฟอร์มแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยถ้าจัดซื้อ/จ้างเกิน ๑๐๐,๐๐๐บาท จึงจะให้แบบฟอร์มดังกล่าวไว้ในรายงานจัดซื้อ/จ้าง แต่ทางกลุ่มตรวจสอบภายในให้ปฏิบัติโดยการแนบแบบฟอร์มในทุกวงเงินที่ดำเนินการจัดซื้อ/จ้าง ซึ่งทำให้หน่วยรับตรวจเกิดความสับสน จึงอยากเสนอแนะให้กลุ่มตรวจสอบภายในประสานและทำความเข้าใจ

ถึงข้อปฏิบัติดังกล่าวให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันก่อน แล้วมีหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรถึงข้อสรุปดังกล่าวอีกครั้งหนึ่ง

(4) ควรบริการเครื่องดื่มในการปิดตรวจ เพราะไม่น่าผิกระเบียบบานะคะ

(5) มีคลินิกปรึกษาและให้คำแนะนำ

(6) ในช่วงที่ตรวจสอบภายในตรวจ หากมีข้อสงสัยหรือทักท้วง ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติสามารถอธิบาย ชี้แจง เหตุผล ตอบข้อสงสัย ทักท้วง โดยไม่ต้องรายงานเป็นเอกสารชี้แจง (จนท.ไม่ได้ทุจริต) เพียงแต่ปฏิบัติไม่ถูกต้องบ้างหรือลงรายละเอียดไม่ครบเพื่อให้ขวัญและกำลังใจแก่ จนท.การเงิน,จนท.พัสดุ

## ส่วนที่ 6 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

### 6.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

6.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

6.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหาร เนื่องจากการสุ่มตรวจอย่างคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย แต่ละหน่วยงานตามแผนการตรวจสอบปีงบประมาณ 2560 ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานด้านการเงิน-บัญชี ด้านงานพัสดุและยานพาหนะ ด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้อำนวยการของสำนัก/กอง/เขต/กลุ่มในสังกัด ซึ่งบุคลากรดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน ส่วนผู้บริหารหน่วยงานกลุ่มเป้าหมายหน่วยงานละ 1 ท่าน จึงทำให้จำนวนแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารมีจำนวนน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงาน

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

### 6.2 ความพึงพอใจในกระบวนการงานตรวจสอบภายใน

ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจหรือบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด น้อยที่สุดคือ ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ และผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ และความเชื่อมั่นต่อผู้ตรวจสอบภายใน

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) และการบริการให้ความเชื่อมั่นเกี่ยวข้องกับการประเมินหลักฐานอย่างเที่ยงธรรมโดยผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อให้ความเห็นหรือข้อสรุปอย่างเป็น



อิสระต่อหน่วยงาน/องค์กร การปฏิบัติงาน หน้าที่ กระบวนการ ระบบงาน หรือเรื่องอื่นๆ ดังนั้น มาตรฐานนี้ให้ใช้กับผู้ตรวจสอบภายในและกิจกรรมการตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม ความเชี่ยวชาญ และและควมระมัดระวังเชิงวิชาชีพ 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 และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อแนะนำ และการรายงาน ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในเรื่องผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ จึงทำให้ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องปรับศักยภาพในเชิงสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น

### 6.3 ความพึงพอใจในกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษามีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน น้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา เนื่องจากภารกิจของกลุ่มตรวจสอบภายในเน้นการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาเป็นหลัก และมีมาตรฐานด้านคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบภายในควบคุมกำกับ จึงทำให้ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ได้มากที่สุด

#### ข้อเสนอแนะ

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

2. การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เห็นทัศนคติและมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งใช้บริการด้านต่างๆ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวางแผนพัฒนา

ปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในควรมีการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการให้ครอบคลุมทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในที่ดีต่อไปและส่งผลให้กลุ่มงานตรวจสอบภายในก้าวหน้าไปอย่างมีทิศทางบรรลุวิสัยทัศน์

## บรรณานุกรม

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

# ภาคผนวก