



การศึกษาคำพึงพอใจผู้รับบริการ
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปี 2563
โดย
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญตาราง	ข
สารบัญภาพ	ค
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
กรอบแนวความคิด	๒
นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔
แนวคิดที่เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน	๑๑
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๔
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการสำรวจ	๑๖
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้	๑๖
ตัวแปรที่ใช้	๑๖
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๑๖
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๗
บทที่ ๔ การวิเคราะห์ผล	๒๐
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๒๐
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๕
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๔
ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม	๔๐
ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	๔๔
บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผล	๔๕
บรรณานุกรม	๕๒
ภาคผนวก	๕๓
แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน	๒๑
ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๒๒
ตารางที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	๒๓
ตารางที่ ๔-๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๒๓
ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	๒๔
ตารางที่ ๔-๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๕
ตารางที่ ๔-๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ /ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๖
ตารางที่ ๔-๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๘
ตารางที่ ๔-๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๓๐
ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการกระบวนการตรวจสอบ	๓๓
ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวม แต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๓๔
ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๕
ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ /ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๕
ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ กระบวนการให้คำปรึกษา	๓๗
ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพบริการของ กระบวนการให้คำปรึกษา	๓๘
ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้คำปรึกษา	๓๘
ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวม แต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๓๙
ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวม แต่ละกระบวนการ	๓๙
ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านจุดยืนที่มั่นคง	๔๐
ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเที่ยงธรรม	๔๑
ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกปิดความลับ	๔๒
ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถในหน้าที่	๔๓
ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแต่ละด้าน	๔๔

สารบัญภาพ/กราฟ

หน้า

ภาพที่ ๑-๑ กรอบแนวคิด	๒
กราฟที่ ๔-๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๒๒
กราฟที่ ๔-๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	๒๓
กราฟที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๒๔
กราฟที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	๒๔

บทคัดย่อ

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการทำงานของ กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ในการสำรวจได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการ จากหน่วยรับตรวจภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ ๕ คน โดยเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี และด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ จำนวน ๓๔ หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น ๑๗๐ ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๙๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๐ และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss นำมาสรุปผลการสำรวจ และผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ % (คะแนนภาพรวมโดยเฉลี่ย ๔.๐๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)

ภาพโดยรวมของกระบวนการตรวจสอบภายใน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๗) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ตรวจสอบ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓๔) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๑) ความเชื่อมั่นในการให้บริการงานตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๐) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๕) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๙) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๒๐ %

ภาพโดยรวมของกระบวนการให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๘) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๕) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๖) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓๑) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๒) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษาได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๘๐ %

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสองกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๘) โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๘) รองลงมาคือกระบวนการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๗)

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรภาครัฐมีการขยายภารกิจและมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น 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

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๒ ครอบคลุมงานและด้านคุณธรรมจรรยาและค่านิยมที่พึงประสงค์ได้แก่

- ๑.๑ ครอบคลุมงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งในกระบวนการนี้จะศึกษาในขอบเขต ๕ ด้าน ดังนี้
 - ๑.๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๑.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๑.๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๑.๑.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ๑.๑.๕ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

๑.๒ กระบวนการให้คำปรึกษา ซึ่งในกระบวนการนี้จะศึกษาในขอบเขต ๕ ด้าน ดังนี้

- ๑.๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ๑.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๑.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๑.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ๑.๒.๕ ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

๑.๓ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม

- ๑.๓.๑ ด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง
- ๑.๓.๒ ด้านความเที่ยงธรรม
- ๑.๓.๓ ด้านการปกปิดความลับ
- ๑.๓.๔ ด้านความสามารถในหน้าที่

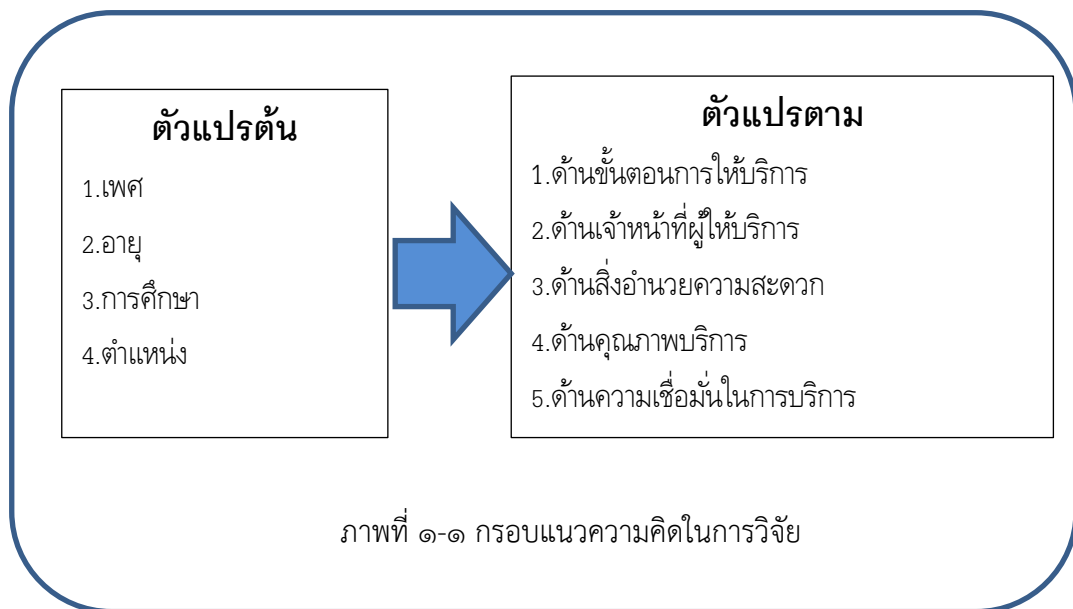
๒. ขอบเขตด้านประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการสำรวจ เป็นผู้ปฏิบัติงานที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ หน่วยงานละ ๕ คน จำนวน ๓๔ หน่วย รวมทั้งสิ้น ๑๗๐ คน

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

เวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูล ตั้งแต่ ๑ พฤษภาคม ถึง ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๒ เดือนครึ่ง

กรอบแนวความคิด



นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของหน่วยรับตรวจที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ
๒. การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ
๓. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน
๔. ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในการตรวจสอบภายในของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พพอใจ และประทับใจแก่ผู้รับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ครั้งนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ
๒. กระบวนการตรวจสอบภายใน
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(๒๕๕๗ : ๒๒ ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อการทำงานในเชิงบวก เป็นความสุขที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงาน และส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

มอส (Mores.๑๙๕๘:๑๙ ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความพึงพอใจจะมากขึ้น

เมনারด์ ดับบิล เชลลี(Maynard W.Shelly.๑๙๗๕:๙ ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ รวมทั้งความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และเรียกความสัมพันธ์ทั้งสามว่า ระบบความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงศ์(๒๕๓๐ : ๓๘๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

จิรวรรณ ภัคดีบุตร(๒๕๓๓ : ๘๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการ

หลุย จำปาเทศ(๒๕๓๓ : ๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข

นิวคูเมอร์(Newcumer ๑๙๕๕ : ๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

คูลเลน (Cullen.๒๐๐๑:๖๖๔) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์ต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งหมด หรือบางส่วน จะเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อการให้บริการนั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจขึ้น และ

ในทางกลับกันหากผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน จะเกิดความรู้สึกเชิงลบต่อการให้บริการนั้น และทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น ซึ่งจะมากขึ้นอยู่กับการประเมินค่าการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๑.๒ ทฤษฎีความพึงพอใจและความต้องการ

อุกฤษฏ์ ทรงชัย (๒๕๔๓, อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, ๒๕๕๑: รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม) ซึ่งได้รวบรวมกลุ่มแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ ๔ กลุ่ม คือ

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

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

๑. 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)

๒. 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) เป็นปัจจัยที่อาจให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

๓. **ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland** ทฤษฎีนี้ยึดถือความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมี ๓ ประการ คือ ๑) ความต้องการประสบความสำเร็จ ๒) ความต้องการความรักความผูกพัน ๓) ความต้องการอำนาจบารมี และกล่าวว่า

๑. บุคคลต้องการประสบความสำเร็จสูง จะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้า จะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

๒. บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง ซึ่งคล้ายกับความต้องการระดับที่ ๓ ของมาสโลว์ หากผู้ที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะจัดลำดับความสำคัญและความต้องการที่อยากจะอยู่ร่วมกับผู้อื่นมากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ

๓.บุคคลที่ต้องการอำนาจบารมีสูง คือ มีความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น

๔.ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom

การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นได้นั้นต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและความรับรู้ของบุคคล ซึ่งโดยปกติคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ ย่อมคิดว่าจะได้อะไรจากการกระทำนั้นจึงจะแสดงพฤติกรรมให้ทำงานเพิ่มขึ้น หรือเป็นแนวคิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้น จึงจะดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น และทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆที่เขาปรารถนา

คีรีวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๑)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลักการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการที่ต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าไม่พอใจแต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

Michael Beer (๑๙๖๕) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ๑) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- ๒) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- ๓) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ

ดังนั้นถ้ากระทำวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังไว้ บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงไปเรื่อยๆ

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) 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 ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

๕.ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรนีย์ (๒๕๓๕) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ ๓ ประเภท คือ

๑. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

๒. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

๓. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

๑.๓ แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

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

สมหมาย เปียถนอม(๒๕๕๑) กล่าวว่า ผลการค้นคว้าปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการที่สามารถนำไปใช้ในการบริการทั่วไป ได้ ๑๐ ประการ ดังนี้

- (๑) ไว้วางใจ คือ การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
- (๒) ความพร้อม คือ การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
- (๓) ความสามารถ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
- (๔) ความสามารถในการเข้าถึง คือ จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการ ไม่ซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
- (๕) ความมีอัธยาศัย คือ ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- (๖) การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
- (๗) เชื่อถือได้ คือ การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือได้ และไว้วางใจได้
- (๘) มั่นคงปลอดภัย คือ การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
- (๙) รู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
- (๑๐) พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ คือ เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, ๑๙๗๘ อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๑)) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน ๖ ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับมาจากการบริการที่สำคัญและจะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ ๖ ประการ คือ

- (๑) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - ๑) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - ๒) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - ๓) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- (๒) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - ๑) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - ๒) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - ๓) ได้มีการติดตามผลงาน

(๓) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

(๔) ความพึงพอใจต่ออัตราย้าย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอัตราย้ายท่าทางที่ดี เป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ให้บริการ

(๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ให้บริการ

(๖) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๑)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการว่า ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพสำคัญ ได้แก่

(๑) ความพึงพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

(๒) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

(๓) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

(๕) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว

(๖) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย

(๗) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

(๘) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้า จากอันตรายความเสี่ยง หรือ ข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

(๙) สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน พิมล เมฆสวัสดิ์(๒๕๕๐ : ๒๗) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

(๑) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

(๒) ราคาค่าบริการ เป็นการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายไป โดยการกำหนดราคาค่าบริการ ควรเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ

(๓) สถานที่บริการ การสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และการคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

(๔) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้รับบริการต้องการข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลต่างๆ ไปประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

(๕) ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการที่จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานเป็นสำคัญ

(๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(๗) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ลักษณะของคุณภาพการบริการ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือการสร้าง ความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ ๓ ระดับ คือ

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

๒. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมียาอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

๓. 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) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มารับบริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็กคนพิการ 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 การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman and et. At., ๑๙๙๐ : ๒๑ – ๒๒) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ ๑๐ ด้าน ได้แก่

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

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

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

(๔) ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไปมีเวลาปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

(๕) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงพนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้ที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ โต้ตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

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

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

(๘) ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

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

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

๒. กระบวนการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของฝ่ายบริหาร ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและระบบการควบคุมภายในขององค์กร ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้งานตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารสามารถนำผลผลิตของงานตรวจสอบภายในไปใช้ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดมูลค่าเพิ่มและความสำเร็จแก่องค์กร ฉะนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังกล่าว ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อันได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน จึงควรมีความเข้าใจถึงภาพรวมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน มีความรู้ในหลักการและวิธีการตรวจสอบ รวมทั้งต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบ ที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งจากหลักการสากล และตามที่กำหนดโดยหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องของทางราชการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวสามารถเลือกใช้เทคนิค แนวทางการตรวจสอบที่เหมาะสม กับภารกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร^๑

ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน^๑

๑. การสอบทานความเชื่อถือได้และความสมบูรณ์ของสารสนเทศด้านการบัญชีการเงินและการดำเนินงาน
๒. การสอบทานให้เกิดความมั่นใจว่าระบบที่ใช้เป็นไปตามนโยบายแผนและวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้และควรแสดงผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
๓. การสอบทานวิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สินว่าเหมาะสมและสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้
๔. การประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
๕. การสอบทานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้
๖. การสอบทานและประเมินผลความเหมาะสม ความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร

ประเภทของการตรวจสอบ^๑

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

๒. การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือหลักการที่กำหนดการตรวจสอบเน้นถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลและความคุ้มค่าโดยต้องมีผลผลิตและผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายซึ่งวัดจากตัวชี้วัดที่เหมาะสมทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความเพียงพอความมีประสิทธิภาพของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในขององค์กรประกอบด้วย

๒.๑ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือมีการจัดระบบงานให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนอันมีผลทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

¹ แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

๒.๒ ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือมีการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติงานซึ่งทำให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

๒.๓ ความคุ้มค่า (Economy) คือมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างรอบคอบระมัดระวังไม่สุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือยซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถประหยัดต้นทุนหรือลดการใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้โดยยังได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

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

๔. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆขององค์กรว่าเป็นไปตามนโยบายกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องที่กำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรการตรวจสอบประเภทนี้อาจจะทำการตรวจสอบโดยเฉพาะหรือถือเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบทางการเงินหรือการตรวจสอบการดำเนินงานก็ได้

๕. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์รวมทั้งระบบการเข้าถึงข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการตรวจสอบประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานตรวจสอบภายในเกือบทุกงานที่นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ว่าเป็นการตรวจสอบทางการเงินการตรวจสอบการดำเนินงานหรือการตรวจสอบการบริหารผู้ตรวจสอบภายในจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในระบบงานสารสนเทศนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพการตรวจสอบประเภทนี้อาจจ้างผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์โดยตรงมาดำเนินการตรวจสอบเนื่องจากเป็นงานเทคนิคเฉพาะผู้ตรวจสอบภายในอาจมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอและต้องใช้เวลาานพอสมควรที่จะเรียนรู้ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่งานขององค์กรได้วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศก็เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

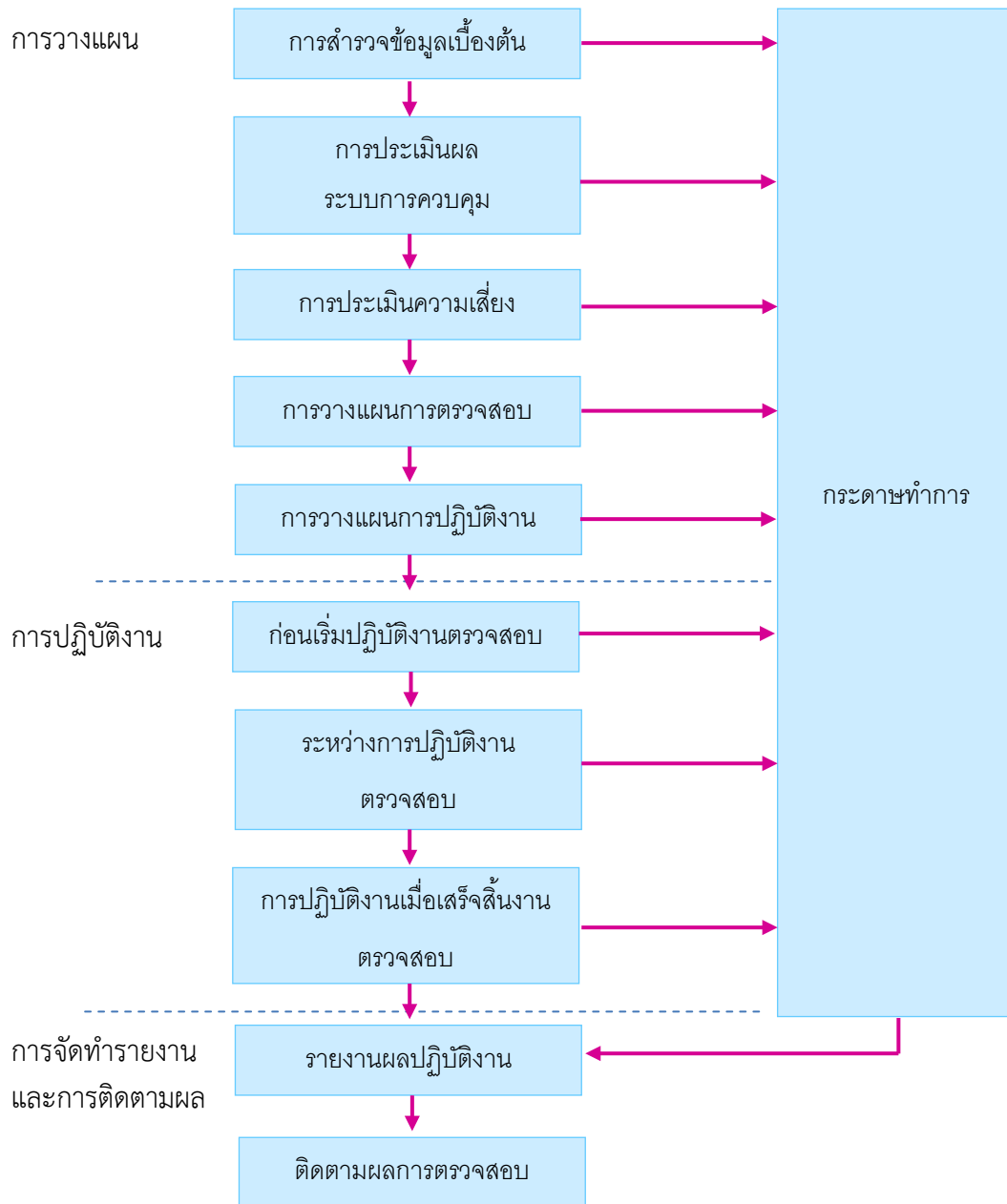
๖. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) หมายถึงการตรวจสอบในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารหรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตผิดกฎหมายหรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติน่าสงสัยเกิดขึ้นซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุข้อเท็จจริงผลเสียหายหรือผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน

แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบการ

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

๑. การวางแผนการปฏิบัติงาน
๒. การปฏิบัติงานตรวจสอบ
๓. การรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ

แผนภาพที่ ๒ กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ



๓. วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหมาย เปียณอม(๒๕๕๑) วิจัยเรื่อง รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า (๑) การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ ๓.๒๔ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือการลงทะเบียนเรียน การขอคำร้องเกี่ยวกับวิชาการ และการติดตามผลการเรียน (๒) การบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ ๓.๒๘ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การจัดกิจกรรมต่างๆ การจัดแข่งขันกีฬา และทุนการศึกษา (๓) การบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ ๓.๐๒ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ-ห้องส้วม และการใช้สนามกีฬา โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น ๓.๑๘ หรือระดับ ๓

อรุณวรรณ สุขฤกษ์และทุติยาภรณ์ ฤทธิ์สมบุรณ์(๒๕๕๓) ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายในเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๔ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านผลการปฏิบัติงานเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๕ โดยมีคะแนนต่ำสุดในภาพรวม ๓ และมีคะแนนสูงสุดในภาพรวม ๕ และเมื่อแบ่งตามประเด็นความพึงพอใจในแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพในการใช้วาจาในการติดต่อประสานงานระหว่าง การปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๒๒ ส่วนด้านผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ๓ หัวข้อ คือ ความเป็นอิสระและ ความเที่ยงธรรมความสามารถในวิชาชีพ และการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดในภาพรวม ๒ และมีคะแนนสูงสุดในภาพรวม คือ ๕ ซึ่งสามารถเรียงระดับผลความพึงพอใจในแต่ละ หัวข้อจากมากไปน้อยได้ คือ

ระดับที่ ๑ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ จากคะแนนเต็ม ๕

ระดับ ๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความสามารถในวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๕ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรื่องของผู้ตรวจสอบมีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ รองลงมาคือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบใช้ทักษะอย่างเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๑ และเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็นซักถามชี้แจงปัญหาที่ตรวจพบ มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ๔.๒๗

ระดับ ๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบ โดยรวมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบันทึกผลการตรวจสอบเบื้องต้นทำให้ทราบจากการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๔.๔๙ รองลงมา คือ ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๗ รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้องทันเวลา ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๑ และความเหมาะสมของระยะเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๔.๐๙

พจนีย์ ยกยั้งและปรีชา ปรีดาอนันท์สุข ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานของหน่วย ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง ประชากรในการศึกษาวิจัย บุคลากรสังกัด มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ และการงบประมาณ เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิจัยพบว่า ผลความพึงพอใจผู้รับการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วยด้านรายงานผล ด้านการติดตามผล ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการ

ให้คำแนะนำและปรึกษา และความพึงพอใจของผู้รับการตรวจที่มีเพศต่างกัน ช่วงอายุต่างกัน วุฒิการศึกษาต่างกัน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๕

ธนปกรณ์ หัตถศิลป์และกัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม รวมทั้งจิราพรรณ ช่อรักษ์ ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ๑) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลตนเองมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการตรวจสอบภายในโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย ๒) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการตรวจสอบภายในโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม การประเมินผลตนเอง และการตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ เพราะเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้การตรวจสอบภายในเกิดความสำเร็จ ทั้งในเรื่องการบรรลุวัตถุประสงค์ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมายของทั้งผู้บริการและองค์กร ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายทำให้เกิดความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

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

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการสำรวจ

ในการศึกษาสำรวจในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจและภาพลักษณ์ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีขั้นตอนดำเนินการสำรวจ ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ
๒. ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ
๓. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

เป็นผู้ปฏิบัติงานที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ หน่วยงานละ ๕ คน จำนวน ๓๔ หน่วย รวมทั้งสิ้น ๑๗๐ คน ซึ่งได้จัดทำบันทึกแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามกลับมายังกลุ่มตรวจสอบภายใน และได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมารวมทั้งสิ้น ๘๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๐

ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง

ตัวแปรตาม ได้แก่

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เคยรับการตรวจสอบจากกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยแบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน
 - ๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๒.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๒.๕ ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการบริการ

- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา
- ๓.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๓.๕ ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการบริหาร
- ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม
- ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

การสร้างแบบสอบถามดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ๑.ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเรื่องต่างๆที่สอดคล้องกัน
- ๒.ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำบันทึกขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตรวจสอบภายในไปยังทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ ๕ ชุด ๓๔ หน่วยงาน รวมจำนวน ๑๗๐ ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินข้อมูลในโปรแกรม Google Form ที่ใช้ในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน ปี ๒๕๖๓ และส่งออกข้อมูลจากโปรแกรม Google Form มาประมวลผลและวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่

- ๑.ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในส่วนที่ ๑ เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการตรวจสอบภายใน ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้คำปรึกษา ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม
- ๒.ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน และส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รวมทั้งส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ๑.สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยใช้สูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๙๖)

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

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

๒.๑ ค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๑)

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

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒.๒ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๒)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

๒.๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๓)

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

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

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ ๒ และส่วนที่ ๓ รวมทั้งส่วนที่ ๔ มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	=๕
มาก	=๔
ปานกลาง	=๓
น้อย	=๒
น้อยที่สุด	=๑
ไม่พอใจ	=๐

เกณฑ์ในการประเมินระดับ

มากที่สุด	๔.๒๑-๕.๐๐
มาก	๓.๔๑-๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑-๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑-๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐-๑.๘๐
ไม่พอใจ	๐.๐๐-๐.๘๐

บทที่ ๔

การวิเคราะห์ผล

การสำรวจเรื่องความพึงพอใจผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๓ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๓ ประกอบด้วย ๕ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน
 - ๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๒.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๒.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา
 - ๓.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานให้คำปรึกษา
- ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม
- ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

โดยได้จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ตามแผนการตรวจสอบประจำปี ๒๕๖๓ แบบสุ่มตัวอย่างประชากร หน่วยงานละ ๕ ชุด จำนวน ๓๔ หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๗๐ ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๙๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๐ ทั้งนี้ ได้นำมาบันทึกและประมวลวิเคราะห์ผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ หน่วยงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยงาน

พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กองวิศวกรรมการแพทย์ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ รองลงมาสำนักเลขานุการกรม จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒ และกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชนเท่ากับศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ ,๗ ,๙ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒ และกองกฎหมายเท่ากับ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓,๖ ,๑๑ และศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคเหนือ นครสวรรค์, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ขอนแก่น จำนวนหน่วยงานละ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑ และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐,๔,๑ และศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ชายแดนภาคใต้ ยะลา,ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ,กองสุขภาพระหว่างประเทศ,กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม,กองสุขศึกษา,กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวนหน่วยงานละ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ และกองแบบแผน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ และสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ,กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ,กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการกรม,กลุ่มคุ้มครองจริยธรรม,สำนักผู้เชี่ยวชาญ,กลุ่มแผนงาน,ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ,ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ เท่ากันจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐ ดังตารางที่ ๔-๑ และกราฟที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กองวิศวกรรมการแพทย์	๗	๙.๔
เลขานุการกรม	๖	๗.๒
กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	๕	๕.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒	๕	๕.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๗	๕	๕.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙	๕	๕.๒
กองกฎหมาย	๔	๔.๑
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓	๔	๔.๑
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖	๔	๔.๑
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑	๔	๔.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคเหนือ นครสวรรค์	๔	๔.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ขอนแก่น	๔	๔.๑
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐	๓	๓.๑
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔	๓	๓.๑
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑	๓	๓.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ชายแดนภาคใต้ ยะลา	๓	๓.๑
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	๓	๓.๑
กองสุขภาพระหว่างประเทศ	๓	๓.๑
กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม	๓	๓.๑
กองสุขศึกษา	๓	๓.๑
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๓	๓.๑

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

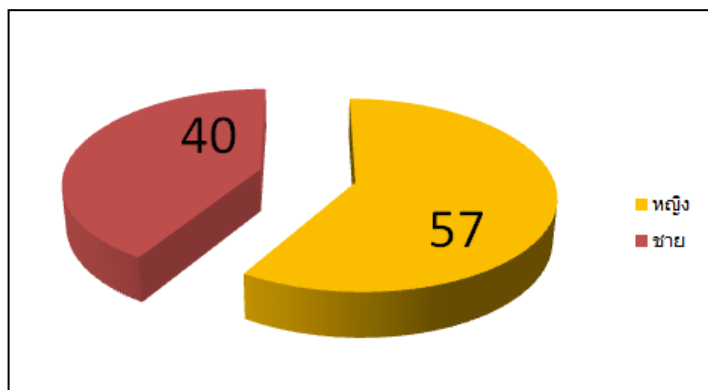
หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กองแบบแผน	๒	๒.๑
สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	๑	๑.๐
กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๑	๑.๐
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการกรม	๑	๑.๐
กลุ่มคุ้มครองจริยธรรม	๑	๑.๐
สำนักผู้เชี่ยวชาญ	๑	๑.๐
กลุ่มแผนงาน	๑	๑.๐
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๑	๑.๐
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕	๑	๑.๐
รวม	๙๗	๑๐๐.๐

เพศ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ และเพศชาย จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒ ดังตารางที่ ๔-๒ และกราฟที่ ๔-๒ ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๐	๔๑.๒
หญิง	๕๗	๕๘.๘
รวม	๙๗	๑๐๐.๐

กราฟที่ ๔-๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



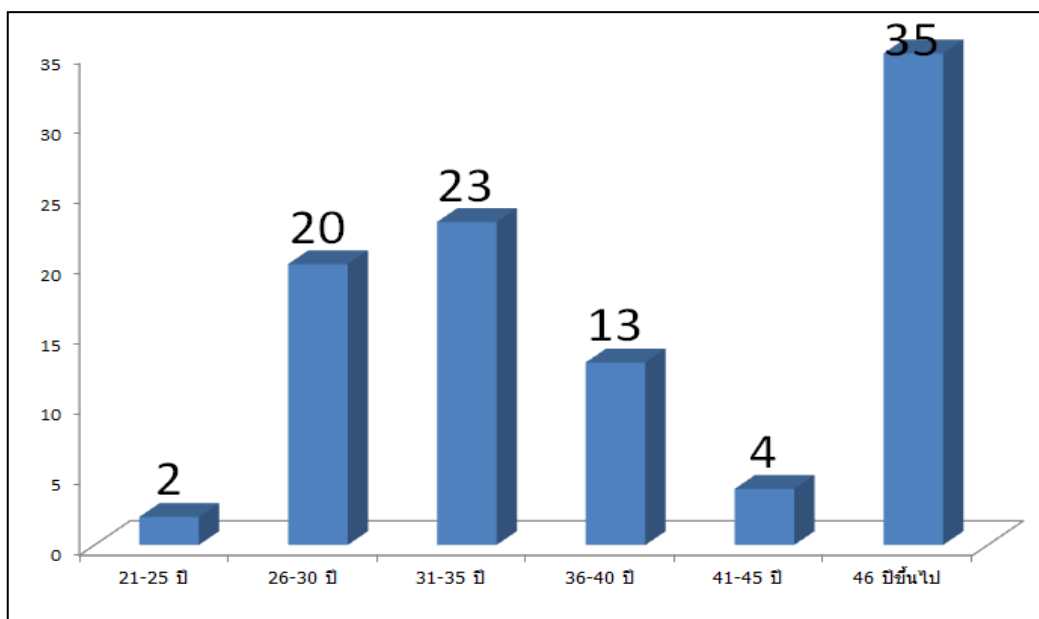
อายุ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๓๕ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗ และช่วงอายุ ๒๖-๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ และช่วงอายุ ๓๖-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔ ช่วงอายุ ๔๑-๔๕ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑ น้อยที่สุดคือช่วงอายุ ๒๑-๒๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๓ และกราฟที่ ๔-๓

ตารางที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงอายุระหว่าง ๒๑-๒๕ ปี	๒	๒.๑
ช่วงอายุระหว่าง ๒๖-๓๐ ปี	๒๐	๒๐.๖
ช่วงอายุระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี	๒๓	๒๓.๗
ช่วงอายุระหว่าง ๓๖-๔๐ ปี	๑๓	๑๓.๔
ช่วงอายุระหว่าง ๔๑-๔๕ ปี	๔	๔.๑
ช่วงอายุระหว่าง ๔๖ ปีขึ้นไป	๓๕	๓๖.๑
รวม	๙๗	๑๐๐.๐

กราฟที่ ๔-๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ



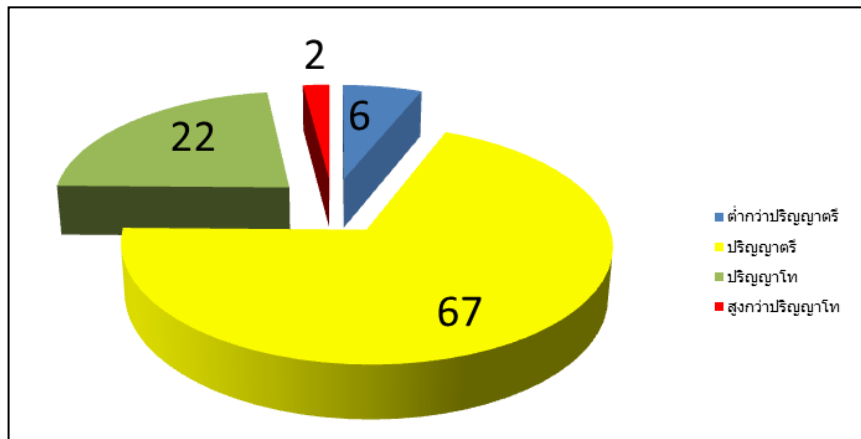
ระดับการศึกษา

พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑ รองลงมาปริญญาโท จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑ และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๔ และกราฟที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๖	๖.๑
ปริญญาตรี	๖๗	๖๙.๑
ปริญญาโท	๒๒	๒๒.๗
สูงกว่าปริญญาโท	๒	๒.๑
รวม	๖๗	๑๐๐.๐

กราฟที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา



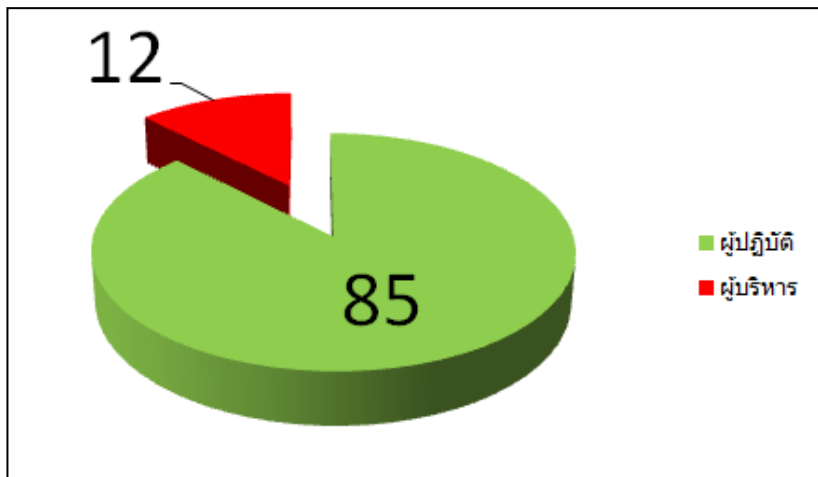
ตำแหน่ง

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ และเป็นผู้บริหารจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔ ดังตารางที่ ๔-๕ และกราฟที่ ๔-๕

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติ	๘๕	๘๗.๖
ผู้บริหาร	๑๒	๑๒.๔
รวม	๙๗	๑๐๐.๐

กราฟที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(หน่วยรับตรวจ)ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ ๒ นี้ มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	=๕
มาก	=๔
ปานกลาง	=๓
น้อย	=๒
น้อยที่สุด	=๑
ไม่พอใจ	=๐

เกณฑ์ในการประเมินระดับ

มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐
ไม่พอใจ	๐.๐๐ - ๐.๙๐

๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๓.๙๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๙)

๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๘๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๗๑๖)

๒.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๗๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๖๕)

๒.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๕๓)

๒.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๓๗)

๒.๑.๕ ได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๗๒๒) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๖

ตารางที่ ๔-๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการ	๑๗.๕	๕๓.๖	๒๖.๘	๒.๑	๐	๓.๘๗	๐.๗๑๖	มาก
๒.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐.๓	๖๐.๘	๒๖.๘	๒.๑	๐	๓.๗๘	๐.๖๖๕	มาก
๒.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๘.๖	๖๐.๘	๑๙.๖	๑.๐	๐	๓.๙๗	๐.๖๕๓	มาก

ตารางที่ ๔-๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๘.๖	๖๒.๙	๑๗.๕	๑.๐	๐	๓.๙๙	๐.๖๓๗	มาก
๒.๑.๕ ได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๓.๗	๕๔.๖	๑๙.๖	๒.๑	๐	๔.๐๐	๐.๗๒๒	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๒	๐.๖๗๙	มาก

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๓๔)

๒.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๕)

๒.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๗๓)

๒.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๐๔)

๒.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๖๒)

๒.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอแบน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๓๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๒)

๒.๒.๖ การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๓๐)

ตารางที่ ๔-๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๒.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๓๘.๑	๕๓.๖	๘.๓	๐	๐	๔.๓๐	๐.๖๑๕	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๒.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๔๓.๓	๔๗.๔	๘.๓	๑.๐	๐	๔.๓๓	๐.๖๗๓	มากที่สุด
๒.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓๕.๑	๕๖.๗	๘.๒	๐	๐	๔.๒๗	๐.๖๐๔	มากที่สุด
๒.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๓๐.๙	๕๖.๗	๑๑.๔	๑.๐	๐	๔.๑๘	๐.๖๖๒	มาก
๒.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๔๖.๔	๔๖.๔	๗.๒	๐	๐	๔.๓๙	๐.๖๒๒	มากที่สุด
๒.๒.๖ การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๓๔.๐	๕๗.๗	๗.๓	๑.๐	๐	๔.๒๕	๐.๖๓๐	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๔.๒๙	๐.๖๓๔	มากที่สุด

๒.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๓.๙๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๕)

๒.๓.๑ ความสะดวก สบาย ปลอดภัย ของสถานที่ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๐๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๘๕)

๒.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๖๐)

๒.๓.๓ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๕๓) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๘

๒.๓.๔ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๗๗)

๒.๓.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๙๘) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๘

ตารางที่ ๔-๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๒.๓ ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๒.๓.๑ ความสะดวก สบาย ปลอดภัย ของสถานที่	๒๓.๗	๕๓.๖	๒๒.๗	๐	๐	๔.๐๑	๐.๖๘๕	มาก
๒.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๙.๖	๕๖.๗	๒๓.๗	๐	๐	๓.๙๖	๐.๖๖๐	มาก
๒.๓.๓ ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่	๒๒.๗	๕๗.๗	๑๙.๖	๐	๐	๔.๐๓	๐.๖๕๓	มาก
๒.๓.๔ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๓.๗	๕๔.๖	๒๑.๗	๐	๐	๔.๐๒	๐.๖๗๗	มาก
๒.๓.๕ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๑.๖	๕๑.๕	๒๖.๙	๐	๐	๓.๙๕	๐.๖๙๘	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๙	๐.๖๗๕	มาก

๒.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๔๑)

๒.๔.๑ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ

๒.๔.๑.๑ ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๒)

๒.๔.๑.๒ มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๓)

๒.๔.๒ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๔.๒.๑ การประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีความเพียงพอและมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๖)

๒.๔.๒.๒ ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๓๓)

๒.๔.๒.๓ ข้อเสนอสรุปผลการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๔๙)

๒.๔.๒.๔ ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๓)

๒.๔.๒.๕ การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๔)

๒.๔.๒.๖ ประเภทและปริมาณข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๗๑๔)

๒.๔.๒.๗ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๐๐)

๒.๔.๒.๘ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๕๖)

๒.๔.๓ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ

๒.๔.๓.๑ รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๒)

๒.๔.๓.๒ ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๙๒)

๒.๔.๓.๓ รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๗๑๔)

๒.๔.๓.๔ รายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๓๕)

๒.๔.๓.๕ ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๖ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๔๒)

๒.๔.๓.๖ ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๓๑)

๒.๔.๔ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ

๒.๔.๔.๑ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๙๗)

๒.๔.๔.๒ ประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๙๘)

๒.๔.๔.๓ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๖๑)

๒.๔.๔.๔ หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/

ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๐๗) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๑๐ ตารางที่ ๔-๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๒.๔ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ								
๒.๔.๑ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ								
๒.๔.๑.๑ ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	๒๖.๘	๖๐.๘	๑๒.๔	๐	๐	๔.๑๔	๐.๖๑๒	มาก
๒.๔.๑.๒ มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	๒๘.๙	๕๙.๘	๑๑.๓	๐	๐	๔.๑๘	๐.๖๑๓	มาก
๒.๔.๒ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน								
๒.๔.๒.๑ การประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีความเพียงพอและมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม	๒๒.๗	๖๐.๘	๑๖.๕	๐	๐	๔.๐๖	๐.๖๒๖	มาก
๒.๔.๒.๒ ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	๒๖.๘	๕๘.๘	๑๔.๔	๐	๐	๔.๑๒	๐.๖๓๓	มาก

ตารางที่ ๔-๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔.๒.๓ ข้อสรุปผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม	๒๓.๗	๖๐.๘	๑๔.๔	๑.๑	๐	๔.๐๗	๐.๖๔๙	มาก
๒.๔.๒.๔ ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลปิดตรวจและรายงานผลการตรวจสอบ	๓๐.๙	๕๗.๗	๑๑.๔	๐	๐	๔.๒๐	๐.๖๒๓	มาก
๒.๔.๒.๕ การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๒๓.๗	๖๑.๙	๑๔.๔	๐	๐	๔.๐๙	๐.๖๑๔	มาก
๒.๔.๒.๖ ประเภทและปริมาณข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	๒๒.๗	๕๗.๗	๑๘.๖	๐	๑.๐	๔.๐๑	๐.๗๑๔	มาก
๒.๔.๒.๗ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญ	๒๔.๗	๖๒.๙	๑๒.๔	๐	๐	๔.๑๒	๐.๖๐๐	มาก
๒.๔.๒.๘ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	๒๑.๖	๖๘.๐	๘.๒	๑.๑	๑.๑	๔.๐๘	๐.๖๕๖	มาก
๒.๔.๓ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ								
๒.๔.๓.๑ รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน	๒๕.๘	๖๓.๙	๙.๓	๑.๐	๐	๔.๑๔	๐.๖๑๒	มาก
๒.๔.๓.๒ ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	๒๒.๗	๕๗.๗	๑๘.๖	๐	๑.๐	๔.๑๘	๐.๖๙๒	มาก

ตารางที่ ๔-๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔.๓.๓ รายงานผลการ ตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๒๒.๗	๕๗.๗	๑๘.๖	๐	๑.๐	๔.๐๑	๐.๗๑๔	มาก
๒.๔.๓.๔ รายงานผลการ ตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว	๒๒.๗	๕๙.๘	๑๗.๕	๐	๐	๔.๐๕	๐.๖๓๕	มาก
๒.๔.๓.๕ ประเด็นที่ตรวจพบมี การชี้แจงและรายงานอย่าง ถูกต้อง	๒๓.๗	๕๘.๘	๑๗.๕	๐	๐	๔.๐๖	๐.๖๔๒	มาก
๒.๔.๓.๖ ข้อมูลที่ปรากฏใน รายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	๒๒.๗	๖๖.๐	๙.๓	๒.๐	๐	๔.๐๙	๐.๖๓๑	มาก
๒.๔.๔ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ								
๒.๔.๔.๑ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับ ผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความ คืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการ ปฏิบัติงานตามรายงานผลการ ตรวจสอบ	๒๒.๗	๖๓.๙	๑๓.๔	๐	๐	๔.๐๙	๐.๕๙๗	มาก
๒.๔.๔.๒ ประเด็นข้อตรวจพบที่ หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อ ยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับ ตรวจได้แล้วเสร็จ	๑๘.๖	๖๐.๘	๑๗.๕	๓.๑	๐	๓.๙๕	๐.๖๙๘	มาก
๒.๔.๔.๓ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมใน การหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับ ตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็น ข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๒๐.๖	๕๖.๗	๒๒.๗	๐	๐	๓.๙๘	๐.๖๖๑	มาก

ตารางที่ ๔-๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน (ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔.๔.๔ หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม	๒๒.๗	๖๒.๙	๑๔.๔	๐	๐	๔.๐๘	๐.๖๐๗	มาก
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ						๔.๐๙	๐.๖๔๑	มาก

๒.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจสอบ

๒.๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานตรวจสอบระดับใด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๗๐๐)

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจสอบ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานตรวจสอบระดับใด	๒๑.๖	๕๙.๘	๑๗.๕	๐	๑.๑	๔.๐๑	๐.๗๐๐	มาก
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ						๔.๐๑	๐.๗๐๐	มาก

๒.๖ ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๗) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓๔) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๑) ความเชื่อมั่นในการให้บริการงานตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๐) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๕) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๙)

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๒	๐.๖๗๙	มาก
๒. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๙	๐.๖๓๔	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๙	๐.๖๗๕	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๔.๐๙	๐.๖๔๑	มาก
๕. ความเชื่อมั่นในการให้บริการงานตรวจสอบ	๔.๐๑	๐.๗๐๐	มาก
รวมทุกด้าน	๔.๐๖	๐.๖๖๗	มาก

๒.๗ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๒๐ % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

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

ผลการคำนวณ

$$81.20\% = \frac{20.30 \times 100}{25}$$

ตอนที่ ๓ กระบวนการให้คำปรึกษา

๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๐๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๒๒)

๓.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๖ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๖๐)

๓.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๐และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๔๕)

๓.๑.๓ ความสะอาดรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๕และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๐๒)

๓.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๗และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๘๒) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๑๒

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน	๑๘.๖	๕๘.๘	๒๐.๖	๑.๐	๐	๓.๙๖	๐.๖๖๐	มาก
๓.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๘.๖	๖๑.๙	๑๗.๕	๑.๐	๐	๔.๐๐	๐.๖๔๕	มาก
๓.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๘.๖	๖๗.๐	๑๒.๔	๑.๐	๐	๔.๐๕	๐.๖๐๒	มาก
๓.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๐.๖	๖๖.๐	๑๓.๔	๐	๐	๔.๐๗	๐.๕๘๒	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๐๒	๐.๖๒๒	มาก

๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๕)

๓.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๖๐)

๓.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๙)

๓.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๐๔)

๓.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๘)

๓.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๓) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๑๓

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	๓๔.๐	๕๒.๖	๑๓.๔	๐	๐	๔.๒๑	๐.๖๖๐	มากที่สุด

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ ภายในของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๒๙.๙	๕๗.๗	๑๒.๔	๐	๐	๔.๑๘	๐.๖๒๙	มาก
๔.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	๓๒.๐	๕๘.๘	๙.๒	๐	๐	๔.๒๓	๐.๖๐๔	มากที่สุด
๔.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๒๗.๘	๕๙.๘	๑๒.๔	๐	๐	๔.๑๕	๐.๖๑๘	มาก
๔.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๓๔.๐	๕๖.๗	๙.๓	๐	๐	๔.๒๕	๐.๖๑๓	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๔.๒๐	๐.๖๒๕	มากที่สุด

๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๓๑)

๓.๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๓๗)

๓.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๓.๙๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๑)

๓.๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๓๗)

๓.๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๔๔)

๓.๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๗)

๓.๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๑) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๑๔

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๓ ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
๓.๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๒๐.๖	๖๒.๙	๑๕.๕	๑.๐	๐	๔.๐๓	๐.๖๓๗	มาก
๓.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๑๘.๖	๖๑.๙	๑๙.๕	๐	๐	๓.๙๙	๐.๖๒๑	มาก
๓.๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๑.๖	๕๙.๘	๑๘.๖	๐	๐	๔.๐๓	๐.๖๓๗	มาก
๓.๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๒.๗	๕๘.๘	๑๘.๕	๐	๐	๔.๐๔	๐.๖๔๔	มาก
๓.๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๕.๘	๕๙.๘	๑๔.๔	๐	๐	๔.๑๑	๐.๖๒๗	มาก
๓.๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๒๔.๗	๖๐.๘	๑๔.๕	๐	๐	๔.๑๐	๐.๖๒๑	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๐๕	๐.๖๓๑	มาก

๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๐๕)

๓.๔.๑ ได้รับความบริการที่ตรงความต้องการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๐๗)

๓.๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๙๕)

๓.๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๔) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๑๕

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพบริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๔ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ								
๓.๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	๒๒.๗	๖๒.๙	๑๔.๔	๐	๐	๔.๐๘	๐.๖๐๗	มาก
๓.๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๕.๘	๖๒.๙	๑๑.๓	๐	๐	๔.๑๔	๐.๕๙๕	มาก
๓.๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๓.๗	๖๑.๙	๑๔.๔	๐	๐	๔.๐๙	๐.๖๑๔	มาก
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ						๔.๑๐	๐.๖๐๕	มาก

๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา

๓.๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้คำปรึกษาระดับใด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๐๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๕๖)

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับใด	๒๔.๗	๕๙.๘	๑๔.๔	๑.๑	๐	๔.๐๘	๐.๖๕๖	มาก
ภาพรวมความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้คำปรึกษา						๔.๐๘	๐.๖๕๖	มาก

๓.๖ ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๘) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๕) รองลงมาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๖) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓๑) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๒)

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๒	๐.๖๒๒	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๐	๐.๖๒๕	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๕	๐.๖๓๑	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	๔.๑๐	๐.๖๐๕	มาก
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา	๔.๐๘	๐.๖๕๖	มาก
รวมทุกด้าน	๔.๐๙	๐.๖๒๘	มาก

๓.๗ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๘๐ % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

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

ผลการคำนวณ

$$81.80\% = \frac{20.45 \times 100}{25}$$

๓.๘ สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการ

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดสองกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๘) โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๘) รองลงมาคือกระบวนการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๗) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๑๘

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละกระบวนการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑.กระบวนการงานตรวจสอบ	๔.๐๖	๐.๖๖๗	มาก
๒.กระบวนการให้คำปรึกษา	๔.๐๙	๐.๖๒๘	มาก
รวมทั้งสองกระบวนการ	๔.๐๘	๐.๖๔๘	มาก

๓.๙ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ ๘๑.๕๐ % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

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

ผลการคำนวณ

$$81.50\% = \frac{81.5 \times 100}{100}$$

ตอนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

๔.๑ ความพึงพอใจด้านความมีจรรยาที่มั่นคง(Integrity)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความมีจรรยาที่มั่นคงอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๕๘)

๔.๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๕๗)

๔.๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกรกระทำใดๆที่ขัดต่อกฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๕๙)

๔.๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๕๘)

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความมีจรรยาที่มั่นคง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๑ ความพึงพอใจด้านความมีจรรยาที่มั่นคง(Integrity)								
๔.๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ	๒๑.๖	๖๘.๑	๑๐.๓	๐	๐	๔.๑๑	๐.๕๕๗	มาก
๔.๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกรกระทำใดๆที่ขัดต่อกฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	๒๕.๘	๖๖.๐	๘.๒	๐	๐	๔.๑๘	๐.๕๕๙	มาก

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ	๒๗.๘	๖๔.๙	๗.๓	๐	๐	๔.๒๑	๐.๕๕๘	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง						๔.๑๗	๐.๕๕๘	มาก

๔.๒ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๐และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๕๑)

๔.๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๙๗)

๔.๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๔และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๔๒)

๔.๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๓)

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๒ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)								
๔.๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม	๓๒.๐	๕๖.๗	๑๐.๓	๐	๑.๐	๔.๑๙	๐.๖๙๗	มาก

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(ต่อ)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับ สิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจ ก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมใน การปฏิบัติงาน	๓๕.๑	๕๓.๖	๑๑.๓	๐	๐	๔.๒๔	๐.๖๔๒	มากที่สุด
๔.๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงาน ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ทั้งหมดที่ตรวจพบ	๒๗.๘	๖๒.๙	๘.๒	๑.๑	๐	๔.๑๘	๐.๖๑๓	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม						๔.๒๐	๐.๖๕๑	มาก

๔.๓ ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ(Confidentiality)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๓และค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน=๐.๖๒๗)

๔.๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ ระดับ
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๑และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๘)

๔.๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง ระดับ
ความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=๔.๒๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๒๕)

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๓ ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ(Confidentiality)								
๔.๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความ รอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับ จากการปฏิบัติงานตรวจสอบ	๓๒.๐	๕๖.๗	๑๑.๓	๐	๐	๔.๒๑	๐.๖๒๘	มากที่สุด
๔.๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำ ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้ แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง	๓๔.๐	๕๕.๗	๑๐.๓	๐	๐	๔.๒๔	๐.๖๒๕	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ						๔.๒๓	๐.๖๒๗	มากที่สุด

๔.๔ ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่(Competency)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๙๒)

๔.๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๙๘)

๔.๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๕๖๕)

๔.๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน=๐.๖๑๓)

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๔ ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่(Competency)								
๔.๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์	๒๘.๑	๖๑.๕	๑๐.๔	๐	๐	๔.๑๘	๐.๕๙๘	มาก
๔.๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด	๒๖.๘	๖๔.๙	๘.๓	๐	๐	๔.๑๙	๐.๕๖๕	มาก
๔.๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๒๘.๙	๕๙.๘	๑๑.๓	๐	๐	๔.๑๘	๐.๖๑๓	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่						๔.๑๘	๐.๕๙๒	มาก

๔.๕ สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการ

ภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐๗) โดยด้านการปกปิดความลับ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๗) รองลงมาคือด้านความเที่ยงธรรม (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๑) และด้านความสามารถในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙๒) และน้อยที่สุด คือ ด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๕๘) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๒๓

ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๔.๕.๑ ด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง	๔.๑๗	๐.๕๕๘	มาก
๔.๕.๒ ด้านความเที่ยงธรรม	๔.๒๐	๐.๖๕๑	มาก
๔.๕.๓ ด้านการปกปิดความลับ	๔.๒๓	๐.๖๒๗	มากที่สุด
๔.๕.๔ ด้านความสามารถในหน้าที่	๔.๑๘	๐.๕๙๒	มาก
รวม	๔.๒๐	๐.๖๐๗	มาก

๔.๖ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๓.๙๐ % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

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

ผลการคำนวณ

$$83.90\% = \frac{16.78 \times 100}{20}$$

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๕.๑ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ(กระบวนการงานตรวจสอบ)

๕.๑.๑ ควรมีคู่มือหรือมาตรฐานที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อให้สำนัก/กอง/ศูนย์ นำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เพื่อลดปัญหาข้อตรวจพบที่ไม่ถูกต้อง และไม่ชัดเจน

๕.๑.๒ ควรให้ความรู้กับหน่วยรับตรวจอย่างต่อเนื่อง

๕.๑.๓ ในบางประเด็นที่ทวงติง ต้องตรวจสอบกับระเบียบการปฏิบัติด้วย

๕.๑.๔ ควรชี้แนะกระบวนการที่ถูกต้องก่อนการปฏิบัติ

๕.๑.๕ ควรมีการอบรมผ่านระบบ VDO Conference เรื่องการควบคุมภายในบ่อยๆ

๕.๑.๖ ข้อมูลที่นำมาตรวจสอบ บางทีก็ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ถูกต้อง งานต่างๆ ที่ส่งมาให้ทำก็ค่อนข้างจะยิบย่อย อยากให้ส่งชัดๆ มาทีเดียวเลย มาหลายครั้ง ings

๕.๑.๗ ควรจัดทำคู่มือกระบวนการในแต่ละด้านให้เป็นแนวทางเดียวกันเช่นงานพัสดุงานการเงินและบัญชี จัดทำคู่มือขั้นตอนที่ถูกต้องแบบฟอร์มที่ถูกต้องตามกลุ่มภายในตรวจสอบ

๕.๒ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ(กระบวนการให้คำปรึกษา)

ไม่มี

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ในการศึกษาได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการ จากจำนวน ๑๗๐ ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๙๗ ชุด และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการสำรวจแบ่งออกเป็น ๕ ส่วนคือ

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน
 - ๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๒.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๒.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา
 - ๓.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานให้คำปรึกษา
- ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม
- ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจ

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กองวิศวกรรมการแพทย์ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ รองลงมาสำนักเลขานุการกรม จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๒ และกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชนเท่ากันกับศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ ,๗ ,๙ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒ และกองกฎหมายเท่ากันกับ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓,๖ ,๑๑ และศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคเหนือ นครสวรรค์, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ขอนแก่น จำนวนหน่วยงานละ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑ และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐,๔,๑ และศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ชายแดนภาคใต้ ยะลา, ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ, กองสุขภาพระหว่างประเทศ, กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม, กองสุศึกษา, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวนหน่วยงานละ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ และ กองแบบแผน จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ และสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, กอง

สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ,กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการกรม,กลุ่มคุ้มครองจริยธรรม, สำนักผู้เชี่ยวชาญ,กลุ่มแผนงาน,ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ,ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ เท่ากันจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘ และเพศชาย จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๑ รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๓๕ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗ และช่วงอายุ ๒๖-๓๐ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖ และช่วงอายุ ๓๖-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔ ช่วงอายุ ๔๑-๔๕ ปี จำนวนร้อยละ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑ น้อยที่สุดคือช่วงอายุ ๒๑-๒๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑

ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๑ รองลงมาปริญญาโท จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗ และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑ และน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑

ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖ และเป็นผู้บริหารจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(หน่วยรับตรวจ)ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน รองลงมาให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง,ความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา,ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการ น้อยที่สุดคือขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน รองลงมาแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ,ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง,มีความเอาใจใส่ กระจ่างใรรัน และพร้อมที่จะให้บริการ,การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ น้อยที่สุดคือมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม

๒.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ รองลงมาความสะดวกสบาย ปลอดภัย ของสถานที่ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุดคือความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

๒.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ รองลงมาความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ,ความสะดวกสบาย ปลอดภัย ของสถานที่,ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุดคือป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

๒.๕.ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

๒.๕.๑ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ

มากที่สุดคือมีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รองลงมา ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ

๒.๕.๒ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มากที่สุดคือผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด ก่อนสรุปผลปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบ รองลงมาผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการ ปฏิบัติภารกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงาน ตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญเท่ากัน, การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรใน ระดับที่เหมาะสม, การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วน สมบูรณ์, ข้อสรุปผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม, การประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุด ควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีความเพียงพอและมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม น้อยที่สุดคือประเภทและ ปริมาณข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล

๒.๕.๓ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ

มากที่สุดคือ ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการ ปฏิบัติงานได้ รองลงมารายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่สำคัญของ หน่วยงาน, ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้, ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่าง ถูกต้อง, รายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว น้อยที่สุดรายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจ ง่าย

๒.๕.๔ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ

มากที่สุดผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการ ปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ รองลงมาหน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการ ตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่าง มีประสิทธิผล หรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม, ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ ตามระยะเวลาที่กำหนด น้อยที่สุดประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ

๒.๕.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจสอบ

ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานตรวจสอบระดับใด อยู่ในระดับมาก

๒.๖ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน

ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๒๐ %

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา

๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาความสะดวกรวดเร็ว ทันท่วงตามกำหนดเวลา, ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก น้อยที่สุดขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือ ขั้นตอนกระบวนการงาน

๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน รองลงมาความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ, ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง, แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ น้อยที่สุด มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือความสะอาดของสถานที่โดยรวม รองลงมาความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม, ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ น้อยที่สุดความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ที่พัก ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร

๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือได้รับการบริการที่คุ้มค่า รองลงมาผลการให้บริการในภาพรวม น้อยที่สุดได้รับการที่ตรงความต้องการ

๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา

ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการให้คำปรึกษาระดับใด อยู่ในระดับมาก

๓.๖ ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ, ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๓.๗ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา

ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๘๐ %

๓.๘ สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการงาน

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการงาน อยู่ในระดับมากทั้งสองกระบวนการงาน โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือกระบวนการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๔ ภาพรวมความพึงพอใจของหน่วยงาน

๔.๑ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน

ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๕๐ %

ส่วนที่ ๕ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

๕.๑ ความพึงพอใจด้านความมีจรรยาที่มั่นคง(Integrity)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความมีจรรยาที่มั่นคงอยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือผู้ตรวจสอบภายใน เคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ รองลงมา ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกรกระทำใดๆที่ขัดต่อกฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ น้อยที่สุดผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ

๕.๒ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมาก มากที่สุดผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน รองลงมาผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม น้อยที่สุดผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ

๕.๓ ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ(Confidentiality)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด มากที่สุดคือผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง รองลงมาผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ

๕.๔ ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่(Competency)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือผู้ตรวจสอบภายใน ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด รองลงมาตรวจสอบภายใน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์และผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เท่ากัน

ภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยด้านการปกปิดความลับ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเที่ยงธรรม และด้านความสามารถในหน้าที่ และน้อยที่สุด คือ ด้านความมีจรรยาที่มั่นคง

๔.๖ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม ได้รับความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๓.๕๐ %

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๖.๑ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ(กระบวนการงานตรวจสอบ)

๖.๑.๑ ควรคู่มือหรือมาตรฐานที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อให้สำนัก/กอง/ศูนย์ นำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เพื่อลดปัญหาข้อตรวจพบที่ไม่ถูกต้อง และไม่ชัดเจน

๖.๑.๒ ควรให้ความรู้กับหน่วยรับตรวจอย่างต่อเนื่อง

๖.๑.๓ ในบางประเด็นที่ทวงติง ต้องตรวจสอบกับระเบียบการปฏิบัติด้วย

๖.๑.๔ ควรชี้แนะกระบวนการที่ถูกต้องก่อนการปฏิบัติ

๖.๑.๕ ควรมีการอบรมผ่านระบบ VDO Conference เรื่องการควบคุมภายในบ่อยๆ

๖.๑.๖ ข้อมูลที่นำมาตรวจสอบ บางทีก็ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ถูกต้อง งานต่างๆ ที่ส่งมาให้ทำก็ค่อนข้างจะยิบย่อย อยากให้ส่งชัดๆ มาทีเดียวเลย มาหลายครั้ง งบ

๖.๑.๗ ควรจัดทำคู่มือกระบวนการในแต่ละด้านให้เป็นแนวทางเดียวกันเช่นงานพัสดุงานการเงิน และบัญชี จัดทำคู่มือขั้นตอนที่ถูกต้องแบบฟอร์มที่ถูกต้องตามกลุ่มภายในตรวจสอบ

ส่วนที่ ๒ การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

๖.๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

๖.๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนบุคลากรในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

๖.๑.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าผู้บริหาร เนื่องจากการสุ่มตรวจอย่างคัดเลือกรandomตัวอย่างเป้าหมาย แต่ละหน่วยงานตามแผนการตรวจสอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานด้านการเงิน-บัญชี ด้านงานพัสดุและยานพาหนะ ด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้อำนวยการของสำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่มในสังกัด ซึ่งบุคลากรดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน ส่วนผู้บริหารหน่วยงานกลุ่มเป้าหมายหน่วยงานละ ๑ ท่าน จึงทำให้จำนวนแบบสอบถามสำหรับผู้บริหารมีจำนวนน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงาน

๖.๑.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๔๖ ปีขึ้นไปและมีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า ๒๖ ปีขึ้นไป เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีอายุเฉลี่ย ๔๕ ปีขึ้นไปและมีอายุการทำงานเฉลี่ย ๒๐ ปีขึ้นไป

๖.๒ ความพึงพอใจในกระบวนการงานตรวจสอบภายใน

ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ผู้ตรวจสอบ รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจหรือบุคลากรที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด

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 เพื่อให้ความเห็นหรือข้อสรุปอย่างเป็นอิสระต่อหน่วยงาน/องค์กร การปฏิบัติงาน หน้าที่ กระบวนการ ระบบงาน หรือเรื่องอื่นๆ ดังนั้น มาตรฐานนี้ให้ใช้กับผู้ตรวจสอบภายในและกิจกรรมการตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม ความเชี่ยวชาญ และและคามระมัดระวังเชิงวิชาชีพ นอกจากนี้ผู้ตรวจสอบภายในต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานทั้งหมด

และยุคเริ่มแรก เป็นความพยายามต่อสู้กันและการปกป้องระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ ต่อสู้กันเพื่อชัยชนะของตนเองเป็นหลัก ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการขององค์กร (Striving Together) เป็นการแข่งขันกันเอง มีผู้แพ้ ผู้ชนะ มีผู้เปรียบเทียบกับให้เห็นว่า แนวทางนี้ เหมือนกับ $๑+๑ = ๐$ (๐ คือ ผลที่องค์กรได้รับ) เรียกยุคนี้ว่า Competition และยุคต่อมาเป็นแนวทางที่ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้รับตรวจสอบ

ตระหนักถึงภาระหน้าที่ซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือซึ่งกัน แต่ก็ยังให้ความสำคัญต่อภาระตนเองเป็นหลัก ต่างฝ่ายมีภาระหน้าที่ของตนเองไม่ปะปนกัน แต่สามารถทำงานร่วมกันได้ (Working Together) เป็นการยืนคนละจุด มีการ “ยอม” กันมากขึ้น รู้จักให้เหตุผล รับฟังกันมากขึ้น เพื่อประโยชน์ร่วมกัน เป็นลักษณะ $1+1 = 2$ เรียกคุณนี้ว่า **Cooperation** และในยุคปัจจุบัน เรียกว่า **Collaboration** มีความคาดหวังเป็นลักษณะของการสร้างสรรค์ร่วมกัน (Creating Together) ทำงานเป็นทีมเดียวกัน เข้าใจเป้าหมายตรงกันเนื่องจากกำหนดร่วมกัน อย่างไรก็ตาม แนวทางนี้อาจเป็นอุปสรรคต่อความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบ แต่ผลการตรวจสอบจะเป็นที่ยอมรับและนำไปสู่การปรับปรุงงานต่างกับแนวทางที่สอง ตรงที่ เป็นการสร้างทีมตรวจสอบที่เป็นทีมเดียวกันระหว่างผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบ เป็นลักษณะ $1+1 = 2$ คือ องค์กรได้ประโยชน์จากการตรวจสอบ และบทบาทสำคัญของผู้ตรวจสอบภายในสมัยใหม่ คือ **เป็นที่ปรึกษา (Consultant)** โดยระบุปัญหา เป้าหมายและข้อจำกัด รวมถึงวิเคราะห์ปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อแนะนำ และการรายงาน ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ในเรื่องผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ จึงทำให้ผู้ตรวจสอบภายในจำเป็นต้องปรับศักยภาพในเชิงสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น

๖.๓ ความพึงพอใจในกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

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

๒. การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เห็นทัศนคติและมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งใช้บริการด้านต่างๆ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ทำให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการผู้ให้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในควรมีการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการให้ครอบคลุมทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในที่ดีต่อไปและส่งผลให้กลุ่มงานตรวจสอบภายในก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุวิสัยทัศน์

บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง , ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. สมหมาย เปียถนอม (๒๕๕๑) , รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย(๒๕๔๘),แนวทางการตรวจสอบภายใน,บริษัท คูมายเบส จำกัด, ปทุมธานี.
- อรุณวรรณ สุขฤกษ์และทุติยาภรณ์ ฤทธิ์สมบุรณ์(๒๕๕๓) ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายในเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓.
- พจนีย์ ยกยั้งและปรีชา ปรีดาอนันตสุข, ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง.
- ธนปกรณ์ หัตถศิลป์,กัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม และจิราพรณ ช่อรักษ์,ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- กิตติ ทองสุขุมและสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานรัฐบาล.

ภาคผนวก