



ปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน
Factors affecting the preparation of the audited agency to audit

นางสาวดารณี เพ็ชรากุล

หน่วยงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

พ.ศ. 2562

งานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัยงานประจำสำนักงานวิจัย (Routine to Research)

จากสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ปีงบประมาณ 2560

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจากสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้ให้การสนับสนุนทุนในการวิจัย ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาที่เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนางานของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีการจัดทำงานวิจัย และผู้ประสานงานของสถาบันวิจัยที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนการวิจัย แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าข้อมูล วิธีในการดำเนินงาน และแนวทางในการรายงานผลการดำเนินงานวิจัย เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์และมีคุณค่า

นางสาวดารณี เพ็ชรากุล

บทคัดย่อ

บทความวิจัยฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเจาะจงผู้เกี่ยวข้องในการตรวจสอบภายใน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อบทบาท และแนวทางการปฏิบัติงานของตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยสอบถามจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายในโดยตรง จำนวน 120 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยไม่ได้วิเคราะห์การถดถอย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ โดยมีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในของผู้รับตรวจ พบว่า อยู่ในระดับมาก และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ใน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

ABSTRACT

This research article is a quantitative research (Quantitative Research) specifying those involved in internal auditing the objective is to study the opinions of auditors on the role. And guidelines for internal auditing of Nakhon Sawan Rajabhat University by asking 120 personnel directly related to the internal audit. The statistics used in this research are frequency, percentage, average, standard deviation without regression analysis.

The study indicated that the majority of the samples were female, aged between 41 - 50 years, with a bachelor's degree. Perform in the position of officer the work duration is between 11-15 years. The opinion level of the knowledge and understanding of the internal audit role of the auditors is found at a high level. And opinions about the practices of the internal auditors were in the highest level.

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ค
สารบัญ	ง
บทที่ 1	จ
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	1
ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	1
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2	4
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	19
บทที่ 3	26
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	29
บทที่ 4	31
ผลการวิจัย	31
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน	33
ตอนที่ 3 การรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน	38
บทที่ 5	43
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	43
สรุปผลการวิจัย.....	43
อภิปรายผล.....	44
ข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม.....	46
ภาคผนวก	47
แบบสอบถาม.....	48
ประวัติผู้วิจัย.....	53

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
1.2	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	31
1.3	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	32
1.4	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	32
1.5	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	33
2.1	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา	33
2.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน	34
2.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านประสิทธิภาพผู้ตรวจสอบภายใน	35
2.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน	36
3.1	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบภายใน	38
3.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ	39
3.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน	40
3.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบภายใน	41

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กระบวนการรับรู้	5
2	กระบวนการของการรับรู้	6
3	โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	26

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ในการบริหารงานผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเริ่มจากแผนการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ มีการจัดการโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้องกับแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้การควบคุมภายในให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดจึงมีการจัดตั้งสำนักงานตรวจสอบภายในขึ้น เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานกิจกรรมต่างภายในองค์กรๆ พร้อมทั้งให้ข้อมูลข้อเสนอแนะและให้คำปรึกษา เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และมีความคุ้มค่ามากที่สุด ดังนั้น การตรวจสอบภายในจึงเป็นวิชาชีพที่มีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กร นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง กฎหมาย ความล้มเหลวขององค์กรต่างๆ ตลอดจนการเรียกร้องของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้องค์กรจำเป็นต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ปัจจัยดังกล่าวจึงผลักดันให้วิชาชีพตรวจสอบภายในต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขยายขอบเขตความรับผิดชอบ และมีความท้าทายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

เพื่อช่วยให้องค์กรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เกิดองค์ความรู้และความร่วมมืออันดีระหว่างหน่วยงาน อีกทั้งช่วยให้องค์กรการตรวจสอบภายในมีความรวดเร็ว ฉับไว และทันการณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่และแนวปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในต้องสามารถถ่ายทอดให้ผู้รับการตรวจสอบรับทราบถึงมาตรฐานงานตรวจสอบภายใน อีกทั้งงานวิจัยฉบับนี้จะส่งผลดีต่อหน่วยงานตรวจสอบภายในให้นำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ช่วยให้หน่วยรับตรวจมีความสามารถในการเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจสอบในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อบทบาท และแนวทางการปฏิบัติงานของตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ขอบเขตของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน (Factors affecting the preparation of the audited agency to audit)” ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขอบเขตดังนี้

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และตัวแปรตาม (dependent Variables) ได้แก่ บทบาทผู้ตรวจสอบภายใน คือ การให้สารสนเทศและคำปรึกษา แนวทางการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพผู้ตรวจสอบภายใน จริยธรรมผู้ตรวจสอบภายใน และการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน คือ การวางแผนการตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ การติดตามผลการตรวจสอบ

2. **ขอบเขตด้านตัวอย่าง** ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 347 คน โดยระบุกลุ่มตัวอย่างแบบวิธีเฉพาะเจาะจงเป็นผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานจำนวน หน่วยงานละ 2 คน จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

3. **ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ศึกษา** เก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ และสรุปผลจากแบบสอบถาม ตั้งแต่ วันที่ 7 พฤษภาคม 2561 – 6 พฤษภาคม 2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

การตรวจสอบภายใน	หมายถึง	กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในจะช่วยให้ส่วนราชการบรรลุถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ
หน่วยงาน	หมายถึง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	หมายถึง	หน่วยงานที่รับผิดชอบงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ
ผู้ตรวจสอบภายใน	หมายถึง	ผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้รับการตรวจสอบ	หมายถึง	ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ผู้เคยได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน
การบริการให้ความเชื่อมั่น	หมายถึง	การตรวจสอบหลักฐานต่างๆอย่างเที่ยงธรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งการประเมินผลอย่างอิสระ โดยการปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการการกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการ เช่น การตรวจสอบงบการเงิน ผลการดำเนินงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบต่างๆ และการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินการบัญชี เป็นต้น

การบริการให้คำปรึกษา	หมายถึง	การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะงานและขอบเขตของงานจะจัดทำข้อตกลงร่วมกับผู้รับบริการ และมีจุดประสงค์ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการ การกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ ในเรื่องความคล่องตัวในการดำเนินงาน การออกแบบระบบงาน วิธีการต่างๆในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เป็นต้น
แผนการตรวจสอบภายใน	หมายถึง	แผนการปฏิบัติงานที่หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในจัดทำขึ้นไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับเรื่องที่จะตรวจสอบ จำนวนหน่วยรับตรวจ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ รวมทั้งงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อประโยชน์ในการสอบทานความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นระยะ ๆ และให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทันตามกำหนดเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เสริมสร้างประสิทธิภาพของงานตรวจสอบภายใน และหน่วยรับตรวจมีความรู้และเข้าใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และหน่วยรับตรวจสามารถเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจสอบภายใน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่ซับซ้อนโดยทั่วไปบุคคลจะเข้าใจว่า การรับรู้ คือ การรู้ การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การรับสัมผัส จากอวัยวะทั้ง 5 ซึ่งมีไขเพียงเท่านั้น การรับรู้จะเริ่ม ตั้งแต่เมื่อมีการรับสัมผัสและจะหาระบบประสาทส่วนกลาง เพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้มสมผสานกับ สิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมา แล้วประมวลข้อมูลเชื่อมโยงไปยังศูนย์กลาง การควบคุมระบบประสาทต่าง ๆ ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง มีนักจิตวิทยาหลายท่านศึกษาเรื่อง การรับรู้และได้ให้ความหมายไวหลากหลายดังนี้

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530, หน้า 89) กล่าวว่า การรับรู้คือ การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกความหมายว่าเป็นอะไร

จำเนียร ชวงโชติ (2532, หน้า 3) อธิบายว่า การรับรู้คือการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) การรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่รู้จักเข้าใจซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิม หรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง ถ้าไม่มีความรู้เดิมก็จะไม่มีการรับรู้สิ่งเรานั้นๆ จะมีแต่เพียงการสัมผัสสิ่งเรานั้น

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535, หน้า14) ให้ความหมายว่าการรับรู้ คือ ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มีมากระทบกับประสาทสัมผัสต่างๆ ของเรา และการแปลความหมายเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของเราและสภาพจิตใจปัจจุบันเป็นการสร้าง ความหมายเกี่ยวกับโลกภายนอกให้กับเราเอง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 6) ได้กล่าวถึงความหมายของการรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับการจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับอยู่ในสิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ

กรองแก้ว อยู่สุข (2543, หน้า47) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าการรับรู้คือกระบวนการ ที่แต่ละคนรวบรวมจัดและทำความเข้าใจต่อสิ่งที่เขามองเห็น ได้ยินหรือรู้สึก ซึ่งในความเป็นจริง แล้วจะให้ทุกคนมองสิ่งเดียวกันแล้วคิดและเข้าใจไปในแนวเดียวกันย่อมเป็นไปได้

นพ ศรีบุญนาท(2545, หน้า42) กล่าวถึงความหมายของการรับรู้คือกระบวนการที่ซึ่งบุคคลรับจัดระเบียบและแปลข้อมูลสารสนเทศจากสภาพแวดล้อมที่เขาดำรงอยู่

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสมองที่มีสิ่งเร้ามากระทบจากการสัมผัสของร่างกายซึ่งจะแสดงออกเป็นพฤติกรรม หรือทัศนคติทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้หรือความคิดใน การตีความนั้นๆ

กระบวนการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่สร้างประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันและมีอิทธิพลนำไปสู่การกระทำ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล กระบวนการรับรู้ มีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ จำเนียรชวงโชติ (2532, หน้า71-72)

1) อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้า หรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามา กระทบกับอวัยวะรับสัมผัสต่างๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2) การแปลความหมายจากอาการสัมผัสส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การแปล ความหมายดี หรือถูกต้องเพียงใดนั้นต้องอาศัย

- (1) สถิติปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด
- (2) การสังเกตพิจารณา
- (3) ความสนใจและความตั้งใจ
- (4) คุณภาพของจิตใจขณะนั้น

3) ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ความคิดความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีตมีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความหรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัด ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้สำหรับช่วยในการแปล ความหมายใดดีนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

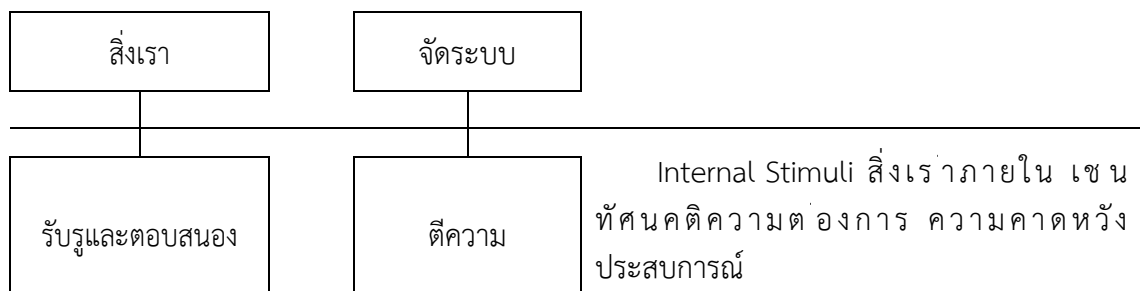
- (1) เป็นความรู้ที่แน่นอนถูกต้องชัดเจน
- (2) ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือ รุหลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่าง ๆ ได้

สะดวกและถูกต้องดี

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524, หน้า 59-65) ได้อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

- 1) การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการเลือกที่จะรับสิ่งเร้าบางอันจากสิ่งเร้าทั้งหลาย
- 2) การจัดระบบ (Organization) คนเรามักจะจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก 2 วิธี คือ
 - (1) ภาพและพื้น (Figure and ground) การที่คนเราแยกสิ่งเร้าที่เลือกมาเป็นสิ่งที่พ้องสมมติไปยังส่วนนั้นเป็นพิเศษ เรียกว่าภาพ (Figure) และส่วนอื่น ๆ ที่เราไม่สนใจที่เป็นพื้น (Ground)
 - (2) การทำให้ง่าย (Simplification) การรับรู้สิ่งเร้าภายนอกเข้ามาจัดระบบอีกวิธีหนึ่งซึ่งเป็นแนวโน้มของคนทั่วไป คือการจัดสิ่งเร้านั้นให้อยู่ในรูปที่ง่ายมากขึ้น ตัดสิ่งที่เป็นรายละเอียดที่ซับซ้อนและสับสนทิ้งไป

3) การแปลความ (Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการรับรู้ในขั้นนี้คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มีอยู่ภายในตนเอง เช่น ทักษะคิด ประสบการณ์ ความต้องการ ค่านิยม ฯลฯ เพื่อช่วยให้การพิจารณาสิ่งเร้าภายนอก ผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติ ภายใน ดังนั้น การแปลความจึงเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับอัตวิสัย (Subjective) ของผู้รับสิ่งเร้าอย่างเดียวกันที่เสนอต่อบุคคลต่าง ๆ บุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมายแตกต่างกัน กระบวนการรับรู้สามารถ เขียนเป็นแผนภูมิแสดงดังภาพ 2

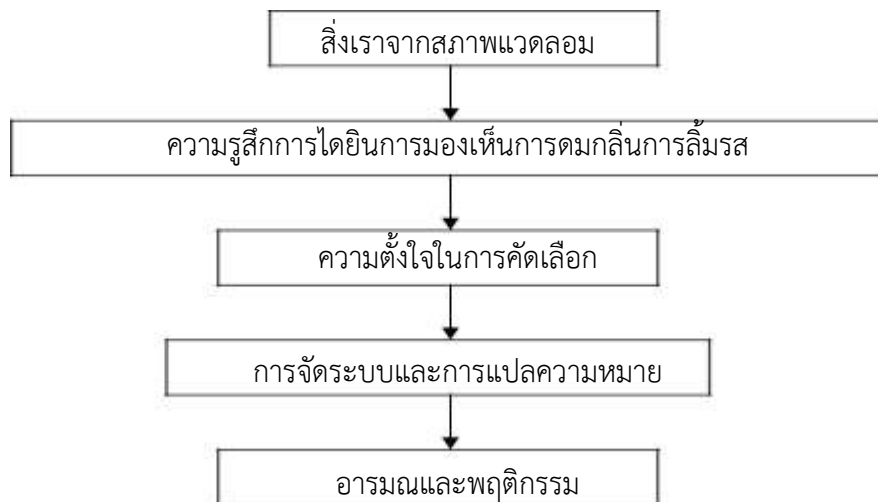


ภาพ 1 กระบวนการรับรู้

(ที่มา:สิทธิโชค วรานุสันติกุล,2524, หน้า65)

กรองแก้ว อยู่สุข (2543, หน้า 47) อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่า กระบวนการรับรู้ นั้นเริ่มด้วยบุคคลรับเอาสิ่งเรามาต่าง ๆ ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า เป็นการรับรู้ทางสรีระทำให้เกิดความรู้สึก (Sense) ขึ้นมาก่อน แล้วแต่ละคนก็จะแปลความหมายออกมาจากความรู้สึกนั้น ๆ ตาม ภูมิหลัง (Background) ของตนเอง ซึ่งเกิดจากหลายๆ สิ่งประกอบกันเช่นอายุเพศ ฐานะการศึกษา อาชีพประสบการณ์อารมณ์และสิ่งแวดล้อมอื่นรวมทั้งค่านิยมและทัศนคติส่วนตัวเขาไปอีกทำให้ เกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจอย่างแท้จริงทำให้เกิดปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งที่ได้ พบเห็นตามที่ตน “รับรู้”

นพ ศรีบุญนาท (2545, หน้า 43) อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่า กระบวนการรับรู้เริ่มต้นจากสิ่งเร้าที่อยู่ในสภาพแวดล้อม กระตุ้นให้บุคคลสนใจและตั้งใจในสิ่งนั้น โดยประสาทสัมผัส ต่าง ๆ ทั้งทางหู ตา จมูก ปากและทางกาย หลังจากนั้นบุคคลก็จะตีความหมายหรือแปลความข้อมูล หรือสิ่งที่ได้รับมาและมีการตอบสนองต่างๆ ในขั้นสุดท้ายดังภาพ 3



ภาพ 2 กระบวนการของการรับรู้

(ที่มา: นพ ศรีบุญนาท, 2545, หน้า 43)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2524, หน้า 80) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่ามีปัจจัยดังต่อไปนี้

1) ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้เองจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของตัวเองความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการได้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิวเราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็ว เราจะได้ยินเสียงกระดิ่งของรถขายกวยเตี๋ยว ชัดเจนกว่าเสียงอื่นๆ ที่เกิดในขณะเดียวกัน

2) ประสบการณ์ Experience) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน

3) การเตรียมตัวไว่ก่อน (Preparatory set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อนทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นแน่วแน่เดียวกับที่เรารับรู้มา

4) บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกราวยิ่งมั้นจะรับรู้การเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น

5) ทศนคติ (Attitude) ทศนคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถ้าคนเรามีทศนคติที่ติดต่อใครคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ

6) ตำแหน่งทางสังคม (Social position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

7) วัฒนธรรม (Culture) เป็นตัวการสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน

8) สภาพทางอารมณ์ (Emotion) ของผู้รับรู้มีผลต่อการรับรู้ การรับรู้เป็นขั้นตอนแรกของการมีพฤติกรรม แต่อย่างไรก็ตาม การรับรู้เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งเท่านั้นในการเกิดพฤติกรรม ยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมายที่มีส่วนในการเกิดพฤติกรรม เช่น ทศนคติบทบาท และความคาดหวังในบทบาท แรงจูงใจ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้มีความสำคัญต่อพฤติกรรมในแง่ที่ว่าถ้าบุคคลรับรู้ถูกต้องแม่นยำการแสดงพฤติกรรมก็จะออกในรูปหนึ่ง ถ้าบุคคลรับรู้อย่างไม่ถูกต้องแม่นยำจะทำให้การแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบหนึ่ง นั่นคือการรับรู้มีส่วนทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

สุปาณี สนธิรัตน์ (2529, หน้า 9) กล่าวถึง การที่แต่ละคนรับรู้แตกต่างกันออกไปแม้จะมีสิ่งเร้าเดียวกัน ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ธรรมชาติของสิ่งเร้า ประสบการณ์เดิม ความคาดหวังในขณะนั้นความสนใจและอื่นๆ

นวลศิริ เปาโรหิตย (2535, หน้า 24) กล่าวถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่ามี 2 ประเภท คือ

1) คุณสมบัติในจิตใจของผู้รับรู้ ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ ทศนคติและความใส่ใจ เป็นต้น

2) คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่มีต่อความสนใจ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้า ขนาดของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า และการเกิดซ้ำๆกันของสิ่งเร้า

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่ส่งผลให้บุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

1) ลักษณะของผู้รับรู้ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัยและอารมณ์เพศ ความรู้อาชีพประสบการณ์เดิมและฐานะทางเศรษฐกิจ

2) ลักษณะทางด้านจิตวิทยา เช่น ความต้องการ ทศนคติความสนใจ ความคาดหวัง ความเห็นคุณค่าบทบาท และแรงจูงใจ

3) สภาพแวดล้อมในขณะนั้น และคุณสมบัติของสิ่งเร้า จากการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้มาทั้งหมดนั้น สรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการทางสมอง ซึ่งตีความหรือแปลความหมายข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้า โดยอาศัยประสบการณ์เดิม หรือการเรียนรู้ หรือความคิด แล้วมีการแสดงออกถึงความรู้และความเข้าใจจากการตีความนั้น ๆ องค์ประกอบที่ส่งผลให้บุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันนั้นจะขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้อัตลักษณ์ทางด้านจิตวิทยา สภาพแวดล้อมในขณะนั้น และคุณสมบัติของสิ่งเร้า ซึ่งการรับรู้จะเป็นขั้นตอนแรกของการเกิดพฤติกรรม และนอกจากนี้ยังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่มีส่วนในการเกิดพฤติกรรมเช่น ทศนคติ บทบาท และความคาดหวังในบทบาท แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ก็มีความสำคัญต่อพฤติกรรมอย่างมาก เพราะถ้าบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันก็จะมีผล ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

ทฤษฎีการเรียนรู้ คือ กระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด คนสามารถเรียนรู้ได้จากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยี การเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่จะต่างกัน เด็กจะเรียนรู้ด้วยการเรียนในห้อง การซักถาม ผู้ใหญ่มักเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีอยู่ แต่การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจาก

ประสบการณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนจะเป็นผู้ที่สร้างบรรยากาศทางจิตวิทยาที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ที่จะให้เกิดขึ้นเป็นรูปแบบใดก็ได้เช่น ความเป็นกันเอง ความเข้มงวด กวดขัน หรือความไม่มีระเบียบวินัย สิ่งเหล่านี้ผู้สอนจะเป็นผู้สร้างเงื่อนไข และสถานการณ์เรียนรู้ให้กับผู้เรียน ดังนั้น ผู้สอนจะต้องพิจารณาเลือกรูปแบบการสอน รวมทั้งการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน

องค์ประกอบของการเรียนรู้

องค์ประกอบสำคัญที่เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้อยู่ด้วยกันหลายอย่าง เพราะการเรียนรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญต่อการเข้าใจพฤติกรรมบุคคล สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. สมองและระบบประสาท ระบบประสาทของคนประกอบด้วยสมอง ไขสันหลัง และเส้นประสาท ซึ่งเป็นอวัยวะทำหน้าที่รับความรู้สึกต่างๆ ทำให้มนุษย์มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด มีความเข้าใจ สามารถเรียนรู้ วิเคราะห์ และควบคุมเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ดีกว่า มีประสิทธิภาพสูงกว่าสัตว์ชนิดอื่น ดังนั้นการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความทรงจำ และการรับรู้ ต้องอาศัยการทำงานของสมองและระบบประสาทเป็นพื้นฐานสำคัญ

2. แรงขับ แรงขับเป็นภาวะการณ์กระตุ้นหรือเร้าให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมต่างๆออกมา ในทางจิตวิทยาแบ่งแรงขับออกเป็น 2 อย่าง คือ แรงขับพื้นฐานและแรงขับที่เกิดจากการเรียนรู้

3. สิ่งเร้าและแรงจูงใจ สิ่งเร้าและแรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญยิ่งในกระบวนการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าและแรงจูงใจ จึงทำให้เกิดการตอบสนองขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน

4. การเสริมแรง เป็นการกระตุ้นให้บุคคลพัฒนาพฤติกรรมเพื่อการเรียนรู้ เพราะเมื่อแสดงพฤติกรรมแล้วได้รับการเสริมแรงจึงอยากแสดงพฤติกรรมซ้ำอีก การเสริมแรงมีทั้งการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ เช่นเดียวกับแรงจูงใจ จะเห็นได้ว่า นอกจากการให้แรงจูงใจต่อผู้เรียนแล้ว การรู้จักเสริมแรงพฤติกรรมการตอบสนองซึ่งเป็นที่พึงปรารถนาจึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในกระบวนการของการเรียนรู้

ลำดับขั้นของการเรียนรู้

ในกระบวนการเรียนรู้ของคนเรานั้น จะประกอบด้วยลำดับขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญ 3 ขั้นตอนด้วยกัน คือ (1) ประสบการณ์ (2) ความเข้าใจ และ (3) ความนึกคิด

1. ประสบการณ์ (experiences) ในบุคคลปกติทุกคนจะมีประสาทรับรู้อยู่ด้วยกันทั้งนั้น ส่วนใหญ่ที่เป็นที่เข้าใจก็คือ ประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ประสาทรับรู้เหล่านี้จะเป็นเสมือนช่องประตูที่จะให้บุคคลได้รับรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ถ้าไม่มีประสาทรับรู้เหล่านี้แล้ว บุคคลจะไม่มีโอกาสรับรู้หรือมีประสบการณ์ใด ๆ เลย ซึ่งก็เท่ากับเขาไม่สามารถเรียนรู้สิ่งใด ๆ ได้ด้วยประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับนั้นย่อมจะแตกต่างกัน บางชนิดก็เป็นประสบการณ์ตรง บางชนิดเป็นประสบการณ์แทน บางชนิดเป็นประสบการณ์รูปธรรม และบางชนิดเป็นประสบการณ์นามธรรม หรือเป็นสัญลักษณ์

2. ความเข้าใจ (understanding) หลังจากบุคคลได้รับประสบการณ์แล้ว ขั้นต่อไปก็คือ ตีความหมายหรือสร้างมโนคติ (concept) ในประสบการณ์นั้น กระบวนการนี้เกิดขึ้นในสมองหรือจิตของบุคคล เพราะสมองจะเกิดสัญญาณ (percept) และมีความทรงจำ (retain) ขึ้น ซึ่งเราเรียกกระบวนการนี้ว่า "ความเข้าใจ" ในการเรียนรู้ นั้น บุคคลจะเข้าใจประสบการณ์ที่เขาประสบได้ก็ต่อเมื่อเขาสามารถจัดระเบียบ (organize) วิเคราะห์ (analyze) และสังเคราะห์ (synthesis) ประสบการณ์ต่าง ๆ จนกระทั่งหาความหมายอันแท้จริงของประสบการณ์นั้นได้

3. ความนึกคิด (thinking) ความนึกคิดถือว่าเป็นขั้นสุดท้ายของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมอง Crow (1948) ได้กล่าวว่า ความนึกคิดที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นความนึกคิดที่สามารถจัดระเบียบ (organize) ประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับให้เข้ากันได้ สามารถที่จะค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทั้งเก่าและใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดบูรณาการการเรียนรู้ได้อย่างแท้จริง

กระบวนการของการเรียนรู้ มีขั้นตอนดังนี้ คือ

1. มีสิ่งเร้า (Stimulus) มาเร้าอินทรีย์ (Organism)
2. อินทรีย์เกิดการรับสัมผัส (Sensation) ประสาทสัมผัสทั้งห้า ตา หู จมูก ลิ้น ผิวกาย
3. ประสาทสัมผัสส่งกระแสสัมผัสไปยังระบบประสาทเกิดการรับรู้ (Perception)
4. สมองแปลผลออกมาว่าสิ่งที่สัมผัสคืออะไรเรียกว่าความคิดรวบยอด (Conception)
5. พฤติกรรมได้รับคำแปลผลทำให้เกิดความคิดรวบยอดก็จะเกิดการเรียนรู้ (Learning)
6. เมื่อเกิดกระบวนการเรียนรู้บุคคลก็จะเกิดการตอบสนอง (Response) พฤติกรรมนั้นๆ ตัวอย่างเช่น เราฝึกสัตว์ให้สามารถทำกิจกรรมใดๆ ก็ได้ อาจเป็นการเล่นลูกบอลโยนห่วง หรือให้นักพิราบจับบัตรสี หรือหัดให้ลิงชิมแพนซีวาดรูปภาพต่างๆ หรือให้นักแก้วเฝ้าบ้านโดยส่งเสียงร้องเวลาที่คนแปลกหน้าเข้าบ้าน กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ จะต้องมีกระบวนการคือมีสิ่งเร้ามาเร้าอินทรีย์ ถ้าในที่นี้อินทรีย์คือตัวแลคคูน ตัวแลคคูนก็จะรู้สึก การเกิดความรู้สึกเร้าเรียกว่าเกิดการรับสัมผัส จะด้วยทางตา หู จมูก ลิ้น ผิวกาย ประสาทสัมผัสจะทำให้เกิดการรับรู้ สมองก็จะแปลความหมาย พฤติกรรมที่สมองแปลความหมายเรียกว่าเกิดการเรียนรู้ จะให้เรียนรู้ได้ต้องทำบ่อยๆ โดยนักจิตวิทยาให้แลคคูนจับลูกบอลบ่อยๆ พร้อมให้แรงเสริมด้วยอาหารที่เจ้าแลคคูนชอบ ก่อนให้อาหารก็ให้เจ้าแลคคูนจับลูกบอลบ่อยๆ ทำซ้ำๆ หลายครั้งเจ้าแลคคูนก็จะเกิดการเรียนรู้ว่าถ้าทำกิจกรรมจับลูกบอลแล้วพัฒนาไปถึงขั้นโยนลูกบอลเข้าห่วงก็จะได้อาหาร การเรียนรู้ก็จะเกิดขึ้น คือถ้าเจ้าแลคคูนหิวก็จับลูกบอลโยนห่วง เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

Peter Drucker ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการจัดการของโลก เขียนบทความที่อธิบายว่า การรับรู้ คือ ความจริง (Reality) ของสิ่งนั้น หมายความว่า ความจริงของสิ่งต่างๆ คือ การรับรู้ต่อสิ่งนั้นๆ นั้นเอง ไม่มีใครรู้ว่าตัวตนจริงๆ ของสิ่งนั้นเป็นอย่างไร แต่รับรู้ว่าสิ่งนั้นคืออะไร การรับรู้จึงเป็นความจริง ของสิ่งนั้น

บุคคลจะถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้า ซึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมผ่านเข้ามาในความรู้สึกสัมผัส (senses) โดยการเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส และสัมผัส หรือประสาทสัมผัส ตา หู จมูก ลิ้น และผิวกาย และบุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะที่สนใจ (ผศ.ดร.สุธรรม รัตนโชติ, 2553 : 84)

กระบวนการรับรู้ (Perception Process) เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive process) ที่ประกอบด้วย สิ่งเร้า (stimuli) ซึ่งอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการดำเนินชีวิต กระบวนการรับรู้ (Perception Process) ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต เลือก และการแปลความหมาย และก่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยมีทัศนคติความรู้สึก แรงจูงใจ พฤติกรรม เหล่านี้เป็นต้น

1. การเลือกรับรู้ (Perceptual selection)

เมื่อบุคคลเปิดรับต่อสิ่งเร้าและตั้งใจรับต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบแล้ว บุคคลจะเลือกสรรเฉพาะสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการ และทัศนคติของตนเท่านั้น ในแต่ละกรณีดังกล่าว บุคคลจะเลือกเปิดรับต่อสิ่งเร้าโดยอาศัยพื้นฐานทางจิตวิทยาของตนเองเป็นหลักและด้วยเหตุที่สิ่งเร้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งการโฆษณา

ประสาทสัมผัสซึ่งมีอยู่มากมายหลายรูปแบบ กระบวนการเลือกรับรู้จึงแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การเปิดรับ การตั้งใจรับและการ เลือกรับรู้รายละเอียด

• การเปิดรับ (Exposure)

การเปิดรับเกิดขึ้นเมื่อประสาทสัมผัสของบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าทำให้เกิดความรู้สึก เช่น การได้เห็น การได้ยิน การได้ฟัง และการได้กลิ่น เป็นต้น การเปิดรับอาจเกิดขึ้น หรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้นหรือไม่ บุคคลจะเลือกเฉพาะสิ่งเร้าที่สนใจและจะหลีกเลี่ยงไม่เผชิญกับสิ่งเร้าที่ไม่สำคัญและไม่น่าสนใจ

• การตั้งใจรับ (Attention)

การตั้งใจรับเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอันเป็นกิจกรรมทางจิตใจ (Mental activity)

• การเลือกรับรู้ (Selective perception)

บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าที่มากกระทบจะไม่รับรู้ทุกอย่าง เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความต้องการ ทศนคติ ประสบการณ์ และคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างๆ ไม่เหมือนกัน การเลือกรับรู้ หมายความว่า บุคคล 2 คน อาจรับรู้โฆษณาแตกต่างกัน คนหนึ่งอาจเชื่อตามที่กล่าวอ้าง แต่อีกคนหนึ่งอาจพิจารณาคำกล่าวอ้างนั้นว่าไม่เป็นความจริง

การเลือกรับรู้ของบุคคลเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนในกระบวนการรับรู้ นั่น คือ การเลือกเปิดรับ (selective exposure) เกิดขึ้นเพราะความเชื่อของบุคคลเป็นตัวชักจูงให้บุคคลเลือกสิ่งที่จะฟังหรือ สิ่งที่จะอ่าน การเลือกจัดองค์ประกอบ (selective organization) เกิดขึ้น เพราะบุคคลจัดข้อมูล สอดคล้องตามความเชื่อของเขา รวมทั้งการเลือกแปลความหมาย (selective interpretation) เกิดขึ้น เพื่อว่าสิ่งที่รับรู้มานั้นจะได้สอดคล้องกับความเชื่อและทัศนคติของตนที่มีอยู่เดิม

2. การจัดองค์ประกอบารรับรู้ (Perceptual Organization)

การจัดองค์ประกอบารรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลจัดข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เข้าด้วยกันให้เป็นระเบียบเพื่อให้มีความหมายที่เข้าใจได้มากขึ้นและเพื่อให้สามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนองได้ถูกต้อง

หลักพื้นฐานของการจัดองค์ประกอบารรับรู้คือ “การรวมกลุ่ม” (integration) ซึ่งหมายความว่า บุคคลรับรู้สิ่งเร้าในลักษณะเป็นภาพรวม (an organized whole) ไม่ได้มองสิ่งเร้าแต่ละส่วนที่แยกกันการมองเป็นภาพรวมจะช่วยให้การประมวลข้อมูล เพื่อให้เข้าใจความหมายได้ง่าย เข้าซึ่งสอดคล้องตามหลักจิตวิทยาของเกสตัลท์ (Gestalt psychology) ที่กล่าวไว้ว่า "ส่วนรวมมีความสำคัญมากกว่าส่วนย่อยร่วมกัน (The whole is greater than the sum of the parts)

คำว่า “Gestalt” เป็นภาษาเยอรมัน ซึ่งหมายถึง องค์ประกอบที่รวมกันทั้งหมด หรือรูปแบบรวม (Total configuration or whole pattern) ทฤษฎีของเกสตัลท์ที่เกี่ยวกับการรวมกลุ่มเพื่อการรับรู้ ที่สำคัญได้แก่ หลักการเติมส่วนที่ขาดให้สมบูรณ์หลักการจัดกลุ่ม และหลักองค์ประกอบรอบข้างรายละเอียดมีดังนี้

• หลักการเติมส่วนขาดให้สมบูรณ์ (Principle of closure) หมายถึงบุคคลมีแนวโน้มรับรู้ภาพที่ไม่สมบูรณ์ให้เป็นภาพที่สมบูรณ์เช่นการเติมคำในช่องว่างโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์มาอุดด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอธิบายได้ว่า ทำไมเราจึงสามารถอ่านข่าวสารต่างๆที่ไม่สมบูรณ์เข้าใจได้ทั้งๆ ที่ขาดตัวอักษรหลายคำการนำหลักข้อนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคคลสนใจข่าวสารมากยิ่งขึ้น

- หลักการจัดกลุ่ม (Principle of grouping) บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ต่างๆ เป็นชุดหรือเป็นกลุ่มมากกว่าที่จะรับรู้เป็น หน่วยย่อยๆ ที่แยกกันอยู่ การรวมข้อมูลเข้าด้วยกันหรือเป็น กลุ่ม (Chunking or Grouping information) จะช่วยให้บุคคลสามารถประเมินผลิตภัณฑ์ตราหนึ่ง เปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์อีกตราหนึ่งได้ หลักจิตวิทยาของเกสตัลท์ การจัดกลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ ความใกล้ชิด ความคล้ายคลึง และความต่อเนื่อง

- หลักองค์ประกอบรอบข้าง (Principle of context) บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้วัตถุตาม ลักษณะขององค์ประกอบรอบข้างที่วัตถุนั้นแสดงให้เห็นการจัดวางขึ้นโฆษณาในสื่อ ที่มีลักษณะเด่นด้อยกว่า กัน จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ผลิตภัณฑ์ต่างกันด้วย จากการศึกษาพบว่าขึ้นโฆษณาอย่างเดียวกันลงในโฆษณา นิติสารที่มีชื่อเสียงกว่า จะได้รับความเชื่อถือมากกว่าลงในนิติสารที่มีชื่อเสียงด้อยกว่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบรอบข้างของสื่อ (media context) มีอิทธิพลต่อการรับรู้โฆษณาโดยตรง

3. การแปลความหมายการรับรู้ (Perceptual Interpretation)

สำหรับหลักที่สำคัญที่สุดขององค์ประกอบรอบข้างคือ “หลักภาพหลักกับพื้นภาพ” (figure ground principle) นักจิตวิทยาเกสตัลท์กล่าวว่า ในการจัดสิ่งเร้าให้เป็นภาพรวมบุคคลจะแยกความแตกต่าง ของส่วนที่เด่นมากกว่าเป็นภาพหลักซึ่งเป็นภาพปรากฏอยู่ส่วนหน้า (foreground) ส่วนสิ่งเร้าที่มีส่วนเด่นน้อย กว่า เป็นภาพพื้นซึ่งปรากฏอยู่ส่วนหลัง

การแปลความหมาย หมายถึง กระบวนการที่บุคคลทำความเข้าใจว่าสิ่งเร้าที่รับเข้ามา คือ อะไรในการแปลความหมายนั้นบุคคลจะอาศัยข้อมูลความรู้และประสบการณ์ที่เก็บสะสมไว้ในอดีตที่เกี่ยวข้อง ในหน่วยเก็บความทรงจำมาใช้ เพื่อแปลความหมายออกมาว่าสิ่งที่รับรู้เข้ามานั้น “ควรจะเป็นอะไร” ความโน้ม เอียงหรือความมีอคติส่วนบุคคลก็มีส่วนทำให้ผู้บริโภคแปลความหมายผิดเพี้ยนไปไม่ตรงตามเจตนาของผู้ส่ง ข่าวสารก็อาจเป็นไปได้ ซึ่งสร้างความปวดหัวให้อย่างมากเพราะบ่อยครั้ง ตามที่กล่าวมาแล้วบุคคล 2 คนจะแปล ความหมายสิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง และยิ่งไปกว่านั้นในการดำเนินงานการตลาด (ข้ามชาติ) ต่าง วัฒนธรรม (cross-cultural marketing) จะต้องคำนึงความแตกต่างของการรับรู้และความเชื่อของแต่ละชาติ แต่ละวัฒนธรรมให้มากตัวอย่างเช่น สีจะมีความหมายแตกต่างกันแต่ละชาติ ดอกไม้สีเหลืองเป็นเครื่องหมาย ของความตายในประเทศเม็กซิโก แต่หมายถึงความไม่ซื่อสัตย์ (คู่สมรสที่นอกใจ) ในประเทศฝรั่งเศส เป็นต้น

อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปแล้วบุคคลมีวิธีการ 2 วิธี ที่จะช่วยให้การแปลความหมายการรับรู้ กระทำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ การแยกประเภทการรับรู้กับการแปลความหมายการรับรู้โดย การเชื่อมโยงความสัมพันธ์รายละเอียดดังนี้

- การแยกประเภทการรับรู้ (Perceptual categorization) เป็นการจัดจำแนกข้อมูลเข้า หมวดหมู่อย่างมีเหตุผลเพื่อให้บุคคลนำมาใช้กลั่นกรองข้อความที่เคยผ่านการรับรู้มาแล้วได้รวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนั้นการจัดประเภทข้อมูลยังช่วยให้บุคคลสามารถจัดข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้นอีกด้วย

- การแปลความหมายการรับรู้โดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Perceptual inferences) เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้า 2 อย่าง อันเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ผ่านมา โดยไม่ ต้องประเมินใหม่โดยอาศัยความเชื่อหรือประสบการณ์เดิมมาเป็นเกณฑ์ตัดสินเพื่อลงความเห็น

การนำความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งหนึ่งนำไปใช้ เพื่อลงความเห็นอีกสิ่งหนึ่งนั้นบุคคลได้ พัฒนาขึ้นมาใช้เพื่อนำมาเป็นเกณฑ์พิจารณาแปลความหมายเกี่ยวกับตราสินค้า ราคา ร้านค้า และ บริษัท ผู้บริโภคมีพร้อมที่จะเรียกกันนำมาใช้ได้เสมอ จากหน่วยความจำลักษณะการลงความเห็นเพื่อแปลความหมาย เหล่านี้ เกิดจากการติดต่อสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communications) ระหว่างเพื่อนและ โฆษณาของนาฬิกาข้อมือนี้จึงเป็นความเชื่อและเก็บไว้ในความทรงจำ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ประสงคฺ์ของลูกค้าเป็นวิจารณ์ญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

โวลแมน (Wolman, 1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เคลิร์ก (Quirk, 1987) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้มากหรือน้อย

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาวว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้างความภูมิใจเพียงใด

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เชาวนปรีชา (2538, หน้า 18 อ้างถึงใน วฤทธิ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 31) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา

วัลภา ขายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550, หน้า 22) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สุทธิชาติ อ มาตย์หิน (2543, หน้า 11 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์หนึ่ง”
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการในระยะหนึ่ง” และได้ให้ความหมายคำว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและบริการ และได้อธิบายความหมายเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์ ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้าในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาพการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลลี่ (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550, หน้า 23)

มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับโดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง

3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

ความพอใจในชั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการชั้นสูงกว่าบางครั้งได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่ความต้องการ ชั้นแรกจะให้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับชั้นความต้องการชั้นต่ำ ๆ มากกว่าชั้นสูงจากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจในลำดับชั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%

ความต้องการความปลอดภัย 70%

ความต้องการทางด้านสังคม 50%

ความต้องการเด่นในสังคม 40%

ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

พาราสุรามาน เซทแฮมม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต สายกัมซ้วน, 2550, หน้า 18 -20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค เกษษกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันเวลาที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุข มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีการพยายามหาการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวกการบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการฟังทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่นการรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หุรรหา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้ม เป็นสื่อที่แสดงอภัยภัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมีใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่นการที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

หลุย จำปาเทศ (2533, หน้า8) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึงความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย สังเกตได้จากสายตาคำพูด และการแสดงออก

แชลลี (Shelly,1985อ้างใน กรรณิการ์ จันทรแก้ว,2538, หน้า21) สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบียบย้อนกลับ ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งเมื่อเกิดความต้องการบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวังระดับความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิ จากเพื่อน จากการตลาด หรือจากข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือการเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ผู้ใช้บริการโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ส่วนผลประโยชน์จากการบริการเกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการสร้างคุณค่าเพิ่มเกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการโดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการโดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และความแตกต่างต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ด้านบริการ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าที่เป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่หนึ่งไม่เปลี่ยนแปลงแต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มีมากเกิน

ความต้องการที่ต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
2. ผู้ให้บริการความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ความสามารถความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการรวมถึงความเต็มใจในการให้บริการให้บริการของพนักงาน
3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยแถวที่ยาวเหยียดในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการในวันนั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติสิ่งที่ทำได้คือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

สรชัย พิศาลบุตร (2551, หน้า98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการโดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ
2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

สรุปความพึงพอใจ คือ การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่พอใจประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจ ไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจได้หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้อง สัมพันธ์กันทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีการรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อมารับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

วรูม (Vroom, 1990 อ้างใน วรวิทย์ หงวนศิริ, 2540, หน้า 3) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

เดวิส (Davis, 1967, p. 61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson, 1975, p. 4)กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความนึกคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่

ที่ให้บริการนั้นและประสบการณ์เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและความพึงพอใจมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ศิริพงศ์ พุทธิพันธุ์ และ พยัต วุฒิรงค์ (2547, หน้า 57 -58) สรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับความคาดหวัง
2. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกกับสิ่งเร้า
3. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกหรือทัศนคติกับสิ่งที่ได้รับ
4. ความพึงพอใจเป็นการเปรียบเทียบประสบการณ์กับการคาดหวัง

กัลติมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบ รุง (2545, หน้า 18) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจงใจว่าบุคคลส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต่อการให้บริการ ส่วนการจงใจมาใช้บริการนั้นเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการความแตกต่างที่เห็นได้ชัดเจนคือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อการให้บริการของบุคคลในองค์กร เป็นเป้าหมาย แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมาย อย่างไรก็ตาม ทั้งสองเรื่องไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนด้วยเหตุผล สองประการคือ

ประการที่หนึ่ง ความพึงพอใจนั้นเป็นความพึงพอใจที่ตอบสนองสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบและเราถือว่าคนเราพยายามเข้าใจสิ่งที่ตนพอใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงห่างสิ่งที่ตนไม่พอใจซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจเชื่อมโยงกับพฤติกรรมในการจงใจมาใช้บริการ

ประการที่สอง ทฤษฎีการจงใจทั้งหลายอยู่ภายใต้ข้อสมมติฐานในเรื่องความพึงพอใจซึ่งหมายความว่า แต่ละคนจะถูกจงใจให้มุ่งหาสิ่งที่ตนพึงพอใจอันก่อให้เกิดผลที่ว่า ทฤษฎีการจงใจนั้นยังต้องพิจารณาในเรื่อง ความพึงพอใจควบคู่ไปด้วย

ความพึงพอใจมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ความหมายในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจผู้บริโภคหรือผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบ ดังกล่าวย่อมนำมา ซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและนำเสนอบริการนั้นได้

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สรุปว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือ ความรู้สึกอารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด เช่นความพึงพอใจของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการ

แนวคิดการสร้างความพึงพอใจ

นิคม เอี่ยมสะอาด (2539, หน้า27) กล่าวว่าไว้ว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึง

นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีแนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ 14 ประการ ดังนี้

1. รักษาความสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าลูกค้ามีปัญหาใดก็ตามองค์กรหรือผู้บริการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความอบอุ่นโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่าง ๆ การกระทำเช่นนี้ ถือว่าเป็นกฎข้อแรกที่ทำให้ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ในการให้บริการลูกค้า

2. ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์เข้าถือว่าการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท

3. การตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่าง ๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่าง ๆ ที่มีต่อบริษัทควรจะได้รับการตอบรับทันทีภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วันนั้น ผู้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จเมื่อใด เจ้าของหรือบุคคลอ้างอิงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นที่แสดงว่าได้ตอบแล้วมิใช่ผู้อื่นตอบ

4. ไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้ารอนานเป็นการสร้างความรู้สึกรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้า เป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้าทั้งนี้เพราะลูกค้าจะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีราคาแพงทั้งที่ไม่มีตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ

5. ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติแก่ลูกค้า แสดงกิจกรรมารยาที่ดีกับลูกค้า และต้องแสดงความอ่อนหวานราบรื่นพูดลดจนคำขอบคุณที่ลูกค้าซึ่งพบว่ามีมันต์ลงในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

6. เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรับไปหาลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของภายในระยะเวลาหนึ่ง หรือการสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ ในสถานการณ์นี้จำเป็นต้องอย่างยั้งที่ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบและแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนที่ลูกค้าจะพบหรือทราบว่าผู้ให้บริการไม่สามารถทำตามที่ลูกค้าคาดหวังได้ การกระทำเช่นนี้จะสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าได้

7. ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึง ระบบการให้บริการต่าง ๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่นเครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟต์ของโรงแรมจะต้องอยู่ในสถานภาพที่ทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลาหากมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขทันที ถ้าสถานะทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบย่อมจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กรและยังสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

8. การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่ไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ารายเดียวกัน เช่น ลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาดหรือสะกดชื่อ หรือนามสกุลผิดพลาด ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ยังคงมีความผิดพลาดนั้นๆ เกิดขึ้นเหมือนเดิม

9. พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า

10. พนักงานที่ต้องติดต่อทำงาน หรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้สามารถตัดสินใจเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีอิสระจากการดำหนิของผู้บริหารนอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีการเอาใจใส่ใส่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพียงใด

11. ในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือบริการพิเศษเล็ก ๆ หลักการข้อนี้สามารถสร้างได้ทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

1. ความหมายของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างอิสระและเที่ยงธรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร การตรวจสอบภายในจะช่วยให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่กำหนด โดยใช้การประเมินและการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยงการควบคุม และกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและมีระเบียบวิธี (อุษณา ภัทร มนตรี.2552 : 1-4)

2. วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน

วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายใน คือ การประเมินการควบคุมขององค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกิจการ (อุษณา ภัทร มนตรี.2552 : 1-5) ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ภายใต้ค่าใช้จ่ายและการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม โดยความเสี่ยงของกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรจะเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่กำหนดทิศทางการทำงานของกิจกรรมการตรวจสอบภายใน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการตรวจสอบภายใน ซึ่งหมายถึงการจัดแผนงานตรวจสอบภายในจากข้อมูลของการวิเคราะห์ความเสี่ยงขององค์กร

3. ขอบเขตการตรวจสอบภายใน

ขอบเขตของการตรวจสอบภายใน หมายถึง การทดสอบและการประเมินความเพียงพอและความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในขององค์กร และคุณภาพของการปฏิบัติงานทุกกิจกรรมภายในองค์กร (อุษณา ภัทร มนตรี.2552 :1-4)

4. ประเภทของการตรวจสอบภายใน

งานตรวจสอบภายในในอดีตมักจะแบ่งตามกิจกรรมที่เข้าไปตรวจสอบ หรือให้บริการ เช่น การตรวจสอบทางการเงิน การตรวจสอบการปฏิบัติการและการตรวจสอบรายงานสารสนเทศ เป็นต้น อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาไปในรายละเอียดจะเป็นได้ว่าการตรวจสอบในกิจกรรมใด ๆ สามารถแบ่งงานตรวจสอบภายในได้ 2 ลักษณะ คือ การบริการให้ความเชื่อมั่น และการบริการให้คำปรึกษา (ตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2541 ข: 15-17)

4.1 การบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) หมายถึงการตรวจหลักฐานต่าง ๆ อย่างเที่ยงธรรมเพื่อนำมาประเมินผลอย่างเป็นอิสระในกระบวนการบริหารความเสี่ยงการควบคุม และการกำกับ ดูแลกิจกรรมที่ดีขององค์กรโดยต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบตามมาตรฐานวิชาชีพเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งแบ่งออกได้หลายด้าน อาทิเช่น การตรวจสอบการดำเนินงาน (Operational Auditing) การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Performance Audit) โดยมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความประหยัด (Economy) การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

(Compliance Audit) การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Audit) การตรวจสอบสารสนเทศ (Information Technology Audit) การให้บริการทางวิชาชีพในเรื่องต่าง ๆ (Attestation)

4.2 การบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึงกิจกรรมให้คำแนะนำและให้บริการที่เกี่ยวข้องกับองค์การลักษณะและขอบเขตของงานเป็นไปตามความตกลงร่วมกันกับองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งตัวอย่างกิจกรรมงานให้คำปรึกษา อาทิ เช่น การให้คำปรึกษาคำแนะนำการอำนวยความสะดวก การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม

5. หน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (2546: 20-28) ได้กำหนดหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในไว้ดังนี้

5.1 สอบทานและรายงานความเชื่อถือได้และความครบถ้วนของข้อมูลทางการเงิน การปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการที่ใช้ในการวินิจฉัย และวัดผลการดำเนินงาน

5.2 สอบทานการดำเนินงานหรือแผนงาน เพื่อให้แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด มีกระบวนการ กำกับดูแลที่ดีและเหมาะสม

5.3 สอบทานระบบงานที่มีผลกระทบสำคัญ ต่อการดำเนินงาน และการรายงานว่าได้มีการ ปฏิบัติที่สอดคล้องกับ นโยบาย แผนงาน ระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5.4 สอบทานความเหมาะสมของการเก็บรักษาทรัพย์สินและทดสอบว่าทรัพย์สินนั้นมีอยู่จริง

5.5 ประเมินว่าการใช้ทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า

6. ประโยชน์ของการตรวจสอบภายใน

อุษณา ภัทรมนตรี(2545 : 21-22) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการตรวจสอบภายในไว้ดังนี้

6.1 ส่งเสริมให้เกิดการกำกับดูแลที่ดี(Good Corporate Governance) และความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงาน (Transparency)

6.2 ส่งเสริมให้เกิดการบันทึกบัญชีและรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accounting ability and Responsibility)

6.3 ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (Efficiency and Effectiveness of Performance)

6.4 เป็นมาตรการถ่วงดุลแห่งอำนาจ(Check and Balance)

6.5 ให้สัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Warning Signal) เกี่ยวกับการประพฤติดีมิชอบหรือการทุจริตภายในองค์กร

7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของงานตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในระดับใดขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานความสำเร็จที่สำคัญ ประกอบด้วย (อุษณา ภัทรมนตรี. 2553: 1-19-1-20)

1. นโยบาย กฎบัตร และการสนับสนุนของคณะกรรมการฝ่ายบริหาร

- กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายในและคณะกรรมการที่อิสระให้ชัดเจน

- มอบอำนาจในการตรวจสอบให้เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ
- การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นในการตรวจสอบ
- การติดตามและสั่งการตามรายงานการตรวจสอบภายใน
- การใช้เวลาเข้าประชุมปรึกษาหารือกับหน่วยงานตรวจสอบ
- ใช้หน่วยงานตรวจสอบเป็นสถานฝึกอบรมผู้บริหารและบุคลากรสำคัญ

2. วัฒนธรรมองค์การและความเข้าใจของผู้รับการตรวจ

วัฒนธรรมองค์การในการยอมรับงานตรวจสอบภายใน มีส่วนสำคัญ ในการเพิ่มความสำเร็จของงานตรวจสอบ

3. มาตรฐานและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

คุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบควรสอดคล้องกับ มาตรฐานและจริยธรรมแห่งวิชาชีพสากล เพื่อให้เกิดการยอมรับ

4. ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ

กิจการที่มีข้อมูลพร้อมย่อมพัฒนางานตรวจสอบได้เร็วและกว้างขวางกว่า กิจการที่ระบบข้อมูลยังล้าสมัยหรือเชื่อถือไม่ได้ งานตรวจสอบภายในจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2548 :21-23)

7.1 นโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร โดยฝ่ายบริหารจะต้องกำหนดนโยบายและแสดงการสนับสนุนงานตรวจสอบในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการกำหนดนโยบายวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบภายใน การกำหนดสายบังคับบัญชาให้ขึ้นตรงต่อผู้บริหารระดับสูงหรือคณะกรรมการตรวจสอบ การมอบอำนาจการตรวจสอบให้เหมาะสมต่อหน้าที่ การติดตาม การสั่งการ และการสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการตรวจสอบ

7.2 ความพร้อมของระบบงานและสารสนเทศ โดยงานตรวจสอบเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และการประเมินผลซึ่งต้องใช้ข้อมูลทั้งด้านการเงิน การบัญชีและข้อมูลการปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ และหากองค์กรมีความพร้อมของงานระบบสารสนเทศ ก็นับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้งานตรวจสอบประสบผลสำเร็จ

7.3 ความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับการตรวจสอบ โดยการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน เรื่องการตรวจสอบภายในของฝ่ายบริหาร การสื่อสาร และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้ตรวจสอบภายในกับผู้บริหาร ผู้สอบบัญชีผู้รับตรวจหรือแม้กระทั่ง ผู้ตรวจสอบภายในด้วยกันเองจะทำให้เกิดความเข้าใจในงานตรวจสอบและการยอมรับของการตรวจสอบภายใน

7.4 ความรู้ ทักษะ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน โดยผู้ตรวจสอบภายในต้องใช้ความรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพในการปฏิบัติงานตรวจสอบและในขณะเดียวกัน ต้องศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ และการสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้งานตรวจสอบบรรลุจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์

7.5 ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบภายในกับหน่วยงานอื่น ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับผู้บริหารระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับผู้สอบบัญชีภายนอก ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานตรวจสอบกับบุคลากรอื่นในองค์กร ทั้งนี้จะส่งผลให้งานตรวจสอบเป็นไปด้วยความราบรื่น

8. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

มาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ (2545 : 1) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Practice of Internal Auditing) หมายถึง การทำหน้าที่ในการตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการปฏิบัติงานตามลำดับโครงสร้างและนโยบายการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Efficiency of Internal Auditing) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความถูกต้องรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด และผลงานการตรวจสอบภายในสามารถช่วยลดต้นทุน และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างแท้จริง

อรรถชญาณ์ โสดำ (2550) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างคุณลักษณะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน จากมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย(2547 :9-22) ดังนี้

1. ความเป็นอิสระ (Independence)

ความเป็นอิสระ (Independence) หมายถึง การแสดงความเห็นหรือรายงานได้อย่างมีเสรีภาพตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ต้องคำนึงถึงประโยชน์ใด ๆ ที่เกี่ยวกับทรัพย์สินหรือตำแหน่งหน้าที่ และไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใด ๆ รวมถึงไม่มีสถานการณ์ใด ๆ ที่จะมาบีบบังคับให้ไม่สามารถจะแสดงความเห็นได้ตามที่พึงจะเป็นผู้ตรวจสอบภายในควรมีความเป็นอิสระในการตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในวัดได้จากเสรีภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในสามารถใช้วิจารณญาณที่เป็นกลางปราศจากอคติมีความเป็นอิสระในการเข้าถึงทรัพย์สิน สมุดบัญชีเอกสารต่าง ๆ และสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องที่ทำกรตรวจสอบ นอกจากนี้ผู้ตรวจสอบภายในควรมีอำนาจอย่างเพียงพอในการรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุงที่มีประโยชน์ต่อองค์กรตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายในที่สถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute Internal of Auditors : IIA) กำหนดขึ้น ได้กล่าวถึงความเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในพอจะประมวล สาระได้ว่า เกิดจาก(ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2541 ข: 13-15)

1.1 สถานภาพในองค์กร (Organizational Status)

สถานภาพในองค์กรของสำนักงานตรวจสอบภายในควรอยู่ในระดับสูงพอที่จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ผู้ตรวจสอบภายในควรได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการ เพื่อที่จะได้รับความร่วมมือจากผู้รับการตรวจสอบปฏิบัติงานได้อย่างอิสระปราศจากการแทรกแซง ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายในควรรายงานตรงต่อบุคคลในองค์กรที่มีอำนาจเพียงพอที่จะส่งเสริมความเป็นอิสระ สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้ในขอบเขตที่กว้างเพียงพอ รายงานผลการตรวจสอบได้รับการพิจารณาจากฝ่ายบริหารและมีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน ควรมีโอกาสติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการซึ่งการติดต่ออย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้เกิดความมั่นใจในความเป็นอิสระ และเป็นวิธีที่จะทำให้คณะกรรมการและผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายในได้รับทราบเรื่องที่น่าสนใจร่วมกัน คณะกรรมการควรเป็นผู้ให้ความเห็นชอบการแต่งตั้งหรือถอดถอนผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน วัตถุประสงค์ อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบงานของสำนักงานตรวจสอบภายในที่สำคัญ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไขปรับปรุง ในกรณีที่มีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามแผนต่าง ๆ ใน ส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ควรเสนอเหตุผลประกอบด้วย

1.2 ความมีใจเป็นอิสระ (Unbias)

ความมีใจเป็นอิสระ หมายถึง สภาวะของจิตใจที่เป็นอิสระซึ่งผู้ตรวจสอบภายในทุกคนต้องมีอยู่ในขณะที่ทำการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลความคิดเห็นของผู้อื่นในเรื่องที่ทำการตรวจสอบ ความมีใจเป็นอิสระ จะทำให้ผู้ตรวจสอบภายในมุ่งมั่น ในคุณภาพของงานที่ปฏิบัติโดยไม่ยอมให้เกิดการสมยอม ซึ่งทำให้งานด้วยคุณภาพของผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่ตกอยู่ในสภาวะที่ทำให้เกิดความรูสึกว่าไม่สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ตรวจสอบได้อย่างเที่ยงธรรม โดยผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบงาน หรือเรื่องที่ตนเองมีส่วนได้เสีย หรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) จะทำให้ไม่สามารถใช้วิจารณญาณที่เที่ยงธรรมปราศจากอคติการมอบหมายงานให้แก่ผู้ตรวจสอบภายใน ถ้าสามารถกระทำได้ควรมีการหมุนเวียนเป็นระยะ ๆ ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่ควรมีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องการปฏิบัติงานประจำที่มีใช้งานตรวจสอบ อีกทั้งต้อง ได้รับการสอบทานก่อนส่งรายงานผลการตรวจสอบเพื่อแน่ใจว่างานตรวจสอบนั้น ๆ ได้มีการปฏิบัติด้วยวิจารณญาณที่เที่ยงธรรมปราศจากอคติ ความมีน้ำใจเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายใน จะยังคงมีอยู่เมื่อผู้ตรวจสอบภายในเป็นเพียงผู้เสนอ ไม่ใช่งานในหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานดังกล่าวจะทำให้ความมีใจเป็นอิสระของผู้ตรวจสอบภายในลดลงไปและการที่ผู้ตรวจสอบจะสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างเต็ม ที่หรือไม่เพียงใดก็จำเป็นต้องคำนึงถึงเงื่อนไขพื้นฐาน 3 ประการนี้ด้วย คือ สิทธิที่จะเข้าถึง (The Right to Access) เสรีในการสอบทาน (Freedom to Review) และจำกัดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Limitation of Responsibility and Authority)

2. ความเที่ยงธรรม (Objectivity)

ความเที่ยงธรรม (Objectivity) หมายถึง ทักษะที่ปราศจากความเอนเอียงที่เอื้อให้ผู้ตรวจสอบภายในสามารถทำงานตามภารกิจด้วยความเชื่อมั่น ในผลงานและไม่มีการลดหย่อนในคุณภาพของงาน วิจารณญาณของผู้ตรวจสอบภายในจะต้องไม่อยู่ภายใต้การชักจูงหรือชักนำจากผู้อื่นหรือกิจกรรมอื่น

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (2548 : 426) ได้กล่าวว่า ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรมทั้งในการรวบรวมประเมินผล และการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมหรือกระบวนการที่ทำการตรวจสอบอยู่ และไม่ให้ผลประโยชน์ส่วนตัว หรือบุคคลอื่นมาใช้อิทธิพลในทางมิชอบต่อการตัดสินใจเช่น ในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในได้รับ มอบหมายให้ไปปฏิบัติงานสอบทานกระบวนการที่เพื่อนสนิทของตนเป็นหัวหน้างานอยู่ ผู้ตรวจสอบภายในควรแจ้งให้หัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบทราบ และขอให้มีการมอบหมายงานให้แก่ผู้อื่นที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ได้แก่ มิควรเข้าไปมีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใด ๆ ที่อาจเป็นอุปสรรคหรืออาจถูกมองว่าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม รวมถึงการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมหรือความสัมพันธ์ใด ๆ ที่ขัดต่อผลประโยชน์ขององค์กร และมิควรยอมรับสิ่งของหรือผลตอบแทนใด ๆ ที่อาจนำความเสื่อมเสียหรืออาจถูกมองว่า จะนำความเสื่อมเสียมาสู่ การปฏิบัติหน้าที่

3. ความมีสมรรถภาพ (Competency)

ความมีสมรรถภาพ (Competency) หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถอย่างมืออาชีพของผู้ ตรวจสอบภายในที่ได้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีประสิทธิภาพตามที่ทุกฝ่ายมุ่งหวัง ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีพื้นฐานความรู้ในงานตรวจสอบภายใน ที่สามารถสร้างระบบค้นหาและการป้องกันความเสียหาย (Detection and Prevention of Loss) วิชาชีพตรวจสอบภายในต้องกระทำโดยผู้ตรวจสอบภายในมืออาชีพที่มีความรอบรู้ที่มีประสบการณ์และจะต้องทำงานบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อประชาชนพอ ๆ กับ ที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อองค์กรของตน ซึ่งก็หมายความว่า ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยการปฏิบัติงานได้ อย่างมี

อาชีพ คือ การเตรียมงานอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างมืออาชีพ การแสดงความรู้ และความชำนาญอย่างมืออาชีพ

มาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพตรวจสอบภายใน โดยสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย(2547 : 10-12) ได้กล่าวถึงการตรวจสอบภายในอย่างมืออาชีพต้องมีความเชี่ยวชาญและระมัดระวัง เยี่ยงวิชาชีพ ในหมวด 1200 ไว้ว่า การกิจการตรวจสอบภายในควรกระทำด้วยความเชี่ยวชาญและระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพ และการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

4. ความมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relevance)

ความมีมนุษยสัมพันธ์(Human Relevance) หมายถึง การที่ผู้ตรวจสอบภายในมีการแสดงออกต่อ ผู้รับการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบและผู้บริหาร ด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตนให้ความเอาใจใส่ความห่วงใย มี วาจาที่สุภาพ อ่อนโยนและประนีประนอม เพื่อให้ผลงานตรวจสอบภายในออกมามีความถูกต้องและมี ประสิทธิภาพมากที่สุดในการปฏิบัติงานตรวจสอบนั้นผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ บุคคลต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความสัมพันธ์กับคณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) คือ คณะกรรมการซึ่งคณะกรรมการ บริษัทแต่งตั้ง ขึ้นในลักษณะองค์กรอิสระรับผิดชอบโดยตรงต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือ แบ่งเบา ภาระหน้าที่หลัก คือ ดูแลการดำเนินกิจการของบริษัท ตามที่คณะกรรมการบริษัท มอบหมาย ให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ปราศจากความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ ดูแลกระบวนการจัดทำ และการเปิดเผยข้อมูลในรายงานทางการเงินให้มีความถูกต้องครบถ้วน เป็นที่เชื่อถือได้โดยประสานงาน กับผู้ตรวจสอบบัญชีและผู้บริหารที่รับผิดชอบในการจัดทำงบการเงิน ดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงาน ตรวจสอบภายใน ในระดับ นโยบาย เสนอชื่อผู้สอบบัญชีและค่าธรรมเนียมการตรวจสอบต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อขอ อนุมัติ แต่งตั้งจากที่ประชุมผู้สอบทานความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของบริษัท สอบทาน มาตรการ 16 กำกับ ดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของบริษัท ดูแลความเป็นอิสระของผู้ ตรวจสอบ บัญชีและผู้ตรวจสอบภายใน และประสานงานระหว่างฝ่ายบริหาร สำนักงานตรวจสอบภายใน ผู้สอบ บัญชีและคณะกรรมการของบริษัท

4.2 ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

ผู้บริหารมีบทบาทต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะเป็นผู้กำหนดนโยบายวางแผน สั่งการ กำกับ ดูแลและควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้เวลาเงิน และกำลังคน น้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องทุ่มเททั้งกำลังกายกำลังใจ สติปัญญา ความรู้และความสามารถในการ บริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป ตามมาตรฐานการประกอบวิชาชีพตรวจสอบภายในได้ระบุถึงหน้าที่ ของ ฝ่ายบริหาร และผู้ตรวจสอบภายในที่ต้องปฏิบัติต่อกันโดยได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในต้องได้รับการ สนับสนุนจากผู้บริหาร และคณะกรรมการ เพื่อจะได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจและปฏิบัติงาน ตรวจสอบ ได้อย่างอิสระ ปราศจากการแทรกแซงผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน ต้องจัดทำกฎบัตรเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานตรวจสอบภายในและ ดำเนินการให้กฎบัตร ดังกล่าวได้รับการอนุมัติจากผู้บริหาร และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ผู้อำนวยการสำนักงาน ตรวจสอบภายใน ต้องขออนุมัติจากผู้บริหาร และเสนอคณะกรรมการเพื่อรับทราบ ในเรื่องแผนการตรวจสอบ แผนบุคลากร และงบประมาณประจำปี ของสำนักงานตรวจสอบภายในการ เปลี่ยนแปลงแผน การตรวจสอบ ที่สำคัญ ที่เกิดขึ้นระหว่างปี และข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อขอบเขตของ การตรวจสอบผู้อำนวยการสำนักงาน ตรวจสอบภายในต้องเสนอรายงานผลการตรวจสอบที่สำคัญ พร้อม ทั้งข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร และ

คณะกรรมการเป็นประจำทุกปีโดยหน่วยงานตรวจสอบ และผู้บริหารใน แต่ละระดับขององค์กร ควรมีการร่วมหารือประเด็นต่าง ๆ เพื่อวางแผนการตรวจสอบให้ได้ครอบคลุมใน เรื่องที่มีสาระสำคัญและมีความเสี่ยงสูง ซึ่งเมื่อมีการตรวจสอบภายในในระดับที่เหมาะสมและมีคุณภาพ แล้วการตรวจสอบภายในจะสามารถช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับฝ่ายบริหารได้

4.3 ความสัมพันธ์กับผู้รับตรวจและบุคลากรอื่นในองค์กร

ผู้รับตรวจ คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่หรือกิจกรรมที่ผู้ตรวจสอบภายในเข้าทำการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในว่า เป็นผู้เข้ามาช่วยเหลือให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไม่ใช่เป็นผู้เข้ามาจับผิดการทำงานของผู้รับตรวจ ผู้รับตรวจควรให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบภายใน โดยการจัดเอกสารหลักฐานประกอบให้ข้อมูล คำชี้แจงเกี่ยวกับ เรื่องที่ตนรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายใน สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพความร่วมมือจากผู้รับตรวจเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่สุดอย่างหนึ่งที่ทำให้การตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับตรวจ มีข้อควรปฏิบัติ ดังนี้ ฝ่ายผู้ตรวจสอบภายใน ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีรู้จักกาลเทศะมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับตรวจ มีความสามารถในการสื่อสารความสามารถ ทำให้ผู้รับตรวจเข้าถึงประโยชน์ของการมีผู้ตรวจสอบภายใน มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ใน เรื่องต่าง ๆ สามารถให้คำแนะนำผู้รับตรวจได้ มีความเข้าใจในหลักการตรวจสอบสมัยใหม่ ใช้วิธีการหารือจะช่วยกันแก้ปัญหาให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ความสัมพันธ์ของพนักงานตรวจสอบ กับ พนักงานอื่น ๆ ในองค์กร จะส่งผลไปในด้านที่ดีต่อเมื่อพนักงานตรวจสอบทำความเข้าใจ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทในการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในการก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่หน่วยงานที่ได้รับบริการ ไม่ใช่การมาจับผิดแล้วรายงานผลอย่างเดียวถ้าสร้างบรรยากาศของการเป็นผู้บริการให้คำแนะนำเกิดขึ้นได้ ความร่วมมือของบุคลากรกับ หน่วยงานตรวจสอบจะเกิดขึ้นส่งผลให้การตรวจสอบภายในบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 ความสัมพันธ์กับผู้สอบบัญชี

การปฏิบัติการตรวจสอบภายใน และการปฏิบัติการตรวจสอบของผู้สอบบัญชี หรือที่เรียกกันชื่ออื่นว่า ผู้สอบบัญชีภายนอกหรือผู้สอบบัญชีอิสระนั้น มีเทคนิคการตรวจสอบ วิธีการตรวจสอบและ ข้อสรุปจากการตรวจสอบที่คล้ายคลึงกัน จนทำให้มีผู้สงสัยว่า การทำงานของผู้ตรวจสอบภายในและผู้ ตรวจสอบบัญชีซ้ำซ้อนหรือไม่ หากไม่มีผู้ตรวจสอบภายในแล้วยังต้องมีผู้สอบบัญชีอีก เมื่อพิจารณาถึง วัตถุประสงค์หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายใน และผู้สอบบัญชีจะเห็นความแตกต่างที่ชัดเจน คือ ผู้ตรวจสอบภายในได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารขององค์กร โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ ส่วนผู้สอบบัญชีได้รับแต่งตั้งจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นขององค์กรผู้ตรวจสอบภายใน รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหารคณะกรรมการตรวจสอบและคณะกรรมการขององค์กร ส่วนผู้สอบบัญชีมี หน้าที่รายงานฐานะการเงิน และผลการดำเนินงานขององค์กรต่อผู้ถือหุ้น โดยมีเกี่ยวข้องที่ใช้ประโยชน์จากรายงานผู้สอบบัญชี ได้แก่ เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน และผู้สนใจทั่วไป

โดยสรุปงานของผู้ตรวจสอบภายใน มุ่งเน้นการประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายใน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และ ความประหยัดในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อลดการสูญเสีย รั่วไหล และเพิ่มประสิทธิภาพ การทำกำไรขององค์กร ส่วนงานของผู้ตรวจสอบบัญชีมุ่งเน้นการตรวจสอบ เพื่อให้ความเห็นถึงความ น่าเชื่อถือของงบการเงินประจำปี พร้อมทั้งยืนยันว่าการบันทึกบัญชีขององค์กรนั้น เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองกันทั่วไปหรือไม่

บทที่ 3

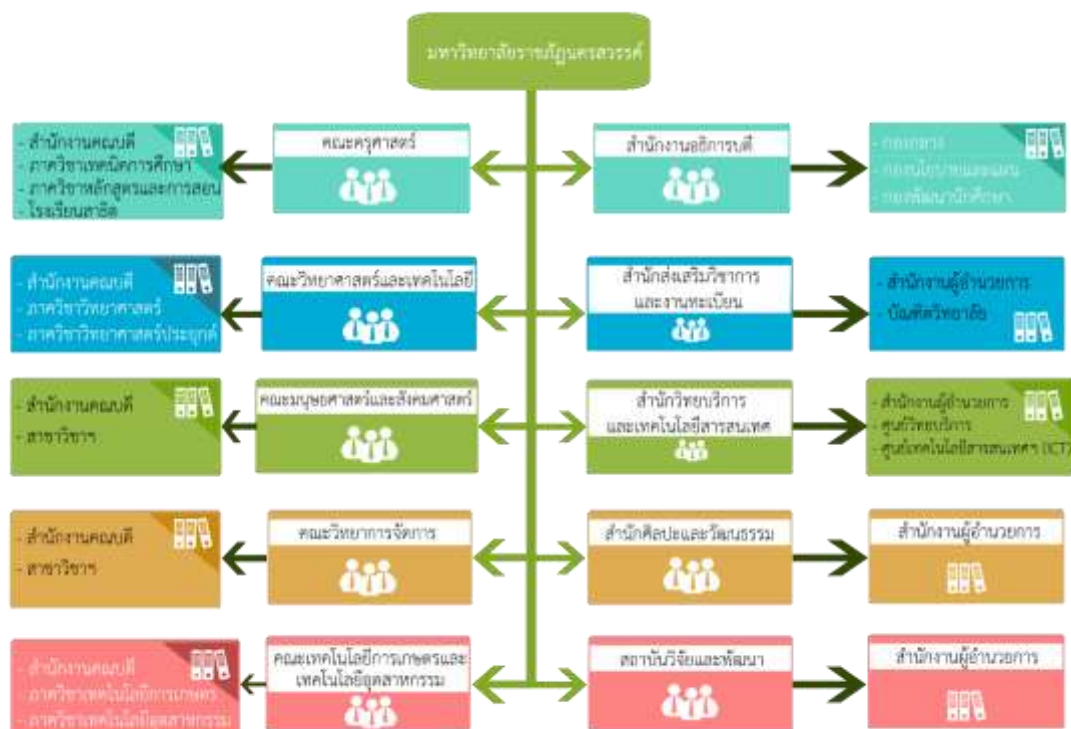
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน (Factors affecting the preparation of the audited agency to audit)” โดยมีขั้นตอนการวิจัยและรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากระทรวงศึกษาธิการ เริ่มก่อตั้ง พ.ศ. 2465 มีชื่อเดิมว่า โรงเรียนฝึกหัดครูมูลกสิกรรม ประจํามณฑลนครสวรรค์ และพ.ศ. 2547 ได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยปัจจุบันแบ่งโครงสร้างการบริหารดังนี้



ภาพ 3 โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ที่มา : www.nsr.u.ac.th, โครงสร้างการบริหาร

จากโครงสร้างดังกล่าว ผู้ศึกษาข้อมูลสังกัดหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยระบุดูกรอบแนวทางการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 347 คน

2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 10 หน่วยงาน แบ่งออกเป็นผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ และผู้เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน หน่วยงานละ 2 ท่าน เป็นจำนวนทั้งสิ้น 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนของการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่ได้ทบทวนวรรณกรรมมาปรับปรุงให้ครอบคลุมและตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน ในด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพผู้ตรวจสอบภายใน และด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน โดยแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามครอบคลุมการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

1. การให้สารสนเทศและคำปรึกษา	มีจำนวนข้อคำถาม	5	ข้อ
2. ตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน	มีจำนวนข้อคำถาม	5	ข้อ
3. ประสิทธิภาพผู้ตรวจสอบภายใน	มีจำนวนข้อคำถาม	5	ข้อ
4. จริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน	มีจำนวนข้อคำถาม	5	ข้อ

โดยคำถามเป็นแบบสอบถามแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ เพื่อแสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน ซึ่งใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบประมาณค่าตามแบบลิเคิร์ต Likert Scale (Cooper and Schindler, 1989) โดยเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละคำตอบดังนี้ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย การวางแผนการตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน และการติดตามผลการตรวจสอบภายใน โดยแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามครอบคลุมการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

- | | | |
|---|-------------------|-----|
| 1. การวางแผนการตรวจสอบภายใน | มีจำนวนข้อคำถาม 5 | ข้อ |
| 2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ | มีจำนวนข้อคำถาม 5 | ข้อ |
| 3. การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน | มีจำนวนข้อคำถาม 5 | ข้อ |
| 4. ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน | มีจำนวนข้อคำถาม 5 | ข้อ |

โดยคำถามเป็นแบบสอบถามแบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ เพื่อแสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบประมาณค่าตามแบบลิเคิร์ต Likert Scale (Cooper and Schindler, 1989) โดยเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละคำตอบดังนี้ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วย

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่น ได้ค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- แจกแบบสอบถามเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายในเท่านั้น จำนวน 120 ชุด ได้รับกลับมาจำนวน 102 ชุด คิดเป็น 85.00% ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนไปวิเคราะห์ข้อมูล

- นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามหลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยไม่ได้วิเคราะห์การถดถอย เพื่อหาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเรียงตามหัวข้อและจากมากไปน้อย โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป จำนวนและคุณสมบัติของพนักงานและผู้ที่ทำหน้าที่บรรณาธิการ จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 และ 2 วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลระดับความต้องการ จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ให้คะแนนสำหรับการประมาณค่าตามแบบ Likert Scale แก่คำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

2.2 คำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละด้าน และแต่ละข้อ แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 1993) โดยแบ่งระดับจากการใช้เกณฑ์การคำนวณหาความกว้างของช่วงคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของช่วงชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับคะแนน}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21	-	5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41	-	4.20	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61	-	3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81	-	2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00	-	1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามในลักษณะบรรยาย ซึ่งมีลักษณะเป็นความคิดเห็น และข้อเสนอแนะนำเสนอในลักษณะข้อมูลเชิงคุณภาพ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามหลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Regression เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน โดยเรียงลำดับหัวข้อและจากมากไปหาน้อย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน (Factors affecting the preparation of the audited agency to audit)” ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดังนั้น จึงกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดปัญหาของงานประจำของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อหาความสำคัญและที่มาของปัญหาความจำเป็นในการดำเนินงานวิจัย
2. กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ เพื่อหาทิศทางในการตอบสนองต่อปัญหาของงานประจำที่เกิดขึ้น
3. กำหนดขอบเขตของงานวิจัย ทฤษฎี สมมุติฐาน (ถ้ามี) และกรอบแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย ทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศ (information) ที่เกี่ยวข้อง
4. กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย และสถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล ได้แก่ จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการวิจัย โดยดำเนินการ ดังนี้
 - 4.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.2 ออกแบบการวิจัย
 - 4.3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 4.4 เลือกกลุ่มตัวอย่าง และแจกแบบสอบถาม
 - 4.5 รวบรวมข้อมูล

4.6 วิเคราะห์ข้อมูล

4.7 แปลความหมายหรือการตีความข้อมูล

4.8 รายงานการวิจัยและจัดพิมพ์

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน (Factors affecting the preparation of the audited agency to audit)” การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบเจาะจงผู้เกี่ยวข้องในการตรวจสอบภายใน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจ ในการรับการตรวจสอบภายใน เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องทั้งหน่วยงานตรวจสอบภายใน หน่วยรับตรวจ และเป็นไปตามบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 3 การรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

ทำการเก็บข้อมูลข้อมูลภาคสนามด้วยการสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีเฉพาะเจาะจงจำนวน 120 คน แล้วนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 102 แบบสอบถาม และตอบได้ครบถ้วนมีจำนวน 88 แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน

เพศ

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	28	31.82
หญิง	60	68.18

จากตารางที่ 1.1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การสำรวจชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 68.18 ที่เหลือเป็นเพศชายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82

อายุ

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 30 ปี	13	14.77
31 - 40 ปี	30	34.09
41 - 50 ปี	38	43.18
50 ปีขึ้นไป	7	7.95

จากตารางที่ 1.2 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การสำรวจชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามนี้ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18 รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.09 อายุ 21-30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.77 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.95

ระดับการศึกษา

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.55
ปริญญาตรี	44	50.00
ปริญญาโท	26	29.55
ปริญญาเอก	14	15.91

จากตารางที่ 1.3 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา การสำรวจชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามนี้ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาตามลำดับ คือ ปริญญาโท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 ปริญญาเอก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.91 และน้อยที่สุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

ตำแหน่งงาน

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน	5	5.68
รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยคณบดี/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	17	19.32
ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าสาขา/ภาควิชา	2	2.27
หัวหน้ากลุ่มงาน	8	9.09
หัวหน้างาน	2	2.27
เจ้าหน้าที่	54	61.36

จากตารางที่ 1.4 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการดำรงตำแหน่ง การสำรวจชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามนี้ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 61.36 รองลงมาตามลำดับ คือ รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยคณบดี/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 19.32 หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09 คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.68 และน้อยที่สุดเป็นหัวหน้างาน/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าสาขา/ภาควิชา/หัวหน้างาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27

ระยะเวลาการทำงาน

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	18	20.45
6-10 ปี	22	25.00
11-15 ปี	24	27.27
16-20 ปี	9	10.23
21- 25 ปี	10	11.36
26 ปีขึ้นไป	5	5.68
รวม	88	100.00

จากตารางที่ 1.5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามระยะเวลาการทำงาน การสำรวจชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามนี้ส่วนใหญ่ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ 11-15 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาตามลำดับ คือ ระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระยะเวลา ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 ระยะเวลา 21-25 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36 และระยะเวลาการทำงานน้อยที่สุด 26 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.68

สรุปข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีวุฒิปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในของกลุ่มตัวอย่างในด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน ด้านประสบการณ์ผู้ตรวจสอบภายใน และด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา

ด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองรวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	21 (23.86)	34 (38.64)	29 (32.95)	3 (3.41)	1 (1.14)	4.432	0.785	มากที่สุด
2. ผู้ตรวจสอบภายในไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	12 (13.64)	39 (44.32)	31 (35.23)	5 (5.68)	1 (1.14)	4.420	0.754	มากที่สุด

ด้านการให้สารสนเทศและ คำปรึกษา	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
3. ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำข้อมูลจากการตรวจสอบไปใช้ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ	13 (14.77)	43 (48.86)	30 (34.09)	1 (1.14)	1 (1.14)	4.386	0.780	มากที่สุด
4. ผู้ตรวจสอบภายในควรการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ	14 (15.91)	34 (38.64)	31 (35.23)	7 (7.95)	2 (2.27)	4.386	0.794	มากที่สุด
5. ผู้ตรวจสอบภายในควรเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ โดยไม่บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือปิดบังการกระทำที่ผิดกฎหมาย	17 (19.32)	31 (35.23)	34 (38.64)	4 (4.55)	2 (2.27)	4.352	0.774	มากที่สุด
รวม						4.395	0.777	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.395 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้รับตรวจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับผู้ตรวจสอบภายในควรมีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.432 รองลงมา คือ ตรวจสอบภายในไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.420 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในควรเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ โดยไม่บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือปิดบังการกระทำที่ผิดกฎหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.352

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน

ด้านตรวจสอบกระบวนการ ดำเนินงาน	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและใช้ทักษะเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพพึงปฏิบัติ	26 (29.55)	46 (52.27)	14 (15.91)	2 (2.27)		4.341	0.815	มากที่สุด
2. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความเข้าใจรอบหน้าที่และ	28 (31.82)	44 (50.00)	15 (17.05)	1 (1.14)		4.295	0.775	มากที่สุด

ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติหน้าที่								
3. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความเข้าใจในระบบการควบคุมภายในและได้เสนอแนะการควบคุมภายในใหม่ๆที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	28 (31.82)	38 (43.18)	21 (23.86)	1 (1.14)		4.284	0.787	มากที่สุด
4. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ด้านการตรวจสอบและมีทักษะที่ดีในการตรวจสอบ	22 (25.00)	48 (54.55)	17 (19.32)	1 (1.14)		4.239	0.802	มากที่สุด
5. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่องค์กรกำหนดไว้	22 (25.00)	43 (48.86)	21 (23.86)	2 (2.27)		4.170	0.847	มาก
รวม						4.266	0.805	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.2 สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.266 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้รับตรวจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและใช้ทักษะเชิงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.341 รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความเข้าใจรอบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.295 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่องค์กรกำหนดไว้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.170

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านประสิทธิภาพผู้ตรวจสอบภายใน

ด้านประสิทธิภาพผู้ตรวจสอบภายใน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การตรวจสอบภายในควรเป็นการตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงาน และไม่เกินขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	38 (43.18)	29 (32.95)	19 (21.59)	2 (2.27)		4.125	0.724	มาก
2. หน่วยงานตรวจสอบภายในควรกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานสำหรับกิจกรรมการตรวจสอบภายใน	42 (47.73)	30 (34.09)	15 (17.05)	1 (1.14)		4.091	0.737	มาก

ด้านประสิทธิภาพผู้ตรวจสอบภายใน	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
3. การตรวจสอบภายในควร เป็นการตรวจสอบตามเอกสาร และหลักฐาน	42 (47.73)	31 (35.23)	14 (15.91)	1 (1.14)		4.057	0.778	มาก
4. หน่วยงานตรวจสอบ ภายในควรกำหนดให้มีการ ตรวจสอบทางการเงิน การ ดำเนินงาน การบริหาร การ ปฏิบัติตามข้อกำหนด ระบบงานสารสนเทศ และการ ตรวจสอบพิเศษ	40 (45.45)	30 (34.09)	17 (19.32)	1 (1.14)		4.034	0.702	มาก
5. การตรวจสอบภายในควร เป็นการตรวจสอบเน้นนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรเป็น หลัก	47 (53.41)	26 (29.55)	13 (14.77)	2 (2.27)		3.966	0.765	มาก
รวม						4.055	0.741	มาก

จากตารางที่ 2.3 สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านประสิทธิภาพผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.055 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้รับตรวจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในควรเป็นการตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงาน และไม่เกินขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.125 รองลงมา คือ หน่วยงานตรวจสอบภายในควรกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานสำหรับกิจกรรมการตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.091 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบภายในควรเป็นการตรวจสอบเน้นนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กรเป็นหลัก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.966

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

ด้านจริยธรรมของผู้ ตรวจสอบภายใน	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. การตรวจสอบภายใน เป็นการให้ข้อมูลสารสนเทศ และ คำปรึกษาที่เป็น ประโยชน์ในการบริหารและ สร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กร	46 (52.273)	28 (31.82)	13 (14.77)	1 (1.14)		3.807	0.882	มาก
2. คำแนะนำ คำปรึกษา ของการตรวจสอบภายใน เป็นประโยชน์และสามารถ นำไปปฏิบัติได้จริง	49 (55.68)	25 (28.41)	38 (43.18)	1 (1.14)		3.750	0.762	มาก
3. ตรวจสอบภายในให้ ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร	50 (56.82)	26 (29.55)	11 (12.50)	1 (1.14)		3.648	0.923	มาก

ด้านจริยธรรมของผู้ ตรวจสอบภายใน	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ความเสี่ยงในด้านต่างๆ ของ องค์กร ได้เป็นอย่างดี								
4. การตรวจสอบภายใน มีการแนะนำ และให้ คำปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ	49 (55.68)	26 (29.55)	13 (12.50)	2 (2.27)		3.636	0.833	มาก
5. ตรวจสอบภายในให้ ความรู้เกี่ยวกับการควบคุม ภายในด้านต่างๆขององค์กร ได้เป็นอย่างดี	52 (59.09)	24 (27.27)	10 (11.36)	2 (2.27)		3.580	0.931	มาก
		รวม				3.684	0.866	มาก

จากตารางที่ 2.4 สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.684 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้รับตรวจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในเป็นการให้ข้อมูลสารสนเทศและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการบริหารและสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.807 รองลงมา คือ คำแนะนำ คำปรึกษาของการตรวจสอบภายในเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.750 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ตรวจสอบภายในให้ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านต่างๆขององค์กรได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.580

สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพของผู้ตรวจสอบภายใน และด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ได้ค่าเฉลี่ยรวม 4.118 โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับตรวจให้ความสำคัญด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.395 รองลงมา คือ ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.266 และน้อยที่สุด คือ ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ได้ค่าเฉลี่ย 3.684

นอกจากนั้น ยังสามารถสรุปโดยพิจารณาเป็นรายข้อได้ โดยพบว่าผู้รับตรวจให้ความสำคัญในหัวข้อผู้ตรวจสอบภายในควรมีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.432 รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบภายในไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสี่ยงมาสู่วิชาชีพ การตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.420 และหัวข้อที่ได้น้อยที่สุด คือ ตรวจสอบภายในให้ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านต่างๆขององค์กรได้เป็นอย่างดี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.580

ตอนที่ 3 การรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานตรวจสอบ การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน และการติดตามผลการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 3.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบภายใน

การวางแผนการตรวจสอบภายใน	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. การแจ้งผลการตรวจสอบภายใน ครรอยู่ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว และทันการณ์	39 (44.32)	34 (38.64)	15 (17.05)			4.375	0.778	มากที่สุด
2. รายงานผลการตรวจสอบภายในที่ได้รับควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งประเด็นปัญหาที่ตรวจพบ ข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข	34 (38.64)	38 (43.18)	15 (17.05)	1 (1.14)		4.352	0.774	มากที่สุด
3. ผู้ตรวจสอบควรระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจให้เพียงพอ น่าเชื่อถือ มีความเกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	39 (44.32)	29 (32.95)	20 (22.73)			4.307	0.717	มากที่สุด
4. ผู้ตรวจสอบต้องทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดในการเผยแพร่ผลงาน การเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ	45 (51.14)	26 (29.55)	15 (17.05)	2 (2.27)		4.295	0.833	มากที่สุด
5. การเข้าตรวจสอบต้องไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานประจำของหน่วยรับตรวจ	46 (52.27)	24 (27.27)	17 (19.32)		1 (1.14)	4.295	0.860	มากที่สุด
รวม						4.325	0.792	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.1 สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการวางแผนการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณาข้อพบว่าผู้รับตรวจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแจ้งผลการตรวจสอบภายใน ครรอยู่ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว และทันการณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา คือ รายงานผลการ

ตรวจสอบภายในที่ได้รับควมมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งประเด็นปัญหาที่ตรวจพบ ข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดเท่ากันสองหัวข้อ คือ ผู้ตรวจสอบต้องทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดในการเผยแพร่ผลงาน การเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ และการเข้าตรวจสอบต้องไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานประจำของหน่วยรับตรวจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ตารางที่ 3.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ

การปฏิบัติงานตรวจสอบ	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. การรายงานผลการตรวจสอบภายในต้องเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร	38 (43.18)	34 (38.64)	15 (17.05)	1 (1.14)		4.295	0.790	มากที่สุด
2. ข้อสรุปและผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบต้องอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และประเมินผลที่เหมาะสม	40 (45.45)	35 (39.77)	13 (14.77)			4.284	0.772	มากที่สุด
3. รายงานผลการตรวจสอบภายในควรครอบคลุมถึงสาระ หรือความเสี่ยงที่มีความสำคัญขององค์กร	43 (48.86)	25 (28.41)	19 (21.59)	1 (1.14)		4.284	0.772	มากที่สุด
4. การตรวจสอบภายในต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ตรวจสอบครอบคลุมและชัดเจนเพียงพอ	41 (46.59)	32 (36.36)	14 (15.91)	1 (1.14)		4.273	0.739	มากที่สุด
5. หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องจัดส่งหนังสือถึงหน่วยรับตรวจ เพื่อขอให้แจ้งสถานะภาพการปรับปรุงแก้ไข พร้อมแจ้งกำหนดวันเข้าติดตาม	38 (43.18)	35 (39.77)	14 (15.91)	1 (1.14)		4.261	0.719	มากที่สุด
รวม						4.280	0.759	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.280 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าผู้รับตรวจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการรายงานผลการตรวจสอบภายในต้องเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.295 รองลงมาเท่ากันสองหัวข้อ คือ รายงานผลการตรวจสอบภายในควรครอบคลุมถึงสาระ หรือความเสี่ยงที่มีความสำคัญขององค์กร และข้อสรุปและผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบต้องอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และ

ประเมินผลที่เหมาะสม เฉลี่ยเท่ากับ 4.284 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องจัดส่งหนังสือถึงหน่วยรับตรวจ เพื่อขอให้แจ้งสถานะภาพการปรับปรุงแก้ไข พร้อมแจ้งกำหนดวันเข้าติดตามค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.261

ตารางที่ 3.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน

การรายงานผลการ ปฏิบัติการตรวจสอบ ภายใน	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีการสื่อสารที่ดีในการสอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปข้อตรวจพบ และรายงานผลการตรวจสอบภายใน	43 (48.86)	29 (32.95)	17 (19.32)			4.250	0.834	มากที่สุด
2. ระยะเวลา และจำนวนผู้ตรวจสอบภายใน ในการปฏิบัติงานตรวจสอบควรมีความเหมาะสม และเพียงพอ	41 (46.59)	26 (29.55)	21 (23.86)			4.250	0.762	มากที่สุด
3. การตรวจสอบภายใน ต้องมีการประเมินความพอเพียง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน	48 (54.55)	26 (29.55)	13 (14.77)	1 (1.14)		4.239	0.773	มากที่สุด
4. ผู้รับตรวจต้องสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบภายในไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	42 (47.73)	32 (36.36)	12 (13.64)	2 (2.27)		4.227	0.813	มากที่สุด
5. ผู้ตรวจสอบภายในต้องแจ้งกำหนดการล่วงหน้าก่อนการตรวจสอบ การขอข้อมูล/เอกสาร	46 (52.27)	28 (31.82)	13 (14.77)	1 (1.14)		4.216	0.794	มากที่สุด
	รวม					4.236	0.795	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.236 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้รับตรวจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเท่ากันสองหัวข้อ คือ ผู้ตรวจสอบภายในควรมีการสื่อสารที่ดีในการสอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปข้อตรวจพบ และรายงานผลการตรวจสอบภายใน และระยะเวลา และจำนวนผู้ตรวจสอบภายใน ในการปฏิบัติงานตรวจสอบควรมีความเหมาะสม และเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.250 รองลงมา คือ การตรวจสอบภายในต้องมีการประเมินความพอเพียง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ

การควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.239 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในต้องแจ้งกำหนดการล่วงหน้าก่อนการตรวจสอบ การขอข้อมูล/เอกสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.216

ตารางที่ 3.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้รับตรวจเกี่ยวกับการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบภายใน

การติดตามผลการตรวจสอบภายใน	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	30 (34.09)	44 (50.00)	13 (14.77)	1 (1.14)		4.205	0.730	มาก
2. ผู้ตรวจสอบต้องกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ	31 (35.23)	44 (50.00)	12 (13.64)	1 (1.14)		4.193	0.756	มาก
3. การติดตามผลการตรวจสอบภายในต้องกำหนดขอบเขต และแนวทางการปฏิบัติงาน ตามความจำเป็นและเหมาะสม	36 (40.91)	40 (45.45)	11 (12.50)	1 (1.14)		4.193	0.709	มาก
4. หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องดำเนินการติดตามผลการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยสามารถเปลี่ยนแปลงเหมาะสมกับสถานการณ์	33 (37.50)	39 (44.32)	15 (17.05)	1 (1.14)		4.182	0.751	มาก
5. ปฏิทินการตรวจสอบภายในประจำปีต้องจัดให้มีการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะของรายงานผลการตรวจสอบภายใน	33 (37.50)	41 (46.59)	13 (14.77)	1 (1.14)		4.170	0.715	มาก
รวม						4.189	0.732	มาก

จากตารางที่ 3.4 สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในด้านการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.189 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้รับตรวจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.205 รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบต้องกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบภายในต้องกำหนดขอบเขต และแนวทางการปฏิบัติงาน ตามความจำเป็นและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.193 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ปฏิทินการตรวจสอบภายใน

ประจำปีต้องจัดให้มีการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะของรายงานผลการตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.170

จากตารางที่ 3.5 สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นแนวทางการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.257 พิจารณารายข้อพบว่าผู้รับตรวจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแจ้งผลการตรวจสอบภายใน ควรอยู่ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว และทันการณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.375 รองลงมา คือ รายงานผลการตรวจสอบภายในที่ได้รับควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งประเด็นปัญหาที่ตรวจพบ ข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.352 และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ปฏิทินการตรวจสอบภายในประจำปีต้องจัดให้มีการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะของรายงานผลการตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.170

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน ทำวิจัยของบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต้องงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในบทนี้ผู้วิจัยขอสรุปการศึกษาค้นคว้าและนำเสนอผลการวิจัย ตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

ศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อบทบาท และแนวทางการปฏิบัติงานของตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 347 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 10 หน่วยงาน แบ่งออกเป็นผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ และ ผู้เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน จำนวน จำนวน 120 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน และตอนที่ 3 การรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบ และแนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากแบบสอบถามเพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน โดยนำแนวปฏิบัติตามมาตรฐานของงานตรวจสอบภายในภาครัฐตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด มาวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน และแนวปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการของผู้รับตรวจที่มีต้องงานตรวจสอบภายใน สามารถสรุปข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 68.18 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 61.36 และมีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 24 คน ร้อยละ 27.27

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน

พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.118 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นแต่ละด้าน คือ ด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.395 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.266 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านประสบการณ์ผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.055 อยู่ในระดับมาก และด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.684 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน

พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.260 อยู่ในระดับมาก โดยแบ่งเป็นแต่ละด้าน คือ ด้านการวางแผนการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.325 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.280 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.236 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการติดตามผลการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.189 อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ โดยมีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี

จากการศึกษาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายในของผู้รับตรวจพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน และอยู่ในระดับมาก คือ ด้านประสบการณ์ผู้ตรวจสอบภายใน ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน

จากการศึกษาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการวางแผนการตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน และด้านการติดตามผลการตรวจสอบภายใน

ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามเพื่อวิจัย จากการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นต่อการตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบภายในของผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก ทั้งความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน และการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษครั้งนี้ คะแนนเฉลี่ยของข้อที่ถามว่าตรวจสอบภายในให้ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านต่างๆ ขององค์กรได้เป็นอย่างดี และปฏิทินการตรวจสอบภายในประจำปีต้องจัดให้มีการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะของรายงานผลการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับต่ำที่สุดของแบบสอบถามแต่ละตอน ทำให้ทราบได้ว่าผู้รับตรวจยังไม่ทราบว่าตามมาตรฐานของงานตรวจสอบภายในนั้น ผู้ตรวจสอบภายในต้องบรรจุแนวปฏิบัติในการให้คำปรึกษา (Consult) และกระบวนการในการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามข้อเสนอแนะที่หน่วยงานตรวจสอบภายในให้ได้ให้ไว้อยู่แล้ว ซึ่งหน่วยงานตรวจสอบภายในเมื่อมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีเสนอหัวหน้าส่วนราชการรับทราบแล้ว ได้มีการแจ้งเวียนหนังสือดังกล่าวให้ทุกหน่วยงานรับทราบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นประจำทุกปี และยังคงสอดคล้องกับแบบสอบถามตอนที่ 4 ในหัวข้อความคาดหวัง/ความต้องการของหน่วยงานที่มีต่องานตรวจสอบภายใน และสิ่งที่ควรปรับปรุงหรือ

พัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ผู้สอบแบบสอบถามมุ่งเน้นให้เกิดการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจ และเกิดความชัดเจน/เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ดังนั้น การสื่อสารแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจถึงภาระงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน และความชัดเจนในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งด้วย

บรรณานุกรม

- การรับรู้บทบาทของผู้ตรวจสอบภายในต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เข้าถึงได้จาก
(<http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/1019/131772.pdf?sequence=1>)
- การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ เข้าถึงได้จาก https://www.opsmoac.go.th/km-km_org_center-files-391991791984
- มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสวนราชการ เข้าถึงได้จาก <https://www.fisheries.go.th/internal/images/internal/internaethics-54.pdf>
- แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/53930081/chapter2.pdf
- แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เข้าถึงได้จาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/4516/6/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%202%20%E0%B8%98%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A8%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B9%8C%20%E0%B8%9E%E0%B8%A3%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%82%E0%B8%B2%20%E0%B8%93%20%E0%B8%AA%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%A3%20HRM-2556.pdf>
- แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เข้าถึงได้จาก http://www.research-system.siam.edu/images/independent/RIGHTS_AND_BENEFITS_OF_SOCIAL_SECURITY_OF_MEDICAL_FACULTY_SIRIRAJ_NURSING_SCHOOL/chapter2.pdf
- เจริญ เกษภูววัลย์. 2542. แนวความคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พอดี จำกัด.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2541. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- ธนพัฒน์ ธรรมฉวี. 2554. ความคิดเห็นของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของหน่วยงานตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษา ธนาคารเอปียี จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. 2553. แนวทางการตรวจสอบภายใน ฉบับนักศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: บริษัท คูมายเบส จำกัด.
- แนวทางการประเมินผลการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ งานตรวจสอบภายในของส่วนราชการด้วยตัวเอง แบบคำอธิบายและแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ . กองตรวจสอบภาครรัฐ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.
- หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.4/ว437 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2559 เรื่อง แนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
- ข้อมูลด้านบุคลากร : (<http://mis.nsruc.ac.th/procemployee/information/employeeamountorgreal.aspx>) , <http://www.nsruc.ac.th/th/faculty/all>

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

- ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน
- ตอนที่ 3. การรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน
- ตอนที่ 4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านสละเวลาอันมีค่า เพื่อตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเห็นของท่าน การตอบแบบสอบถามชุดนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อ เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง)

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

- ☐ คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน
☐ รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยคณบดี/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
☐ หัวหน้ากลุ่มงาน
☐ หัวหน้างาน
☐ พนักงานมหาวิทยาลัย

5. ระยะเวลาการทำงาน

- ☐ น้อยกว่า 5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 11-15 ปี
☐ 16-20 ปี ☐ 21- 25 ปี ☐ 26 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการตรวจสอบภายใน (กรุณาทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง 2=เห็นด้วยน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วย

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้สารสนเทศและคำปรึกษา					
1.1 การตรวจสอบภายในเป็นการให้ข้อมูลสารสนเทศและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ในการบริหารและสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กร					
1.2 การตรวจสอบภายในมีการแนะนำ และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ					
1.3 คำแนะนำ คำปรึกษาของการตรวจสอบภายในเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
1.4 ตรวจสอบภายในให้ความรู้เกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านต่างๆขององค์กรได้เป็นอย่างดี					
1.5 ตรวจสอบภายในให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ ขององค์กรได้เป็นอย่างดี					
2. ด้านตรวจสอบกระบวนการดำเนินงาน					
2.1 หน่วยงานตรวจสอบภายในควรกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานสำหรับกิจกรรมการตรวจสอบภายใน					
2.2 การตรวจสอบภายในควรเป็นการตรวจสอบตามกระบวนการดำเนินงาน และไม่เกินขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
2.3 การตรวจสอบภายในควรเป็นการตรวจสอบตามเอกสารและหลักฐาน					
2.4 หน่วยงานตรวจสอบภายในควรกำหนดให้มีการตรวจสอบทางการเงิน การดำเนินงาน การบริหาร การปฏิบัติตามข้อกำหนด ระบบงานสารสนเทศ และการตรวจสอบพิเศษ					
2.5 การตรวจสอบภายในควรเป็นการตรวจสอบเน้นนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กรเป็นหลัก					
3. ด้านประสบการณ์ผู้ตรวจสอบภายใน					
3.1 ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่องค์กรกำหนดไว้					
3.2 ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความเข้าใจในระบบการควบคุมภายในและได้เสนอแนวการควบคุมภายในใหม่ๆที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
3.3 ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความเข้าใจรอบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนในการปฏิบัติหน้าที่					
3.4 ผู้ตรวจสอบภายในควรมีความรู้ด้านการตรวจสอบและมีทักษะ ที่ดีในการตรวจสอบ					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.5 ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและใช้ทักษะ เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพพึงปฏิบัติ					
4. ด้านจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน					
4.1 ผู้ตรวจสอบภายในควรเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ ตรวจพบ โดยไม่บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือปิดบังการกระทำที่ผิดกฎหมาย					
4.2 ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำข้อมูลจากการตรวจสอบไปใช้ในการแสวงหา ผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทาง ราชการ					
4.3 ผู้ตรวจสอบภายในไม่ควรเข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือ มีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้าง ความเสียหายต่อส่วนราชการ					
4.4 ผู้ตรวจสอบภายในควรการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ของส่วนราชการ					
4.5 ผู้ตรวจสอบภายในควรมีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ปัจจัยการรับรู้แนวทางการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบภายใน (กรุณาทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

5=เห็นด้วยมากที่สุด 4=เห็นด้วยมาก 3=เห็นด้วยปานกลาง 2=เห็นด้วยน้อย 1=เห็นด้วยน้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วย

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การวางแผนการตรวจสอบภายใน					
1.1 การตรวจสอบภายในต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ตรวจสอบครอบคลุมและชัดเจนเพียงพอ					
1.2 ผู้ตรวจสอบต้องกำหนดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ตรวจสอบ					
1.3 ผู้ตรวจสอบภายในต้องแจ้งกำหนดการล่วงหน้าก่อนการตรวจสอบ การขอข้อมูล / เอกสาร					
1.4 ผู้ตรวจสอบต้องทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดในการเผยแพร่ผลงาน การเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ					
1.5 การเข้าตรวจสอบต้องไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานประจำของหน่วยรับตรวจ					
2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ					
2.1 การตรวจสอบภายในต้องมีการประเมินความพอเพียง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายใน					
2.2 ผู้ตรวจสอบควรระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการให้เพียงพอ น่าเชื่อถือ มีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
2.3 ผู้ตรวจสอบภายในควรมีการสื่อสารที่ดีในการสอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปข้อตรวจพบ และรายงานผลการตรวจสอบภายใน					
2.4 ข้อสรุปและผลการปฏิบัติการของผู้ตรวจสอบต้องอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และประเมินผลที่เหมาะสม					
2.5 ระยะเวลา และจำนวนผู้ตรวจสอบภายใน ในการปฏิบัติงานตรวจสอบควรมีความเหมาะสม และเพียงพอ					
3. การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบภายใน					
3.1 รายงานผลการตรวจสอบภายในควรครอบคลุมถึงสาระ หรือความเสี่ยงที่มีความสำคัญขององค์กร					
3.2 ผู้รับตรวจต้องสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบภายในไปใช้ในการปฏิบัติงานได้					
3.3 การแจ้งผลการตรวจสอบภายใน ควรอยู่ภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว และทันการณ์					
3.4 การรายงานผลการตรวจสอบภายในต้องเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามนโยบายขององค์กร					

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.5 รายงานผลการตรวจสอบภายในที่ได้รับควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งประเด็นปัญหาที่ตรวจพบ ข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข					
4. การติดตามผลการตรวจสอบภายใน					
4.1 ปฏิทินการตรวจสอบภายในประจำปีต้องจัดให้มีการตรวจสอบติดตามการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะของรายงานผลการตรวจสอบภายใน					
4.2 การติดตามผลการตรวจสอบภายในต้องกำหนดขอบเขต และแนวทางการปฏิบัติงาน ตามความจำเป็นและเหมาะสม					
4.3 หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องจัดส่งหนังสือถึงหน่วยรับตรวจ เพื่อขอให้แจ้งสถานะภาพการปรับปรุงแก้ไข พร้อมแจ้งกำหนดวันเข้าติดตาม					
4.4 หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องดำเนินการติดตามผลการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง โดยสามารถเปลี่ยนแปลงเหมาะสมกับสถานการณ์					
4.5 ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไข ประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. จุดเด่นของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

2. ท่านคาดหวังหรือต้องการรับบริการเรื่องใดบ้าง จากหน่วยงานตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

3. สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ประวัติคณะผู้วิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวดารณี เพ็ชรากุล
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss Daranee Phetcharagool
2. ตำแหน่งทางวิชาการปัจจุบัน -
3. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
หน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
398 ม. 9 ถนนสวรรค่วิถี ตำบลนครสวรรค์ตก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ 60000
โทรศัพท์ 056-219100 - 29 # 1117
โทรศัพท์มือถือ 090-9654047
โทรสาร 056-882522-3
E-mail: daranee_pht@yahoo.com
4. ประวัติการศึกษา
มัธยมศึกษา โรงเรียนนครสวรรค์ เอกวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์
ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สาขาวิชา บริหารธุรกิจ (การบัญชี)



บันทึกข้อความ

สำนักงานอธิการบดี	
เลขรับ	2653
วันที่	18 มิถุนายน 2564
เวลา	15:33

ส่วนราชการ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ที่ ว๒๕๑/๒๕๖๔

วันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอมอบรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เพื่อดำเนินการเผยแพร่

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

จำนวน ๑ เล่ม

ด้วย นางสาวดารณี เพ็ชรากุล ได้รับทุนวิจัยงานประจำสำนักงานวิจัย (Routine to Research) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลในการเตรียมความพร้อมของหน่วยรับตรวจต่อการตรวจสอบภายใน” งบประมาณ ๑๒,๐๐๐ บาท ซึ่งได้ดำเนินการส่งรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นสถาบันวิจัยและพัฒนา จึงขอมอบงานวิจัยดังกล่าวเพื่อให้หน่วยงานของท่านดำเนินการเผยแพร่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าสำหรับนักศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ นิยม)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

สำนักงานอธิการบดี

092-I

18 มิ.ย. 2564

สำนักงานอธิการบดี

เลขรับ

2653

วันที่

18 มิถุนายน 2564

เวลา

15:33

นางสาวกัญญ์รัฐ ประเสริฐศิริภัทร (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)

18 มิถุนายน 2564

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายมงคล แพทองคำ (ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี)

18 มิถุนายน 2564

ทราบ