

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
The Quality Service in the Internal Audit Unit of
Bansomdejchaopraya Rajabhat University

กัลย์ธมน ภัคเวทพิสิษฐ์*
Kantamon Pakkaweatpisit*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในหน่วยรับตรวจ ซึ่งประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert's rating scale) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการทดสอบ t-test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ LSD (Least significant difference test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน ด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติงานด้านการรายงานผล ด้านการติดตามผล และด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา อยู่ในระดับดี
2. ผลการเปรียบเทียบการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากรประสบการณ์ทำงาน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the service quality of internal audit division of Bansomdej chaopraya Rajabhat University and 2) to compare service quality of

* นักตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

* Internal Auditor, internal audit Unit of Bansomdej Chaopraya Rajabhat University

internal audit division of Bansomdej chaopraya Rajabhat University on basis of personal factors. The sample group included 274 people from, faculties, offices, and institutes to be audited. The instruments involved Likert's rating scale questionnaire with analysis of Cronbach's Alpha coefficient. Data were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, and Least significant difference test (LSD).

The findings revealed as follow:

1. The service quality of internal audit division of Bansomdej chaopraya Rajabhat University was generally assessed in 5 aspects as 'Good' level. After item analysis, coordination, operation, result reporting, monitoring, and consulting, all of them were rated at 'Good' level.

2. Those who had different sex, age, educational background, type of employment, and working experience had different attitude towards service quality of internal audit division of Bansomdej chaopraya Rajabhat University at significance level 0.05.

Keywords : Quality Service Internal Audit

บทนำ

ปัจจุบันการตรวจสอบภายใน มีความสำคัญในการนำองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับต่างมีพันธกิจร่วมกันในการกำหนดทิศทาง นโยบาย วิธีการและแผนงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย มีการบริหารจัดการที่ดี บริหารงานอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นองค์กรส่วนใหญ่จึงมีการจัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายใน ให้เป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้

คณะรัฐมนตรีเล็งเห็นความสำคัญของงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ด้านการเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น จึงมีมติให้ทุกส่วนราชการจัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายในขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2519 ตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรีที่ สร.0201/ว.78 เรื่อง การแต่งตั้งผู้ตรวจสอบภายในส่วนราชการ โดยผู้ตรวจสอบภายใน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูล ระบบงานและบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในตามความจำเป็นและเหมาะสม ฉะนั้นผู้ตรวจสอบภายใน จึงเปรียบเสมือนเครื่องมือของผู้บริหาร ในการทำหน้าที่ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานราชการที่เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน บัญชี การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน ตลอดจนการบริหารงานด้านอื่น ๆ ของส่วนราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ คำสั่ง นโยบาย มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบของทางราชการ โดยมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด รวมถึงการสอบทานระบบการควบคุมภายใน เพื่อประเมินความพอเพียงและประสิทธิผลของการควบคุมภายในของหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในต้องจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบ พร้อมข้อเสนอแนะ แนวทางหรือมาตรการที่จะทำให้ส่วนราชการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของงาน เสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อการพิจารณาตัดสินใจในการบริหารงานต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มีการแบ่งส่วนราชการประกอบด้วย คณะ สำนัก สถาบัน ดังนั้น คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการ

จัดการ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา สำนักโรงเรียนสาธิต สำนักวิเทศสัมพันธ์และเครือข่ายอาเซียน ศูนย์การศึกษาอุทกขารวดี และหน่วยตรวจสอบภายใน (กองบริหารงานบุคคล สำนักงาน, 2562)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้มีการจัดตั้งหน่วยตรวจสอบภายในขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อ พ.ศ.2555 สายการบังคับบัญชา ขึ้นตรงต่ออธิการบดี โดยมีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกหน่วยงาน และมีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลเอกสาร ทรัพย์สิน มีขอบเขตของการตรวจสอบ ครอบคลุมทั้งด้านการเงิน การบัญชี การตรวจสอบการปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ รวมทั้งการตรวจสอบการดำเนินงาน การสอบทานและประเมินผลกระบวนการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ซึ่งการตรวจสอบภายในได้มีการปรับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติที่บุคคลภายนอกมักมองในแง่ลบว่าเป็นการจับผิด มาเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มและปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน นอกจากนี้ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานแล้วผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อผู้บริหารและต่อผู้ปฏิบัติงานทุกระดับรวมทั้งการได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากหน่วยรับตรวจ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ตรวจสอบภายใน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น (หน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2562)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักประชาสัมพันธ์และสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักกิจการนิสิตนักศึกษา สำนักโรงเรียนสาธิต สำนักวิเทศสัมพันธ์และเครือข่ายอาเซียน ศูนย์การศึกษาอุทกขารวดี

หน่วยตรวจสอบภายใน และสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่เป็นหน่วยรับตรวจซึ่งปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ งบประมาณ และผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน จำนวน 878 คน (กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี, 2558)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่บุคลากรในหน่วยงานตรวจรับในคณะ สำนัก สถาบันสังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 274 คน จากจำนวนเต็มของประชากร 878 คน โดยการสุ่มตัวอย่างผู้รับตรวจเนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตร Taro Yamane (พิสนุ พองศรี, 2549, น. 110)

ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงาน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการรายงานผล ด้านการติดตามผล ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาใน 5 ด้าน 1. ด้านการประสานงาน 2. ด้านการปฏิบัติงาน 3. ด้านการรายงานผล 4. ด้านการติดตามผล และ 5. ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษาใช้ลักษณะคำถามในแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) เป็นระดับการประเมิน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน สถิติ One-Way ANOVA วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ LSD ค่าทดสอบ t-test

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาโดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดีซึ่งสามารถสรุปผลของแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านการประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานในมหาวิทยาลัยติดต่อสื่อสารกับหน่วยตรวจสอบภายใน ช่วงทำการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

1.2 ด้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

1.3. ด้านการรายงานผลโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานครั้งต่อไปมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

1.4 ด้านการติดตามผล โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การติดตามประเมินผลของหน่วยตรวจสอบภายใน จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

1.5 ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษาโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ให้คำปรึกษาโดยมีแนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา หน่วยตรวจสอบภายในมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยตรวจสอบภายในช่วงทำการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากการประสานงานเป็นขั้นตอนแรกในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้หน่วยรับตรวจมีความเข้าใจในขั้นตอนการตรวจสอบทั้งด้านเรื่องที่จะตรวจสอบ ข้อมูลเอกสาร ระยะเวลาการตรวจสอบ และผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยทำการแจ้งผู้บริหารของหน่วยรับตรวจและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานเพื่อทราบแนวปฏิบัติที่กรมบัญชีกลางกระทรวงการคลัง กำหนดไว้ เพื่อความถูกต้องครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีพงษ์ เจริญประสิทธิ์ (2542) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักเร่งรัดพัฒนาชนบท พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับการตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน ความสามารถในการประสานงาน และระบบการบริหารงาน

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการประสานงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย คือ ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของบุคลากรต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

2. ด้านการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากผู้รับการตรวจเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายใน มีการชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องตามระเบียบทางราชการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามแผนการตรวจสอบ มีการสัมภาษณ์พูดคุยเพื่อให้เกิดความชัดเจนโดยใช้ความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน กระทรวงการคลังกรมบัญชีกลาง (2546) แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายในคือก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบผู้ตรวจสอบภายในจะต้องแจ้งผู้รับการตรวจโดยการติดต่อกับผู้บริหารของหน่วยรับตรวจและผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานหรือกิจกรรมที่จะถูกตรวจสอบให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ขอบเขตกำหนดวันและระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบการเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบผู้ตรวจสอบภายในจะต้องเริ่มปฏิบัติงานด้วยการประชุมเปิดงานตรวจสอบเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์รายละเอียดของขอบเขตการตรวจสอบให้ผู้รับตรวจทราบและเมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานตรวจสอบจะต้องสรุปผลการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบจะต้องรวบรวมข้อเท็จจริงและหลักฐานต่าง ๆ ที่ได้ระหว่างการตรวจสอบเพื่อสรุปข้อตรวจพบทั้งด้านดีและปัญหาข้อบกพร่อง

รายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเพราะการตรวจสอบภายในในปัจจุบันนี้ได้พัฒนาบทบาทและรูปแบบการตรวจสอบเป็นการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม (Participative Audit) โดยเน้นถึงการประสานงานกันระหว่างผู้บริหารผู้ปฏิบัติงานและผู้ตรวจสอบทั้งในการวางแผนการตรวจการประชุมปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาของหน่วยงานร่วมกันและเป็นการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจและยอมรับผลการตรวจสอบ

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย คือ ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของบุคลากรต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

3. ด้านการรายงานผล โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานครั้งต่อไป โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานได้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและเป็นไปตามระเบียบและอาจเป็นเพราะผู้รับการตรวจเห็นว่ารายงานผลการตรวจสอบที่ผ่านมาสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ เรือนจิตร ทองดี ศุภชัย อัครนรากุล และชนกนาถ คงสิบ (2554) การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการรายงานผล ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย คือ ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของบุคลากรต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

4. ด้านการติดตามผล โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา การติดตามประเมินผลของหน่วยตรวจสอบภายใน จะช่วยกระตุ้นให้มีการปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากการรายงานผลของผู้ตรวจสอบภายในต้องได้รับการติดตามผลการรายงานโดยผู้ตรวจสอบภายในเองต้องติดตามผล เพื่อให้เกิดความแน่ใจ มั่นใจว่าหน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ตรวจสอบภายใน ในเรื่องที่ต้องแก้ไข ซึ่งการติดตามผลจะมีระยะเวลากำหนดในการติดตามผล ซึ่งเป็นช่วยกระตุ้นให้หน่วยรับตรวจได้ปรับปรุง แก้ไข ตามข้อเสนอแนะอย่างทันการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ เรืองจิต ทองดี ศุภชัย อัครนรากุลและชนกนาถ คงสิบ (2554) การศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการติดตามผลการตรวจสอบภายใน

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการติดตามผลตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย คือ ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของบุคลากรต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

5. ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา หน่วยตรวจสอบภายในได้ให้คำปรึกษาโดยมีแนวทางในการแก้ไขและป้องกันปัญหาโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากการให้คำแนะนำและการปรึกษา โดยผู้ตรวจสอบภายใน ได้อ้างอิงข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ ที่มีความน่าเชื่อถือแก่ผู้รับการตรวจ จะเป็นการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาหรือแก้ไขข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำจะทำให้ลดความสูญเสียและเกิดความปลอดภัยต่อข้อมูลและทรัพย์สินของทางราชการ อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการศึกษาส่วนบุคคล ของประสพ กันจุ (2556) ที่ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้คำแนะนำคำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม

ผลการศึกษาความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ด้านการให้คำแนะนำและการปรึกษา ตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย คือ ผู้รับตรวจที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของบุคลากรต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1.1 หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ควรดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในเช่น โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในและการควบคุมภายในของส่วนราชการ

1.2 หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่สรุปข้อตรวจพบที่เกิดขึ้นพร้อมข้อเสนอแนะประจำปี เป็นกรณีศึกษาและแจ้งเวียนให้หน่วยรับตรวจทราบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเพื่อเป็นการป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบ เพื่อค้นหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนางานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลังกรมบัญชีกลาง. (2546). *แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน.
- กองบริหารงานบุคคล. (2558). *ข้อมูลบุคลากร กองบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*. สืบค้น 1 มีนาคม 2558, จาก <http://person.bsru.ac.th/1main.php>
- ประสพ กันจุ. (2556). *ความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ: รายงานการศึกษาล้วนบุคคลสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- พิสนุ พองศรี. (2549). *วิจัยทางการศึกษา: แนวคิดทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เทียมฟ้าการพิมพ์.
- เรื่อนจิตร ทองดี, ศุภชัย อัครนรากุล และชนกนาถ คงสิบ. (2554). *การศึกษาค้นคว้าคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบภายในของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาควิชาชีพ เชียงใหม่ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน (รายงานการวิจัย)*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาควิชาชีพ.
- ศรีพงษ์ เจียมประสิทธิ์. (2542). *ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจต่อการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักเร่งรัดพัฒนาชนบท (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร)*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- หน่วยตรวจสอบภายใน. (2558). *มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*. สืบค้น 4 มกราคม 2558, จาก <http://audit.bsru.ac.th/1main.php>