

ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพ
การตรวจสอบภายในของกรมอนามัย

AUDITEES' OPINIONS ON PROBLEMS AND THE DEVELOPMENT
OF INTERNAL CONTROL EFFICIENCY IN
THE DEPARTMENT OF HEALTH

คุณรัตน์ งามชม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2557
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพ
การตรวจสอบภายในของกรมอนามัย

คุณรัตน์ งามชม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการบัญชี

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพ
การตรวจสอบภายในของกรมอนามัย

Auditees' Opinions on Problems and the Development of
Internal Control Efficiency in the Department of Health

ชื่อ - นามสกุล

นางกุลยรัตน์ งามชม

วิชาเอก

การบัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ชัยมงคล ผลแก้ว, Ph.D.

ปีการศึกษา

2557

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิลปพร ศรีจันทเพชร, Ph.D.)



กรรมการ

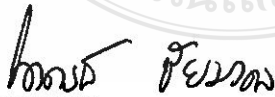
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.)



กรรมการ

(อาจารย์ชัยมงคล ผลแก้ว, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถทิพย์ ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 14 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย
ชื่อ-นามสกุล	นางคุณยรัตน์ งามชม
วิชาเอก	การบัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ชัยมงคล ผลแก้ว, Ph.D.
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยในทัศนะของผู้รับตรวจ กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้รับตรวจในตำแหน่งผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ จำนวน 187 คน โดยใช้การวิจัยแบบผสม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายในด้านความมีมนุษย์สัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาโดยการสร้างความเข้าใจประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก 3) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน และปัญหาของการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย

ดังนั้น การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบภายในควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารในการตรวจสอบทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษรต่อผู้รับตรวจ มีการชี้แจง สร้างความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีระหว่างกัน เพื่อสร้างความมั่นใจและลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

คำสำคัญ: ปัญหา ประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายใน

Independent Study Title	Auditees' Opinions on Problems and the Development of Internal Control Efficiency in the Department of Health
Name-Surname	Mrs. Dunyarat Ngamchom
Major Subject	Accounting
Independent Study Advisor	Mr. Chaimongkol Pholkaew, Ph.D.
Academic Year	2014

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate the auditees' views on problems and quality development of internal auditing in the Department of Health. The sample of this study includes 187 auditees in the position of division/department/center directors, heads of administration, finance and accounting officers, and supply officers. The mixed methods were used. The statistical analyses including frequency, percentage, standard deviation, One-way ANOVA, and Pearson's Correlation analysis were applied in this study.

The results show that 1) opinion on internal auditing problems in the aspect of interpersonal relation is at the highest level, 2) opinion on development in public relations understanding creation at the high level, 3) different positions and responsibilities had different internal auditing efficiency development, and internal auditing problems were related with internal auditing quality development in the Department of Health at statistically significant number of 0.05.

Therefore, internal auditors should emphasize on both verbal and written communication when associating with the auditees. Elucidation, understanding, and attitudes betterment should be approached in order to create more confidence and reduce risk to an acceptable level.

Keyword: problems, efficiency, internal audit

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิลปพร ศรีจันเพชร ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง กรรมการ และ ดร.ชัยมงคล ผลแก้ว กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการ ให้คำแนะนำให้ความรู้ ชี้แนวทางแก้ปัญหา ตั้งแต่เริ่มต้นการทำการศึกษาค้นคว้าจนกระทั่งเสร็จ สมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระ ในครั้งนี้ถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านไว้เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถามและเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาค้นคว้า อิสระฉบับนี้สำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อน ๆ และเจ้าหน้าที่ โครงการปริญญาโท ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา ผู้ศึกษาหวังว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักน้อย และหากมีข้อผิดพลาด ประการใดปรากฏในรายงานฉบับนี้ ผู้ศึกษาขออภัยและน้อมรับไว้ ณ โอกาสนี้

คุณรัตน์ งามชม

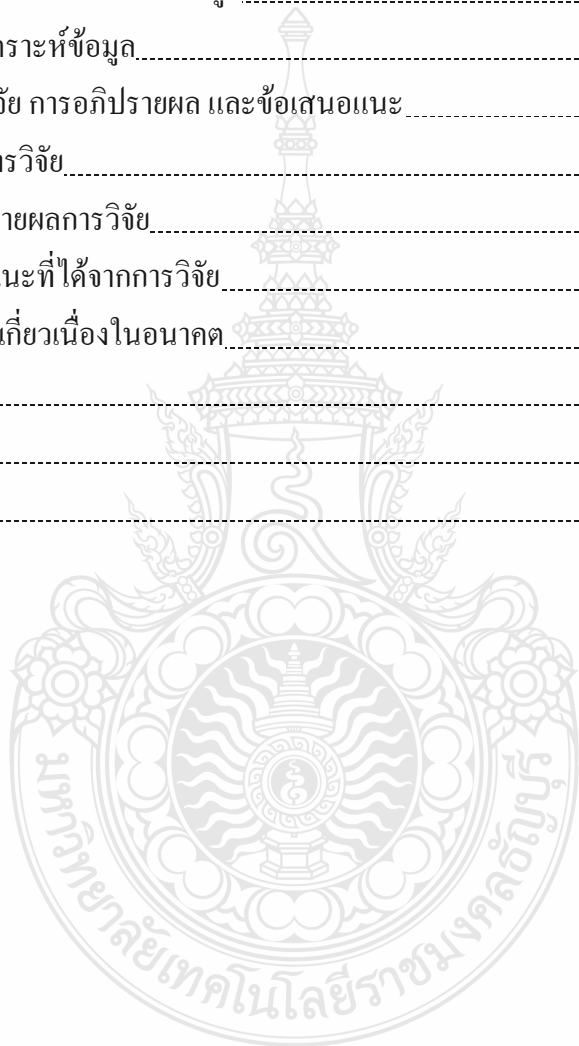


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	13
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	13
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	14
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	17
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.1 ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน.....	18
2.2 โครงสร้างมาตรฐานในการตรวจสอบภายใน.....	21
2.3 แนวคิดพัฒนาการตรวจสอบภายใน.....	22
2.4 ปัญหาของการตรวจสอบภายใน.....	25
2.5 ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน.....	29
2.6 โครงสร้างกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.....	30
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
3.1 ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.....	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	46
4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	68
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	71
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	73
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	77
ประวัติผู้เขียน.....	84



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงข้อคำถามสำหรับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย.....	25
ตารางที่ 2.2 แสดงข้อคำถามสำหรับความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน	29
ตารางที่ 3.1 จำนวนของประชากรที่จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	37
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรทั้งหมด	38
ตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนผู้เข้ารับการสัมภาษณ์.....	39
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะ.....	48
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน ตามความคิดเห็น ของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน.....	48
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบคือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน.....	49
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ปัญหาด้านรายงานผลการตรวจสอบตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน.....	51
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบคือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ปัญหาด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษา แก่หน่วยรับตรวจตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบคือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน	54
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบ ภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความ รับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและ รายด้าน	55
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบ ภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และความ รับผิดชอบคือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและ รายด้าน	56
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษา แก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้องตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้า กลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน	58
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่ม อำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้าน พัสดุ โดยรวมและรายด้าน	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับตรวจโดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	60
ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแบบ Least Significant Difference (LSD.)	61
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการตรวจสอบภายใน และการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	62
ตารางที่ 4.14 ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาการตรวจสอบภายใน	63
ตารางที่ 4.15 ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	66



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างกรมอนามัย.....	31



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกำหนดยุทธศาสตร์ และทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พุทธศักราช 2555- 2559 ได้กำหนดขึ้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างภูมิคุ้มกัน และป้องกันปัญหาปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ สร้างเสริมให้มีความเข้มแข็งเป็นการพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาคนในสังคมไทยให้มีคุณภาพและนำไปสู่การพัฒนาที่มั่นคงและยั่งยืน เป็นการสร้างความเป็นธรรมให้กับคนในสังคมของประเทศ ให้ตระหนักและรับรู้คุณค่าที่มีร่วมกันและเห็นแก่ส่วนรวม เสริมสร้างการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีระบบการตรวจสอบที่ดีและมีการควบคุมที่เพียงพอและรัดกุม ยอมรับร่วมกันบนพื้นฐานของความไว้วางใจกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เสริมสร้างระบบบริหารราชการแผ่นดินให้มีความเข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ และมีระบบการถ่วงดุลอำนาจ การตรวจสอบที่เข้มงวดครอบคลุมทุกด้าน มีการพัฒนาบุคลากรของส่วนราชการ สำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างแท้จริง (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11, น.10-11)

การตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จโดยใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยง ระบบการควบคุมภายใน และการควบคุมดูแลที่มีความเหมาะสม ลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ รักษาผลประโยชน์ขององค์กร และช่วยสอดคล้องดูแลและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบอย่างเป็นอิสระและทันกาล (ชัยมงคล ผลแก้ว, 2557, น.3-4) และองค์กรได้นำระบบของการตรวจสอบมาใช้เพื่อเป็นการส่งเสริมกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ มีการควบคุมดูแลกำกับอย่างเพียงพอเหมาะสมและเป็นการดูแลบริหารราชการแผ่นดินให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กร (มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักงานตรวจสอบภายใน, น.1)

กรมอนามัยเป็นหน่วยงานภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีภารกิจในการช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า โดยมีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาด้านการส่งเสริมสุขภาพ การบริหารจัดการปัจจัยที่เอื้อต่อการใช้สุขภาพดีของประชาชน รวมทั้งการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ เพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนมีทักษะและความรู้ รวมถึงการสนับสนุนให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค และภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมส่งเสริมสุขภาพและจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาพดีถ้วนหน้า แต่ในช่วงเวลาประมาณ 10 ปี ที่ผ่านมา พบว่ากรมอนามัย ต้องเผชิญกับปัญหาของเจ้าหน้าที่ซึ่งขาดความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานจึงส่งผลให้ไม่เป็นไปตามระเบียบ

ข้อบังคับ กฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรี เช่น จากรายงานผลการตรวจสอบของสำนักตรวจสอบการเงินที่ 16 กลุ่ม 2 สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ได้ตรวจสอบบัญชีกรมอนามัย และได้ตั้งข้อสังเกตหลายประการ ได้แก่ การเบิกจ่ายค่าพาหนะรถรับจ้างสูงกว่าปกติ การทุจริตการจัดเก็บรายได้ของหน่วยงาน ซึ่งสาเหตุเกิดจากผู้ปฏิบัติงานและการควบคุมรายรับและนำส่งเงินไม่ครบถ้วน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบได้ออกใบเสร็จรับเงินที่สามารถยกเลิกใบเสร็จรับเงินได้เองในระบบคอมพิวเตอร์ จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวทำให้เกิดความไม่โปร่งใสภายในหน่วยงาน จึงได้นำหลักการการตรวจสอบภายในมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มีต่อประชาชน ซึ่งนโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติการบริหารจัดการองค์การราชการแนวใหม่ อย่างไรก็ตามเนื่องจากข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของหน่วยงานทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับคุณภาพการตรวจสอบภายใน เช่น ความไม่ชำนาญงานที่เพียงพอของผู้ปฏิบัติงาน และไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ทุกประเด็นตามที่ต้องการ ผู้รับตรวจบางหน่วยงานไม่เข้าใจหรือมีความรู้สึกว่าหน่วยตรวจสอบภายในจ้องจับผิด การรายงานผลการตรวจบางครั้งผู้รับตรวจไม่เข้าใจ จากปัญหาที่พบข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาและทำความเข้าใจถึงปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย เพื่อใช้เป็นแนวทางที่ทำให้หน่วยงานรับรู้ถึงปัญหาและทราบถึงการพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ และช่วยให้หน่วยงานมีความเข้มแข็งประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายองค์กรที่กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านตำแหน่งงาน/หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านปัญหาการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันมีผลกระทบต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

1.3.2 ปัญหาการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยรายละเอียดดังนี้

1.4.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย คือ

- 1) ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/ศูนย์
- 2) หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ

1.4.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้ใช้ประมาณ 10 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2557 - พฤษภาคม 2558

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายในและแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประกอบด้วย

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ

2) ปัญหาการตรวจสอบภายใน ได้แก่ ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงาน ปัญหาด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายในและปัญหาด้านคำแนะนำ คำปรึกษา แก่หน่วยรับตรวจ

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน คือ การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้องและการสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

หน่วยตรวจสอบภายใน หมายถึง หน่วยที่มีภารกิจในการตรวจสอบของแต่ละส่วนราชการ ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ในกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ

หน่วยรับตรวจ หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามภารกิจของส่วนราชการ

การตรวจสอบภายใน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อให้ความมั่นใจ ให้การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นอิสระ ช่วยในการปรับปรุงการทำงาน ได้อย่างน่าเชื่อถือ ส่งผลให้เกิดคุณค่าแก่ส่วนราชการ และบรรลุภารกิจหน้าที่ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน

จริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง หลักการพึงปฏิบัติของผู้ตรวจสอบ โดยการใช้สามัญสำนึกและจิตวิญญาณอย่างมีเหตุผล และเหมาะสม

คุณค่าของหน่วยงาน (Add Value) หมายถึง การที่ส่วนราชการสามารถปรับปรุงการดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าเชื่อถือ และเหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

ความถูกต้องเที่ยงธรรม (Objectivity) หมายถึง ทศนคติโดยปราศจากความลำเอียง ไม่ถูกชักนำจากผู้อื่น มีหลักในการใช้ดุลยพินิจพิจารณา ปัญหาและอุปสรรคได้ถูกแก้ไขอย่างเหมาะสมและคุณภาพของงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ

งานคำแนะนำและงานคำปรึกษา (Consulting Services) หมายถึง การบริการให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ส่วนราชการ และคำแนะนำคำปรึกษานั้นจะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาการตรวจสอบภายใน หมายถึง เป็นการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ.2551 และการพัฒนางานการตรวจสอบ

ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานที่มีลักษณะความคุ้มค่ากับต้นทุนที่เสียไป หรือประหยัดทรัพยากร เวลา และกระบวนการปฏิบัติงานนั้นต้องเสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย ได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/ศูนย์
- 2) หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการพัสดุ

ปัญหาการตรวจสอบภายใน

- 1) ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบ
- 2) ปัญหารายงานผลการตรวจสอบ
- 3) ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน
- 4) ปัญหาด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่หน่วยรับตรวจ
ที่มา: มาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ

ตัวแปรตาม

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

- 1) พัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน
- 2) พัฒนาระบบการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง
- 3) สร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
ที่มา: มาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษาได้เลือกการศึกษาแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งเป็นการศึกษาระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นการใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในลักษณะของตัวเลข หรือกำหนดค่าเป็นปริมาณและใช้วิธีการทางสถิติทดสอบและโอกาสที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) กับผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ตามตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เพื่อทราบระดับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย

1.7.2 ทำให้ทราบปัญหาที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ

1.7.3 ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายในของกรมอนามัย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม และรวบรวมข้อมูล ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในเรื่อง แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน
- 2.2 โครงสร้างมาตรฐานการตรวจสอบภายใน
- 2.3 แนวคิดการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายใน
- 2.4 ปัญหาการตรวจสอบภายใน
- 2.5 คุณภาพการตรวจสอบภายใน
- 2.6 โครงสร้างกรมอนามัย
- 2.7 งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

2.1.1 ความหมายของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายใน มีผู้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย ดังนี้
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในสากล (The Institute of internal Auditors: IIA) ได้ให้ ความหมายไว้ว่า ดังนี้

งานตรวจสอบภายใน คือ การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นอิสระเพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กร บรรลุเป้าหมายด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การ ควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ

คำแปลดังกล่าวมาจากต้นฉบับภาษาอังกฤษว่า

Internal auditing is an independent, objective assurance and consulting activity designed to add value and improve an organization's operations. It helps an organization accomplish its objectives by bringing a systematic, disciplined approach to evaluate and improve the effectiveness of risk management, control, and governance processes. (The Institute of Internal Auditors, <https://na.theiia.org>)

กรมบัญชีกลาง ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

การตรวจสอบภายใน คือ กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในจะช่วยให้ส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยการประเมิน และปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

จากการให้ความหมายข้างต้นสามารถจำแนกงานลักษณะงานตรวจสอบภายใน (กรมบัญชีกลาง สำนักกำกับและพัฒนากิจการตรวจสอบภาครัฐ, 2555, น.2-3) ได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. งานบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) เป็นวิธีการอย่างเป็นอิสระ เชื่อมั่น กำกับ และควบคุมดูแลงานด้านต่าง ๆ ของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ และได้รับการปรับปรุงพัฒนาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน และสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพที่ได้รับ

2. งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) ผู้รับบริการได้รับคุณค่าจากคำแนะนำคำปรึกษา และข้อคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุง กำกับดูแลกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง ให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน และสร้างคุณค่าให้กับองค์กร

จากความหมายและลักษณะงานการตรวจสอบภายในข้างต้นการศึกษาครั้งนี้ ได้ให้ความหมายของการตรวจสอบภายในของหน่วยงานภาครัฐว่า การตรวจสอบภายใน หมายถึง กิจกรรมการให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ซึ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น การตรวจสอบภายในจะช่วยให้ส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยการประเมิน และปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบ

2.1.2 ความสำคัญของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร เพื่อช่วยฝ่ายบริหารของส่วนราชการในการผลักดันพัฒนาแนวทางปฏิบัติที่เป็นระเบียบและมีแบบแผนก่อให้เกิดการควบคุมดูแล และการกำกับที่ดี (Good Governance) ดังนั้นจึงมีส่วนช่วยส่งเสริมผลักดันให้เกิดความสำเร็จในส่วนราชการหลายประการ ดังนี้

2.1.2.1 ส่งเสริมผลักดัน ควบคุมดูแลและกำกับให้เกิดระเบียบและแบบแผนที่ดีของส่วนราชการ

2.1.2.2 ส่งเสริมผลักดันการทำงานของส่วนราชการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.1.2.3 ส่งเสริมให้การบริหารทรัพยากร งบประมาณของส่วนราชการมีระเบียบแบบแผน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศ

2.1.2.4 เป็นการสร้างคุณค่าให้กับส่วนราชการ

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบภายในของหน่วยงานภาครัฐ และกรมบัญชีกลาง เป็นหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงการคลัง มีส่วนช่วยส่งเสริมให้การตรวจสอบภายในของแต่ละส่วนราชการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และให้มีการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบและมีระเบียบแบบแผน เพื่อช่วยให้ส่วนราชการพัฒนากระบวนการจัดการความเสี่ยง การกำกับดูแล และควบคุมให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

เจริญ เจษฎาวัลย์ (2545, น.151) อธิบายว่า วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบตามแนวคิดสมัยใหม่มิได้มุ่งเน้นที่เรื่องการตรวจสอบเพื่อความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือได้ของการบันทึกทางการเงินของกิจการเท่านั้น แต่มุ่งเน้นที่มีการสอบทานและประเมินผลการดำเนินงานว่า สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่คาดหวังไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด

พรเพ็ญ องอาจวาจา (2549, น.15-16) ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการมีการตรวจสอบภายในที่สำคัญจะช่วยให้ฝ่ายบริหารจัดการทุกระดับสามารถปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามความคาดหวังอย่างน่าเชื่อถือ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยต้องปฏิบัติตามกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. การเสียค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล โดยได้มีการทบทวนและประเมินผลการใช้จ่ายนั้นบนพื้นฐานของความสมเหตุสมผลนั้นอย่างเพียงพอและใช้ระบบการควบคุมที่เหมาะสม
2. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติกิจกรรมนั้นเป็นไปตามระเบียบแบบแผนและคู่มือการทำงานอย่างเคร่งครัด
3. มีความมั่นใจว่าทรัพย์สินของกิจการนั้นมีการบันทึกด้วยจำนวน และตัวเงินที่ถูกต้อง และมีมาตรการในการป้องกันการสูญหายของทรัพย์สินนั้น
4. ข้อมูลที่จัดทำขึ้นนั้นมีความน่าเชื่อถือ
5. มีการเปรียบเทียบผลงานกับขอบเขตที่หน่วยงานมอบหมายให้ทำ
6. มีข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดประโยชน์การปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548, น.14) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานของกิจกรรมในองค์กรต้องมีการประเมินความเสี่ยงจากกิจกรรมนั้นก่อนที่จะจัดทำแผนการทำงาน โดยอยู่

ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า และมีการติดตามควบคุมการทำงานเพื่อให้ไปตามระเบียบตามแบบแผนขององค์กรด้วย

2.2 โครงสร้างมาตรฐานในการตรวจสอบภายใน

ส่วนราชการหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทยให้การยอมรับหลักการตรวจสอบภายในซึ่งปรากฏให้เห็นเมื่อ พ.ศ. 2505 โดยการใช้ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ. 2505 (จันทนา สาขากร และคณะฯ, 2557, น.4-2) และการผลักดันปัจจัยต่าง ๆ ได้ให้การยอมรับมากขึ้นคือ ความเสียหายจากของธุรกิจทำให้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจ จึงได้ออกกฎหมายให้องค์กรเพื่อใช้สอบทาน และเหตุผลที่หน่วยงานมีการดำเนินธุรกิจที่ซับซ้อน ความทันสมัยของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง การตรวจสอบจึงมีส่วนสำคัญในการดูแลป้องกันองค์กร หน่วยงานกำกับดูแลได้แก่ สภาวิชาชีพบัญชี รวมทั้งหน่วยงานกำกับดูแลหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจและรัฐบาล เช่น สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) มีหน้าที่กำกับดูแลหน่วยงานราชการและหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ และกระทรวงการคลังที่มีสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้กำกับดูแล (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2548)

สำหรับหน่วยงานที่กำกับดูแล และเป็นผู้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในวิชาชีพการตรวจสอบภายในของส่วนราชการต่าง ๆ คือ กรมบัญชีกลาง โดยได้มีการพัฒนาโครงสร้างในวิชาชีพการตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และผู้รับตรวจ (จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะและ ศิลปพร ศรีจันทเพชร, 2555, น.4-11) โครงสร้างมาตรฐานฯ ประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ (กรมบัญชีกลาง, 2555, น.50-74) คือ

2.2.1 มาตรฐานด้านคุณสมบัติ

เป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยตรวจสอบภายในไว้ในกฎบัตร โดยการปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานของความเที่ยงธรรมและอิสระปฏิบัติโดยยึดผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักโดยใช้ความรู้อย่างมืออาชีพที่สะสมมาช่วยเหลือ แนะนำ ขจัดปัญหา ป้องกันความเสี่ยงตามระเบียบตามแบบแผนขององค์กรเพื่อให้องค์กรคงอยู่บนความโปร่งใส ตรวจสอบได้

2.2.2 มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน

ยุทธวิธีของการทำงานของส่วนราชการที่มีขึ้นเพื่อเพิ่มคุณค่า และปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น ช่วยให้ส่วนราชการบรรลุถึงเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้วยการประเมิน และปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบระเบียบแบบแผน

จากโครงสร้างมาตรฐานการตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนา การตรวจสอบภายในอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการทำงานที่ดีขึ้น การใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และ หน่วยงานปรับตัวเองเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ และใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารติดตามและประเมิน การปฏิบัติงานของส่วนงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน เสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่จะช่วยลดความ เสี่ยงทำให้ผลการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ องค์กรที่ได้กำหนดไว้ โดยการตรวจสอบภายในครอบคลุมทุกด้าน ซึ่งแต่เดิมการตรวจสอบทาง การเงินและบัญชี และหลักฐานต่าง ๆ เป็นการตรวจสอบที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพของงานเป็นสำคัญ จึง ทำให้แนวคิดและเปลี่ยนวิธีปฏิบัติไป โดยลักษณะและขอบเขตของงานตรวจสอบภายในมีความ หลากหลายมากขึ้น และตรวจสอบภายในในอนาคตนั้นคืองานบริการที่จะสามารถให้หลักประกันที่มี ความเป็นธรรมและสร้างคุณค่าแก่ส่วนราชการ ด้วยการปรับปรุงและประเมินประสิทธิภาพของ กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลภายในส่วนราชการอย่างเป็น ระบบ มีระเบียบแบบแผน เพื่อให้การดำเนินงานของส่วนราชการนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ บรรลุผลสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้

2.3 แนวคิดการพัฒนาการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ใช้แนวคิดที่เชิงสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นที่จะเปลี่ยนทัศนคติใน ด้านลบของผู้รับตรวจ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553, น.3-4) ดังนี้

1. การพัฒนางานการตรวจสอบ ให้มีความทันสมัยและตรงตามที่ต้องการของฝ่ายบริหาร ได้อย่างเพียงพอ โดยการตรวจสอบเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารในการวิเคราะห์ การตัดสินใจ และสอบ ทานของกรปฏิบัติงาน

2. การตรวจสอบโดยใช้แนวความเสี่ยง ผู้ตรวจสอบต้องมีความเข้าใจอย่างแท้จริงใน โครงสร้างการควบคุม และปัจจัยความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และการตรวจสอบมีโอกาสที่ จะพบความผิดพลาดอย่างมีสาระสำคัญ ช่วยลดความเสี่ยงนั้นได้

3. ตรวจสอบแบบมีการประสานงานระหว่างกันของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารของหน่วยงาน และ ผู้ตรวจสอบ วางแผนการตรวจสอบเพื่อตรวจสอบให้เกิดความเข้าใจ จะเป็นประโยชน์ในการแก้ไข ปัญหาและการบริหารงาน

4. การตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ เป็นการป้องกันปัญหา และการ ผลักดันการกระตุ้นให้เกิดสิ่งที่ดีกับหน่วยงาน ไม่ใช่เป็นการแก้ไขปัญหาในภายหลัง

5. ผู้ตรวจสอบต้องศึกษาความรู้ต่าง ๆ ที่ทันสมัย มีความคิดทางการบริหารสมัยใหม่ เช่น แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตรวจสอบเชิงคุณภาพอย่างรวดเร็วทันเวลา การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การค้นหาวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด การประเมินผลและการควบคุมตนเอง เพื่อจะเสนอแนะกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงาน

6. การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และไอทีสมัยใหม่ ช่วยกระบวนการทำงานของตนเอง เช่น การสืบค้นติดตามสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต การประยุกต์ใช้โปรแกรมที่ทันสมัยเพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยการตรวจสอบด้านต่าง ๆ และจัดทำฐานข้อมูลที่ใช้การอ้างอิงเปรียบเทียบกันได้

พรเพ็ญ องอาจวาจา (2549) อธิบายว่า การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานที่รับมือขมขื่นนั้น ควรจะมีการแก้ไขด้านระบบและวิธีการทำงาน โดยมีภารกิจที่มุ่งความเข้าใจให้ผู้รับตรวจทราบถึงวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบก่อนที่จะเข้าตรวจสอบ และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานควรมีการประชาสัมพันธ์ประสานความร่วมมือระหว่างผู้ตรวจและหน่วยรับตรวจทราบถึงการตรวจสมัยใหม่ โดยเน้นการให้คำแนะนำ คำปรึกษามากกว่าการตรวจเพื่อจับผิด

เจริญ เกษภูวาลัย (2545, น.149-150) อธิบายว่า ฝ่ายตรวจสอบภายในที่ดีควรมีนวัตกรรม (Innovation) ใหม่ ๆ เสมอ โดยเฉพาะการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตในการทำงานตรวจสอบ และมีการบริหารการปฏิบัติงานคุณภาพที่ดี มีการนำเอาแนวความคิดใหม่ ๆ มาใช้ คือ

1. มีระบบการจัดลำดับความสำคัญและประเมินผลความเสี่ยง ทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงานตรวจสอบ

2. มีระบบการสอบทาน โปรแกรมการตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงใหม่อย่างสม่ำเสมอ

3. ในเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยลดต้นทุนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และที่สำคัญผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องพัฒนาตัวเองให้ทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ด้วย

4. การพัฒนาบุคลากร ฝ่ายตรวจสอบภายในควรมีแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบ โดยมีการฝึกอบรม เรียนรู้ เข้าใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างผู้เชี่ยวชาญอยู่เสมอ

5. การเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร งานตรวจสอบภายในควรมีระบบของการทำงานในเชิงบริหารคุณภาพ เรียนรู้จากกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญ ๆ เช่น การเป็นผู้ให้คำปรึกษา (Consultants) และให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการพัฒนาให้พนักงานของหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว โดยการให้คำแนะนำแก่องค์กรนั้นต้องมีความสอดคล้องกับระบบการควบคุมภายในที่ดี

วารุณี สุทธิไส (2550) พบว่าการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพงานการตรวจสอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีกระบวนการกลั่นกรองความคิดเกี่ยวกับการจัดระดับของความเสี่ยง โดยให้ข้อเสนอแนะว่า เมื่อมีการจัดอันดับของความเสี่ยงแล้วควรที่จะได้เสนอแนะและทำความเข้าใจกับ

ทุกฝ่ายให้มากโดยอาจจะแบ่งฝั่งโครงสร้างองค์กร ตามสายบังคับบัญชา ศึกษาทำความเข้าใจระบบงานร่วมกัน จัดกิจกรรมที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน เข้ากลุ่มเดียวกัน เพื่อกำหนดปัจจัยเสี่ยงและเกณฑ์ความเสี่ยงที่เหมาะสมและเพียงพอกับภารกิจ การนำระบบควบคุมภายในมาใช้รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำแผนการตรวจสอบประจำปี การพัฒนาแนวทางปฏิบัติแผนปฏิบัติการตรวจสอบภายในด้านครุภัณฑ์ให้เป็นปัจจุบัน และมีการกำหนดประเด็นหัวข้อของการตรวจสอบไว้ในแผนการตรวจสอบประจำปี รวมทั้งการกำหนดงบประมาณที่ใช้ให้เป็นไปตามแผนการตรวจสอบประจำปี

เจษฎา ยิ่งเจริญ (2552) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การประยุกต์ใช้แนวคิดการตรวจสอบเชิงสร้างสรรค์ควรมีกลยุทธ์ แนวทางการตรวจสอบเพื่อเกิดมูลค่าและคุณค่าที่สร้างสรรค์แก่องค์กร ซึ่งการเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงานโดยให้การสนับสนุนทุกหน่วยงาน มีระบบติดตามควบคุมภายในที่ดีสามารถให้ข้อคิดเห็นต่อระบบนั้นได้ด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความพอใจแก่ลูกค้า นั่นคือ รายงานที่แสดงความเห็นที่สร้างสรรค์ต่อการบริหารที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการโดยเฉพาะของหน่วยงานนั้น ๆ และการทำความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้ตรวจสอบกับหน่วยงานผู้รับตรวจ ซึ่งจะเป็นการขจัดข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มากกว่าแก้ไขปัญหาที่ระบบงาน ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบงานตรวจสอบภายใน ได้แก่

1. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ของหน่วยงาน ควรมีการกำหนดทิศทางหรือกลยุทธ์ที่ใช้ในการแก้ไขจุดอ่อนของฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือจัดอุปสรรคของการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาพฤติกรรมของผู้รับตรวจเพื่อนำมาพัฒนารายงานผลการตรวจสอบให้สามารถแก้ไขจุดอ่อนและอุปสรรคต่าง ๆ ของหน่วยงานได้ ซึ่งการมีระบบติดตามควบคุมภายในที่ดี เหมาะสม สามารถถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ สร้างความโปร่งใส และสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กร อีกทั้งเป็นการสร้างมูลค่าธุรกิจสูงสุด

2. ผู้บริหารสูงสุดต้องเป็นผู้นำและมีวิสัยทัศน์สามารถมองทิศทางการทำงานให้มีการนำไปปฏิบัติได้อย่างสร้างสรรค์เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล ที่เหมาะสมและทำทนายความสำเร็จ และที่สำคัญคือ ความโปร่งใสของผู้บริหารหรือผู้นำระดับสูง ที่มีระบบการติดตามควบคุมที่ดีสามารถตรวจสอบได้

พัชรี มหิทธิธรรมธร (2552, น.101) พบว่า ปัจจัยที่จะทำให้การตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงานนั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณสมบัติความพร้อมของผู้ตรวจสอบภายใน ทักษะคดียของผู้รับการตรวจ และฝ่ายบริหารให้การสนับสนุน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวช่วยให้การตรวจสอบเป็นไปตามระเบียบแบบแผนและข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ด้านการรายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ด้านระบบการควบคุมภายในให้มีความน่าเชื่อถือ และด้านการให้สัญญาเตือนภัยล่วงหน้า มีประสิทธิผล

จากแนวคิดของการพัฒนางานการตรวจสอบภายในข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาการตรวจสอบภายในเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่หลายประการ และการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ใช้เป็นแนวทางเพื่อส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ดังนี้

1. การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน
2. การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง
3. การสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

และจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ได้กำหนดข้อคำถามสำหรับความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อคำถามสำหรับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย

ข้อคำถาม	งานวิจัย
1. การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน	พรเพ็ญ งามอามาจา (2549) พีระนันท์ บัตรจตุรัส (2553) วารุณี สุกใส (2550) ประทุม ภูพัฒน์ (2552) มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2550)
2. การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง	จันทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันทเพชร (2557)
3. การสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	พรเพ็ญ งามอามาจา (2549) พีระนันท์ บัตรจตุรัส (2553)

2.4 ปัญหาของการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในนั้นถึงแม้จะเป็นการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่ามีส่วนจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย แต่ในทางปฏิบัติที่แท้จริงการตรวจสอบภายในมีข้อจำกัดและปัญหาของงานตรวจสอบนั้นมีอยู่หลายประการซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้รวบรวมประเด็นของปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในไว้ ดังต่อไปนี้

ชัยมงคล ผลแก้ว (2557) กล่าวว่า ผลงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถให้ความมั่นใจว่าระบบการดำเนินงานนั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถป้องกันการทุจริตภายในองค์กรได้ 100% เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ ได้แก่

1. ขอบเขตและปริมาณงานที่มากทำให้ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถตรวจสอบได้ทุกกระบวนการได้อย่างครบถ้วน และสมบูรณ์
2. ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันทำให้การเพิ่มมูลค่าให้กับหน่วยงานแตกต่างกัน
3. บางครั้งการสรุปความคิดเห็นจากผู้ตรวจสอบเพื่อให้ผู้รับตรวจยอมรับนั้นเป็นการยากที่จะหาหลักฐานมายืนยันได้

เกียรติศักดิ์ จีรเชียรนาถ (2552) กล่าวถึงปัญหาการตรวจสอบภายในว่ามีส่วนเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับระบบการทำงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน และได้สรุปปัญหาของการตรวจสอบฯ สำหรับประเทศไทยไว้ดังนี้

1. ปัญหาโครงสร้างหลัก

1.1 บรรษัทภิบาล (Corporate Governance) ในการปฏิบัติงานยังเป็นไปตามระเบียบแบบแผน และกฎเกณฑ์ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานของหน่วยงาน และมีผลต่อการมุ่งสร้างความรุ่งเรืองให้กับหน่วยงานเอง

1.2 ระบบของการควบคุมภายใน (Internal Control System) ที่ใช้อยู่มีรูปแบบที่ล้าสมัยไม่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน มีกิจกรรมที่ใช้ในการควบคุมที่ไม่เพียงพอเหมาะสมและเป็นไปตามนโยบาย ซึ่งในความเป็นจริงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนทุกฝ่ายควรได้รับรู้การควบคุมที่เพียงพอเหมาะสม

1.3 การตรวจสอบโดยใช้กฎหมาย ในหน่วยงานของทางราชการจะเน้นที่การปฏิบัติตามกฎหมาย และการตรวจสอบจะเป็นการเน้นในอดีตมากกว่าปัจจุบันอนาคตข้างหน้าซึ่งผลที่ได้รับจะช่วยส่งเสริมคุณภาพที่ดีในการทำงานอย่างไม่เพียงพอ

2. ปัญหาความเชื่อและทัศนคติ

2.1 ความเชื่อของสังคมโดยรวมยังคงมีทัศนคติเกี่ยวกับการตรวจสอบทุกประเภท คือการจับผิด ไม่ไว้ใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ตรวจกับผู้รับการตรวจ

2.2 ความเชื่อของฝ่ายบริหารหน่วยงาน คิดว่าการตรวจสอบเป็นสิ่งที่ควรมีไว้ตามกฎหมายหรือข้อบังคับ และเป็นการสร้างความแตกแยก คอยจับผิด ไม่ประหยัคงบประมาณซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นล้วนแต่เป็นทัศนคติด้านลบที่ไม่อยากให้มีการตรวจสอบภายใน

2.3 ความเชื่อของผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตรวจสอบส่วนน้อยเชื่อว่างานตรวจสอบนั้นจะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรได้ และส่วนใหญ่ยังคงเน้นการตรวจในประเด็นเล็กน้อย

2.4 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบที่ดีจะต้องเป็นนักบัญชี และนักบัญชีนั้นต้องมีความเชี่ยวชาญด้านบัญชีและการเงินเท่านั้น

3. ปัญหาเรื่องประสิทธิภาพการตรวจสอบองค์ความรู้การตรวจสอบ

3.1 ประสิทธิภาพการตรวจสอบและองค์ความรู้การตรวจสอบ คือ การมองย้อนหลังและมองเป็นจุด ๆ ไม่มีการมองภาพรวมและองค์รวม

3.2 การฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ

3.3 จุดมุ่งหมายในการทำงาน โดยเน้นการตรวจสอบการปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายจึงทำให้ยากที่จะปรับตัว และสร้างข้อมูลเพิ่มได้

4. มูลค่าต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการตรวจ

4.1 การตรวจใช้เวลานานเกินไป กระบวนการตรวจไม่ได้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาจึงช่วยทำให้เกิดความรวดเร็วในการตรวจสอบ

4.2 การตรวจจุดเล็กโดยละเอียดระบบ ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมาก และผลตอบแทนที่ได้ไม่คุ้มค่า

4.3 การเบิกค่าใช้จ่ายที่มีนัยสำคัญคือการนำระบบ IT เข้ามาช่วยจะทำให้ลดค่าใช้จ่ายได้ถึงกว่า 60% ของที่เคยใช้ แต่มิใช่ให้ผู้ตรวจสอบไปอยู่ตามหน่วยงานที่กระจายตามพื้นที่ เพราะจะทำให้ลดการใช้จ่ายทางตรงแต่ไม่ได้ผลงานเท่าที่ควรจะเป็น

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ (2555) ได้กล่าวไว้ในรายงานผลการตรวจและประเมินผลภาคราชการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข มีข้อค้นพบเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การประเมินผลสอบทานการตรวจสอบ ยังคงพบข้อจำกัดของการทำงานด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบบริหารภายในหน่วยงาน เช่น พบข้อบกพร่องด้านเอกสาร ประสิทธิภาพและทักษะความชำนาญ และขาดความรู้ความเข้าใจ

2. การรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณต่ำกว่าเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

3. การสอบทานผลการดำเนินงานกรณีพิเศษ รูปแบบของการรายงานผลยังไม่เป็นไปตามรูปแบบและแนวทางของการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการที่กำหนด และขาดข้อมูลที่เพียงพอในการวัดผล

คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลประจำกระทรวงสาธารณสุข (2556) จากรายงานผลของคณะกรรมการฯ รอบ 12 เดือน ผลการสอบทานพบว่าหน่วยงานการตรวจสอบภายในของกระทรวงสาธารณสุขในภาพรวม พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1. ส่วนราชการภาคราชการได้ให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในหน้าที่ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานการตรวจสอบน้อย ทำให้บุคลากรที่ดีมีความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานที่สูงอยู่ในระบบลดน้อยลงเนื่องจากขาดแรงจูงใจในด้านของค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับวิชาชีพด้านอื่น ๆ

2. ปริมาณงานของผู้ตรวจสอบและคุณภาพงานของผู้ตรวจสอบภายใน บางส่วนราชการยังมีปริมาณของผู้ปฏิบัติงานน้อยและการพัฒนาองค์ความรู้วิชาชีพผู้ตรวจสอบยังไม่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ถ้าจำนวนผู้ตรวจสอบภายในมีน้อยแต่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติงานมากทำให้ไม่สามารถพัฒนาตนเองไม่มากเท่าที่ควร

3. การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Performance Auditing) พบว่า ผลการดำเนินงานบางโครงการไม่เป็นไปตามแผน และการเบิกจ่ายเงินไม่สามารถปฏิบัติได้ตามปีงบประมาณ

กรมบัญชีกลาง (2550, น.19-21) ได้สรุปปัญหาการตรวจสอบภายในในอดีต การบริการตรวจสอบภายในเป็นการทำงานในลักษณะฝ่ายสนับสนุน จึงไม่ได้กำหนดให้มีฐานะเทียบเท่ากองหรือสำนัก และมีโครงสร้างที่ไม่ชัดเจน ทำให้การทำงานตรวจสอบไม่เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์อย่างแท้จริง รวมทั้งเป็นผลให้การของงบประมาณและการใช้งบประมาณเพื่อการปฏิบัติงานไม่เอื้อต่อการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จและการมีภารกิจมากขึ้นจากการปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐ จึงทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ครบถ้วน และครอบคลุมทุกหน่วยรับตรวจ และหัวหน้าส่วนราชการไม่ให้ความสำคัญงานตรวจสอบภายในเท่าที่ควร หรือการมอบหมายงานให้ผู้ที่มิหน้าที่ดูแลกำกับงานตรวจสอบภายในไม่เหมาะสมขัดต่อหลักของความเป็นอิสระ

จากปัญหาของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในดังกล่าวข้างต้นนั้น พบว่ามีประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในหลายรูปแบบ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในที่ผู้ศึกษาได้ค้นพบจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานเอง เช่น จากรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุขของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ และจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ เช่น อุษณา ภัทรมนตรี (2543, น.7-10) ได้กล่าวว่า เทคนิคการทำงานให้ได้รับผลดีและเป็นที่ยอมรับ ผู้ปฏิบัติงานต้องนำหลักมนุษย์สัมพันธ์มาประยุกต์ใช้พร้อมกับวิธีการตรวจสอบจะช่วยให้การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้สรุปปัญหาสำคัญที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะในการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน
2. ปัญหารายงานผลการตรวจสอบ
3. ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน
4. ปัญหาด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษา แก่หน่วยรับตรวจ

และจากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ได้กำหนดข้อคำถามสำหรับความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ตามตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงข้อคำถามสำหรับความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย

ข้อคำถาม	งานวิจัย
1. ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะในการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน	พรพิมล นิลจันทร์ (2549) พีระนันท์ บัตรจตุรัส (2553) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548)
2. ปัญหารายงานผลการตรวจสอบ	กัญญา เดือนนวล (2546) อัจฉรรัตน์ สิทธิ (2553) พีระนันท์ บัตรจตุรัส (2553) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548)
3. ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน	กัญญา เดือนนวล (2546) พีระนันท์ บัตรจตุรัส (2553) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548)
4. ปัญหาด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษา แก่หน่วยรับตรวจ	กัญญา เดือนนวล (2546) พีระนันท์ บัตรจตุรัส (2553) วารุณี สุกใส (2550)

2.5 ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

จิราพร พุกฤษศรี (2556) กล่าวว่า งานบริการถือเป็นงานของการตรวจสอบภายในอย่างหนึ่ง และงานบริการที่มีคุณภาพจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการดำเนินงานของส่วนราชการ และช่วยสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลภายใต้การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่เหมาะสม

คุณภาพของงานตรวจสอบภายใน หมายถึง งานตรวจสอบภายในที่มีการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานและผลการปฏิบัติงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้หน่วยรับตรวจ การนำระบบการประกันคุณภาพมาใช้ในการตรวจสอบภายใน จึงเป็นวิธีการที่จะทำให้หน่วยงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการมีการพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคคลทั่วไปต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

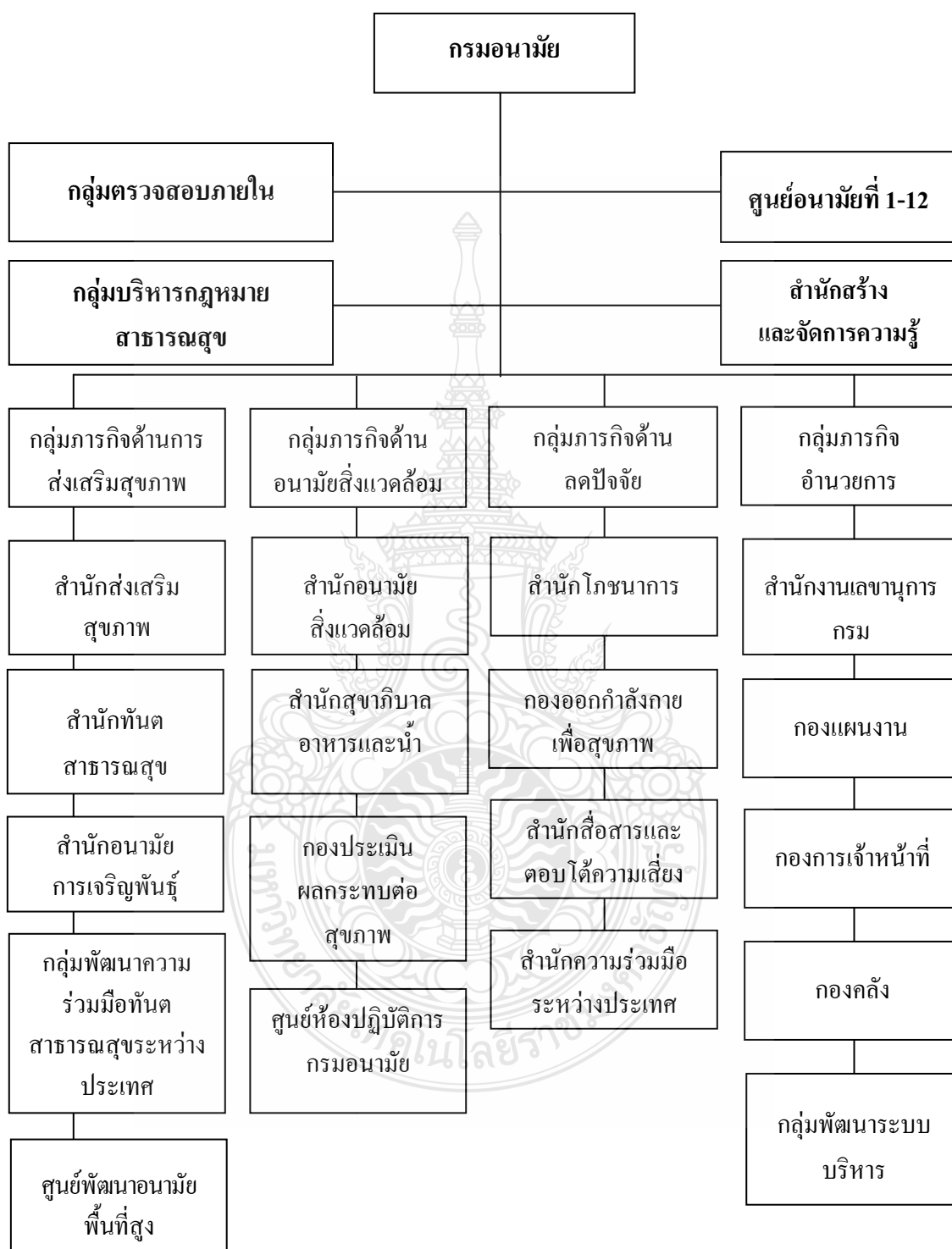
อนันท์ งามสะอาด (2550) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความประหยัด มีคุณภาพทั้งกระบวนการตั้งแต่การนำเข้า การผลิต และผลผลิตที่ได้ โดยสามารถเสร็จทันตามกำหนดเวลา

จากความหมายประสิทธิภาพดังกล่าวข้างต้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในว่า การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในของกรมบัญชีกลาง โดยใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างเหมาะสม ประหยัด และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเกิดความพึงพอใจแก่หน่วยรับตรวจ

2.6 โครงสร้างกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 126 ตอนที่ 98 ก วันที่ 28 ธันวาคม 2552 กรมอนามัยมีการกิจการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีสุขภาพดี โดยมีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาและการถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ และการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ได้เอื้อต่อการมีสุขภาพดี รวมทั้งการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ เพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนได้มีความรู้และทักษะในการดูแลตนเอง ชุมชน และครอบครัวรวมตลอดจนถึงการสนับสนุนให้หน่วยงานส่วนภูมิภาคองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งมีส่วนร่วมส่งเสริมสุขภาพและจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คนไทยมีสุขภาพดีถ้วนหน้า โครงสร้างกรมอนามัย ดังภาพที่ 2.1

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างกรมอนามัย

กลุ่มตรวจสอบภายในกรมอนามัย ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2525 แต่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ยังมิได้กำหนดอัตรากำลังและให้เรียกชื่อว่า “หน่วยตรวจสอบภายใน” และได้กำหนดอัตรากำลังไว้ในปีงบประมาณ 2530 มีอัตรากำลังจำนวน 5 อัตรา ต่อมาในปีงบประมาณ 2546 เปลี่ยนชื่อเป็น “กลุ่มตรวจสอบภายใน” ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด จำนวน 20 คน และมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานรับตรวจในสังกัดกรมอนามัย มีจำนวน 13 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่นักวิชาการตรวจสอบภายใน จำนวน 8 คน นักจัดการงานทั่วไป จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่งานธุรการ จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน จำนวนหน่วยรับตรวจทั้งสิ้น 33 หน่วยงาน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบ (Authority) ไว้ในกฎบัตรการตรวจสอบภายใน ประจำปี พ.ศ. 2557 ดังนี้

1. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย สามารถเข้าถึงบุคคล ข้อมูล เอกสาร ทรัพย์สิน ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบและมีการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาต่ออธิบดี รองอธิบดี ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับ รวมทั้งมีการเข้าร่วมประชุมกับผู้บริหารในเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย และการดำเนินงานของกรมอนามัย เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์

2. การปฏิบัติงานไม่ได้มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดระบบการควบคุมภายใน วิธีปฏิบัติงาน และนโยบายในการบริหารความเสี่ยง แต่หน้าที่ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และมีหน้าที่เป็นเพียงผู้ให้ปรึกษาแนะนำ

3. ผู้ตรวจสอบภายในจะต้องมีความเป็นอิสระหรือมีความเที่ยงธรรม ในการตรวจสอบและในกรณีที่มีเหตุหรือข้อจำกัดที่ผู้ตรวจสอบไม่สามารถทำได้จะต้องมีการเปิดเผยถึงเหตุให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบตามความเหมาะสม

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา ผู้ศึกษาพบว่า มีงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้องานวิจัยที่น่าสนใจ และนำมาเป็นประโยชน์ในการศึกษาดังนี้

ปนัดดา จรัสพิทยากุล (2538) ได้กล่าวว่า ปัญหาการทำงานตามภารกิจของผู้ตรวจสอบในสถานศึกษาที่ได้ทำการศึกษาวิจัยพบปัญหา 3 ด้าน คือ ด้านบุคคล ด้านการสนับสนุน และด้านการดำเนินงานตรวจสอบ โดยปัญหาในด้านตัวบุคคลมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

วรรณรัตน์ สาระสุข (2554) ได้กล่าวว่า ปัญหาการตรวจสอบภายในสาขาของ รทส. ฝ่ายกิจการทางภาคเหนือตอนบน พบว่า ปัญหาการตรวจสอบเรียงลำดับดังนี้

1. ปัญหาด้านการวางแผนการตรวจสอบที่สำคัญได้แก่ โปรแกรมที่ช่วยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไม่ทันสมัยไม่เหมาะสมเพียงพอกับการใช้งานตรวจสอบ กำหนดขอบเขตและปริมาณที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมากโดยมีรายละเอียดในการตรวจสอบมากเกินไป การกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการตรวจสอบมีหัวข้อที่ต้องตรวจสอบมาก

2. ปัญหาด้านการทำงานตรวจสอบที่สำคัญได้แก่ เวลาการปฏิบัติงานมีจำกัด ไม่สามารถสุ่มเก็บตัวอย่างได้เพียงพอ และโปรแกรมช่วยงานตรวจสอบไม่ทันสมัย และไม่มีคู่มือช่วยในการทำงาน ชนะทัฬ ธินทามระ, พลตรี (2553) ได้กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในเพื่อการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของกองทัพไทยควรพิจารณาปรับปรุงพัฒนางานตรวจสอบภายในให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจ ให้มีความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับ และให้มีการปฏิบัติตามกระบวนการของการประกันคุณภาพหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นการให้ความรู้และแนะนำ คำปรึกษาปัญหาหน่วยรับตรวจเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือจากผู้รับตรวจ

กัญญา เคื่อนนวล (2546) ได้กล่าวว่า ระดับของการศึกษา และระดับตำแหน่งของผู้รับตรวจไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานด้านการตรวจสอบ ด้านรายงานของผลการตรวจสอบ ด้านคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตรวจสอบ และระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในด้านการให้คำปรึกษา และคำแนะนำ

พรเพ็ญ องอาจวาจา (2549) ได้กล่าวว่า ความต้องการในการพัฒนางานตรวจสอบจากปัญหาที่พบของการตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ตรวจสอบหน่วยงานการท่าเรือแห่งประเทศไทยพบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมากที่สุด คือ ด้านนโยบายและการสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และความพร้อมด้านทักษะความรู้ และความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน หน่วยงานตรวจสอบภายในควรมีระบบการทำงานตรวจสอบ และมีกระบวนการตรวจสอบดำเนินงานอย่างครบถ้วน และเรื่องที่ได้รับการปฏิบัติน้อยคือ การประเมินถึงความคุ้มค่า ความประหยัด และประสิทธิผลของงานที่ตรวจ

2. การพิจารณาระดับปัญหาและระดับของความ ต้องการพัฒนา โดยเรื่องที่ต้องการพัฒนา มากคือ การประเมินผลความเสี่ยง การจัดทำแนวทางการตรวจสอบ การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าของงานที่จะตรวจสอบ ส่วนเรื่องที่ต้องการพัฒนาที่ไม่แตกต่างกันคือ กลยุทธ์ในการเลือกงานที่จะตรวจสอบ การปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม การสรุปผลและการจัดทำ รายงานผลของการตรวจสอบ

มณี หัสชู (2549) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบของส่วนราชการต่าง ๆ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านการนำนโยบายของแต่ละส่วนราชการ ควรมีมาตรการติดตามควบคุม ประเมินผลงาน การกำหนดภารกิจและมอบหมายงาน ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย และการสนับสนุนทรัพยากร

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในมากที่สุด ทำให้ได้รับการยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามลำดับ

3. ปัจจัยที่สำคัญมีผลต่อการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน คือ

3.1 ปัจจัยทั่วไปของส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวแปร อายุ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์

3.2 ปัจจัยด้านการนำนโยบายยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติได้แก่ ตัวแปรของความชัดเจนในนโยบาย การมอบหมายงานภารกิจหน้าที่ การควบคุมและประเมินผล

3.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ตัวแปร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชา และการยอมรับนับถือ

3.4 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ การศึกษา สถานภาพ ที่ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบ

3.5 ปัจจัยด้านการนำนโยบายสนับสนุนการให้ทรัพยากร

3.6 ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ค่าตอบแทน

กรณีการ ปัญญาดี (2554) ได้กล่าวว่า การศึกษาแนวทางของการพัฒนากระบวนการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีการศึกษาลักษณะการดำเนินงาน สภาพปัญหา อุปสรรคของการตรวจสอบภายใน ด้านการดำเนินงานและกระบวนการในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน แล้วเปรียบเทียบกับมาตรฐานของการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พบว่า กระบวนการของการตรวจสอบภายในยังไม่ครอบคลุมตามมาตรฐานของการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ เช่น ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของผู้ตรวจสอบภายใน กฎบัตร กรอบอัตรากำลัง ดังนั้นควรมีการพัฒนาการดำเนินงานและด้านกระบวนการของการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เช่น ควรมีการทบทวนกฎบัตรของหน่วยงาน ควรมีการวางแผนกำหนดนโยบายในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยการเลื่อนตำแหน่ง

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังกล่าวพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นด้านการศึกษาเพียงด้านเดียว เช่น ปัญหาการตรวจสอบภายใน ปัจจัยในการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน แต่

ในการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน เพื่อให้รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และมีแนวทางอะไรที่จะใช้พัฒนา และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเรื่องดังกล่าว พรเพ็ญ งามอามา (2549, น.200-202) พบว่า ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานตรวจสอบนั้นมีหลายประการและต้องการจะพัฒนาปัญหาดังกล่าวนั้นดังนี้

1. ปัญหาโดยรวมของกระบวนการทำงานตรวจสอบทั่ว ๆ ไปอยู่ในระดับปานกลางและต้องการที่จะพัฒนาตั้งแต่การประเมินและจัดระดับความเสี่ยง การทำแผน การติดตามผลตลอดจนการรวบรวมข้อมูล

2. ปัญหากระบวนการทำงานตรวจสอบดำเนินงานปัญหาโดยรวมอยู่ระดับมากและต้องการพัฒนาด้านความคุ้มค่าและคู่มือการทำงาน

3. ปัญหาด้านปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตรวจสอบและเรื่องที่ต้องการพัฒนาคือ การเตรียมความพร้อมข้อมูล ด้านความรู้ความสามารถผู้ตรวจสอบ ความพร้อมด้านระบบปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับปัญหางานวิจัยของ วรรณรัต สารสุข (2554) คือ ปัญหาโปรแกรมช่วยงานตรวจสอบไม่ได้รับการพัฒนาและไม่มีคู่มือ ปัญหารายงานติดตามผลตรวจสอบและไม่มีสิ่งที่จะช่วยงานตรวจสอบหรือการได้รับสนับสนุนเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศในการช่วยจัดทำรายงาน การส่งรายงานให้กับผู้บริหารล่าช้า

สำหรับสิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตรวจสอบ พรเพ็ญ งามอามา (2549, น.200-202) พบว่ามีความต้องการที่จะพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการจัดทำแนวการตรวจสอบที่ปฏิบัติได้จริงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการแจ้งขอบเขตของงานตรวจสอบให้สามารถปฏิบัติงานให้ได้ตรงตามต้องการ และชี้แจงให้หน่วยรับตรวจทราบถึงวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบก่อนที่จะดำเนินการเข้าตรวจสอบ

2. ด้านตรวจสอบดำเนินงานควรมีการจัดทำคู่มือตรวจสอบ

3. ปัจจัยด้านวิธีปฏิบัติกรตรวจสอบ ควรประชาสัมพันธ์ให้หน่วยรับตรวจทราบถึงการตรวจสอบสมัยใหม่ที่เน้นการให้คำแนะนำ ปรีกษาหารือ มากกว่าวิธีตรวจเพื่อจับผิด และควรมีการจัดให้มีโครงการฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ตรวจสอบภายในอย่างทั่วถึงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณรัต สารสุข (2554) และมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2553) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2548) คือ ในการพัฒนากระบวนการตรวจสอบภายใน ควรมีการพัฒนาปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญโดยการศึกษาความรู้ ทักษะที่ทันสมัย และมีมนุษย์สัมพันธ์ มีการใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ และระบบ IT ในการปฏิบัติงาน การตรวจสอบควรเป็นแบบเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์เพื่อเป็นการป้องกัน ไม่ใช่เป็นการแก้ไขปัญหาในภายหลัง และจากการศึกษาคั้งนี้มีแนวทาง

ในการพัฒนาที่สอดคล้องกับประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในในระดับใดนั้น จึงเลือกปัจจัยดังกล่าวนี้มาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ดังที่แสดงในกรอบแนวคิดการวิจัย (ภาพที่ 1.1)

จากการทบทวนของวรรณกรรม ผู้ศึกษาพบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานมีหลายประการแล้วแต่ลักษณะของธุรกิจหรือหน่วยงานของแต่ละประเภท ซึ่งจะมีปัญหาที่แตกต่างกันออกไป ถึงแม้ว่าจะมีผู้ศึกษาในประเด็นของปัญหาดังกล่าวแต่ยังไม่สามารถอธิบายปัญหาของการปฏิบัติงานตรวจสอบได้ชัดเจนหรือครอบคลุมทุกประเด็น เช่น ปัญหาความรู้ ความชำนาญในวิชาชีพซึ่งจะต้องมีความรู้ทักษะ และวิชาการต่าง ๆ การสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับตรวจ เป็นต้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

จากผลการศึกษาบทที่ 2 ได้อธิบายถึงแนวคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาคำนี้ ซึ่งมุ่งเน้นที่จะอธิบายปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพงานตรวจสอบภายในของ หน่วยงานภาครัฐ โดยใช้ข้อมูลจากกรมอนามัยเป็นกรณีศึกษา ซึ่งข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม สะท้อนให้รู้ถึงความสำคัญและจำเป็นในครั้งนี้อย่างยิ่ง และเป็นแนวทางของการศึกษาคำนี้ด้วย ซึ่งวิธีการ ดำเนินการวิจัยที่นำเสนอในบทนี้ การกำหนดปัญหาการวางระเบียบแบบแผนและออกแบบการศึกษา การกำหนดประชากร เพื่อให้ได้ข้อมูลของประชากรจริงในการวิเคราะห์ข้อมูล การสังเคราะห์และ การสรุปรายงานผล และการเขียนรายงานของการศึกษา เรื่อง ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหา และการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย ผู้ศึกษาได้จัดทำรายละเอียดของ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระเบียบของการศึกษาดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sampling)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคำนี้ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์, หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ, เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ของผู้รับตรวจในหน่วยงาน ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น 198 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนของประชากรที่จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

ลำดับที่	ตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ	ประชากร (หน่วยงาน)		
		ส่วนกลาง	ส่วนภูมิภาค	รวม
1	ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์	19	14	33
2	หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ	19	14	33
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	38	28	66
4	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	38	28	66
	รวม	114	84	198

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยวิธีของ Yamane (มณี หัสชู, 2549, น.48) กำหนดว่าค่าของความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

$$n = N/(1+Nd^2)$$

โดยที่

n = จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้เพื่อการศึกษา

d = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ของการสุ่มตัวอย่าง

(กรณีศึกษาครั้งนี้ $d = 0.05$)

$$\text{จะได้ } n = 198/(1+198(0.05)^2)$$

$$= 132.441$$

$$\sim 133 \text{ คน}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ คือ 133 คน แต่เพื่อความแม่นยำชัดเจนในเรื่องที่จะศึกษาค้นคว้า และเป็นการยืนยันข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมและการทดสอบทางสถิติของการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาจึงได้เพิ่มจำนวนขนาดของตัวอย่างเป็น 187 คน เพื่อใช้เป็นตัวแทนที่ค้ำของประชากรทั้งหมด รายละเอียดตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของประชากรทั้งหมด

ลำดับที่	ตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ	ประชากร (หน่วยงาน)		รวม
		ส่วนกลาง	ส่วนภูมิภาค	
1	ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์	16	14	30
2	หัวหน้ากลุ่มผู้อำนวยการ	18	14	32
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	38	21	59
4	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	38	28	66
รวม		110	77	187

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเน้นการศึกษาเชิงปริมาณเป็นหลักซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือตามหลักทางสถิติที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การศึกษาเชิงปริมาณมีจุดอ่อน คือ ผู้ศึกษาไม่สามารถลงลึกในรายละเอียดได้มากตามที่ต้องการ และข้อมูลที่ได้รับไม่มีความหลากหลาย แต่เน้นความสำคัญที่คำถามของผู้ศึกษาเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอธิบายถึงปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยได้ครอบคลุมมาก

ที่สุด จึงได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพประกอบ ซึ่งการศึกษาเชิงคุณภาพนี้เป็นการศึกษาเพียงส่วนย่อย เพื่อยืนยันข้อค้นพบจากการศึกษาเชิงปริมาณเท่านั้น โดยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ปฏิบัติงาน ด้านต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 7 คน ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงจำนวนผู้เข้ารับการสัมภาษณ์

ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวน (คน)	ลำดับผู้เข้ารับการสัมภาษณ์
ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์	1	01
หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ	2	02, 03
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	2	04, 05
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	2	06, 07
รวม	7	

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในกรมอนามัย ซึ่งคำถามจะแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน ปัญหารายงานผลการตรวจสอบ ปัญหา ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ปัญหาด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่หน่วยรับตรวจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน 3 ด้าน คือ การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน พัฒนาระบบการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ และผู้เกี่ยวข้อง สร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การกำหนดปัญหาการศึกษา (Definition the Problem) การกำหนดคำถามหรือข้อสงสัย ครั้งนี้ไว้ว่า อะไรคือปัญหาหลักในการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของหน่วยงาน

ภาครัฐ และเพื่อให้สามารถตอบคำถามการวิจัยข้างต้น ได้อย่างเหมาะสม ผู้ศึกษาได้กำหนดคำถามของการวิจัยดังนี้

1. ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในที่แตกต่างกันหรือไม่
2. ปัญหาการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในอย่างไร

การวางแผนการออกแบบการศึกษา (Research Design) การวางกลยุทธ์เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบของปัญหาการศึกษา เป็นการประมวลความคิดจากทฤษฎีต่าง ๆ ที่ผู้อื่นศึกษาไว้ก่อนหน้าแล้ว ผู้ศึกษาจะนำมาใช้ประกอบการอ้างอิงสำหรับงานศึกษาวิจัยของตน ซึ่งจะต้องมีการพิจารณาและกลั่นกรองได้เป็นอย่างดี การกำหนดรูปแบบของการศึกษา วิธีการต่าง ๆ ซึ่งจะเกิดผลดีต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมกับปัญหาและสมมติฐาน (มนัส สุวรรณ, 2544)

จากคำถามการศึกษาข้างต้นเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในทัศนะของผู้รับตรวจ โดยมุ่งเน้นการศึกษาปัญหาการตรวจสอบภายในและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคลากรหลายฝ่าย เพื่อให้คำตอบที่ครอบคลุมมากที่สุด จากผู้รับตรวจอย่างแท้จริงซึ่งมีจำนวนมาก ผู้ศึกษาจึงเลือกการศึกษาแบบผสมซึ่งเป็นการศึกษาระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในลักษณะของตัวเลข หรือกำหนดค่าเป็นปริมาณได้และใช้วิธีการทางสถิติทดสอบและ โอกาสที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือตอบข้อสงสัยการศึกษาดังกล่าวได้อย่างน่าเชื่อถือ และการศึกษาเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กับผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ตามตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้สามารถยืนยันข้อค้นพบที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงปริมาณครั้งนี้ได้จำแนกตัวแปรแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่ 1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) เป็นตัวแปรที่จะทำการศึกษา ประเภทที่ 2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นหรือแปรผันไปตามตัวแปรอิสระ และมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (วารงคณา จันทรัง, 2556) รายละเอียดดังนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ

1.1.1 ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์

1.1.2 หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ

1.1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

1.1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ

1.2 ปัญหาการตรวจสอบภายใน

1.2.1 ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบ

1.2.2 ปัญหาการรายงานผลการตรวจสอบ

1.2.3 ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน

1.2.4 ปัญหาด้านการให้คำแนะนำ คำปรึกษา แก่หน่วยรับตรวจ

2. ตัวแปรตามได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน คือ

2.1 การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน

2.2 การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง

2.3 สร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การทดสอบเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไปทดสอบก่อนนำออกใช้จริงโดยมีการทดสอบ ดังนี้

3.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรง คือ การนำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสม การใช้ภาษาที่ถูกต้อง ครบคลุมเนื้อหา และโครงสร้างแบบสอบถาม เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาแก้ไขก่อนนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 นำเครื่องมือที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับตรวจของกรมอนามัย จำนวน 30 ชุด และผู้ศึกษาทำการคำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ผลจากการทดสอบแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมเท่ากับ 0.822 แยกเป็นรายด้านมีค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน

ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของ
ผู้ตรวจสอบภายใน 0.838

ปัญหาด้านรายงานผลการตรวจสอบ 0.859

ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน 0.938

ปัญหาด้านการให้คำแนะนำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ 0.911

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน 0.913

การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง 0.936

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ และปฐมภูมิ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองได้ตรงตามที่ใช้ต้องการ ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการกรอกแบบสอบถาม และการรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในกรมอนามัย คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทางด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ การรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการและมาตรฐานเดียวกัน โดยมีการกำหนดคำถามไว้ล่วงหน้า ไม่สามารถดัดแปลงคำถามได้ ต้องสัมภาษณ์ไปตามแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง การสัมภาษณ์ประมาณคนละ 30 นาที และใช้เครื่องบันทึกเสียง เพื่อใช้ตรวจสอบและป้องกันความผิดพลาด หรือคลาดเคลื่อนของข้อมูล

3.3.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผลและการรายงานผล การตีความหมาย การเขียนรายงานวิจัย เพื่อใช้ในการศึกษาถึงปัญหาและแนวทางของการปฏิบัติ โดยนำมาประกอบการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางของการศึกษาถึงเรื่องดังกล่าว

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการวิเคราะห์ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

หลังจากรวบรวมข้อมูลได้ครบตามต้องการแล้ว จะนำเอาข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบค่าความสมบูรณ์เสียก่อน แล้วนำไปบันทึกโดยจัดแยกแบ่งหมวดหมู่ ตามสถิติแยกประเภทของข้อมูลตามตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตามที่ได้ศึกษา เช่น ปัญหาการตรวจสอบภายใน และการพัฒนา

ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน เป็นต้น ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม การวิเคราะห์ของข้อมูลได้ยึดหลักความเรียบง่าย ชัดเจน ไม่ซับซ้อน ซึ่งการวิเคราะห์ส่วนใหญ่ จะจัดทำเป็นตารางเพื่อแสดงความถี่และค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย มีการทดสอบสมมติฐาน และ นำข้อมูลมาดำเนินการดังนี้

1.1 การลงรหัสข้อมูลเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแปลงคำตอบที่ได้จากข้อมูลของ แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยต้องทำการตรวจสอบข้อมูล

1.2 การลงรหัส หรือการสัมภาษณ์ให้ออกมาในรูปของตัวเลขหรือรหัสข้อมูล

1.3 การประมวลผล เป็นการนำข้อมูลที่อยู่ในแฟ้มของข้อมูลมาวิเคราะห์

1.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งหมด และทำการตรวจสอบข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดนั้นมาประมวลผลเพื่อหาค่าทางสถิติต่าง ๆ ด้วยระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อทำการ วิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการปฏิบัติดังนี้

1.5.1 ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบ สอบถามทุกฉบับ

1.5.2 การบันทึกลงในระบบ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีหลักเกณฑ์ของการ จัดลำดับคะแนนตามความเห็นโดยส่วนที่ 2 และ 3 โดยแบบสอบถาม ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale คือมาตรวัดทัศนคติของออสกู๊ด (Osgood Scale, 1957) ซึ่งมีชื่อเรียกอีกหนึ่งอย่าง ว่า มาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ ซึ่งมีการให้ระดับคะแนนเป็น ระดับความเห็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ

น้อยที่สุด 1 2 3 4 5 มากที่สุด

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากระดับความคิดเห็นเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าคะแนนวิธีคำนวณความกว้างของ อินตรภาคชั้น (Interval Scale) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความเห็นมากที่สุด

1.6 การทดสอบสมมติฐานการศึกษาที่ใช้ในการหาค่า คือ การหาค่าทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานสถิติเชิงอนุมาน (อิสรันธุ์ รินโธง) (website)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

หลังจากการสัมภาษณ์แล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการถอดเทปของผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวนทั้งสิ้น 7 คน อ่านและทำความเข้าใจ วิเคราะห์โดยการแยกประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

3.4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for windows โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการศึกษาคั้งนี้ คือ

1. ศึกษาตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายในของกรมอนามัย ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาตัวแปรพื้นฐานใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อที่จะบอกไว้ในจำนวนตัวอย่างที่นำมาศึกษานั้นในแต่ละกลุ่มมีจำนวนกี่เปอร์เซ็นต์ เพื่อเปรียบเทียบความถี่ของข้อมูลแต่ละกลุ่มกับจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่เทียบเป็น 100 ค่าร้อยละที่มีค่าสูงจะดี

2. ศึกษาภาพรวมของตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ตรวจสอบภายในของกรมอนามัย ที่มีต่อสภาพปัญหาการตรวจสอบภายใน และการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยสถิติที่ใช้ คือ

2.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เป็นการวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของข้อมูลที่นิยมใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ยของข้อมูลหาได้จากผลรวมของทุกค่าของข้อมูลทั้งหมดหารด้วยจำนวน

ข้อมูลทั้งหมด ค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงจะดีกว่า

2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายของข้อมูลว่าเป็นการแจกแจงปกติ (Normal Distribution)

2.3 ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรและการกระจายของข้อมูล

3. เปรียบเทียบความเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย โดยใช้ สถิติ ANOVA (One-Way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ โดยผลจะปรากฏเป็นค่า Sig. (Significant) เป็นการบอกนัยสำคัญทางสถิติ และถ้า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน หมายความว่าตัวแปรต้นที่แตกต่างกัน และจะมีการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการตรวจสอบภายในกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) จะปฏิเสธสมมติฐานเมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 และพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่และสัมพันธ์กันในระดับใดโดยพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541, น.316)

4.1 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง

4.2 ค่าสัมประสิทธิ์ 0.30 - 0.69 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

4.3 ค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่า 0.30 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

บทนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย ตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้แก่ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ทั้งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเชิงปริมาณ โดยนำเสนอข้อมูลดังนี้ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ตามลำดับ

ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ การแจกแจงจำนวน ความถี่ ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
t	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบ ที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบ เอฟ (F-test)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของความเบี่ยงเบนมาตรฐานแต่ละตัวยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
p	แทน	ความน่าจะเป็น
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นผลการศึกษาเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 5 ตอน และส่วนที่ 2 เป็นผลการศึกษาเชิงคุณภาพ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติ การแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการตรวจสอบภายใน ตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจโดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยใช้คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจโดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยใช้คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ตอนที่ 5 เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการตรวจสอบภายในกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาปัญหาการตรวจสอบภายใน และการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง เพื่อพิสูจน์ข้อค้นพบที่ได้จากการสำรวจของการศึกษาเชิงปริมาณ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปแสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะ

ตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์	30	16.00
2. หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ	32	17.10
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี	59	31.60
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	66	35.30
รวม	187	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 187 คน โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 เท่ากัน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจโดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้แก่ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยใช้คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ปัญหาการตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบคือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

สภาพปัญหาการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน	3.86	0.75	มาก	(4)
2. ปัญหารายงานผลการตรวจสอบ	4.05	0.76	มาก	(3)

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ปัญหาการตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบคือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน (ต่อ)

สภาพปัญหาการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
3. ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน	4.22	0.75	มากที่สุด	(1)
4. ปัญหาด้านการให้คำแนะนำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ	4.08	0.77	มาก	(2)
รวม	4.05	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.2 แสดงระดับความเห็นของปัญหาการตรวจสอบภายใน ของผู้รับตรวจ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05

พบว่าความเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย = 4.22) ปัญหาด้านการให้คำแนะนำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ปัญหาการรายงานผลการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย = 4.05) และปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย = 3.86)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบคือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ความสามารถและทักษะในการตรวจสอบ	3.79	0.88	มาก	(4)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะ การทำงานของผู้ตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบคือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและ รายด้าน (ต่อ)

ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะ การทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
2. ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการ	3.88	0.83	มาก	(3)
3. ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ความสามารถถ่ายทอดความคิดของตนเอง ทั้งวาจา และลายลักษณ์อักษรเพื่อสื่อให้ผู้รับตรวจได้เข้าใจตรงตามที่ต้องการ	3.79	0.86	มาก	(5)
4. ผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และใช้ทักษะเชิงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ	4.03	0.83	มาก	(1)
5. ผู้ตรวจสอบภายในทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณจ้องจับผิดการปฏิบัติงาน	3.70	0.99	มาก	(6)
6. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับตรวจ	3.96	0.89	มาก	(2)
รวม	3.86	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความเห็นปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86

พบว่า ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความระมัดระวัง รอบคอบ และใช้ทักษะเชิงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 4.03) ตรวจสอบภายในไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับตรวจ (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการ (ค่าเฉลี่ย = 3.88) ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ความสามารถและทักษะในการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.79)

ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ความสามารถถ่ายทอดความคิดของตนเองทั้งวาจา และลายลักษณ์อักษร เพื่อสื่อให้ผู้รับตรวจได้เข้าใจตรงตามที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ผู้ตรวจสอบภายในทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณต้องจับผิดการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.70)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาด้านรายงานผลการตรวจสอบตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาด้านรายงานผลการตรวจสอบ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. รายงานผลการตรวจสอบไม่เป็นการเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ	4.05	0.88	มาก	(3)
2. รายงานผลการตรวจสอบไม่ชัดเจนไม่สามารถเข้าใจได้ และไม่มีการอ้างอิงระเบียบที่เกี่ยวข้องประกอบผลการรายงาน	4.01	0.88	มาก	(5)
3. รายงานผลการตรวจสอบภายในไม่สามารถเป็นตัวชี้วัดแนวทางปฏิบัติงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดได้	3.82	0.85	มาก	(6)
4. รายงานผลการตรวจสอบที่ได้รับมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ตรงต่อข้อเท็จจริง	4.10	0.83	มาก	(2)
5. รายงานผลการตรวจสอบที่ได้รับไม่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ทั้งข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น	4.01	0.89	มาก	(4)
6. รายงานผลการตรวจสอบใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพและไม่สร้างสรรค์ และมุ่งให้มีการพิจารณาลงโทษ	4.29	0.92	มากที่สุด	(1)
รวม	4.05	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4.4 แสดงระดับความเห็นปัญหาด้านรายงานผลการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05

พบว่า ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านรายงานผลการตรวจสอบภายใน อยู่ใน ระดับมาก - มากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รายงานผลการตรวจสอบใช้ ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ และไม่สร้างสรรค์ และมุ่งให้มีการพิจารณาลงโทษ (ค่าเฉลี่ย = 4.29) รายงานผล การตรวจสอบที่ได้รับมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ตรงต่อข้อเท็จจริง (ค่าเฉลี่ย = 4.10) รายงานผลการ ตรวจสอบไม่เป็นการ เสนอแนะแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ (ค่าเฉลี่ย = 4.05) รายงานผลการตรวจสอบที่ได้รับไม่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ทั้งข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และความ คิดเห็น (ค่าเฉลี่ย = 4.01) รายงานผลการตรวจสอบไม่ชัดเจน ไม่สามารถเข้าใจได้ และไม่มีการอ้างอิง ระเบียบที่เกี่ยวข้องประกอบผลการรายงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.01) รายงานผลการตรวจสอบภายใน ไม่สามารถ เป็นตัวชี้วัดแนวทางปฏิบัติงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.82)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของ ผู้ตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความ รับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในการปฏิบัติงานและไม่สามารถ ประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้	4.26	0.84	มากที่สุด	(4)
2. ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถสื่อ ความหมายในการปฏิบัติงานให้เข้าใจได้ เป็นอย่างดี	4.11	0.81	มาก	(5)
3. มีผู้ตรวจสอบภายในมีอคติส่วนตัวในการ ปฏิบัติหน้าที่	4.32	0.85	มากที่สุด	(1)
4. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสุขภาพ อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน	4.31	0.80	มากที่สุด	(2)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน (ต่อ)

ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
5. ผู้ตรวจสอบภายในทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจ ภารกิจของผู้ตรวจสอบภายในว่าเป็นผู้เข้า มาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือเป็น การจับผิด	4.05	0.89	มาก	(66)
6. ผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ชี้แจงเกี่ยวกับเรื่อง ที่ตนจะตรวจสอบ	4.26	0.85	มากที่สุด	(3)
รวม	4.22	0.75	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 แสดงระดับความเห็นปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.22

พบว่า ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีผู้ตรวจสอบภายในมีอคติส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 4.32) ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน (ค่าเฉลี่ย = 4.31) ผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องที่ตนจะตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย=4.26) ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานและไม่สามารถประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.26) ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถสื่อ ความหมายในการปฏิบัติงานให้เข้าใจได้ เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.11) ผู้ตรวจสอบภายในทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจภารกิจของผู้ตรวจสอบภายในว่าเป็นผู้เข้ามาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือเป็นการจับผิด (ค่าเฉลี่ย = 4.05)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ ปัญหาด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่ หน่วยรับตรวจ ตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และความ รับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษา แก่หน่วยรับตรวจ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบด้านการเงิน การคลัง พัสดุ ข้อบังคับ คำสั่งและมติคณะ รัฐมนตรี ได้เป็นอย่างดี	4.07	0.82	มาก	(4)
2. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เป็นผู้ให้คำแนะนำ ได้ตลอดเวลา	3.93	0.89	มาก	(5)
3. การให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่สามารถแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานด้านงบประมาณการเงิน การพัสดุ และด้านอื่น ๆ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.09	0.82	มาก	(2)
4. การให้คำแนะนำ คำปรึกษาไม่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานและไม่สามารถนำไปปฏิบัติ ได้จริง	4.20	0.82	มาก	(1)
5. การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ช่วยให้เกิดความ เข้าใจและไม่มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน	4.14	0.88	มาก	(3)
รวม	4.08	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงระดับความเห็นปัญหาด้านการให้คำแนะนำปรีกษาแก่หน่วยรับตรวจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.08

พบว่า คือ ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่หน่วย รับตรวจ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ไม่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (ค่าเฉลี่ย = 4.20) การให้ คำปรึกษา แนะนำ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานด้านงบประมาณ การเงิน การพัสดุ และด้าน อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.09) การให้คำปรึกษาแนะนำไม่ช่วยให้เกิดความเข้าใจและ

ไม่มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.14) ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถให้คำแนะนำ
ปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบด้านการเงินการคลัง พัสดุ ขอบบังคับ คำสั่งและมติคณะรัฐมนตรี
ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ผู้ตรวจสอบภายในไม่เป็นผู้ให้คำปรึกษา แนะนำได้ตลอดเวลา
(ค่าเฉลี่ย = 3.93)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการ
ตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจโดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ
ได้แก่ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยใช้คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
ตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ
ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน
และบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบ ภายใน	3.80	0.66	มาก	(3)
2. การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่ หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง	3.94	0.70	มาก	(2)
3. สร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	3.94	0.73	มาก	(1)
รวม	3.90	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.7 แสดงระดับความเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบ
ภายใน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90

พบว่า ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ
เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย = 3.94) การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่
หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 3.94) การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน
(ค่าเฉลี่ย = 3.80)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบภายใน ตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

การพัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ควรมีคู่มือการปฏิบัติงาน วิธีหรือขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.59	0.90	มาก	(1)
2. มีการประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายใน และประเมินความเสี่ยงได้อย่างละเอียด รัดกุม	3.41	0.81	มาก	(2)
3. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีการพัฒนาศักยภาพ และฝึกอบรมตนเองอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง	3.36	0.77	ปานกลาง	(4)
4. มีการกำหนดหน่วยรับตรวจ กิจกรรม ขอบเขต ของงาน ประเด็นการตรวจสอบ และอำนาจหน้าที่ แก่ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบภายในอย่างชัดเจน และเป็นระบบ	3.30	0.87	ปานกลาง	(5)
5. มีการรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาในงานที่ได้ รับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรในรอบปีที่ผ่านมา	3.37	0.89	ปานกลาง	(3)
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจสอบ ภายในโดยใช้สื่อ เช่น อีเมล บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินทราเน็ต เว็บไซต์ เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	3.18	0.77	ปานกลาง	(8)
7. มีการแจ้งหรือตีพิมพ์ประกาศ คำสั่ง กฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่ทุกครั้งให้ท่านได้รับรู้	3.15	0.87	ปานกลาง	(9)
8. หน่วยตรวจสอบภายในได้แจ้งเกี่ยวกับ กฎบัตร นโยบาย วัตถุประสงค์การตรวจสอบ ผังโครงสร้างองค์กรให้ท่านได้รับรู้ทางเว็บไซต์	3.25	0.81	ปานกลาง	(6)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบภายใน ตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

การพัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
9. ผู้ตรวจสอบภายในได้ใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆเป็นเครื่องมือช่วยในงานตรวจสอบอยู่เสมอ	3.24	0.78	ปานกลาง	(7)
รวม	3.32	0.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 แสดงระดับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32

พบว่า ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก-ปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรมีคู่มือการปฏิบัติงาน วิธีหรือขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.59) มีการประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายใน และประเมินความเสี่ยงได้อย่างละเอียดรัดกุม (ค่าเฉลี่ย = 3.41) มีการรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาในงานที่ได้รับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรในรอบปีที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ย = 3.37) ผู้ตรวจสอบภายในควรมีการพัฒนาศักยภาพและฝึกอบรมตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย = 3.36) มีการกำหนดหน่วยรับตรวจ กิจกรรม ขอบเขตของงาน ประเด็นการตรวจสอบ และอำนาจหน้าที่ แก่ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบภายในอย่าง ชัดเจนและเป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย = 3.30) หน่วยตรวจสอบภายในได้แจ้งเกี่ยวกับกฎบัตร นโยบาย วัตถุประสงค์การตรวจสอบ ผังโครงสร้างองค์กรให้ท่านได้รับรู้ทางเว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ย = 3.25) ผู้ตรวจสอบภายในได้ใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ เป็นเครื่องมือช่วยในงานตรวจสอบอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.24) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในโดยใช้สื่อเช่น อีเมล บอร์ด ประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.18) มีการแจ้งหรือตีพิมพ์คำสั่ง กฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่ทุกครั้งให้ท่านได้รับรู้ (ค่าเฉลี่ย = 3.15)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วย
 รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และ
 ความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ
 งานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

การพัฒนากระบวนการ ให้คำปรึกษา แก่หน่วยรับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. การจัดทำมีคลินิกการให้คำปรึกษาเพื่อสะดวก และรวดเร็วแก่ผู้รับตรวจ	3.88	0.92	มาก	(4)
2. ผู้ตรวจสอบภายในให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ ออกแบบระบบควบคุมภายในที่ดี และปรับปรุง พัฒนาระบบควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ	3.86	0.81	มาก	(5)
3. การบริการให้คำปรึกษาช่วยเพิ่มคุณค่า การ ลดความเสี่ยงให้น้อยลง และเป็นการปรับปรุง กระบวนการกำกับดูแล	4.01	0.77	มาก	(1)
4. ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม	4.00	0.77	มาก	(2)
5. การบริการให้คำปรึกษาทำให้ผู้ตรวจสอบภายใน เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	3.98	0.80	มาก	(3)
รวม	3.94	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงระดับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วย
 รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94

พบว่า ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการ ให้คำปรึกษาแก่หน่วย
 รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การบริการ
 ให้คำปรึกษาช่วยเพิ่มคุณค่า การลดความเสี่ยงให้น้อยลง และเป็นการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล
 (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม (ค่าเฉลี่ย = 4.00) การบริการ
 ให้คำปรึกษา ทำให้ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.98) ควร
 จัดให้มีคลินิกการให้คำปรึกษาเพื่อความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับตรวจ (ค่าเฉลี่ย = 3.88)
 ผู้ตรวจสอบ ภายในให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบระบบควบคุมภายในที่ดี และปรับปรุงพัฒนา
 ระบบควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.86)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยรวมและรายด้าน

การสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. มีการประชุมกับหน่วยรับตรวจเมื่อเริ่มการ ตรวจสอบและเมื่อปิดการตรวจ	3.94	0.81	มาก	(4)
2. มีการชี้แจงข้อมูล วัตถุประสงค์และขอบเขต การตรวจสอบอย่างชัดเจน	3.96	0.81	มาก	(3)
3. มีการชี้แจง หรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับข้อเท็จจริงก่อนสรุปผลและการเสนอ รายงาน	3.96	0.81	มาก	(2)
4. หลังปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จและตรวจพบ ข้อบกพร่อง ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับ ผู้รับตรวจให้ชัดเจนถึงข้อบกพร่อง นั้น	4.04	0.79	มาก	(1)
5. หน่วยตรวจสอบภายในควรมีการจัดทำ เว็บไซต์ นำเสนอผลงานการตรวจสอบ	3.79	0.87	มาก	(5)
รวม	3.94	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.10 แสดงระดับความเห็นเกี่ยวกับการสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.94

พบว่า ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

หลังปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จและตรวจพบข้อบกพร่อง ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจให้ชัดเจนถึงข้อบกพร่องนั้น (ค่าเฉลี่ย = 4.04) มีการชี้แจง หรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเท็จจริงก่อนสรุปผลและการเสนอรายงาน และมีการชี้แจงข้อมูล วัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจสอบอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 3.96) มีการประชุมกับหน่วยรับตรวจ

เมื่อเริ่มการตรวจสอบและเมื่อปิดการตรวจ (ค่าเฉลี่ย = 3.94) หน่วยตรวจสอบภายในควรมีการจัดทำเว็บไซต์ นำเสนอผลงานการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.79)

ตอนที่ 4 เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยที่แตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สมมติฐานที่ 1 ตำแหน่งงานหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับตรวจโดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	3.100	3	1.033	2.675	0.049*
	ภายในกลุ่ม	70.691	183	0.386		
	รวม	73.791	186			
พัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ระหว่างกลุ่ม	1.108	3	0.369	0.752	0.522
	ภายในกลุ่ม	89.834	183	0.491		
	รวม	90.942	186			
การสร้างความเข้าใจโดยติดตามบอร์ดประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	1.172	3	0.391	0.746	0.526
	ภายในกลุ่ม	95.853	183	0.524		
	รวม	97.025	186			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.759	3	0.586	2.215	0.088
	ภายในกลุ่ม	48.438	183	0.265		
	รวม	71.945	186			

จากตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบระดับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับตรวจโดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว โดยรวมค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.088 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันมีระดับความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนา

ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในที่ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การพัฒนาระบบ และกลไกการตรวจสอบภายใน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแบบ Least Significant Difference (LSD)

การพัฒนาระบบและกลไกการ ตรวจสอบภายใน	ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
	Mean	ผู้อำนวยการ กอง สำนัก ศูนย์	หัวหน้า กลุ่ม อำนาจการ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน ด้านการเงิน และบัญชี	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน ด้านพัสดุ
ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์	3.60	-	0.3120 (0.049*)	0.3834 (0.0007*)	0.3175 (0.021*)
หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ	3.29		-	0.0713 (0.602)	0.0055 (0.967)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชี	3.22			-	-0.0659 (0.555)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	3.29				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า ตำแหน่งผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.60 แตกต่างจากหัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เท่ากับ 0.3120 0.3834 และ 0.3175 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการตรวจสอบภายในกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

สมมติฐานที่ 2 ปัญหาการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยมีความสัมพันธ์กับการพัฒนา
ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการตรวจสอบภายใน และการพัฒนา
ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ปัญหาการตรวจสอบ ภายใน	วิธีสถิติ	การพัฒนา	
		ประสิทธิภาพการ ตรวจสอบภายใน	ระดับความสัมพันธ์
ปัญหาด้าน ความรู้ ความเชี่ยวชาญ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.316** 0.000 187	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง
ปัญหาด้าน รายงานผลการตรวจสอบ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.374** 0.000 187	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง
ปัญหาด้าน ความมีมนุษยสัมพันธ์	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.390** 0.000 187	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง
ปัญหาด้าน การให้คำแนะนำ ปรีกษา	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.337* 0.000 187	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัญหาการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย ปัญหาการตรวจสอบ
ภายในด้านความรู้ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน ปัญหาด้านรายงานผล
การตรวจสอบ ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน และปัญหาด้านการให้
คำแนะนำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับการ
พัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.316 ถึง 0.390

จากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณข้างต้น พบว่า ปัญหาการตรวจสอบภายในในทัศนะของ
ผู้รับตรวจของกรมอนามัยคือ 1) ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน 2) ปัญหา

ด้านการให้คำแนะนำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ 3) ปัญหาการรายงานผลการตรวจสอบ 4) ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน ตามลำดับ นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันจะมีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายในแตกต่างกัน และเพื่อเป็นการสนับสนุนข้อค้นพบจากการศึกษาเชิงปริมาณดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กับผู้ปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ ในตอนต่อไป

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้รับตรวจของกรมอนามัยในตำแหน่งต่าง ๆ ได้แก่ ผู้อำนวยการกองสำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ จำนวนทั้งสิ้น 7 คน ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์และแยกเป็นประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาการตรวจสอบภายใน

ประเด็น	ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์	หัวหน้ากลุ่ม ผู้อำนวยการ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้าน การเงินและบัญชี	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้าน พัสดุ
1. ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญและ ทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน	ผู้ตรวจสอบภายใน บางคนยังไม่สามารถ ถ่ายทอดความรู้ และ สามารถหรือให้ คำแนะนำที่ชัดเจนได้	ผู้ตรวจสอบภายใน บางคนไม่สามารถ ถ่ายทอดความเห็น ของตนเองได้ ตามที่ผู้รับตรวจ ต้องการ	-	ผู้ตรวจสอบภายใน บางคนยังมีทักษะใน การประกอบวิชาชีพ ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่เพียงพอ
2. ปัญหาด้านรายงาน ผลการตรวจสอบ ภายใน	รายงานผลการ ตรวจสอบใช้ภาษา ราชการเกินไปทำให้ ยากต่อการเข้าใจ	การนำเสนอ รายงานผลการ ตรวจสอบมีการ นำเสนอรายงาน ในเรื่องที่ผิดพลาด เพียงเล็กน้อย	นำเสนอปัญหา ที่ไม่มีสาระสำคัญ ไม่สะท้อนการ ปฏิบัติงานที่ดี	ผู้รับรายงานไม่เข้าใจ สิ่งที่ผู้ตรวจสอบ ภายในได้นำเสนอ

ตารางที่ 4.14 ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาการตรวจสอบภายใน (ต่อ)

ประเด็น	ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์	หัวหน้ากลุ่ม อำนาจการ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้าน การเงินและบัญชี	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้าน พัสดุ
3. ปัญหาด้านความ มีมนุษย์สัมพันธ์ ของผู้ตรวจสอบ ภายใน	ผู้ตรวจสอบภายในไม่ สามารถสื่อความหมาย ให้ผู้รับตรวจได้เข้าใจ ทำให้ไม่สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	ไม่มีการเข้มแข็ง แจ่มใส ทำให้ผู้รับ ตรวจไม่กล้าที่จะเข้า มาขอคำปรึกษา จึง ทำให้เกิดความ ผิดพลาดในการ ทำงาน	ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่มีความสุข อ่อนโยน ยินดีให้ คำปรึกษาหรือมี ความรู้ดีกว่า ปฏิบัติงานโดยใช้ ความคิดเห็น ส่วนตัวมากกว่าการ ยึดถือปฏิบัติตาม ระเบียบหรือขาด ความเป็นกลาง	การที่ผู้ตรวจสอบ ภายในแสดงหน้า หน้าตาไม่ค่อย ต้อนรับทำให้ บรรยากาศในการ ปฏิบัติงานไม่ดีมีผล ต่อการปฏิบัติงาน ไม่กล้าที่จะซักถาม ปัญหาที่เกิดขึ้น ทำ ให้ปัญหาไม่ได้รับ การแก้ไข
4. ปัญหาการให้ คำแนะนำปรึกษา แก่หน่วยรับตรวจ	ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่สามารถให้ คำปรึกษาที่แก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงาน ด้านต่าง ๆ ได้ตรง ตามที่ผู้รับตรวจ ต้องการ	การให้คำแนะนำ ปรึกษาในบางเรื่อง ผู้ตรวจสอบยังไม่ เข้าใจและตอบไม่ ตรงประเด็นทำให้ ไม่สามารถนำมา แก้ไขปัญหาได้	เจ้าหน้าที่บางท่าน ยังไม่สามารถ ให้คำปรึกษาและ คำแนะนำ ได้ครอบคลุม ทุกประเด็น	ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่สามารถให้ คำปรึกษาได้ เมื่อผู้รับการตรวจ ต้องการ

จากตารางที่ 4.14 การสัมภาษณ์พบว่า ประเด็นปัญหาหลักที่ผู้รับการตรวจกังวลใจมากที่สุด คือ ปัญหาด้านความมีมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ที่เน้นความสำคัญของการมีทักษะในการติดต่อสื่อสารและ มนุษย์สัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ในการประสานงานและงานตรวจสอบ (การสัมภาษณ์ลำดับที่ 01 02 03 04 05 07)

“หน่วยงานตรวจสอบภายใน ถือเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับตรวจ และเพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้ตรวจสอบภายในควรมีมนุษย์สัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน การที่ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีการเข้มแข็งแจ่มใส ทำให้ผู้รับตรวจไม่กล้าที่จะเข้ามาขอคำปรึกษา จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานจากการที่ไม่ได้ติดต่อประสานงานกัน และการไม่ได้ปรึกษาหารือให้เข้าใจตรงกันทำให้ผู้รับตรวจรู้สึกว่าคุณตรวจสอบภายในนั้นปฏิบัติหน้าที่

ด้วยความมือคตส่วนตัว” (การสัมภาษณ์ลำดับที่ 01)

“การตรวจสอบภายในของกรมอนามัย ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการที่เกี่ยวข้อง แต่สิ่งที่พบคิดว่า ผู้ตรวจสอบภายในควรปรับปรุงแก้ไขคือ ทักษะการสื่อสาร จากผลการตรวจสอบที่ได้ทำอย่างไรถึงจะสื่อสารให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้นำผลการตรวจสอบไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เพราะเท่าที่สังเกต ผู้ตรวจสอบภายในสามารถตรวจสอบพบประเด็นสำคัญ แต่ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจได้ อีกทั้งยังขาดการประสานงานที่ดีในการตรวจสอบแต่ละครั้ง” (การสัมภาษณ์ลำดับที่ 02)

“บ่อยครั้งที่พบว่า ผู้รับการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายในมีข้อขัดแย้งกัน เช่นผู้ตรวจสอบภายในมองว่า ความสำเร็จและประสิทธิผลของงานตรวจสอบมักวัดจากความยอมรับข้อเสนอแนะในรายงานการตรวจสอบ แต่ผู้รับตรวจมองว่า ความสำเร็จของงานตรวจสอบภายในนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยเทคนิคและทักษะหลายประการ โดยเฉพาะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ และการยอมรับจากผู้ได้รับการตรวจ ซึ่งจะทำให้ความถี่ของการทำงานลดลงรวมทั้งหลักฐานเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอื่นด้วย” (การสัมภาษณ์ลำดับที่ 03)

อย่างไรก็ตามก็มีผู้ที่ไม่เห็นด้วยกับปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน โดยให้เหตุผลว่า

“การที่ผู้ตรวจสอบภายในแสดงหน้าตาไม่ค่อยต้อนรับ แต่แท้จริงแล้วเป็นบุคลิกภาพของแต่ละคนซึ่งจะนำมาใช้ประเมินประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในไม่ได้ เพราะผู้ตรวจสอบบางคนหน้าตาไม่ต้อนรับ แต่การทำงานเป็นคนที่ตรงไปตรงมา และถือปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ทำให้งานมีคุณภาพ” (การสัมภาษณ์ลำดับที่ 06)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ข้อมูลทางสถิติมีความสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ที่พบว่า ปัญหาการตรวจสอบภายในที่ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเหมือนกันมากที่สุด คือ ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน

ส่วนการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ผลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์และแยกเป็นประเด็นที่สำคัญ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ประเด็น	ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์	หัวหน้ากลุ่ม อำนาจการ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้าน การเงินและบัญชี	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานด้าน พัสดุ
1. การพัฒนาระบบและ กลไกการตรวจสอบ ภายใน	ควรมีการรายงานผล การตรวจสอบต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อ ทราบถึงข้อบกพร่อง หรือจุดเสี่ยงที่เกิดขึ้น จะได้แก้ไขปัญหาได้ อย่างท่วงทีและการนำ ระบบควบคุมภายใน มาใช้ที่เหมาะสม ทำให้สามารถลด ความเสี่ยงได้ในระดับ หนึ่ง	การมีคู่มือการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้รับตรวจ สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องตาม ระเบียบได้ และการ ประเมินความเสี่ยง ของหน่วยรับตรวจ ควรครอบคลุมทุก เรื่องซึ่งจะช่วยลด ความเสี่ยงได้	ควรมีการพัฒนา ศักยภาพของผู้ ตรวจสอบภายใน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถตอบ ข้อสงสัยได้อย่าง ครบถ้วน และ ถูกต้อง	ควรมีคู่มือการ ปฏิบัติงานเพื่อ ช่วยให้ผู้รับตรวจ สามารถ ปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้อง ต่อไป
2. การพัฒนากระบวนการ ให้คำปรึกษาแก่ หน่วยรับตรวจ	ควรพัฒนาการให้ คำปรึกษาเพื่อช่วยให้ การปฏิบัติมีคุณค่า ลด ความเสี่ยงลงได้	ควรมีการพัฒนา กระบวนการให้ คำปรึกษาซึ่งทำให้ การทำงานผิดพลาด น้อยลง	ควรมีหน่วยงาน ส่วนกลางในการให้ คำปรึกษาเพื่อให้ สามารถแก้ไข ปัญหาได้อย่าง รวดเร็ว	การให้คำปรึกษา ผู้รับตรวจควรให้ คำปรึกษาอย่าง เที่ยงธรรม ถูกต้อง และเป็น กลาง
3. การสร้างความเข้าใจ โดยประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการตรวจสอบ ภายใน	ทุกครั้งที่ผู้ตรวจ ภายในจะเข้าตรวจ ผู้ตรวจสอบภายใน ควรชี้แจงขอบเขต ของการตรวจสอบ อย่างชัดเจน เพื่อให้ ทราบถึงวัตถุประสงค์ ที่จะตรวจสอบใน แต่ละเรื่อง	เมื่อปฏิบัติงานตรวจ เสร็จแล้วผู้ตรวจสอบ ภายในควรทำความ เข้าใจกับผู้รับตรวจ ให้ชัดเจนถึงข้อ บกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อที่ผู้รับตรวจจะ ได้นำมาแก้ไข ถือปฏิบัติได้	ควรมีการแลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็นระหว่าง ผู้รับตรวจและ ผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อทำความเข้าใจ ให้ตรงกันกับ ประเด็นที่ตรวจพบ ก่อนที่จะออกรายงาน	หลังปฏิบัติงาน ตรวจสอบเสร็จ แล้วผู้ตรวจสอบ ภายในควรทำ ความเข้าใจกับ ผู้รับตรวจสื่อสาร ให้เข้าใจตรงกัน เพื่อเป็นการ ป้องกันปัญหาที่ จะเกิดขึ้นอีกครั้ง

จากตารางที่ 4.15 การสัมภาษณ์พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของกรมอนามัยที่ควรเน้นคือ การสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน (การสัมภาษณ์ลำดับที่ 01 02 03 04 05 07)

โดยผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี กล่าวว่า

“ทุกครั้งที่มีการตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบควรชี้แจงข้อมูล ขอบเขตของการตรวจสอบอย่างชัดเจน เพื่อที่จะได้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้จัดเตรียมข้อมูล เอกสารหลักฐานต่างๆ ตามที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องการ และเมื่อตรวจสอบเสร็จแล้วควรมีการหารือในข้อที่ตรวจพบ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันก่อนที่จะออกรายงาน ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจให้ตรงกัน” (การสัมภาษณ์ลำดับที่ 02)

“เมื่อปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจให้ชัดเจนถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับตรวจจะได้นำมาแก้ไข และถือปฏิบัติให้ถูกต้องต่อไป และแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้รับตรวจ เพราะบางครั้งประเด็นที่ตรวจพบบางประเด็นเพียงเล็กน้อยที่ผู้รับตรวจไม่ได้ตั้งใจให้เกิด ซึ่งการพูดคุยกันทำให้เข้าใจระหว่างกันมากขึ้น” (การสัมภาษณ์ลำดับที่ 03)

“การสรุปผลการตรวจสอบ เป็นวิธีการปฏิบัติงานตรวจสอบขั้นสุดท้ายก่อนการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน หลังจากผู้ตรวจสอบภายในได้ทำการตรวจสอบเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วเสร็จ ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจสื่อสารให้เข้าใจตรงกัน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นอีกครั้ง และจึงเลือกประเด็นที่เห็นว่าจำเป็นต้องรายงานผลการตรวจสอบเพื่อจะได้ทราบปัญหาข้อบกพร่องที่คิดว่ามีค่าควรแก่การตรวจสอบและรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป” (การสัมภาษณ์ลำดับที่ 06)

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ข้อมูลทางสถิติมีความสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ที่พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในที่ผู้รับตรวจมีความคิดเห็นเหมือนกันคือ การสร้างความเข้าใจ โดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายในของกรมอนามัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของการตรวจสอบภายใน และการพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เป็นการใช้การศึกษาแบบผสม ซึ่งเป็น การศึกษาระหว่างการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในลักษณะของตัวเลข หรือกำหนดค่าเป็น ปริมาณ ได้และใช้วิธีการทางสถิติทดสอบและ โอกาสที่คาดว่าจะเกิดขึ้นของข้อมูลที่ได้จากกลุ่ม ตัวอย่าง และการศึกษาเชิงคุณภาพเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้บริหารและ เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย คือ ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้าน การพัสดุ ในหน่วยงานกรมอนามัยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 33 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนแรกส่วนของ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สองเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน และ ส่วนที่สามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยประชากรที่ ใช้ในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 187 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS การแจกแจงจำนวนและ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อใช้ เปรียบเทียบความเห็นจากการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของผู้รับตรวจโดยจำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ของปัญหาการตรวจสอบภายในกับ การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย และการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างคือผู้รับตรวจตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการ ตรวจสอบภายในของกรมอนามัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการ สำนัก ศูนย์ คิด เป็นร้อยละ 16.00 หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ คิดเป็นร้อยละ 17.10 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและ บัญชีคิดเป็นร้อยละ 31.60 และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 35.30

ตอนที่ 2 ระดับความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาการตรวจสอบภายใน ดังนี้

สภาพปัญหาการตรวจสอบภายในตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.22 โดยปัญหาดังกล่าวผู้รับตรวจมีความรู้สึกว่าผู้ตรวจสอบภายในมีอคติส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.32

ตอนที่ 3 ระดับความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ดังนี้

การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ตามความคิดเห็นของผู้รับตรวจ คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 และเมื่อพิจารณารายด้านของการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน พบว่า การพัฒนาโดยการสร้างความเข้าใจประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในมีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ 3.94 โดยการพัฒนาดังกล่าวหลังการปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จและตรวจพบข้อบกพร่องผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจให้ชัดเจนถึงข้อบกพร่องนั้น โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.04

ตอนที่ 4 เพื่อทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์เปรียบเทียบความเห็นของผู้รับตรวจโดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของกรมอนามัย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ตำแหน่งงานหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

พบว่า การพิจารณาเปรียบเทียบความเห็นของผู้รับตรวจที่จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่า ตำแหน่งงานหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบพบว่า ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

เท่ากับ 3.60 โดยมีความเห็นแตกต่างจากตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มอำนวยการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ

ตอนที่ 5 เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการตรวจสอบภายในกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สมมติฐานที่ 2 ปัญหาการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

พบว่า ปัญหาการตรวจสอบภายในทั้ง 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านความรู้ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน ปัญหาด้านรายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน และปัญหาด้านการให้คำแนะนำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในทั้ง 3 ด้าน คือ การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง การสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ผู้ศึกษาได้ศึกษาปัญหาการตรวจสอบภายในและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

พบว่า ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยนั้น มีความสอดคล้องกับการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ คือผู้รับตรวจส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายในเป็นปัญหาหลัก โดยผู้รับตรวจมีความรู้สึกว่าคุณตรวจสอบภายในไม่มีความอ่อนน้อมถ่อมตน หรือมีอคติส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดการประสานงานที่ดี และความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยนั้น มีความสอดคล้องกับการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ คือ การพัฒนาโดยการสร้างความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์ตรวจสอบ โดยการปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จแล้วและพบข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจให้ชัดเจนถึงข้อบกพร่องนั้นเพื่อที่ผู้รับตรวจจะได้เข้าใจ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้

สรุปได้ว่า ความเห็นของผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ จะมองปัญหาในเชิงนโยบาย เช่น การพัฒนาโดยการสร้างความเข้าใจประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน ผู้บริหารจะมองในภาพรวมว่า การปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จแล้วและพบข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

ผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจให้ชัดเจนถึงข้อบกพร่องนั้นเพื่อที่ผู้รับตรวจจะได้เข้าใจ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ส่วนผู้ปฏิบัติงานคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ จะมองว่าถ้าผู้ตรวจสอบภายในมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน หรือหลังปฏิบัติการตรวจสอบเสร็จแล้วและผู้ตรวจสอบพบความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ผู้ตรวจสอบภายในควรทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจให้ชัดเจนถึงข้อผิดพลาดนั้น เพื่อที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบเหตุผล และนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป ทำให้สามารถลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และเข้าใจผู้ตรวจสอบภายในมากขึ้น

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ความเห็นที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ การสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ทุกครั้งที่การตรวจสอบเสร็จสิ้นลง ควรมีการทำความเข้าใจระหว่างผู้ตรวจสอบภายในและผู้รับตรวจทราบถึงข้อบกพร่องที่ตรวจพบนั้น และชี้แจงขอบเขตของการตรวจสอบ มีการประชุมหารือเพื่อทำความเข้าใจระบบการทำงาน กิจกรรมต่าง ๆ การนำระบบควบคุมภายในมาใช้เพื่อลดความเสี่ยงของการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับความเห็นงานวิจัยของวารุณี สุกใส (2550) การพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของชนะ อินทามระ (2553) ว่าการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรควรมีระบบของการทำงานในเชิงคุณภาพ โดยการเป็นผู้ให้คำปรึกษา และให้ความร่วมมือช่วยเหลือการพัฒนาให้พนักงานของหน่วยงานจะสามารถทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีความคล่องตัว และเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือจากผู้รับตรวจ และการพัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบภายในให้มีความทันสมัย ตรงตามที่ต้องการของผู้บริหารและผู้รับตรวจอย่างเพียงพอ คือการพัฒนาความรู้ต่าง ๆ ให้ทันสมัย มีความคิดทางการบริหารสมัยใหม่ เป็นการทำงานที่เป็นการบริหารงานตรวจสอบแบบเชิงคุณภาพ รวดเร็ว มีการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยงานตรวจสอบให้รวดเร็ว คล่องตัวและสามารถจัดเก็บฐานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนางานดังกล่าวนี้ จะช่วยสร้างคุณค่าให้กับหน่วยงานตรวจสอบได้เช่นกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณิการ์ ปัญญาดี (2554) และ วรรณรัต สารสุข (2554)

5.2.2 ผู้รับตรวจที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ด้านการพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน เช่น มีการประเมินประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในและการประเมินความเสี่ยงได้อย่างละเอียด รัดกุม โดย

ตำแหน่งผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์ มีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุด ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ควรมีการพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน เช่น การประเมินประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในและการประเมินความเสี่ยงอย่างละเอียด และรัดกุม ซึ่งจะทำให้การทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี สุกใส (2550) ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพงานการตรวจสอบภายในควรมีกระบวนการกลั่นกรองความคิด และนำระบบการประเมินความเสี่ยงมาใช้ เพื่อให้การทำงานให้ได้รับผลดีและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานตรวจสอบนั้นมีหลายประการ และปัญหาที่มีความสำคัญต่อการตรวจสอบประการหนึ่งคือ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ปัญหาด้านความรู้ การใช้เครื่องมือที่ทันสมัย ซึ่งปัญหาดังกล่าวต้องมีการป้องกัน แต่ไม่ใช่เป็นการแก้ไขปัญหาในภายหลัง ซึ่งปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ ปัญญาดี (2554)

5.2.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการตรวจสอบภายในคือ ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน ปัญหาด้านรายงานผลการตรวจสอบ ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน และปัญหาด้านการให้คำแนะนำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรเพ็ญ งามอาวจา (2549) ที่ต้องการศึกษาการพัฒนาการตรวจสอบภายในจากปัญหาที่พบ โดยปัญหานั้นได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตามกระบวนการตรวจสอบ ด้านกระบวนการตรวจสอบการดำเนินงาน และปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ เช่นปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน โดยเรื่องที่ต้องพัฒนาอย่างมากคือ ความคุ้มค่าของงานที่ตรวจสอบ การจัดทำแนวทางการตรวจ การประเมินประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในเพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ระดับความเห็นของผู้รับตรวจเมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบนั้นมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาการตรวจสอบภายใน และการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเห็นที่ได้รับจากผู้รับตรวจ โดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางที่ทำให้หน่วยงานรับรู้ถึงปัญหา และทราบถึงการพัฒนาระสิทธิภาพของหน่วยงานกรมอนามัยให้มีความเข้มแข็งประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กรได้ดังนี้

5.3.1 ปัญหาการตรวจสอบภายในของกรมอนามัยด้านความมีมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน ถือเป็นปัญหาในทางปฏิบัติงานผู้ตรวจสอบภายในที่ต้องมีการพัฒนา หากผู้ตรวจสอบภายในขาดการประสานงานที่ดีกับผู้ปฏิบัติงานหลายฝ่าย ไม่มีความสุข อ่อนโยน ปฏิบัติงานด้วยความอคติส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายในอย่างชัดเจนแล้ว ทำให้การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในไม่ราบรื่น และไม่ได้รับความร่วมมือ ยอมรับอย่างเต็มที่จากหน่วยรับตรวจ และไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ การตรวจสอบที่ได้กำหนดไว้ได้ ดังนั้น ผู้ตรวจสอบภายในควรตระหนักและเอาใจใส่เป็นพิเศษ เกี่ยวกับการสื่อสารในการตรวจสอบซึ่งอาจจะเป็นทางวาจาหรือทางลายลักษณ์อักษรต่อผู้รับตรวจ เช่น การดำเนินแต่ต้องมีข้อเสนอแนะในเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งให้เห็นความจำเป็นที่ต้องแก้ไข หรือให้ทราบ ผลกระทบที่เกิดขึ้นหากไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งจะทำให้ผู้รับตรวจมีความเข้าใจและยอมรับมากยิ่งขึ้น

5.3.2 การพัฒนาระสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรมอนามัย คือ การสร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ดังนี้

5.3.2.1 ก่อนเริ่มการดำเนินงานตรวจสอบแต่ละครั้ง ควรมีการสื่อสารกับผู้รับตรวจ เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับ รายละเอียดการตรวจสอบในแต่ละครั้ง เช่น ขอบเขตของงานตรวจสอบ แผนการ ปฏิบัติงานตรวจสอบ วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ ผู้ที่จะดำเนินการตรวจสอบแต่ละเรื่อง และ ระยะเวลาในการตรวจสอบ เพื่อสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีกับผู้รับตรวจ สร้างความเข้าใจ ระหว่างกัน และเป็นการขอความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น

5.3.2.2 ทุกครั้งที่มีการตรวจสอบเสร็จสิ้นและพบข้อบกพร่องที่ตรวจพบ ควรทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจให้ชัดเจนถึงข้อบกพร่องนั้น หรือเมื่อเจอประเด็นปัญหาสำคัญที่กระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจ โดยผู้ตรวจสอบภายในต้องอธิบายประเด็นปัญหา ความเสี่ยง หรือความ วิตกกังวล ที่อาจจะกระทบต่อหน่วยรับตรวจเพื่อให้ผู้รับตรวจได้ตระหนักถึงความจำเป็นของการมี ระบบการสอบทานและประเมินระบบการควบคุมภายใน ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดจากการ ปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้นได้ รวมทั้งก่อนที่จะนำเสนอรายงาน ควรมีการซักซ้อมและยืนยันความ รับผิดชอบของแต่ละฝ่ายหรือแต่ละบุคคล และตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่ตรวจพบได้

5.3.2.3 การพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยการประเมินประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในและการประเมินความเสี่ยงได้อย่างละเอียด รัดกุม บางครั้งการประเมินโดยใช้วิธีการใดวิธีหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่งทำการประเมิน ไม่ได้ครอบคลุมตลอดระยะเวลา ดังนั้นวิธีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพในอดีตแต่เมื่อเวลาผ่านไปหรือมีการเปลี่ยนแปลงทางองค์กรวิธีการประเมินประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในนั้นอาจล้าสมัยและใช้ไม่ได้ผลในเวลาต่อมา ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน โดยการประเมินประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในและการประเมินความเสี่ยงจึงไม่สามารถให้ความมั่นใจได้ว่าระบบการดำเนินงานที่มีอยู่นั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถป้องกันการทุจริตภายในองค์กรได้ 100% ดังนั้น ควรมีการทบทวนระบบการประเมินเป็นประจำ เช่น การประเมินนั้นได้มีการออกแบบครบถ้วน ถูกต้อง รวมทั้งผู้บริหารของหน่วยงานต้องให้ความสำคัญ และตระหนักว่า ระบบการประเมินนั้นเป็นกลไกสำคัญที่จะสร้างความมั่นใจต่อฝ่ายบริหารในการช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ และลดความเสี่ยงการปฏิบัติงานในระดับที่ยอมรับได้

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบของกรมอนามัยที่มีต่อปัญหาการตรวจสอบภายใน และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

5.4.1 การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับตรวจจำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของประชากรในการวิจัยโดยเป็นความเห็นของเจ้าหน้าที่กรมอนามัยทั้งหมด ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นที่หลากหลาย หลากมุมมอง เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในให้มีความเข้มแข็งและมั่นใจได้ว่าระบบการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วน สามารถป้องกันการทุจริตให้กับองค์กรได้ 100% หรือไม่

5.4.2 การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะองค์กรของกรมอนามัยที่เป็นหน่วยงานของรัฐบาล ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในองค์กรประเภทอื่น ๆ เช่น หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ องค์กรอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในภายในหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานอาจมีลักษณะของปัญหาและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในมีลักษณะแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

บรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง. (2555). แนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ. สำนักกำกับ
และพัฒนาการตรวจสอบภาครัฐ.
- กรมบัญชีกลาง. (2550). แนวทางการประเมินตนเองของหน่วยงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ.
กลุ่มงานมาตรฐานด้านการตรวจสอบภายใน.
- กรรณิการ์ ปัญญาดี. (2554). แนวทางการพัฒนากระบวนการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กัญญา เตือนาวล. (2546). ความคิดเห็นของผู้รับตรวจเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน
ของกรมการผังเมือง. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกียรติศักดิ์ จีระธีรนาถ. (2552). ปัญหาของการตรวจสอบภายในในประเทศไทย. สืบค้นจาก
<http://theiiat.or.th>
- คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาคราชการ. (2555). รายงานประจำปี 2555.
- คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลประจำกระทรวงสาธารณสุข. (2556). รายงานประจำปี 2556.
- จิราพร พฤษภษศรี. (2556). การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน. กรมปศุสัตว์.
- จินทนา สาขากร, นิพันธ์ เห็น โชคชัยชนะและ ศิลปพร ศรีจันเพชร. (2557). การควบคุมภายใน
และการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพฯ : ทีพีเอ็น เพรส จำกัด.
- เจษฎา ยิ่งเจริญ. (2552). การบริหารเชิงกลยุทธ์กับการตรวจสอบภายใน. สืบค้นจาก <http://theiiat.or.th>
- เจริญ เจษฎาวัดย์. (2545). การปฏิบัติที่ดีที่สุดในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ตอนที่ 2. กรุงเทพฯ :
พอดี้ จำกัด.
- ชัยมงคล ผลแก้ว. (2557). การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด
เอ็ม แอนด์ เอ็ม เลเซอร์พริ้นต์.
- ชนะทัฬ อินทามระ, พลตรี. (2553). การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในเพื่อการบริหารมุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ของกองทัพไทย. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2548). แนวทางการตรวจสอบภายใน. กรุงเทพฯ : คูมาเบส จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปนัดดา จรัสพิทยากุล. (2538). ปัญหาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน : สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษาจังหวัด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559. สืบค้นจาก <http://www.nesdb.go.th>
- พรเพ็ญ งามอาจาจา. (2549). ความต้องการพัฒนางานตรวจสอบจากปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน
ตรวจสอบภายในและตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ตรวจสอบภายใน. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรี มหิทธิธรรมธร. (2552). ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการตรวจสอบภายใน.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- มนัส สุวรรณ. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. สืบค้นจาก <http://tu.ac.th>
- มณี หัสชู. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของส่วนราชการ.
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2550). การจัดการความรู้. สืบค้นจาก <http://audit.ru.ac.th>
- วรรณรัต สารสุข. (2554). ปัญหาการตรวจสอบภายในสาขาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร : ฝ่ายกิจการภาคเหนือตอนบน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วารุณี สุกใส. (2550). การพัฒนากระบวนการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี :
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วางคณา จันทร์คง. (2556). ตัวแปรในการวิจัย. จุลสาร, 3.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2535). การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง. สืบค้นจาก <http://v-reform.org>
- สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย. (2556). เกี่ยวกับสมาคม. สืบค้นจาก <http://theiiat.or.th>
- อนันท์ งามสะอาด. (2550). ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effective) ต่างกันอย่างไร.
สืบค้นจาก <http://www.sisat.ac.th>
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2543). การตรวจสอบและการควบคุมภายใน. คณะบริหารธุรกิจ (บัญชี).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อิศรัฎฐ์ รินไชง. (2549). สถิติสำหรับการวิจัยทางการศึกษา. สืบค้นจาก <http://www.edu.tsu.ac.th>

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบ ภายใน ของกรมอนามัย

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา
ความเห็นของผู้รับตรวจที่มีต่อปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของกรม
อนามัย แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อเป็นการสรุปผลการวิจัยในลักษณะภาพรวม โดยไม่มีผลเสียหายต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามด้วยดี
ในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง () หน้าข้อที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- () 1. ผู้อำนวยการกอง สำนัก ศูนย์
- () 2. หัวหน้ากลุ่มอำนาจการ
- () 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
- () 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องให้ตรงกับความเห็นของผู้ตอบคำถาม

ประเด็นปัญหา	ระดับความเห็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. ปัญหาด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะการทำงานของผู้ตรวจสอบภายใน					
1. ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ความสามารถ และทักษะในการตรวจสอบ					
2. ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการ					
3. ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ความสามารถ ถ่ายทอดความคิดของตนเองทั้งวาจา และลายลักษณ์อักษรเพื่อสื่อให้ผู้รับตรวจได้เข้าใจตรงตามที่ต้องการ					
4. ผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ระมัดระวัง รอบคอบ และใช้ทักษะเชิงผู้ประกอบ วิชาชีพพึงปฏิบัติ					
5. ผู้ตรวจสอบภายในทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณจงจับผิด การปฏิบัติงาน					
6. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับ ตรวจ					
2. ปัญหารายงานผลการตรวจสอบ					
1. รายงานผลการตรวจสอบไม่เป็นการเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ					
2. รายงานผลการตรวจสอบไม่ชัดเจน ไม่สามารถ เข้าใจได้ และไม่มีการอ้างอิงระเบียบที่เกี่ยวข้อง ประกอบผลการรายงาน					

ประเด็นปัญหา	ระดับความเห็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
3. รายงานผลการตรวจสอบภายในไม่สามารถเป็นตัวชี้วัดแนวทางปฏิบัติงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดได้					
4. รายงานผลการตรวจสอบที่ได้รับมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ตรงต่อข้อเท็จจริง					
5. รายงานผลการตรวจสอบที่ได้รับไม่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ทั้งข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น					
6. รายงานผลการตรวจสอบใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ และไม่สร้างสรรค์ และมุ่งให้มีการพิจารณาลงโทษ					
3. ปัญหาด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบภายใน					
1. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานและไม่สามารถประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้					
2. ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถสื่อความหมายในการปฏิบัติงานให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี					
3. มีผู้ตรวจสอบภายในมีอคติส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่					
4. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน					
5. ผู้ตรวจสอบภายในทำให้เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจภารกิจของผู้ตรวจสอบภายในว่าเป็นผู้เข้ามาช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือเป็นการจับผิด					
6. ผู้ตรวจสอบภายในไม่ได้ชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องที่จะตรวจสอบ					

ประเด็นปัญหา	ระดับความเห็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
4. ปัญหาด้านการให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่หน่วยรับตรวจ					
1. ผู้ตรวจสอบภายในไม่สามารถให้คำแนะนำ ปรีกษาเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบด้านการเงินการคลัง พัสดุ ข้อบังคับ คำสั่งและมติคณะรัฐมนตรี ได้เป็นอย่างดี					
2. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เป็นผู้ให้คำปรีกษาแนะนำได้ตลอดเวลา					
3. การให้คำปรีกษา แนะนำ ไม่สามารถแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานด้านงบประมาณ การเงิน การพัสดุ และด้านอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. การให้คำแนะนำ คำปรีกษาไม่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
5. การให้คำปรีกษา แนะนำไม่ช่วยให้เกิดความเข้าใจ และไม่มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องให้ตรงกับความเห็นของผู้ตอบคำถาม

ประเด็นการพัฒนาประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายใน	ระดับความเห็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
1. การพัฒนาระบบและกลไกการตรวจสอบภายใน					
1. ควรมีคู่มือการปฏิบัติงาน วิธีหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2. มีการประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในและประเมินความเสี่ยงได้อย่างละเอียด รัดกุม					
3. ผู้ตรวจสอบภายในควรมีการพัฒนาศักยภาพและฝึกอบรมตนเองอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง					
4. มีการกำหนดหน่วยรับตรวจ กิจกรรม ขอบเขตของงาน ประเด็นการตรวจสอบ และอำนาจหน้าที่แก่ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบภายในอย่างชัดเจนและเป็นระบบ					
5. มีการรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาในงานที่ได้รับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษรในรอบปีที่ผ่านมา					
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในโดยใช้สื่อ เช่น อีเมล บอร์ดประชาสัมพันธ์ อินทราเน็ต เว็บไซต์ เพื่อรับรู้ข้อมูลข่าวสาร					
7. มีการแจ้งหรือติดประกาศ คำสั่ง กฎระเบียบ ข้อบังคับใหม่ทุกครั้งให้ท่านได้รับรู้					
8. หน่วยตรวจสอบภายในได้แจ้งเกี่ยวกับกฎบัตรนโยบาย วัตถุประสงค์การตรวจสอบ ผังโครงสร้างองค์กรให้ท่านได้รับรู้ทางเว็บไซต์					
9. ผู้ตรวจสอบภายในได้ใช้คอมพิวเตอร์และเทคนิควิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ เป็นเครื่องมือช่วยในงานตรวจสอบอยู่เสมอ					

ประเด็นการพัฒนาประสิทธิภาพ การตรวจสอบภายใน	ระดับความเห็นต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
2. พัฒนาระบบการให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง					
1. ควรจัดให้มีคลินิกการให้คำปรึกษาเพื่อสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้รับตรวจ					
2. ผู้ตรวจสอบภายในให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบระบบควบคุมภายในที่ดี และปรับปรุงพัฒนาระบบควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ					
3. การบริการให้คำปรึกษาช่วยเพิ่มคุณค่า การลดความเสี่ยงให้น้อยลง และเป็นการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล					
4. ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม					
5. การบริการให้คำปรึกษาทำให้ผู้ตรวจสอบภายในเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน					
3. สร้างความเข้าใจโดยประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน					
1. มีการประชุมกับหน่วยรับตรวจเพื่อเริ่มการตรวจสอบและเมื่อเปิดการตรวจ					
2. มีการชี้แจงข้อมูล วัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจสอบอย่างชัดเจน					
3. มีการชี้แจงหรือหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเท็จจริงก่อนสรุปผลและการเสนอรายงาน					
4. หลังปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จและตรวจพบข้อบกพร่อง ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจให้ชัดเจนถึงข้อบกพร่องนั้น					
5. หน่วยตรวจสอบภายในควรมีการจัดทำเว็บไซต์ นำเสนอผลงานการตรวจสอบ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางคุณยรัตน์ งามชม
วัน เดือน ปี เกิด	24 พฤศจิกายน 2517
ที่อยู่	30/664 หมู่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120
การศึกษา	พ.ศ. 2533 ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนแสวงหาวิทยาคม จ.อ่างทอง พ.ศ. 2538 ระดับอนุปริญญา (ปวศ.) วิทยาลัยอาชีวศึกษาสิงห์บุรี พ.ศ. 2541 ระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสுகีรี
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ กรมอนามัย พ.ศ. 2538 บริษัทรังสิตปลาซ่า จ.ปทุมธานี
เบอร์โทรศัพท์	083-1380448, 02-5904628
อีเมล	dunyaratn@gmail.com

