

ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผล
การตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ

สารนิพนธ์
ของ
นางวาสนา แสงมณี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๕58 45
๐4๙1ท
ร 3

ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผล
การตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ

บทคัดย่อ
ของ
นางวาสนา แสงมณี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

h 277041

110 ส.ศ. 2548

วาสนา แสงมณี (2548) ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
อ.ดร ศิริอร ไชญพิรัตน์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ โดยศึกษาในแต่ละด้านดังนี้คือ 1 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 1.1 ความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิคของพนักงาน 1.2 ความรู้ความสามารถด้านระบบงานของพนักงาน 1.3 ความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมของพนักงาน 2 ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 2.1 ทศนคติทางด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ 2.2 ทศนคติในด้านคุณภาพของพนักงานตรวจสอบ 2.3 ทศนคติในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพ ของการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในสายงานตรวจสอบภายในของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ที่สังกัดในสำนักงานใหญ่ จำนวน 356 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สำหรับเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างที่เป็นรายคู่ ใช้ Least Significant Difference (LSD) และ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้ โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Window Version 11

ผลการวิจัยพบว่า

1 พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี สาขาวิชาที่จบการศึกษา จบจากบริหารธุรกิจและการจัดการค่อนข้างมาก อัตราเงินเดือนโดยเฉลี่ย อยู่ที่ประมาณ 25,000-35,000 บาท ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ประสพการณ์การทำงานในธนาคารอยู่ระหว่าง11-15ปี ประสพการณ์ในการได้รับการตรวจสอบจากระบบสารสนเทศมีน้อย ประมาณ 1-3 ครั้ง ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจาก ทางธนาคาร และหน่วยงานที่สังกัดได้มีการหมุนเวียนพนักงานให้สามารถทำแทนกันได้

3 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

4 ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยมีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน

5 ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพของพนักงานตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงในทิศทางเดียวกัน

6 ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่ตรวจสอบกับพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยมีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน

TITLE ATTITUDE OF KRUNG-THAI (HEAD OFFICE) TOWARD THE EVALUATION OF
INTERNAL AUDITORS USING INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEM

AN ABSTRACT

BY

MRS WASSANA SANGMANEE

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2005

Wassana Sangmanee (2548) *Attitude of Krung-Thai staffs (head office) by evaluation of internal auditor using the information technology system* Master Project, M B A (Management) Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University Advisor Dr Siri-on Chaipoopirat

This study focused on the Attitude of Krung-Thai staffs (head office) by evaluation of internal auditor using the information technology system. The study was developed to focus on knowledge and ability to audit the information technology system, attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system and satisfactions on information technology system audit result. While the knowledge and ability to audit the information technology system consists of staffs' technical knowledge, staffs' information system knowledge and staffs' software program knowledge. Then the attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system consists of staffs' attitudes on auditors' potential, staffs' attitudes on auditors' quality and staffs' attitudes on relationship between staffs and auditors. The study was developed considering personal factors and knowledge and ability to audit the information technology system in order to do the correction and improvement on internal auditor using the information technology system.

The samples of this research were developed from 356 current Krung-Thai staffs at head office. A questionnaire was used to collect data which were analyzed by percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, least significant difference and Pearson product moment correlation coefficient, processed by SPSS for Windows version 11.

The research revealed that

1 The majority of Krung-Thai staffs at head office were female, 31 to 40 year-old, lower than bachelor graduated major on business administration and management, 25,000-35,000 baht salary. Most of them worked as operation officers, had 11-15 years work experiences and 1-3 times information system audit experiences due to job rotation program.

2 For knowledge and ability to audit the information technology system, on staffs' technical knowledge, found that ability to solve the computer technical problem, knowledge on operating system and knowledge on appropriate environment for computer were medium level.

3 For knowledge and ability to audit the information technology system, on staffs' information system knowledge, found that ability to operate information system was high level and ability to create information system was slightly low level

4 For knowledge and ability to audit the information technology system, on staffs' software program knowledge, found that ability to analyze and improve software program was medium level

5 Overall attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system on staffs' attitudes on auditors' potential was slightly good level

6 Overall attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system on staffs' attitudes on staffs' attitudes on auditors' quality was medium level

7 Overall attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system on staffs' attitudes on staffs' attitudes on relationship between staffs and auditors was slightly good level

8 Overall satisfaction on information technology system audit result was satisfied level

The analysis of data revealed that

1 Staffs with different personal factors, gender, ages and incomes, had no different satisfaction on information technology system audit result

2 Knowledge and ability to audit the information technology system on staffs' technical knowledge correlated to attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system on staffs' attitudes on auditors' potential and staffs' attitudes on relationship between staffs and auditors, at .05 statistically significant level, at very low level in same direction

3 Knowledge and ability to audit the information technology system on staffs' information system knowledge had no correlated to attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system

4 Knowledge and ability to audit the information technology system on staffs' software program knowledge had no correlated to attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system

5 Attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system on staffs' attitudes on auditors' potential correlated to satisfactions on information technology system audit result , at 05 statistically significant level, at medium level in same direction

6 Attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system on staffs' attitudes on auditors' quality correlated to satisfactions on information technology system audit result , at 05 statistically significant level, at slightly high level in same direction

7 Attitude of Krung-Thai staffs by evaluation of internal auditor using the information technology system on staffs' attitudes on relationship between staffs and auditors correlated to satisfactions on information technology system audit result , at 05 statistically significant level, at medium level in same direction

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มี ต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ของ วาสนา แสงมณี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา วิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



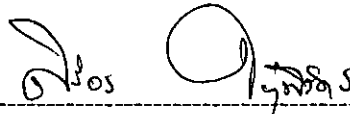
(อาจารย์ ดร ศิริอร ไชญพิรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



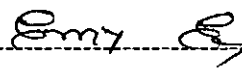
(อาจารย์ ดร ศิริอร ไชญพิรัตน์)

ประธาน



(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

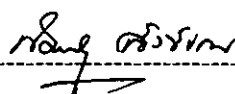
กรรมการสอบสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร ศิริอร ไข่มุกข์พิรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามและ ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงในการจัดทำงานวิจัยนี้ทุก ขั้นตอนให้งานสารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณสาโรจน์ ชาญธวัชชัย ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ คุณอริคม ธรรมธัช เจ้าหน้าที่อาวุโส และเพื่อนร่วมงาน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยให้ดำเนินการวิจัย และ อนุญาตให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าตอบ แบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนร่วมชั้นเรียน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา และให้ความช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา สามี และที่ ๆ ผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก ความห่วงใย กำลังใจ การอบรมสั่งสอน มาโดยตลอด รวมถึงบูรพาคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

วาสนา แสงมณี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดด้านประชากรศาสตร์	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	13
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	22
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ	23
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายองค์กร	25
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ	27
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	31
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลบุคลากร	35
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	69
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	71
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	71
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	79
การเก็บรวบรวมข้อมูล	80

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	80
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	81
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	87
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	88
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	140
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	141
สรุปผลการค้นคว้า	145
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	153
การอภิปรายผล	150
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	154
บรรณานุกรม	156
ภาคผนวก	160
ภาคผนวก ก	161
แบบสอบถาม	162
ภาคผนวก ข	167
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย	168
ภาคผนวก ค	172
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	173
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	178

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	88
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิค ในการตรวจสอบสารสนเทศ	92
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความรู้ความสามารถทางด้าน ระบบงานในการตรวจสอบสารสนเทศ	92
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิค ในการตรวจสอบสารสนเทศ	93
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคาร กรุงเทพฯในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ ที่มีต่อการ ตรวจสอบระบบสารสนเทศ	94
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคาร กรุงเทพฯในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ ที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ	95
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคาร กรุงเทพฯในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับ การตรวจสอบ ที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ	96
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ	97
9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจระบบ สารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน	99
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	101

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน	103
12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	104
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่จบ	106
14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาต่างกัน	108
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อ การประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบ สอบถาม กับสาขาวิชาที่จบการศึกษา	109
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือนโดยรวม	110
17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน ต่างกัน	112
18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	113
19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงาน ต่างกัน	115
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบ สอบถาม กับตำแหน่งงาน	116
21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	117

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงาน ในธนาคารต่างกัน	120
23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบ สอบถาม กับประสบการณ์การทำงานในธนาคาร	121
24 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ที่ได้รับการตรวจสอบ	122
25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการได้รับ การตรวจสอบต่างกัน	124
26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบ แบบสอบถาม กับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ	125
27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	126
28 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน	128
29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจ ต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบ แบบสอบถาม กับหน่วยงานที่สังกัด	129
30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการ ตรวจสอบระบบสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบ ระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ	130

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการ ตรวจสอบระบบสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบ ระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ ระบบสารสนเทศ	132
32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการ ตรวจสอบระบบสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงาน ผู้ได้รับการตรวจสอบ	133
33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผล กับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบ ระบบสารสนเทศ	135
34 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	136

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2 แผนภูมิประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บริโภค	20
3 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎี ERG	30
4 แผนภูมิแสดงวิวัฒนาการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน	40
5 การกระจายตามลักษณะ การแจกแจงปกติของคะแนน	43
6 การวิเคราะห์เพื่อให้ทราบลักษณะที่ต้องการสำหรับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	53
7 ข้อจำกัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	55
8 โครงสร้างของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ	68

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นวัตกรรมการสื่อสาร ได้พลิกโฉมเศรษฐกิจที่พึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติไปเป็นเศรษฐกิจที่ต้องใช้ข้อมูลและองค์ความรู้ที่รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ เทคโนโลยียุคดิจิทัล ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสาร ส่งผลดีกับผลกำไรที่เพิ่มขึ้น และเกิดการปรับปรุงควบคุมการผลิตได้ดีขึ้น ลดจำนวนการใช้กระดาษ และช่วยประหยัดพลังงานในการขนส่งและการผลิต ช่วยให้มีการเผยแพร่ถึงผลกระทบที่จะเกิดกับระบบนิเวศน์ จากการผลิตสินค้าให้ผู้ซื้อได้รับทราบ ทำให้การเชื่อมต่อการค้าไปทั่วโลก และเพิ่มโอกาสทางการศึกษา นวัตกรรมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รวมไปถึงการออกแบบ ซอฟต์แวร์สำหรับผู้ไม่รู้หนังสือ เทคโนโลยีไร้สายช่วยให้เกิดความเท่าเทียมกันของมนุษย์ องค์การ ระดับประเทศ ทำให้ภาคธุรกิจ รัฐบาล และประชาชนสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ อย่างไรก็ตาม สารสนเทศอาจสร้างผลกระทบในทางลบได้เช่นกัน ซึ่งต้นทุนที่ต่ำ และก่อให้เกิดความสำเร็จ ในการพัฒนาเศรษฐกิจนี้ จะทำให้การบริโภคเพิ่มมากขึ้น และส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เว้นแต่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการผลิตด้วยนวัตกรรมด้าน กระบวนการ และการบริโภคที่ยั่งยืน และหากไม่มีแนวทางในการเพิ่มการเข้าถึง เทคโนโลยีดิจิทัล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็มีผลช่วยเพิ่มปัญหาความไม่เท่าเทียมกัน และอาจก่อให้เกิดการครองตลาดโดยบริษัทใหญ่ได้ การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลก เช่นประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่น หรือแม้แต่ประเทศไทย มีปัจจัยหลักขึ้นอยู่กับปริมาณการส่งสินค้าเข้า และส่งสินค้าออก เกิดเป็นระบบเศรษฐกิจโลก (Global Economy) ซึ่งทวี ความสำคัญมากขึ้นทุกขณะ การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต จึงต้องมีการดำเนินงานระดับโลก ไม่ใช่ระดับท้องถิ่น หรือระหว่างประเทศอีกต่อไป ดังนั้นระบบสารสนเทศ จึงเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการติดต่อแลกเปลี่ยน ข่าวสาร ระหว่างกัน ซึ่งจะต้องทำงานตลอดวัน ตลอดคืน โดยไม่มีวันหยุดพัก การควบคุมธุรกิจ ได้ขยายขอบเขตออกไปทั้งภูมิภาคของโลกสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันไป ระบบสารสนเทศจึงกลายเป็นความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องทำความเข้าใจ และนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความอยู่รอด และมั่งมีศรีสุข และระบบเทคโนโลยีที่ดีจะต้องสามารถ แก้ไขปัญหา ความแตกต่าง และปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมเหล่านั้นได้

ธนาคารกรุงไทยได้กำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อที่จะเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้น ระบบควบคุมการบริหาร ความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการตลาด ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง ความเสี่ยงด้านกฎหมาย กฎระเบียบ และความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนา และการบริหารระบบสารสนเทศของธนาคารควบคู่ไปพร้อมกัน ในส่วนของกฎควบคุมภายใน ธนาคารตระหนักถึงความสำเร็จ โดยได้พัฒนา และปรับปรุง ระบบการควบคุมภายในที่เป็น

มาตรฐาน และปรับปรุง กระบวนการตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลต่อการประกอบกิจการของธนาคารโดยรวม ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรของธนาคารทุกระดับ เน้นการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะ และขีดความสามารถที่ทันสมัยของพนักงานให้ปฏิบัติได้ และให้ความรู้ที่ตรงกับยุคสมัย และสร้างจิตสำนึกในหลักการบรรษัทภิบาล (ความโปร่งใส) ที่ดี ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อการขยายตัวทางธุรกิจของธนาคารอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จากการแข่งขันในธุรกิจธนาคารที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้เทคโนโลยีกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ในปี 2546 ธนาคารได้มุ่งเน้นพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยดำเนินโครงการ Core Banking System เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับธุรกรรมที่ลูกค้าทำการรายการได้ทันที ตลอดจนสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินที่ทันสมัย ตรงตามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังคงให้ความสำคัญ กับการลดต้นทุนการดำเนินงานภายในธนาคารอย่างต่อเนื่องจากปีก่อน โดยดำเนินการควบรวมสาขาที่ไม่มีความจำเป็นหรือไม่คุ้มทุน พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนระบบงานสาขารูปแบบใหม่ (Reengineering) ให้กับสาขาทั่วประเทศ และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของสาขาให้เป็นหน่วยให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการปรับกระบวนการปฏิบัติงานภายในโดยลดหรือเลิกงานที่ไม่สร้างมูลค่าให้กับธนาคาร หรืองานที่ไม่สร้างเสริมปริมาณให้เกิดขึ้นในอนาคต

จากเหตุผลและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัย ซึ่งเป็นบุคลากรของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของธนาคาร คอยกำกับดูแลในฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีการติดตาม ตรวจสอบ หน่วยงาน หรือสาขา ให้มีการแก้ไขการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนาทีมงานและขีดความสามารถทีมงานตลอดเวลา โดยมีการยึดหลัก การฝึกอบรมจากสถาบัน ISA (Information System Audit And Control Association) ตามสมาคมผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงระบบงานตรวจสอบสารสนเทศให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น ตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการ ตามหลัก บรรษัทภิบาลที่ดี มีความโปร่งใส ถูกต้องทุกขั้นตอน ทุกระบบงาน และทุกหน่วยงาน โดยได้พัฒนาให้เกิดบูรณาการในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์บนฐานความเสี่ยง เพื่อประกันว่า ธนาคารมีระบบบริหารความเสี่ยง ที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นให้คงความเป็นกลาง ในฐานะคู่คิด และที่ปรึกษาที่ดีของทุกหน่วยงาน ให้ปฏิบัติงานด้วยใจเป็นธรรมและมีความเป็นอิสระ ผู้วิจัยเชื่อมั่นว่า สิ่งที่ได้ปฏิบัติดังกล่าวมีผลผลักดัน ให้ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่มีระบบสารสนเทศ ที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี มีความโปร่งใสในการดำเนินงานตรวจสอบได้ รักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย และมีมาตรฐานการตรวจสอบระบบสารสนเทศที่ดี จากการประเมินผลการตรวจสอบ ตลอดจนมุมมองของด้านพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) ทุกคนด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ
- 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ หน่วยงานที่สังกัด ที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ
- 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถด้านการตรวจสอบระบบสารสนเทศกับทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ
- 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินกับทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการประเมินผล
- 5 เพื่อศึกษาปัญหาและรวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษาจะทำให้ทราบถึง ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบ ความพึงพอใจต่อผลของการประเมินการตรวจสอบโดยระบบสารสนเทศ ของผู้ตรวจสอบระบบงานสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ ที่เกี่ยวกับการตรวจสอบระบบสารสนเทศ กับทัศนคติของผู้ที่ได้รับการตรวจสอบ โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้ในการพิจารณา ประกอบการปรับปรุง การปฏิบัติงาน ของวิชาชีพการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานร่วมกัน โปร่งใส ได้รับข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และครบถ้วน รวมทั้งสามารถรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับการตรวจสอบอย่างแท้จริง ทำให้การทำงานของผู้รับการตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อีกทั้งงานวิจัยนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอื่นในการนำข้อมูล ไปใช้ในการศึกษา ประกอบการปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานด้านตรวจสอบระบบงานสารสนเทศได้

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ และความพึงพอใจต่อผลของการประเมิน (จากผู้ที่ได้รับการตรวจสอบในแต่ละด้านของลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนบุคคล) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบระบบสารสนเทศกับการประเมินผลการตรวจสอบ และทัศนคติของผู้ที่ได้รับการตรวจ ดัชนีภาพ คุณภาพ ของพนักงานตรวจสอบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบระบบสารสนเทศ การมีความโปร่งใส กับปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และการดูแลควบคุมการบริหารระบบสารสนเทศที่ดีตามหลักบรรษัทภิบาล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ

2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย คือ สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 63 คน, สำนักกานาเหนือ 106 คน , สายงานธนาคารพาณิชย์ 85 คน, ฝ่ายการค้าต่างประเทศ 102 คน ผู้วิจัยจึงได้เจาะจงใช้กำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัย โดยจากการสุตรใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543) โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดร้อยละ 0.5 และต้องการความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการคำนวณ ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2547)

ในการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยได้รวบรวมจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 356 คนประชากรมีลักษณะเฉพาะเจาะจงและทราบจำนวนที่แน่ชัด

ตัวแปรที่ศึกษา (Variable)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งตัวแปรต่าง ๆ ออกเป็น 2 กลุ่มตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1 1 2 อายุ

1 1 2 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

1 1 2 2 21 – 30 ปี

1 1 2 3 31 – 40 ปี

1 1 2 4 41 – 50 ปี

1 1 2 5 51 ปีขึ้นไป

1 1 3 ตำแหน่งงาน

1 1 3 1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ

1 1 3 2 เจ้าหน้าที่อาวุโส

1 1 3 3 หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่

1 1 3 4 หัวหน้าส่วนและผู้บริหาร

1 1 3 5 รองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการและผู้บริหาร

1 1 4 รายได้ต่อเดือน

1 1 4 1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท

1 1 4 2 15,001 - 25,000 บาท

1 1 4 3 25,001 - 35,000 บาท

1 1 4 4 35,001 - 45,000 บาท

1 1 4 5 45,001 บาทขึ้นไป

1 1 5 ระดับการศึกษา

1 1 5 2 ต่ำมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช หรือ ปวส

1 1 5 3 ปริญญาตรี

1 1 5 4 สูงกว่าปริญญาตรี

1 1 6 สาขาวิชาที่จบ

1 1 6 1 เศรษฐศาสตร์

1 1 6 2 บริหารธุรกิจ/ บัญชี

1 1 6 3 การจัดการ/ การเงินการธนาคาร

1 1 6 4 นิติศาสตร์/ รัฐศาสตร์

1 1 6 5 อื่น ๆ โปรดระบุ

1 1 7 ประสบการณ์ทำงานในธนาคาร

1 1 7 1 ต่ำกว่า 5 ปี

1 1 7 2 5-10 ปี

1 1 7 3 11-15 ปี

1 1 7 4 16-20 ปี

1 1 7 5 21-25 ปี

1 1 8 ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยี

สารสนเทศ

1 1 8 1 ไม่เคยเลย

1 1 8 2 น้อย (1-3) ครั้ง

1 1 8 3 ปานกลาง (4-7) ครั้ง

1 1 8 4 มาก (8 ครั้งขึ้นไป)

1 1 9 หน่วยงานที่สังกัด _____

1 2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ได้แก่ ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยมหาชน (จำกัด) ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ คุณภาพของพนักงานตรวจสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบ พนักงานผู้ที่ได้รับการตรวจสอบ และความพึงพอใจของพนักงานต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1 การประเมินผล หมายถึง การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลของการดำเนินงานเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ว่าได้ผลตามที่กำหนดไว้เพียงใด

2 จรรยาบรรณของนักประเมินผล

- มีความซื่อสัตย์และเป็นกลางในเรื่องที่ตนทำการประเมินผล
- มีความรับผิดชอบและคำนึงถึงผลเสียหายแก่ผู้อื่น อันเนื่องมาจากผลของการประเมินนั้น ๆ
- มีความรับผิดชอบ และคำนึงถึงผลเสียหายแก่ผู้ให้ข้อมูล
- มีความรับผิดชอบในงานประเมินที่ทำและเรื่องที่เกี่ยวข้องสืบเนื่อง
- ไม่ทรยศต่อการประเมินผล

3 ระบบสารสนเทศ หมายถึง การนำองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันของระบบมาใช้ในการรวบรวม บันทึก ประมวลผล และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนควบคุม จัดการและสนับสนุนการตัดสินใจ

4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เป็นหลักคือการเก็บรวบรวม และกระจายข่าวสารจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร และกระบวนการทำงานภายใน เพื่อสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การสื่อสาร การร่วมมือ การควบคุม การวิเคราะห์ และการพัฒนาวิสัยทัศน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการเปลี่ยนรูปแบบของข้อมูล ให้กลายเป็นข่าวสารที่มีประโยชน์ ในสามขั้นตอนได้คือ การนำข้อมูลเข้า การประมวลผล และการนำเสนอข้อมูล

5 พนักงานธนาคารกรุงไทย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบสารสนเทศ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

6 ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบสารสนเทศ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งในด้านบวกและด้านลบ ในกรณีนี้จะเป็นการวัดระดับของความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบสารสนเทศ และความสัมพันธระหว่างพนักงานตรวจสอบสารสนเทศ และพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ

7 พนักงานตรวจสอบ หมายถึง พนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ ฝ่ายงานตรวจสอบสารสนเทศ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ตรวจสอบวิเคราะห์และประเมินผล การดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรให้คำปรึกษาให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลเพื่อการสนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ในการช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของธนาคารให้สามารถ ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ หมายถึง การที่พนักงานธนาคารมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของฝ่ายตรวจสอบระบบงานสารสนเทศของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในด้านเทคนิค ด้านระบบงานและด้านโปรแกรม

9 ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบ หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานตรวจสอบให้เกิดประสิทธิภาพ เหมาะสม และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึงจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ ซึ่งถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้ที่ประกอบวิชาชีพตรวจสอบสารสนเทศด้วย

10 คุณภาพของพนักงานตรวจสอบสารสนเทศ หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ ในด้านของการวางแผน ประเมินผล การรายงาน และติดตามผล และเป็นที่ปรึกษา

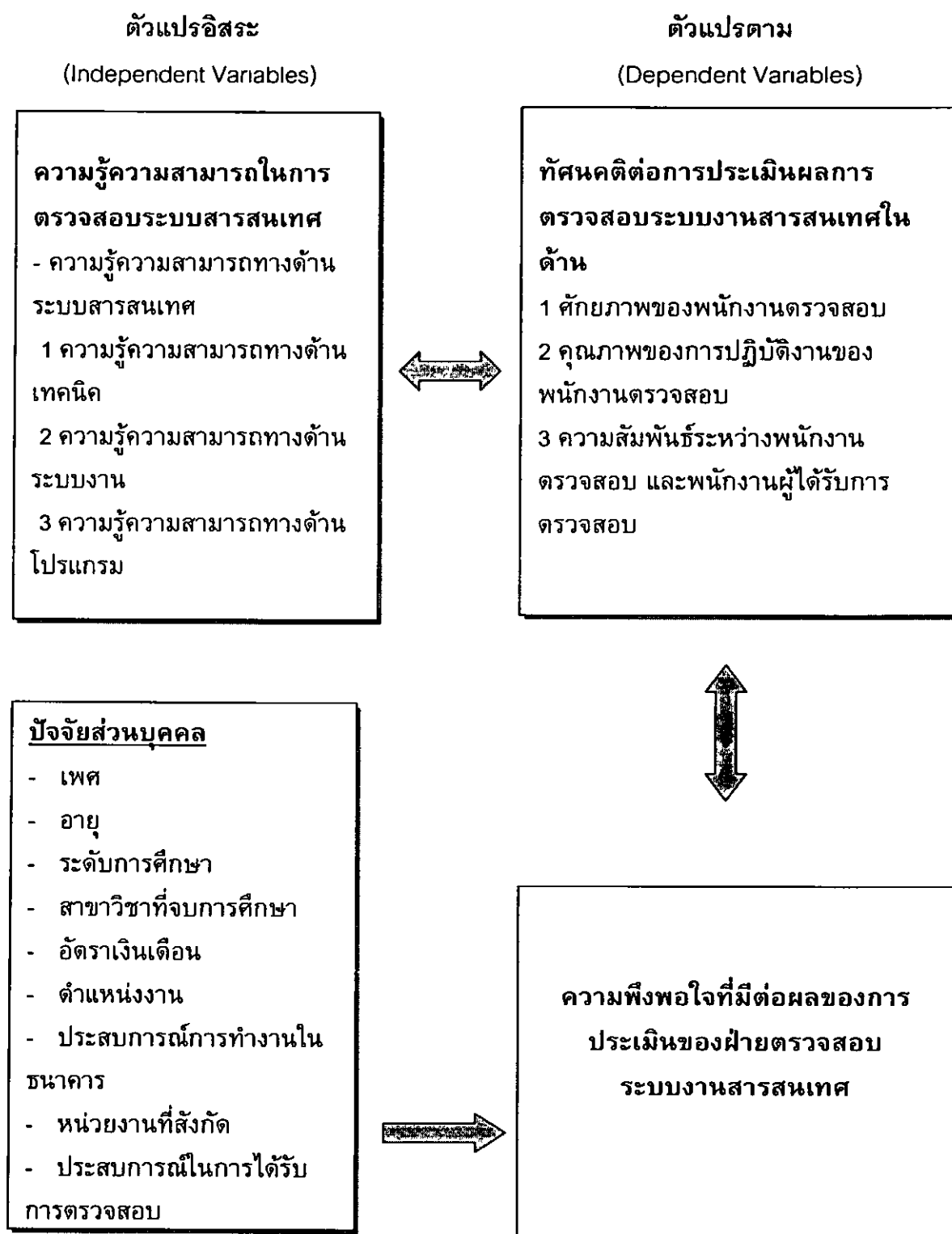
11 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ หมายถึง ทักษะของพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบที่มีต่อลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกันกับพนักงานตรวจสอบหรือฝ่ายงานตรวจสอบโดยรวม

12 บรรษัทภิบาล ความโปร่งใสเปิดเผยตรวจสอบได้ และการบริหารงาน ด้วยความเป็นธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่จะดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียง ความศรัทธาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริษัทฯ ตลอดจนธนาคารจึงบริหารงานด้วยความโปร่งใส พร้อมเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ทั้งยังมีกลไกในการตรวจสอบข้อมูลทั้งปวงได้เพื่อความชัดเจน

13 ธนาคารชาริอะฮ์ ธนาคารกรุงไทย ชาริอะฮ์ (Shariah Banking Services) เป็นธนาคารที่ให้บริการทางการเงินตามหลักกฎหมายอิสลาม โดยมีตรรกของการดำเนินธุรกรรมที่ได้ใช้กรอบการดำเนินธุรกิจมาจากกฎหมายอิสลาม และเป็นระบบธนาคารพาณิชย์แบบใหม่ที่แตกต่างจากระบบธนาคารพาณิชย์ทั่วไปอย่างสิ้นเชิงในกระบวนการธุรกิจ หรืออีกนัยหนึ่งเป็น ธนาคารคุณธรรม ธนาคารกรุงไทย ชาริอะฮ์ บริหารงานโดยยึดมั่นในหลักการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรับจ่ายดอกเบี้ย และธุรกิจที่มีธุรกรรมผิดต่อหลักศาสนาอิสลาม ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจนและยุติธรรม ภายใต้กรอบการดำเนินงานและกำกับดูแลจาก

14 การบริหารความเสี่ยง "ความเสี่ยง" หรือปัญหา ข้อผิดพลาดระหว่างกระบวนการทำงาน เป็นสิ่งที่ผู้ทำงานประจำรู้อยู่ บางคนก็เคยเผชิญกับมันมาแล้วแทบเอาตัวไม่รอด เมื่อเรามาทำงานเป็นทีม ทีมจะหยิบยก "ความเสี่ยง" ทั้งหลายแหล่ที่เคยเกิด และอาจเกิดขึ้นมาเรียบเรียงให้ครบถ้วน วิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยงนั้นแล้วหาทางป้องกันเสีย เราก็จะทำงานด้วยความอุ่นใจ มากขึ้น เมื่อได้บริหารความเสี่ยงอย่างดีแล้ว

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

- 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน
- 2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ
- 3 ทัศนคติต่อการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของพนักงานกรุงไทยจำกัด(มหาชน)สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผล การตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

- 1 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์
- 2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 4 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความรู้ความสามารถ
- 5 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายองค์กร
- 6 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- 7 แนวคิดทฤษฎีสารสนเทศ
- 8 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
- 9 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และขอบเขตของการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สายตรวจสอบระบบสารสนเทศ
- 9 1 ประวัติและความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 9 2 ข้อมูลงานตรวจสอบระบบสารสนเทศของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 9 3 แบบฟอร์มการประเมิน
- 10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

แนวความคิดด้านประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรภิจโนคาทร (2529 : 312 – 315) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้รับสารที่วิเคราะห์ ตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร คือ

1 อายุ (Age) การที่จะสนทนากับผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือจะเปลี่ยนทัศนคติ หรือ พฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายแตกต่างกันไป ผู้ที่มีอายุมากจะสอนให้เชื่อฟัง หรือให้เปลี่ยนทัศนคติ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากด้วย การวิจัยโดย ซี เมเบิล (C Maple) และ ไอ แอล เจนิส และดีไวฟ์ (I L Janis and D Rife) ได้ทำการวิจัยและได้ผลสรุปว่า การชักจูงหรือนำโน้มน้าวจิตใจของคน จะมีความ ยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ อายุยังมีความสัมพันธ์กับข่าวสารและการสื่อสารด้วย เช่น

ภาษาที่จะใช้ในคนที่มียุวัยต่างกัน ก็ต้องใช้ภาษาต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะเกิดกับคนในวัยหนุ่มสาว มากกว่าเกิดกับคนสูงวัย เป็นต้น

2 เพศ (Sex) มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้ทำการพิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางประการของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันจะส่งผลต่อการสื่อสารที่แตกต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจชมภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงจะสนใจชมภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มียงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีการสื่อสาร และการรับสื่อไม่แตกต่างกันเลย

3 การศึกษา (Education) ในเรื่องการศึกษาเน้นได้ว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญมากซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรู้ข่าวสารของผู้รับสาร โดยมีงานวิจัยหลายชิ้นได้ชี้ให้เห็นว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารแต่ละคนจะทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารแตกต่างกันไป เช่น ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง จะสนใจรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ และไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก

4 ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Economic and Social Status) ซึ่งจะหมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังทางครอบครัว สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ระดับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของมนุษย์จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของเขาเหล่านั้น

ในปัจจุบันการนำวิชาการทางด้านประชากรศาสตร์ มาวิเคราะห์ในเชิงประยุกต์ (Applied Demography) มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในด้านยุทธศาสตร์การตัดสินใจ ทั้งนี้ในกระบวนการตัดสินใจนั้น จะมีการนำปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์มาเป็นตัวแปรนำเข้า หรือตัวแปรในการวางแผน เพื่อปรับปรุงให้การตัดสินใจมีคุณภาพมากขึ้น ความรู้ทางด้านประชากรศาสตร์เชิงประยุกต์จึงอำนวยความสะดวกให้ความเข้าใจถึงแนวทางที่ข้อมูลทางประชากรจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ และรวมถึงกระบวนการตัดสินใจด้วย

วิชาการด้านประชากรศาสตร์เชิงประยุกต์ (Business Demography) นั้น เป็นการนำระเบียบวิธีการทางด้านประชากรศาสตร์ทั่วไปมาใช้ในการแก้ไขปัญหาตลอดจนการเสริมสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจ โดยเน้นที่เนื้อหาที่ว่าด้วยผลกระทบจากตัวแปรคือ อายุ รายได้ อาชีพ ที่อาจจะมามีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคคล หรือ องค์กร รวมทั้งพิจารณาถึงผลกระทบของกลุ่มปัจจัยหรือกลุ่มตัวแปร ไม่ว่าจะเป็นตัวแปรด้าน อายุ รายได้ อาชีพ ที่จะมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของกิจกรรมที่กำลังดำเนินการหรือที่กำลังวางแผนว่าจะดำเนินการทั้งนี้การศึกษาวิเคราะห์ทางด้านประชากรศาสตร์ดังกล่าว เป็นการเน้นเงื่อนไขปัจจัยทางประชากรทั้งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ต่อไปในอนาคตว่าจะมีส่วนกระทบต่อสภาพแวดล้อมของกิจกรรมที่จะดำเนินการอย่างไร รวมทั้งส่งผลกระทบอย่างไรต่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่ได้วางไว้เพื่อเป็นหลักประกันความสำเร็จของธุรกิจ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ มาเป็นตัวแปรเพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานที่มีทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพราะได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการตรวจสอบแบบเดิมของธนาคารมาเป็นรูปแบบ ตรวจสอบโดยระบบสารสนเทศ ให้ประสบผลสำเร็จ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จะเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญตัวแปรหนึ่ง เพราะจะทำให้ธนาคารสามารถทราบได้ว่าพนักงานมีความถนัด หรือเข้าใจในระบบสารสนเทศได้มากน้อยแค่ไหน มีคุณสมบัติ และลักษณะอย่างไร และเมื่อธนาคารทราบแล้วจะได้นำผลที่ได้จากการวิจัยด้านประชากรศาสตร์นี้ไปพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เพื่อเป็นการปรับปรุงหรือแก้ไขในโอกาสต่อไป

ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) จะเป็นลักษณะภายนอกของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

2 1 อายุ (Age) อายุคนที่แตกต่างกันจะมีความต้องการในสินค้าที่แตกต่างกัน เช่น เมื่อเป็นทารกจะใช้เสื้อผ้าสำหรับเด็กอ่อน แต่เมื่ออยู่ในช่วงวัยรุ่นจะชอบสินค้าเสื้อผ้าตามแฟชั่น เป็นต้น

2 2 วงจรชีวิตครอบครัว (Family life cycle stage) เป็นช่วงของการดำรงชีวิตครอบครัว ซึ่งในแต่ละช่วงจะมีความต้องการและพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกันไป เช่น ช่วงที่แต่งงานใหม่ยังไม่มีบุตร มักจะตัดสินใจซื้อสินค้าที่ใช้ได้นาน แต่เมื่อเข้าสู่ช่วงมีบุตร ก็จะหันมาซื้อผลิตภัณฑ์สำหรับเด็ก เป็นต้น

2 3 อาชีพ (Occupation) บุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความต้องการและมีความจำเป็นในการดำรงชีพแตกต่างกัน เช่น ข้าราชการมีความต้องการและมีความจำเป็นต้องการซื้อกระเป๋าไว้สำหรับบรรจุงาน แต่นักธุรกิจจะมีความจำเป็นและต้องการซื้อเสื้อผ้าราคาสูง เป็นต้น

2 4 โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic Circumstances) หรือ รายได้ (Income) โอกาสที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์จะขึ้นกับ รายได้, การออม และทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน เป็นต้น

2 5 ระดับการศึกษา (Education) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการบริโภคสินค้าที่แตกต่างกันด้วย

2 6 ค่านิยม (Value) และรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyle) จะขึ้นกับวัฒนธรรม ระดับชั้นทางสังคม และกลุ่มอาชีพของแต่ละบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler 1999 : 184) ได้กล่าวถึงทัศนคติ (Attitudes) ว่าเป็นตัวที่ทำให้เกิดการตอบสนองในระหว่างบุคคลออกมาแตกต่างกัน ซึ่งหมายถึง ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิมีอิทธิพลต่อความเชื่อในขณะเดียวกัน

ความเชื่อที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และความเชื่อเป็นพลังโดยตรงที่ส่งผลกระทบถึงการรับรู้ของผู้บริโภค พฤติกรรมในการซื้อและการรับรู้ของบุคคล โดยการเลือกกลั่นกรองเอาตัวกระตุ้นใด ๆ ที่ไม่ขัดแย้งกับทัศนคติที่มีอยู่ของบุคคล นอกจากนี้ยังสามารถบิดเบือนการรับรู้ข่าวสารและส่งผลกระทบต่อระดับความทรงจำของบุคคล

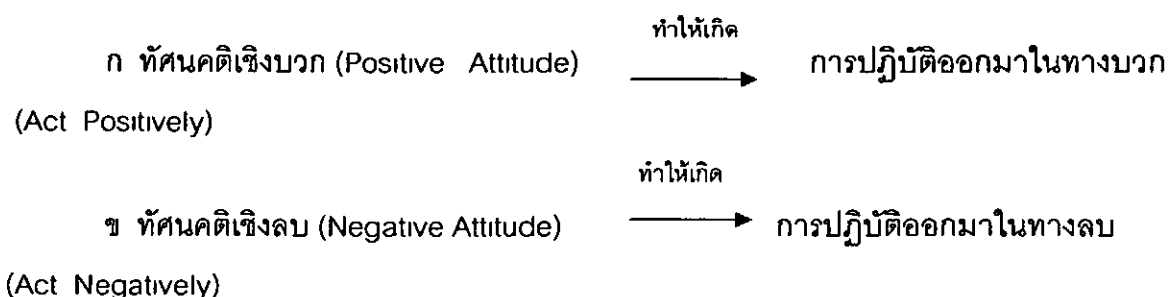
คอตเลอร์ (Kotler 1997 : 188) กล่าวว่าทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึก ด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สแตนตันและฟูเทรล (Stanton and Futrell 1987 : 126) กล่าวว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความอิทธิพลต่อความเชื่อ ในขณะที่ความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ จากการศึกษาพบว่าทัศนคติของผู้บริโภคกับการตัดสินใจซื้อสินค้าจะมีความสัมพันธ์กัน

ชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk 1994 : 657) กล่าวว่าลักษณะของทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง)

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งนักการตลาดจำเป็นต้องใช้เครื่องมือการตลาดเพื่อกำหนดทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์หรือชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางบวกต่อผลิตภัณฑ์ซึ่งจะมีผลชักนำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อสินค้า

คำว่า Attitude ภาษาไทยมีคำหลายคำ เช่น ทัศนคติ เจตคติ ท่าทีความรู้สึก แต่ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to act) ถ้าเรามี ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ ทัศนคติจึงมีลักษณะ



พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากทัศนคติ มีขั้นตอนดังนี้

ก K = Knowledge เป็นการเกิดความรู้ เช่น ทราบไหมว่าสินค้าตัวนี้ขายที่ใด ภาพยนตร์เรื่องนี้ฉายที่ใด เมื่อเราทราบแล้ว ขั้นตอนต่อไปของพฤติกรรม คือ

ข A = Attitude เป็นการเกิดทัศนคติ เมื่อเกิดความรู้ในขั้นต่อมาจะเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ทราบแล้วชอบหรือไม่ เช่น ทราบว่า นักร้องดังจะมาร้องเพลง ชอบหรือไม่ ซึ่งความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ (Attitudes) จะส่งผลไปที่การกระทำ (Practice)

ค P = Practice เป็นการเกิดการกระทำ หลังจากที่เกิดความรู้และทัศนคติแล้ว ก็จะมีการกระทำ เช่น ไปซื้อตั๋วเพื่อดูภาพยนตร์หรือคอนเสิร์ต เป็นต้น

1 ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้างว่า ประกอบด้วย แนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลาง หรือผู้ค้าปลีก

2 ทัศนคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มา (Attitudes are a Learned Predisposition) สิ่งที่สมองสะสม ได้แก่ ความรู้ความเชื่อ ค่านิยม มีการตกลงกันว่าทัศนคติมีการเรียนรู้ได้ ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3 ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา (Attitudes have Consistency) คือ ทัศนคติในทุกๆ เรื่องมีความสอดคล้องกันเป็นไปในทางเดียวกัน เช่น ถ้าเชื่อเรื่องความอิสระเสรีก็จะไม่ชอบให้ใครบังคับ และเมื่อใดก็ตามที่ทัศนคติเกิดความไม่สอดคล้องกันเขาจะเกิดหงุดหงิด ถ้าไม่เกิดความหงุดหงิดพฤติกรรมกับทัศนคติต้องสอดคล้องกันและมีผลต่อจิตใจมาก ลักษณะของทัศนคติก็คือ ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกแม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่แต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวรเสมอไป สามารถเปลี่ยนแปลงได้

4 ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม (Attitudes Occur within a Situation) ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้านเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมสถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติก็ได้

จากความหมายทัศนคติดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติ คือ ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งนั้น ซึ่งอาจจะเป็นการสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้

องค์ประกอบทัศนคติ

ชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk 1994 667) ได้กล่าวไว้ว่าโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model) หมายถึง โมเดลทัศนคติซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน

- (1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive) หรือความรู้ (Knowledge)
- (2) ส่วนของความรู้สึก (Affective หรือ Feeling Learning)
- (3) ส่วนของพฤติกรรม (Conative หรือ Doong หรือ Behavior)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 141) กล่าวว่านักการตลาดต้องทำความเข้าใจว่าทัศนคตินั้นเกิดขึ้นมาได้อย่างไรและเปลี่ยนแปลงอย่างไรการเกิดของทัศนคตินั้นเกิดจากข้อมูลที่แต่ละคนได้รับ กล่าวคือ เกิดจากประสบการณ์ที่เรียนรู้ในอดีตเกี่ยวกับสินค้าหรือความนึกคิดของบุคคล และเกิดจากความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มอ้างอิง เช่น พ่อ แม่ เพื่อน บุคคลชั้นนำในสังคม เป็นต้น ถ้านักการตลาดต้องการให้ผู้บริโภคซื้อสินค้าของเขา นักการตลาดมีทางเลือกคือ (1) สร้างทัศนคติของผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสินค้าของธุรกิจ (2) พิจารณาว่าทัศนคติของผู้บริโภคเป็นอย่างไร แล้วจึงพัฒนาสินค้าให้สอดคล้องกับทัศนคติของผู้บริโภค โดยทั่วไปการพัฒนาสินค้าให้สอดคล้องกับทัศนคติทำได้ง่ายกว่าการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริโภคให้เกิดความต้องการในสินค้า เพราะต้องใช้เวลานานและใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลได้ นักการตลาดต้องยึดหลักองค์ประกอบของการเกิดทัศนคติ ซึ่งมี 3 ส่วน

1 ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) ประกอบด้วย ความรู้หรือความเชื่อเกี่ยวกับตราสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค คือ เกิดความเข้าใจว่าถ้านำคู่มือนี้ไปแลกซื้อโทรศัพท์ติดตามตัวจะได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ฟรีค่าบริการรายเดือนถึงสิ้นปี ฟรีค่าเปิดใช้บริการ เป็นต้น

2 ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงสิ่งที่เกี่ยวกับอารมณ์ซึ่งเป็นความพอใจและไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น เกิดความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจเกี่ยวกับรูปลักษณะและเงื่อนไขที่เสนอ

3 ส่วนพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่เกิดจาก ทัศนคติ หรือ เป็นการกำหนดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้า เช่นกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการแลกซื้อตามที่เสนอเงื่อนไข

จากแนวคิดทัศนคติข้างต้น องค์ประกอบของทัศนคติในการวิจัยประกอบด้วย ความรู้ ความคิดส่วนของความรู้สึก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือความรู้สึก ชอบ ไม่ชอบที่มีต่อการใช้บริการ

เสรี วงษ์มณฑา (2542 108) การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitudes Change) เป็นเรื่องที่สำคัญมากสำหรับนักการตลาด เช่น บริษัทต้องการนำสินค้าใหม่ออกจำหน่ายโดยบริษัทที่มีสินค้าเดิมที่ผู้บริโภครู้จักอยู่แล้วและเป็นที่ชื่นชอบของผู้บริโภค ถือเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะต้องพยายามรักษาความรู้สึกที่ดีนั้นไว้ แต่ถ้าผู้บริโภคใช้สินค้านั้นหรืออื่นอยู่ก่อนแล้ว บริษัทจะมีหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริโภค โดยพยายามทำให้ผู้บริโภค มองเห็นความสำคัญของสินค้าใหม่ที่บริษัทนำออกจำหน่ายเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกอยากทดลองใช้หรือทำให้เกิดความรู้สึกอยากที่จะเปลี่ยนมาใช้สินค้าของบริษัทถึงแม้ว่าทัศนคติจะมีลักษณะที่คงเส้นคงวา (Consistency) แต่ทัศนคติก็สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าหากนักการตลาดใช้เครื่องมือทางการตลาดหลาย ๆ เครื่องมือร่วมกันเป็นไปอย่างเหมาะสม

หน้าที่และกลไกของทัศนคติ (The Function of Consumer Attitudes)

เสรี วงษ์มณฑา (2542 109) ทัศนคติมีหน้าที่และกลไกหลายอย่างต่อการแสดงออกของทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรม การซื้อของผู้บริโภค หน้าที่หรือกลไกของทัศนคติ ได้แก่

1 หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment Function) เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่ผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างไร ซึ่งหน้าที่การปรับตัวนี้บุคคลจะพยายามให้ได้รับความพอใจสูงสุด หรือรางวัลตอบแทนมากที่สุดจากสิ่งแวดล้อม

2 หน้าที่ในการป้องกันตน (Ego-defensive Function) คือ การที่คนเราจะใช้เครื่องมือในการลดความกังวล หรือในการป้องกันตนเองจากสิ่งที่ไม่ยอมรับหรือจากแรงกดดันรอบๆ ตัวเขา

3 หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value-expressive Function) การแสดงซึ่งค่านิยมที่มีของบุคคล คือ การแสดงออกซึ่งทัศนคติซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประเภทบุคคลที่เรามอง

4 หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งความรู้ (Knowledge Function) ประกอบด้วยวิถีทางที่บุคคลจะให้ความหมายต่อสิ่งต่างๆ ที่กระจายอยู่รอบตัวเรา

คุณสมบัติของทัศนคติ (Properties of Consumer Attitudes)

เสรี วงษ์มณฑา (2542 110) คุณสมบัติของทัศนคติเป็นพื้นฐานที่แสดงออกถึงกลไกการทำงานของทัศนคติหรือหน้าที่ของทัศนคติ ได้แก่

1 ความพร้อมที่จะกระทำ (Readiness to Act) ทัศนคติจะเป็นตัวเริ่มของการแสดงออกของผู้บริโภค และยังเป็นเครื่องมือในการแสดงออกอย่างง่ายของพฤติกรรมผู้บริโภค

2 ทัศนคติของผู้บริโภคอย่างมีทิศทาง (Consumer Attitude have Polarity) ทัศนคติสามารถเกิดในแง่บวกหรือลบก็ได้ ทัศนคติในแง่บวก คือ ความโน้มเอียงของบุคคลต่อการกระทำหรือตอบสนองในทางที่ดีต่อสินค้าหรือร้านค้า ทัศนคติในแง่ลบ คือ ความโน้มเอียงของบุคคลในการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่อการกระทำ หรือสนองต่อสินค้าหรือร้านค้า

3 ทศนคติของผู้บริโภคมีความเข้มข้นที่แตกต่างกัน (Consumer Attitude vary in Intensity) ทศนคติของผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับระดับขั้นความรู้สึก ไม่ว่าทัศนคตินั้นจะมีทิศทางไปทางไหนก็ตาม บางครั้งแนวโน้มของความรู้สึกของการเกิดทัศนคติอาจมีสภาพเป็นกลางคือเฉยๆ (Neutral) นั่นคือ ความรู้สึกที่ไม่รุนแรงหรือเข้มข้น

4 ทศนคติมีรูปแบบในการแสดงออก (Attitude Display Structure) ทศนคติของผู้บริโภคจะแสดงออกในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเสมอ รูปแบบของทัศนคติจะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค

5 ความสมบูรณ์ของทัศนคติไม่เหมือนกัน (Completeness of Attitudes Varies) ทศนคติของผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงคุณสมบัติที่อาจเรียกว่าความสมบูรณ์ได้ ทศนคติบางครั้งอาจเกิดขึ้นจากการมีข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ก็ได้ ซึ่งจากข้อเท็จจริงดังกล่าวผู้บริโภคถือว่าทัศนคติที่เกิดขึ้นนั้นถูกต้องแล้วและนำไปสู่การกระทำ (ศุภร 2537)

วิธีสร้างทัศนคติให้เกิดการเรียนรู้

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 110) จากการที่เกิดทัศนคติ (Attitudes) ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง แล้วเกิดการเรียนรู้ (Learning) โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากทฤษฎีการเรียนรู้ 3 ทฤษฎี ดังนี้

1 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning) จากการทดลองของ Pavlov โดยการให้อาหารสุนัขพร้อมกับการสั่นกระดิ่ง สุนัขจะเกิดการเรียนรู้ว่า เมื่อได้ยินเสียงกระดิ่งก็จะได้กินอาหาร ดังนั้นในลำดับต่อมา เมื่อสั่นกระดิ่ง โดยไม่มีอาหาร สุนัขก็จะน้ำลายไหล ตัวอย่างของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ของนักการตลาดเมื่อเกิดความพึงพอใจตราสินค้า ก็จะเกิดการจดจำตราสินค้านั้นไว้ในภายหลังเมื่อพบตราสินค้านั้น เราก็จะทราบว่าเป็นตราสินค้าที่เราชอบ ซึ่งจะนำไปสู่การซื้อสินค้านั้น

2 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขในการปฏิบัติ (Instrumental Conditioning) ในกรณีนี้ถ้าผู้บริโภคทดลองใช้และซื้อผลิตภัณฑ์แล้ว มีความพึงพอใจ เขาก็จะซื้อสินค้านั้นซ้ำอีก การเรียนรู้ของทฤษฎีนี้เกิดขึ้นจากการลองผิดลองถูก ถ้าได้รับการเสริมแรงด้านความพอใจ ก็จะมีผลกระทบต่อการกระทำซ้ำ แต่ในกรณีที่เป็นการเสริมแรงด้านลบ (ความไม่พึงพอใจ) จะไม่สามารถกระตุ้นพฤติกรรมนั้นได้ นักการตลาดใช้การเสริมแรงด้านลบเพื่อแสดงสิ่งบอกเหตุที่ไม่พึงพอใจจากการไม่ใช้ผลิตภัณฑ์

แหล่งอิทธิพลซึ่งมีผลต่อการกำหนดทัศนคติ

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 116) การกำหนดทัศนคติต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิดใดความคิดหนึ่งนั้น ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1 ประสบการณ์โดยตรงและประสบการณ์ในอดีต (Direct and Past Experience) ทัศนคติที่มีต่อผลิตภัณฑ์ จะได้รับอิทธิพลโดยตรงจากประสบการณ์ในการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ตัวอย่างการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ถือว่าเป็นประสบการณ์ตรงของผู้บริโภค ดังนั้น แม้ว่านักการตลาดจะใช้เครื่องมือสื่อสาร

การตลาดเชื่อว่าผลิตภัณฑ์เยี่ยมยอดเท่าใดก็ตามแต่เมื่อผู้บริโภคได้ทดลองใช้กับตัวเองแล้วพบว่าผลิตภัณฑ์มีปัญหาผู้บริโภคก็จะไม่ซื้อสินค้านั้นอีก

2 อิทธิพลจากครอบครัวและเพื่อน (Influence of Family and Friends) ครอบครัวและเพื่อนเป็นแหล่งที่สำคัญต่อการสร้างค่านิยมและความเชื่อถือของบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้าโดยเฉพาะในวัยเด็กและวัยรุ่น

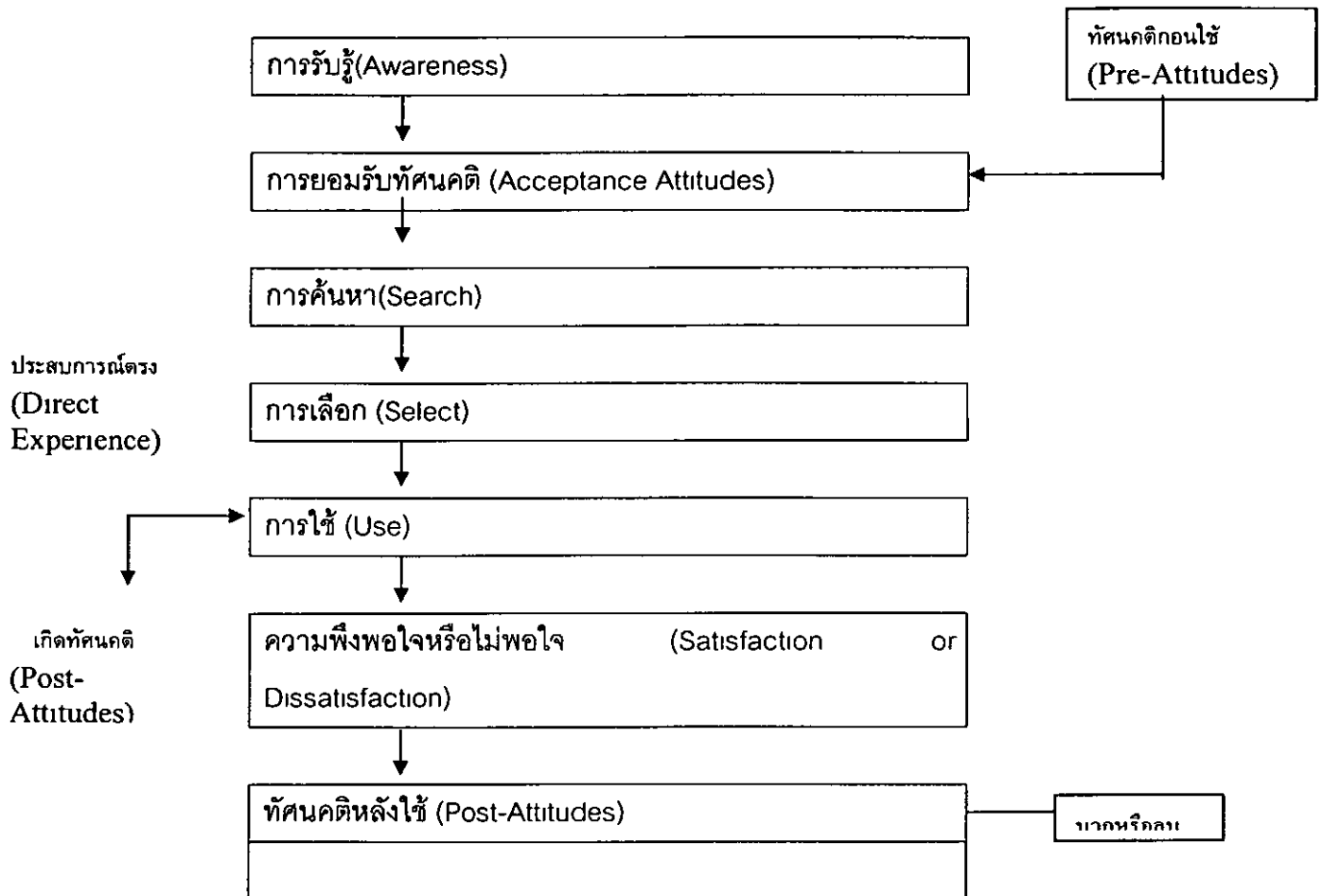
3 การตลาดเจาะตรง (Direct Marketing) เป็นวิธีการซึ่งนักการตลาดใช้เครื่องมือสื่อสารการตลาดเจาะกลุ่มเป้าหมายส่วนเล็ก เพื่อให้เกิดการตอบสนองที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ เช่น การใช้จดหมายตรง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เครื่องมือนี้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถกำหนดกลยุทธ์ได้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละบุคคล และสามารถเข้าถึงเป้าหมายและเกิดผลกระทบ (Impact) ได้ดีกว่าการตลาดมวลชน

4 การเปิดรับต่อสื่อมวลชน (Exposure to Mass Media) สื่อมวลชนต่าง ๆ เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สื่อเหล่านี้เป็นแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดทัศนคติ

แหล่งข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภค (Formation of Consumer Attitudes) มีดังนี้

1 ความรู้ (Knowledge) ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้จากการอ่าน การได้ยินได้ฟังข้อมูลข่าวสาร การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

2 ประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บริโภค (Personal Experience) สิ่งที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในแง่ของการใช้หลักประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บริโภคนั้น คือ นักการตลาดสามารถใช้การโฆษณา (Advertising) การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) จูงใจให้คนซื้อสินค้าอย่างไรก็ได้ แต่ในแง่ของประสบการณ์ขั้นสุดท้ายแล้วนั้นขึ้นอยู่กับผู้บริโภคว่ามีความพึงพอใจในสินค้าที่ซื้อไปหรือไม่ ถ้าผู้บริโภคมีความพึงพอใจจะมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้า แต่ถ้าผู้บริโภคไม่เกิดความพึงพอใจในสินค้าก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีกับสินค้า ดังรูป



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิประสบการณ์ส่วนตัวของผู้บริโภค (Personal Experience)

ที่มา เสรี วงษ์มณฑา การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (2542 : 116)

จากรูป เริ่มจากผู้บริโภครับรู้ (Awareness) ว่าสินค้านั้นมีขายอยู่แล้วจึงเกิดการยอมรับ (Acceptance) ซึ่งสิ่งนี้คือทัศนคติ (Attitude) เมื่อผู้บริโภคเริ่มยอมรับแล้วทำการค้นหา (Search) ว่าสินค้านั้นมีขายที่ไหน มีคุณสมบัติอย่างไร เมื่อได้ข้อมูลจากการค้นหาแล้วผู้บริโภคจะเลือก (Select) ที่จะซื้อหรือไม่ซื้อ เมื่อซื้อก็นำไปใช้ (Use) จากนั้นผู้บริโภคจะเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) หลังจากใช้สินค้านั้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็จะมีผลกลับไปสู่การยอมรับ (Acceptance) ว่าจะชอบมากขึ้น หรือลดลง (บวกหรือลบ) การยอมรับหรือทัศนคติของผู้บริโภคเกิดจากข้อมูล (Information) ที่ได้รับเป็นทัศนคติก่อนการใช้ (Pre - Attitude) แต่ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้สินค้า (Post - Attitude) เป็นประสบการณ์ส่วนตัว (Direct Experience) ของผู้บริโภคเองจะเป็นส่วนที่สำคัญมากกว่าทัศนคติก่อนใช้ เมื่อนักการตลาดนำหลักการนี้มาพิจารณาใน

แง่ของการตลาดจะทราบได้ถึงแม้ว่าการตลาดจะพยายามสื่อสารกับผู้บริโภคโดยการโฆษณา (Advertising) ประชาสัมพันธ์ (Public Relations) แล้วก็ตาม ถ้าสินค้าไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภคก็จะไม่มีการซื้อซ้ำเกิดขึ้น

3 ทศนคติที่เกิดจากอิทธิพลของผู้ทรงคุณวุฒิ (External Authorities Effect Attitude Formation) บางครั้งการตัดสินใจของผู้บริโภคที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าอาจจะฟังคำชี้แนะของผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ เช่น นักการเมือง นักวิชาการ แพทย์ พยาบาล นักแสดง เป็นต้น ซึ่งจากอิทธิพลเหล่านี้ทำให้การตลาดเกิดมีผู้แสดง (Presenter) มาเป็นผู้นำเสนอสินค้าของบริษัท

4 ทศนคติที่เกิดจากอิทธิพลของบุคคลอื่นที่มีความสำคัญกับชีวิต (Significance Others Effect Attitude Formation) บุคคลที่มีความสำคัญกับชีวิตคนเรามากเป็นพ่อแม่ สามีภรรยา บุตร ซึ่งทศนคติที่เกิดจากปัจจัยข้อนี้จะเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงของอายุ เช่น ถ้าอยู่ในวัยหนุ่มสาวบุคคลที่มีความสำคัญกับชีวิตคือ คู่รัก แต่ถ้าอยู่ในวัยผู้ใหญ่บุคคลที่มีความสำคัญกับชีวิตอาจเป็นลูก เป็นต้น

5 การได้รับวัฒนธรรมของสังคมแต่ละสังคม (Cultural Effects on Attitude Formation) แต่ละประเทศจะมีลักษณะของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น สิ่งที่คนไทยชอบชนชาติอื่นอาจจะชอบหรือไม่ชอบก็ได้ เพราะต่างก็เติบโตมาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันซึ่งความแตกต่างของวัฒนธรรมไม่ได้มีเพียงแต่ในวัฒนธรรมระดับชาติ (National Culture) เท่านั้นแต่อาจเกิดขึ้นในวัฒนธรรมกลุ่มย่อย (Subculture) ซึ่งบางครั้งอาจมีความสำคัญยิ่งกว่าวัฒนธรรมระดับชาติ (National Culture) เช่น สิ่งที่ยัยรุ่นชอบ ผู้ใหญ่อาจจะไม่ชอบ ดังนั้นนักการตลาดจะต้องเข้าใจถึงวัฒนธรรมของแต่ละสังคมเพื่อนำไปกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Target Group) ขององค์การได้อย่างถูกต้อง

จากความหมาย องค์ประกอบ หน้าที่และกลไก คุณสมบัติ และแหล่งอิทธิพล ซึ่งมีผลต่อการกำหนดทศนคติ ผู้วิจัยได้นำมาวัดความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อเรือโดยสารคลองแสนแสบในด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านค่าโดยสาร ด้านระยะเวลาเดินทาง และด้านลักษณะการให้บริการของผู้ให้บริการบนเรือ

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทศนคติ

จำรอง เงินดี (2529) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงทศนคติไว้ว่ามี 5 ขั้นตอน ดังนี้

1 การเข้าใจ (Attention) คือ ขั้นที่จะต้องชักจูงให้ผู้ที่เราต้องการจะเปลี่ยนแปลงเกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ เสียก่อน

2 ความเข้าใจ (Comprehension) เมื่อทำให้เกิดความสนใจได้แล้ว ก็ชี้แจงในรายละเอียด โดยกล่าวถึงจุดหมายปลายทางลักษณะต่าง ๆ ของเรื่องนั้น โดยสร้างให้เกิดความหมาย

3 การยอมรับ (Acceptance) ขั้นที่ทำให้ผู้ถูกจูงใจเกิดการยอมรับ การจะเกิดการเปลี่ยนแปลงได้นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้จูงใจ

4 การเก็บจำ (Retention) เมื่อมีสิ่งใหม่เกิดขึ้นกับบุคคลที่เราต้องการจะเปลี่ยนแปลงแล้ว ถ้าผู้นั้นยอมรับอย่างต่อเนื่องและจดจำไว้อย่างถาวร จะถือว่าอยู่ในขั้นการเก็บจำ และพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมทันทีเมื่อมีโอกาส

5 การกระทำ (Action) ขั้นนี้จะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรม คือเมื่อผู้ถูกชักจูงเก็บจำสิ่งใหม่ที่ได้รับและเก็บจำแล้วก็ต้องกระทำในสิ่งใหม่ไม่ใช่กระทำตามแบบเดิม

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ

สำหรับความหมายและองค์ประกอบของการบริการและการบริการสาธารณะนั้น ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้มากมายหลายท่านดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler 1997 608) กล่าวว่า การบริการ เป็นการแสดงสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพก็ได้

เลอทีเรน (วัชร วัชรเสถียร 2539 9 , อ้างอิงจาก Lethinen 1983 21) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือ กิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

โบวี (Bovee 1995 300) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติ หรือการดำเนินการอันนำมาซึ่งผลประโยชน์ต่อผู้ซื้อบริการ โดยการบริการสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งจากเครื่องจักร (เช่นเครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ) และจากบุคคล (เช่นที่ปรึกษา) หรือจากทั้งเครื่องจักรและบุคคลรวมกัน บริการสามารถเกิดขึ้นโดยตรงกับผู้ซื้อบริการ (เช่นการถอนเงิน) หรือ เกิดขึ้นโดยอ้อมต่อผู้ซื้อบริการ (เช่นการซ่อมหลังคาบ้าน) เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2527 142) กล่าวว่าไว้ว่าการบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองตอบความต้องการของลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล หรือโรงแรม

ศุภนิตย์ ไชครตันชัย (ทนาชัย ทวีทวากร 2541 6 , อ้างอิงจาก ศุภนิตย์ ไชครตันชัย 2536 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติต่อการบริการได้

จากความหมายดังกล่าวอาจสรุปได้ว่าการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับ

ความสับสนวุ่นวาย และเกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดรายได้โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยสินค้า โดยการบริการนั้นจะมีลักษณะเฉพาะคือไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือหลังซื้อ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้อย่างเป็นรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องอยู่รวมกับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ

ความหมายของความรู้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และอเนกกุล กรีแสง (2518 : 36) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจำซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการจำได้ (Recognition) การระลึกได้ (Recall) การจำนี้อาจเป็นการจำแนวคิด สิ่งของ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ

แอนเดอร์สัน (Anderson 1983 : 261-295) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้มี 2 ชนิด

- 1 Declarative Knowledge หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ที่เรารู้
- 2 Procedural Knowledge หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ว่าความจริงต่าง ๆ เหล่านั้น

สามารถนำมาใช้ได้อย่างไร

ชวาล แพร์ตกุล (2526 : 11) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า ความรู้คือ บรรดาข้อเท็จจริง และรายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใด ๆ ที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดต่อ ๆ กันมาแต่ในอดีต และเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

บลูม (ภัทธา นิคมานนท์ 2532 : 101 , อ้างอิงจาก Bloom n d) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้

1 ความรู้ ความจำ คือความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน เช่น การเรียนในเนื้อหาวิชาการต่าง ๆ จากการฟังวิทยุ โทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ และการบอกเล่าต่อ ๆ กันมา เป็นต้น

2 ความเข้าใจ (Comprehensive) คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

3 การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถที่จะนำเอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้ออกไปแก้ไขปัญหาก็แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่

4 การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่าง ๆ ให้ได้ลำดับชั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในเนื้อเรื่องนั้น ๆ

5 การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่าง ๆ เข้ามารวมกันเป็นส่วนรวมที่มีโครงการใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ

6 การประเมินค่า (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่าง ๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่า สิ่งนั้นดี เลว เหมาะสมหรือไม่ เพียงใด

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2535 : 7) ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้วได้ และรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่าง ๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่ละเนื้อหาวิชา และที่เกี่ยวพันกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย เช่น ระลึกหรือจำได้ถึงวัตถุประสงค์ วิธีการ แบบแผน และเค้าโครงของเรื่องนั้น ๆ

การวัดความรู้

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 96-104) กล่าวถึงการวัดความรู้ ความจำ ว่าเป็นการวัดความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอนรวมทั้งจากตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด

1 ความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น คัพท์ และนิยาม กฎ และความจริง หรือรายละเอียดของเนื้อหาต่าง ๆ

2 ความรู้ในวิธีการดำเนินการเป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผนประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ระเบียบแบบแผน ลำดับขั้น และแนวโน้ม การจัดประเภท และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ

3 ความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจัดลำดับข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานลักษณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อ ลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหา นั้น

วิธีที่จะวัดว่าใครมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารถทำได้โดยตั้งคำถามเกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ ความรู้รวบยอดของเรื่องราวนั้น โดยจะถามเพียงอย่างเดียวหรือครบทั้ง 3 อย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบได้ถูกต้องก็เรียกว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้น ถ้านึกไม่ออกเพราะลืมหรือตอบผิด ก็เป็นผู้ไม่มีความรู้ จึงอาจกล่าวได้ว่าคนที่มีความรู้คือ ผู้ที่จำเนื้อเรื่อง วิธีการ และรวบยอดของเรื่องนั้นได้กับสามารถระลึกทั้ง 3 สิ่งนั้นออกมาได้นั่นเอง (ชวาล แพรัตกุล 2526 : 11) ศุภณิตย์ พลไพรินทร์ (2540 : 24) กล่าวว่า การวัดความรู้ คือการวัดระดับความจำ ความสามารถในการคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับจากการศึกษา และประสบการณ์เดิมโดยผ่านการรวบรวมและสะสมไว้ซึ่งสามารถทดสอบได้ด้วยแบบทดสอบที่ดีซึ่งผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความรู้กับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง

สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง ที่ได้รับและรวบรวมไว้อยู่ในหน่วยความจำ ซึ่งสามารถระลึกได้

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายองค์กร

ขวัญตา กิระวิศาลกิจ (2545 64-65) การรับรู้ของพนักงาน หมายถึง ทศนคติของพนักงานที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหากพนักงานมีการรับรู้ต่องานนั้นในทางบวก พนักงานก็จะมีความคิดเห็นหรือทัศนคติต่องานนั้นในทางบวกเช่นเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมในทางบวกเช่นกัน การรับรู้ที่สำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมขององค์กร ก็คือการรับรู้ต่อนโยบายขององค์กร ว่ามีนโยบายอย่างไร และหากนโยบายนั้นมีความชัดเจน ก็จะสามารถสร้างความเข้าใจที่ดีให้เกิดขึ้น ตลอดจนหากพนักงานมองเห็นว่านโยบายดังกล่าวเป็นนโยบายที่มีประโยชน์ ก็จะมีความคิดเห็นความรู้สึกต่อนโยบายในทางบวก ซึ่งการสร้างให้เกิดการรับรู้ที่ดีต่อนโยบายขององค์กร จะทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

ความหมายนโยบายองค์กร

ได้มีผู้ให้ความหมายของนโยบายไว้ดังนี้

อมร รักษาสัตย์ (2522 1) ให้คำจำกัดความของ นโยบาย ว่าหมายถึง อุดมคติหรือกลเม็ดที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้พิจารณาเห็นว่าเป็นทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายของส่วนรวมในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเหมาะสมที่สุด

ธงชัย สันติวงศ์ (สุธรรม พงศ์สำราญ 2538 17 , อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงศ์ 2526) ให้ความหมาย นโยบาย คือ กฎระเบียบ หรือระเบียบวิธีปฏิบัติที่ใช้นั้นในความหมายแคบ ๆ ภายในบริษัท กล่าวโดยสรุปนโยบายจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบเชิงรวมของการบริหาร

องค์ประกอบของนโยบาย

ประชุม รอดประเสริฐ (2528 21-22) ได้แบ่งองค์ประกอบของนโยบายออกเป็น 3 ส่วนคือ

- เป้าหมายซึ่งอาจเป็นทั้งจุดประสงค์และผลงานที่เกิดขึ้นในที่สุด
- การกำหนดวิธีทางในการดำเนินงาน วิธีทางในการดำเนินงานจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยหลักการและเกณฑ์

ซึ่งผู้ที่กำหนดนโยบายจะต้องมีความรู้ และกำหนดไว้ก่อน นอกจากนี้ยังรวมไปถึงกลยุทธ์และกลวิธีต่าง ๆ อีกด้วย

- ปัจจัยสนับสนุนในการกำหนดนโยบายประกอบไปด้วยปัจจัยภายใน ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์และวิธีการในการกำหนดนโยบาย ปัจจัยภายนอกได้แก่ สภาพแวดล้อมทางการเมือง ทางเศรษฐกิจและสังคม

คุณลักษณะที่ดีของนโยบาย

ประทุม รอดประเสริฐ (2528 : 13) กล่าวว่า นโยบายที่ดีมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- นโยบายจะชี้แนวทางให้การปฏิบัติงานขององค์การบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และนโยบายจะอธิบายให้ทุกคนในหน่วยงานทราบถึงแนวทางโดยส่วนรวมขององค์การ
- นโยบายจะต้องเป็นข้อความที่เข้าใจได้ง่ายและควรจะต้องเป็นลายลักษณ์อักษร
- นโยบายจะต้องชี้ให้เห็นถึงเงื่อนไขอันจำกัดและช่องทางในการปฏิบัติงานใน

อนาคต

- นโยบายจะต้องเปลี่ยนแปลงได้ แต่ถ้าไม่จำเป็นแล้วนโยบายต้องการความมั่นคงแน่นอน เปลี่ยนแปลงได้บ้างตามความจำเป็นและอย่างมีเหตุผล
- นโยบายจะต้องเป็นเหตุเป็นผล และสามารถนำไปปฏิบัติได้
- นโยบายจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้นำไปปฏิบัติสามารถแปลความและตัดสินใจได้ด้วย

ตนเอง

- นโยบายจะต้องได้รับการตรวจสอบและทบทวนเป็นระยะ ๆ

ความสำคัญของนโยบาย

(มาสิเออร์ & ดักส์กลาส 1981 : 232) กล่าวถึงความสำคัญของนโยบายไว้หลายประการ ดังนี้

- นโยบายช่วยให้ประหยัดเวลากว่าคือ นโยบายเป็นสิ่งที่คิดหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าก่อนแล้ว ดังนั้นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจึงไม่จำเป็นที่จะคิดขึ้นใหม่ทั้งหมดเพียงแต่เอาข้อมูลที่มีอยู่ก่อนแล้วเป็นปัจจัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ
- นโยบายก่อให้เกิดการประสานงาน กล่าวคือในองค์การหนึ่ง ๆ ย่อมประกอบด้วยหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงาน นโยบายเดียวกันจะช่วยให้แต่ละหน่วยงานย่อยสามารถคาดการณ์ตัดสินใจ และปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องยิ่งขึ้น และโดยนโยบายเดียวกันย่อมจะช่วยให้หน่วยงานเหล่านั้นทำงานประสานกันด้วยดี
- นโยบายช่วยให้องค์การเกิดความมั่นคง และสามารถลดความเครียดของสมาชิกภายในองค์การได้ เพราะสมาชิกทุกคนเข้าใจถึงทิศทางและเป้าหมายในการปฏิบัติงาน
- นโยบายที่ชัดเจนจะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารแต่ละระดับและแต่ละบุคคลกล้าที่จะตัดสินใจ เพราะทุกคนทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบที่ตนเองสามารถตัดสินใจได้
- นโยบายจะทำหน้าที่เป็นโครงร่างที่จะนำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารระดับต้น และช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับผู้บริหารระดับต้นเหล่านั้น ได้ตรงกับความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง

- นโยบายที่ชัดเจนจะช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปโดยถูกต้อง ยุติธรรมและเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ การรับรู้ต่อนโยบายขององค์กรของพนักงาน จึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม

สรุปได้ว่าการรับรู้นโยบายองค์กร หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อนโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์กรเกี่ยวกับการทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ไคเซ็น) จนเกิดความเข้าใจและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีด้านความพึงพอใจ

ในแนวความคิดเรื่องความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

พิมพิศิริ ณ เชียงใหม่ (2529 : 9) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

พินท คงพูล (2529 : 10) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนของความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540 : 728) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าเป็นความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าเป้าหมาย และเป็นกระบวนการแสวงหาทางเลือกที่สามารถยอมรับได้มากกว่าที่จะเป็นทางเลือกที่เหมาะสม

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการสนองตอบในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ความพึงพอใจอาจมีหลายองค์ประกอบที่จะทำให้พนักงานในองค์กรนั้นๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งมีความร่วมมือและเชื่อมั่นที่จะผลักดันให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในธุรกิจ

เสถียร เหลืองอร่าม (เสถียร, 2519, อ้างในณัฐวรรณ ศุภลาภ, 2543 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี เป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดความพึงพอใจในงาน ด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้น เมื่อคนมีความรู้สึกว่า ประสพผลสำเร็จในการทำงานที่ยอมรับสามารถทำได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานสามารถออกแบบรายงาน ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานได้แล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติมีความเต็มใจ และพร้อมที่จะทำงานมากขึ้น

โสภณ ทองปาน (2542 36) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นระดับ (Degree) ความรู้สึกของแต่ละคนที่มีความรู้สึกในแง่บวก หรือลบต่องานที่ทำ เป็นการสนองตอบในความรู้สึก หรือในความคิดต่องานที่ตนเองทำ ต่อสถานที่ทำงาน รวมทั้งลักษณะทางกายภาพ (Physical Conditions) เช่น ห้องทำงาน ทางเข้า-ออก ตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องจักร อุปกรณ์ ห้องน้ำ บันได และอื่นๆ และลักษณะทางสังคม (Social Conditions) คือสังคมของผู้ร่วมงานตั้งแต่หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน มองในอีกแง่หนึ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็นระดับเครื่องชี้วัด ถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในความรู้สึก กับสิ่งที่จริง

สกล วรรณพงษ์ (2541 7) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่นักวิชาการ และผู้ศึกษาวิจัยต่าง ๆ ได้ให้ความหมายมาแล้วนั้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกภายในของคน และทัศนคติที่มีแนวโน้มไปในทางที่ดี ของบุคคลในงานที่ทำอยู่นั้น เมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ (Demand Needs) ทั้งร่างกายและจิตใจอย่างสมเหตุสมผลแล้ว ย่อมส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจอันสมควร ในการที่จะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทจิตใจ และร่างกายเพื่อให้องค์การสามารถประสพผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

แนวคิดทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

กิตติพัฒน์ อินทรเกษตร, (2541 10-11) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ตามลำดับดังนี้ -

1 ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงของอาชีพ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การงาน ความมั่นคงขององค์กร ความเหมาะสมของอาชีพกับงาน ความอาวุโส การมีโอกาสได้เรียนรู้ และฝึกหัดทักษะจากงาน ไม่มีอิทธิพลของการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่การงาน

2 โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าโดยยึดหลักคุณธรรม ความอาวุโส สามารถก้าวหน้าไปตามโครงสร้างและขนาดขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กรและความสัมพันธ์กับชุมชน มีการวางแผนในการดำเนินงาน

3 องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ นโยบายและการดำเนินการ การบริหารงานมีความยุติธรรม ผู้ร่วมงานให้การร่วมมือสนับสนุน องค์กรให้ความสนใจผู้ร่วมงาน การฝึกอบรม การประชุมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ รักษาสัญญาจริงใจ การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนในการตัดสินใจ

4 เงินเดือน (Salary) ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ เงินเดือนเป็นผลประโยชน์ตอบแทนที่น่าพอใจ มีความยุติธรรม ได้รับการเลื่อนเงินเดือนสม่ำเสมอ

5 ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the Job) ได้แก่ ฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม การวางแผนและมีความตั้งใจ ความภาคภูมิใจในความสำเร็จและผลงาน งานที่ทำมีชื่อเสียงและมีคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีงานและโครงการชัดเจน ความรับผิดชอบ อำนาจบังคับบัญชา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลาย มีอิสระในการปฏิบัติงาน น่าสนใจ ปริมาณงานเหมาะสม

6 การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม สุภาพเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ รู้จักกาลเทศะ การนิเทศงานถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาให้การยกย่อง ส่งเสริมให้ก้าวหน้าในตำแหน่งทางสังคม กระตือรือร้น มีคุณธรรม ชี้แจงนโยบาย และการดำเนินงาน

7 ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspect of the Job) ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การมีเกียรติยกย่อง ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การทำงานใช้ขบวนการกลุ่ม ประชาชนและสังคมทั่วไปให้การยอมรับ

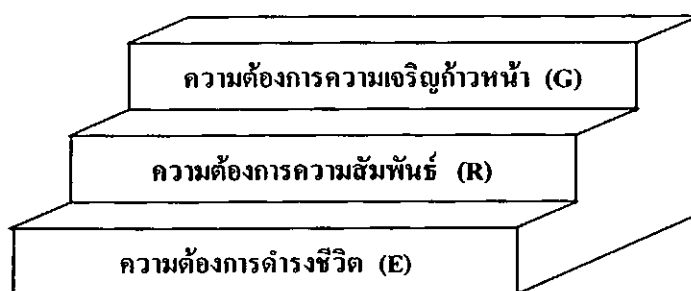
8 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ ข่าวสารที่มีความเหมาะสมน่าเชื่อถือ ทันสมัย ชัดเจน รวดเร็ว การจัดทำเอกสาร สิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ ชี้แจงเรื่องต่าง ๆ

9 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศ สภาพที่ทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย วัสดุอุปกรณ์เพียงพอ การจัดนันทนาการต่าง ๆ การอำนวยความสะดวกในด้านอาหารการกิน การพยาบาล ที่พักผ่อน สถานที่ตั้งและชุมชน ชั่วโมงการทำงาน

ผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ ค่าตอบแทนและเงินอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร บำเหน็จบำนาญ การจัดสวัสดิการต่าง ๆ เช่น สหกรณ์ ที่พัก การรักษาพยาบาล วันหยุด

ทฤษฎี ERG

มัลลิกา ต้นสอน ดร. พฤติกรรมองค์การ (2544 35-37) ได้กล่าวพัฒนาแนวคิดจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ของ Maslow เป็นทฤษฎี ERG พบว่ามนุษย์มีความต้องการหลักอยู่ 3 ประการคือ



ภาพประกอบ 3 ลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎี ERG

ที่มา มัลลิกา ต้นสอน, (2544 36)

1 ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) หรือ E เป็นความต้องการในการดำรงชีวิตเกี่ยวกับด้านร่างกายและวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เมื่อพิจารณาถึงสภาพของพนักงานในองค์กรก็หมายถึง เงินเดือน โบนัส ผลประโยชน์ตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนเงื่อนไขสภาพการทำงานที่ดี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจูงใจที่จะสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มั่นคง ซึ่งตรงกับความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) และความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs)

2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) หรือ R เป็นความต้องการในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่ต้องการจะเป็นผู้นำมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และอยากมีความสัมพันธ์ในเชิงสังคมกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง นั่นก็คือ ความต้องการทางสังคม (Social Needs) และความต้องการได้รับการยกย่อง (Esteem Needs)

3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หรือ G เป็นความต้องการก้าวหน้าและเติบโตขึ้นไปเรื่อยๆ ทั้งในส่วนของตัวเอง เช่น การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่งาน การเปลี่ยนแปลงด้านสถานะภาพดีขึ้น ความต้องการอยากเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิก ความต้องการที่จะมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น การได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) และความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs)

ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีสมมติฐาน 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) ความต้องการที่ได้รับไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด ถ้าได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการนั้นก็จะเพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านสวัสดิการน้อยไป ความต้องการด้านสวัสดิการก็จะมีสูงขึ้น

ประการที่ 2 รูปแบบความต้องการ (Desire Strength) เมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมา ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนมากพอแล้ว ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ หรือยกย่องนับถือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องก็จะมีมากขึ้น

ประการที่ 3 ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าก็จะมีค่าความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานไม่มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งไปทำงานที่ท้าทายมากขึ้น พนักงานผู้นั้นก็จะหันมาสนใจและต้องการความอบอุ่น และสัมพันธ์ภาพทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ความสำคัญของผลงานของ Alderfer คือ เป็นการมองว่ากลุ่มความต้องการทั้งสามมิได้แยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด แต่กลุ่มความต้องการดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันแบบต่อเนื่อง นอกจากนี้ Alderfer ยังมองว่าความต้องการของคนไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นจาก ระดับต่ำไประดับสูงตามลำดับเหมือนกับทฤษฎีของ Maslow แต่อาจจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหลายอย่างก็ได้

แนวความเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ

บวรรัตน์ (2540) ได้ให้ความหมายของข้อมูล โดยความหมายแรกเป็นความหมายที่มาจากคำว่า Data หมายถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการศึกษา และที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งข้อเท็จจริงเหล่านี้ยังไม่อยู่ในรูปที่ให้ความหมายใด ๆ หรือเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ศึกษา เรียกข้อมูลในลักษณะนี้ว่า "ข้อมูลดิบ" หรือ "ข้อมูล" สำหรับความหมายที่สองมาจากคำว่า "Information" หมายถึงข้อเท็จจริงที่ผ่านกระบวนการ

ประมวลผลแล้ว เพื่อให้ได้ความหมายที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เรียกข้อมูลตามความนี้ว่า " ข้อสนเทศ " หรือ " สารสนเทศ "

สุชาดา (2541) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information Systems) คือ ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ ผู้ใช้ระบบ ผู้พัฒนาระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญในสาขาระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ตัวแบบการวิเคราะห์ระบบเครือข่ายและฐานข้อมูลที่ใช้งานร่วมกันเพื่อรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลนำมาทำการประมวลผลข้อมูล ในการสร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศให้ผู้ใช้ สำหรับสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์ และติดตามผลการดำเนินงานขององค์การ เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์การ

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2538) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ว่ามีองค์ประกอบดังนี้

1 ฮาร์ดแวร์ หมายถึง อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลประมวลผลข้อมูล เก็บรักษาข้อมูล และนำเสนอเพื่อเผยแพร่ข้อมูล

2 ซอฟต์แวร์ หมายถึง โปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่ถูกเขียนขึ้นมาเพื่อสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงาน

3 ฐานข้อมูล หมายถึง ชุดข้อมูลที่ถูกจัดเก็บอย่างมีระบบระเบียบประกอบด้วยแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลนี้ร่วมกันได้

4 คน หมายถึง ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านสารสนเทศประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ดูแลรักษาระบบและรวมถึงผู้ใช้สารสนเทศด้วย

5 การดำเนินงาน หมายถึง วิธีการและระเบียบในทางปฏิบัติสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วิธีการในการเตรียมข้อมูลเพื่อนำเข้า การบันทึก การประมวลผล การเรียกใช้ข้อมูล การกำหนดตัวบุคคลที่จะเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น

สแตร์ (1995) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของระบบสารสนเทศตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นจากของชุมพล ศฤงคารศิริ เป็นองค์ประกอบที่ 6 คือการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ด้วยวิทยาการสมัยใหม่ ที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อสร้างเป็นระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติที่ดีของสารสนเทศ

ทองอินทร์ วงศ์โสธร (วาสนา จุฑานันท์, 2540) กล่าวว่า สารสนเทศที่ดีมีลักษณะดังนี้

1 ความทันเวลา หมายถึงสารสนเทศทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์

- 2 ความถูกต้อง หมายถึง สารสนเทศจะต้องไม่ผิดพลาด เชื่อถือได้
- 3 ความสัมพันธ์ต่อปัญหา หมายถึง สารสนเทศจะต้องสัมพันธ์ต่อปัญหา หรือเรื่องที่ตัดสินใจ
- 4 ความครบถ้วน หมายถึง ความมีสารสนเทศครบถ้วนในเรื่องที่จะแก้ปัญหาหรือตัดสินใจ
- 5 ความเที่ยงตรง หมายถึง สารสนเทศจะต้องมีความเที่ยงตรงชัดเจน

อามรุ จันทวานิช และคณะ (2529) กล่าวว่าสารสนเทศควรมีคุณสมบัติ 3 ประการคือ

1 ทันต่อเวลา สารสนเทศที่ดีต้องทันต่อการใช้ประโยชน์ กล่าวคือ ต้องไม่ช้าจนไม่สามารถบอกถึงสถานการณ์ หรือแนวโน้มในการเกิดเหตุการณ์ได้ แต่ไม่ได้หมายความว่าต้องจัดทำรายงานทุกครั้งที่เก็บข้อมูลมา ควรรวบรวมข้อมูลเป็นงวด ๆ และทำรายงานประจำช่วงเวลาที่เหมาะสมของการจัดระบบสารสนเทศ การรายงานสารสนเทศเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาให้ดีในแต่ละองค์กร

2 ตรงต่อความต้องการ สารสนเทศที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติในการสื่อความหมาย ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น รายงานต่าง ๆ ซึ่งครั้งหนึ่งเคยมีค่าต่อการบริหารงาน แต่ปัจจุบันไม่สามารถเป็นสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการของผู้บริหาร แล้วก็ไม่ควรจะนำมาใช้อีกต่อไป

3 ถูกต้องคุณสมบัติข้อนี้แสดงให้เห็นคุณค่าและประโยชน์ของสารสนเทศซึ่งนับว่ามีความสำคัญมา เพราะแม้ว่าสารสนเทศจะตรงต่อเวลาและตรงต่อความต้องการ แต่ถ้าขาดความถูกต้องแล้วจะหาประโยชน์ไม่ได้เลย กลับจะนำไปสู่ความผิดพลาดและเกิดการเสียหายแก่องค์กรได้

แนวคิดในการประเมินผลบุคลากร

การประเมินบุคลากรมีความจำเป็นหลายประการ ไม่ว่าจะการประเมินจะมีจุดหมายอย่างไร ผลการประเมินควรเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ไม่ใช่เป็นการจับผิด แนวคิดที่ควรยึดไว้เป็นหลัก คือ (พนัส, 2543 51-52)

1 การประเมินผลงานจะต้องเป็นส่วนช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางดีขึ้น และตรงตามเจตนารมย์ หรือจุดหมายขององค์กร

2 การประเมินผลงานจะต้องยึดเป้าหมายและมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่ได้ระบุไว้ในข้อตกลงก่อนที่จะเข้าทำงาน

3 ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการประเมินจะต้องเป็นข้อมูลที่ตรงต่อกรณี พยายามหลีกเลี่ยงความรู้สึกส่วนตัวที่ผู้บังคับบัญชาอาจจะมีต่อผู้รับการประเมิน การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องพิจารณาถึงวิธีการทำงานด้วย

4 การประเมินจะต้องมีระบบและแบบแผนที่แน่นอน เป็นที่เข้าใจตรงกันทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

5 ผู้ทำหน้าที่ประเมินจะตั้งข้อสงสัยอย่างชัดเจนถึงจุดหมายการประเมินตลอดจนเครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการประเมิน

6 ผู้ประเมินต้องระลึกอยู่เสมอว่าผลการประเมินจะต้องมีผลในทางสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าการประเมินเป็นการช่วยผู้ถูกประเมินให้ทราบถึงสิ่งที่เขาควรจะปรับปรุงแก้ไข อาจอยู่ในรูปของการชี้แนะเป็นรายบุคคล หรือจัดการพัฒนาบุคลากร เพื่อยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทาง คือจุดประสงค์ขององค์กรโดยส่วนรวม

มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลปฏิบัติงานที่ควรพิจารณา คือ หากเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพยายามปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงาน จำเป็นต้องเปิดเผยโดยการเชิญผู้ปฏิบัติงานมารับผลการประเมิน แต่ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความเป็นไปที่ก่อให้เกิดข้อบกพร่องซึ่งเป็นการให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานก่อนที่ผู้บังคับบัญชาจะตัดสินใจไปตามผลการประเมินเพียงอย่างเดียว ส่วนการประเมินเพื่อเลื่อนอัตราเงินเดือนควรสังเกตดูขวัญกำลังใจในการทำงาน การยอมรับผลการประเมิน หากผู้ปฏิบัติงานยอมรับในความผิดพลาดซึ่งในการทำงานด้วยจิตสำนึกและมีความเชื่อมั่นในความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา การเปิดเผยก่อนที่จะพิจารณาปรับเลื่อนเงินเดือนขั้นสุดท้ายจะเป็นสิ่งที่ดี หากบรรยากาศไม่เป็นไปตามที่กล่าว การเก็บผลการประเมินเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นความลับจะดีกว่า เพราะการตัดสินใจของผู้บริหารจะได้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เป็นธรรม ไม่ใช่ชั่วแวบ ต่อการพยายามวิ่งเต้นหรือสร้างสถานการณ์บางอย่างเพื่อให้ได้รับการเลื่อนอัตราเงินเดือนสูงขึ้น

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นกระบวนการของการประเมินผลพนักงานแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบซึ่งเกี่ยวข้องกับจุดแข็ง จุดอ่อนของพนักงานแต่ละคนในการทำงานรวมทั้งการหาแนวทางที่จะปรับปรุง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านั้นให้ดีขึ้น (Hellriegel and Slocum, 1992 409)

"การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยการสังเกตการณ์และการประเมินพฤติกรรมการทำงาน หรือผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน โดยพนักงานบางคน ซึ่งโดยปกติคือผู้บังคับบัญชาของพนักงานนั้นๆ" (Herbert, 1983 อ้างในอลงกรณ์, 2544 11)

"การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การเทียบระหว่างผลงานระดับบุคคลที่ปรากฏกับมาตรฐานที่วางไว้สำหรับตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ โดยอาจอาศัยความยอมรับร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ในฐานะผู้วางมาตรฐานกับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและตรวจสอบปริมาณงาน และคุณภาพของบุคคลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการให้รางวัล หรือลงทัณฑ์ตลอดจนในการพัฒนาบุคคลต่อไปในอนาคต" (อลงกรณ์, 2544 11-12)

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางที่คอยควบคุมให้การดำเนินการประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องในทิศทางเดียวกัน วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไป มีดังนี้

- 1 เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาความดีความชอบ สำหรับการขึ้นเงินเดือนประจำปีแก่พนักงานให้เป็นไปโดยเสมอภาคและเป็นธรรม
- 2 เพื่อเป็นเครื่องมือในการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ลดขั้นลดตำแหน่ง โยกย้ายและปลดออกอย่างมีเหตุผล และมีความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 3 เพื่อการพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อดี ข้อบกพร่องของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อว่าทั้งฝ่ายผู้กำหนดนโยบายหรือฝ่ายผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานจะได้พยายามปรับปรุง เพิ่ม เสริมทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่องาน
- 4 เพื่อเสริมสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขั้นตอนที่ผู้บังคับบัญชาและพนักงานใช้ความพยายามร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งขั้นตอนการแจ้งและหารือผลการประเมินอย่างเหมาะสม จะช่วยก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
- 5 เพื่อปรับปรุงโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงาน จะช่วยในการพิจารณาว่า การคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานได้เหมาะสมเพียงใด โดยเปรียบเทียบผลการทำงานกับผลการทดสอบและความเห็นของผู้สัมภาษณ์ และยังช่วยให้ทราบว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานประเภทใดและเมื่อใดอีกด้วย

เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำเป็นต้องมีบางสิ่งบางอย่างเปรียบเทียบเป็นการประเมินแบบเรียงลำดับ วิธีการที่ให้ผลอย่างมาก คือ การสร้างมาตรฐานงาน โดยเริ่มจากคำอธิบายงาน (Job Description) วราพร, (2544 : 28) ซึ่งระบุรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับลักษณะงานที่ต้องกระทำ มาตรฐานการปฏิบัติงานบางชนิดจะออกมาในรูปของปริมาณหรือคุณภาพ หรือเป็นมาตรฐานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้ เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชา จึงควรให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานงาน ซึ่งจะระบุถึงงานที่ต้องทำ ปริมาณมากน้อยหรือคุณภาพ เกณฑ์มาตรฐานงานที่ดีควรมีลักษณะดังนี้ (สำนักงาน ก พ น 138)

1 ไม่อยู่ในระดับสูงจนเกินไป จนไม่มีใครสามารถทำงานดีเด่นได้ และควรเป็นสิ่งที่ท้าทายความพยายามของผู้ปฏิบัติงาน

2 มาตรฐานตั้งอยู่บนรากฐานความต้องการของงาน ไม่ใช่ผลงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

3 มาตรฐานจะต้องทันสมัย ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามเงื่อนไขของงาน การมอบหมายการรับผิดชอบ หรือปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของตำแหน่ง

4 ต้องเกิดจากการปรึกษาร่วมมือกันกำหนดระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน

5 มาตรฐานต้องเป็นลายลักษณ์อักษร จะได้ปฏิบัติในแนวเดียวกันหมดทั้งองค์การ

6 มาตรฐานเป็นเกณฑ์ซึ่งหัวหน้าสามารถตรวจสอบได้ เป็นสิ่งที่สามารถวัดได้และควรหลีกเลี่ยงการวัดในเชิงพรรณนาให้มากที่สุด

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลขององค์การมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการประเมินว่า ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่ออะไร และองค์การได้นำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจังหรือไม่ โดยทั่วไปประโยชน์ที่พึงได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีดังนี้

1 ทำให้การพิจารณาความดีความชอบ หรือการปูนบำเหน็จแก่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความยุติธรรม มีเหตุมีผล มีระบบเป็นระเบียบแบบแผน ซึ่งใช้ต่อบุคคลในองค์การเดียวกันโดยเสมอหน้าและถ้วนทั่ว เพื่อป้องกันการเล่นพรรคเล่นพวก

2 ทำให้การพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้าย การลดขั้นลดตำแหน่ง และการเลิกจ้างเป็นไปอย่างยุติธรรม เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน จุดเด่นและจุดด้อยของพนักงานแต่ละคน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งอาจมีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การสับเปลี่ยนโยกย้าย หรือการลดขั้นลดตำแหน่งให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน นอกจากนี้อาจมีการให้พนักงานที่หย่อนสมรรถภาพหรือไม่ตั้งใจปฏิบัติงานออกจากงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการลดค่าใช้จ่ายอันไม่จำเป็นขององค์การออกไป ทั้งยังก่อให้เกิดความเป็นธรรมในระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

3 ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้ รวมทั้งเป็นเครื่องมือตรวจสอบประสิทธิภาพในการบริหารองค์การอีกด้วย

4 ใช้ประโยชน์ในการกำหนดโครงการฝึกอบรม และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่แต่ละประเภท แต่ละหน้าที่ และแต่ละสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ

5 ทำให้พนักงานทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองว่า บรรลุตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ในการทำงานหรือไม่ รวมทั้งรู้ว่าตนเองมีจุดเด่นอย่างไร และมีจุดอ่อนอะไรบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข

6 เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานในองค์การได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ ไม่ต้องคอยกังวลที่จะประจบผู้บังคับบัญชาด้วยวิธีที่ไม่ถูกต้อง และสามารถมั่นใจได้ว่าตนจะได้รับความยุติธรรม

7 ส่งเสริมความเข้าใจ และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

8 ประโยชน์ในด้านอื่นๆ เช่น การแนะแนวและวางแผนแนวอาชีพให้แก่พนักงาน การกำหนดอัตราค่าจ้างคน การสรรหาคัดเลือกพนักงาน การส่งมอบงานเมื่อสับเปลี่ยนผู้บังคับบัญชา การพัฒนาระบบงาน เป็นต้น

หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

หลักการสำคัญๆ ที่ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์มีดังนี้ (อลงกรณ์, 2544 14-17)

1 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล (Weigh the Work - Not the Worker) กล่าวคือ ผู้ประเมินจะคำนึงถึงการประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้มุ่งประเมินค่าของตัวบุคคลหรือของพนักงาน อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติ หลักการนี้มักจะทำให้เกิดความสับสนอยู่เสมอ เพราะวิธีการวัดเพื่อการประเมินมีหลายวิธีซึ่งบางครั้งเราจำเป็นต้องใช้วิธีวัดโดยอ้อม กล่าวคือ วัดพฤติกรรมของพนักงานของผู้ปฏิบัติงานแล้วประเมินค่าออกมา จึงทำให้เกิดการสับสนขึ้นในบางครั้ง เช่น วัดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม เป็นต้น ซึ่งความจริงแล้วเราวัดพฤติกรรมของพนักงานมิใช่ตัวของพนักงาน

2 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน ทั้งนี้เนื่องจากในกระบวนการจัดการ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชามีได้มีหน้าที่เพียงแต่การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งงาน และการประสานงานเท่านั้นแต่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการและควบคุมงานในหน่วยงานของตนให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย ผู้บังคับบัญชาจึงต้องคอยติดตามความก้าวหน้าของงานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควบคุม ดูแลงานที่ตนมอบหมายสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาไปนั้น ให้ดำเนินไปจนบรรลุผลสำเร็จ การจะควบคุมและติดตามงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนี้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดหามาตรการในการควบคุมและ

ติดตามงาน ซึ่งมาตรการที่สำคัญอันหนึ่ง คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั่นเอง จึงนับได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาทุกคน

3 การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน หมายถึง ความเชื่อมั่นได้ (Reliability) ในผลการประเมิน และความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการประเมิน

3.1 ความเชื่อมั่นได้ หมายถึง ความคงเส้นคงวาของการประเมินหลายๆ ครั้งที่สำคัญคือความน่าเชื่อถือของผู้ประเมินซึ่งต้องมีความยุติธรรมต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Raymond, 200 281) ความคงเส้นคงวานี้ชี้ให้เห็นได้จาก

3.1.1 เมื่อผู้ประเมิน ประเมินบุคคลหลายๆ ครั้ง และผลที่ออกมาเหมือนกัน เช่นนี้มีความคงเส้นคงวา (Consistency) และผู้ประเมินอาจจะกลับมาประเมินอีกหลังจากนั้น 2-4 สัปดาห์ โดยประเมินภายในขอบเขตของสิ่งที่ปรากฏอยู่เดิม คือ งานไม่เปลี่ยนแปลงและนำไปเปรียบเทียบกับผลการประเมินเดิม ถ้าผลเหมือนกันอีกแสดงว่ามีความคงเส้นคงวา

3.1.2 เมื่อใช้ผู้ประเมินหลายๆ คนคอยสังเกตผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันในการทำงานและนำผลมาเปรียบเทียบกับ ถ้าสอดคล้องกันก็แสดงว่ามีความคงเส้นคงวา ทำนองเดียวกันกับการใช้เครื่องมือวัดอันหนึ่ง เช่น ไม้บรรทัดใช้วัดความยาวของสิ่งของอย่างหนึ่ง ควรจะได้ผลเช่นเดิมไม่ว่าใครจะเป็นผู้วัดหรือวัดเมื่อใดก็ตาม

3.2 ความเที่ยงตรง หมายถึง ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน กล่าวคือในการประเมินต้องการให้ผลประเมินเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของคนทำงานที่มีต่อหน่วยงานได้จริง ผลประเมินที่ปรากฏอยู่ในเกณฑ์ หมายความว่า บุคคลนั้นทำงานดีจริงๆ เมื่อมีความเที่ยงตรงในเบื้องต้นนี้แล้วการนำผลประเมินไปใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น ในการเลื่อนตำแหน่งเพิ่มเงินเดือน ฝึกอบรมเหล่านั้นก็จะได้ผลตรงตามต้องการ ไม่ผิดพลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

4 การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีเครื่องมือหลักช่วยในการประเมิน ที่สำคัญได้แก่ ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Form) และระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Personnel Procedure on Performance Appraisal)

5 การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการแจ้งผลการประเมินและหารือผลการปฏิบัติงาน ภายหลังจากเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว เพื่อให้พนักงานผู้รับการประเมินทราบถึงข้อดีข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของตนในสายตาของผู้บังคับบัญชา จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความรู้สึก ชักถามข้อข้องใจ ขอคำแนะนำ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาของตน การแจ้งและหารือผลการปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขสำคัญว่า ผู้ประเมินจะต้องเป็นผู้แจ้งผลและสามารถทำให้พนักงานผู้รับการประเมินรับรู้และยอมรับผลการประเมิน ซึ่งนับเป็นภารกิจ

ที่ยากที่สุดในกระบวนการหรือขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้แจ้งจึงต้องมีเทคนิค หรือวิธีการที่เหมาะสม คือ จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติ การแจ้งและหาหรือผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ นอกจากจะช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานแล้ว ยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานอีกด้วย

6 การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีการดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

6 1 กำหนดความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการประเมินว่า จะให้มีการประเมินเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ด้านใด

6 2 เลือกวิธีการประเมินให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะงาน และความมุ่งหมายที่ตั้งไว้

6 3 กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกำหนดว่างานที่ผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่งๆ จะต้องปฏิบัติในช่วงเวลาหนึ่งนั้น ควรจะมีปริมาณและคุณภาพอย่างไร

6 4 ทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินให้รู้ทั่วกัน เพื่อความเข้าใจ ยอมรับและร่วมมือ

6 5 กำหนดช่วงเวลาประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ซึ่งตามปกติจะกำหนดให้ปีละหนึ่งครั้ง หรือหกเดือนต่อครั้ง

6 6 กำหนดหน่วยงานและบุคคลที่จะรับผิดชอบดำเนินการและประสานงาน โดยปกติองค์การจะมอบให้หน่วยงานด้านบริหารบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ

6 7 ดำเนินการและควบคุมระบบการประเมินให้เป็นไปตามขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้

6 8 วิเคราะห์และนำผลการประเมินไปใช้ คือ หลังจากผู้ประเมินทำการประเมินแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบจะรวบรวมผลการประเมินจากหน่วยงานต่างๆ มาวิเคราะห์เพื่อประมวลเสนอผู้บริหารระดับต่างๆ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ยังต้องมีการแจ้งและหาหรือผลการปฏิบัติงาน เป็นการสื่อสารกลับ (Feedback) ให้ผู้รับการประเมินทราบด้วย เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

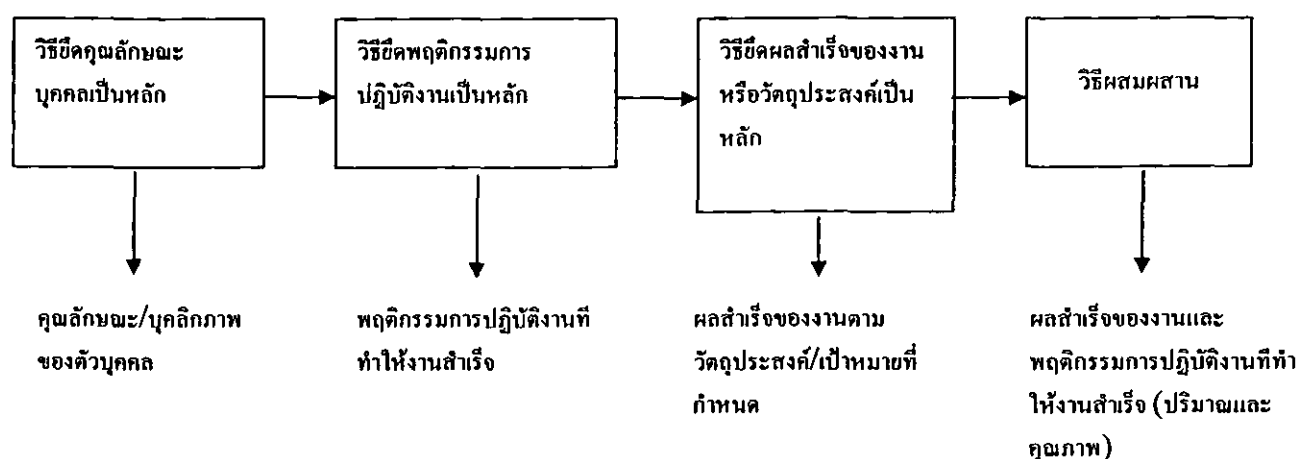
6 9 การติดตามผล เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่า ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด รวมทั้งติดตามการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ว่า ได้ดำเนินไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับกลับไปเป็นข้อมูลย้อนกลับสำหรับระบบการประเมินผลต่อไป

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานมีอยู่มากมายหลายวิธี แต่ละวิธีจะมีความเหมาะสมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานลักษณะใด ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน การจัดแบ่งส่วนงาน และมาตรฐานต่างๆ ที่กำหนดไว้เป็นสำคัญ

จากการศึกษารวบรวมของผู้เขียนเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่วิวัฒนาการจากอดีตจนถึงปัจจุบัน สามารถแบ่งรูปแบบวิธีการประเมินได้เป็น 4 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

แผนภูมิแสดงวิวัฒนาการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบ 4 แผนภูมิแสดงวิวัฒนาการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ที่มา อลงกรณ์ มีสุทธา, สมิต สัจฉกร (2544 : 21-53)

1 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดคุณลักษณะบุคคลเป็นหลัก

(Trait Rating Based Approach)

ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นรูปแบบการประเมินผลเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคคล (Characteristic) หรือบุคลิกภาพ (Personality) เป็นสำคัญ แบ่งออกเป็น 5 วิธี คือ

1.1 วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วน (Graphic Rating Scales)

เป็นวิธีการประเมินผลที่เก่าแก่ที่สุดวิธีหนึ่ง แต่เป็นที่นิยมกันมากและยังใช้ได้ผลดีอยู่ในปัจจุบัน หลักการสำคัญก็คือ การกำหนดรายการคุณลักษณะ (Traits, Characteristic) ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน ที่จะประเมินไว้ เช่น ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความคิดริเริ่ม ความไว้วางใจได้ วิจารณ์ญาณ เป็นต้น โดยจำแนกคุณลักษณะแต่ละประเภทออกเป็นระดับ หรือคะแนนเรียงตามลำดับ โดยอาจกำหนด

เป็นระดับคะแนนโดด ๆ หรือมีคำอธิบายรายละเอียดของคะแนนควบคู่กันไปด้วยก็ได้บนแกนมาตราส่วน (Scale) โดยทั่วไปมักกำหนดคะแนนเริ่มจากน้อยไปหามาก ในการประเมินให้ผู้ประเมินพิจารณาคุณลักษณะของผู้รับการประเมินแต่ละคุณลักษณะว่าอยู่ในช่วงใดก็ให้ทำเครื่องหมายไว้ จากนั้นจึงรวมคะแนนของคุณลักษณะต่างๆ ก็จะได้เป็นคะแนนรวมของผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมิน จากการศึกษาค้นพบว่าโดยมากคุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่ใช้ในการประเมินมักแยกออกเป็น 12 หัวข้อ หรือ 12 ด้านด้วยกัน ซึ่งทั้งหมดจะครอบคลุมเพื่อการวัดผลงานใน 2 ลักษณะ คือ คุณภาพของผลงานที่ปฏิบัติได้และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

1 2 วิธีการประเมินแบบตรวจสอบ (Checklists Method)

วิธีนี้เรียกว่าง่าย ๆ ว่า “แบบรายการตรวจสอบ” หรือ “แบบทำเครื่องหมาย” เป็นวิธีการประเมินที่สะดวกในการใช้สำหรับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมิน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1 2 1 แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Checklists) ในแบบการประเมินแบบนี้ประกอบด้วยข้อความต่างๆ ที่อธิบายถึงลักษณะเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานตามหัวข้อที่กำหนดไว้และมีการกำหนดคะแนนจากน้อยไปหามาก โดยผู้ประเมินจะทำเครื่องหมายลงในข้อที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้รับการประเมินมากที่สุด แล้วนำคะแนนในหัวข้อต่างๆ มารวมกัน ในบางครั้งอาจกำหนดน้ำหนักคะแนนพิเศษถ่วงเป็นตัวคูณทำให้พฤติกรรมหรือปัจจัยบางข้อมีค่าคะแนนมากน้อยแตกต่างจากปัจจัยอื่นๆ เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหาร อาจให้คะแนนถ่วงหรือตัวคูณพิเศษสำหรับพฤติกรรมด้านความรอบรู้ในงาน ความคิดริเริ่ม ฯลฯ ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวจะมีผลทำให้คะแนนรวมสูงขึ้นหรือลดลงได้

1 2 2 แบบบังคับให้เลือก (Forced Choices) วิธีนี้มีหลักการเช่นเดียวกับแบบถ่วงน้ำหนัก แต่มีข้อแตกต่างอยู่ที่ว่าการประเมินแบบนี้จะกำหนดข้อความหลายกลุ่มๆ ละ 4-5 ข้อความ ผู้ประเมินจะต้องทำเครื่องหมายไว้ที่ข้อความที่บรรยายผลการปฏิบัติงาน ทั้งที่ใกล้เคียงและห่างไกลต่อความจริงที่สุด 2 ข้อความ ในกลุ่มข้อความดังกล่าวจะมีสองข้อที่บรรยายในแง่ดี (Favorable) และอีกสองข้อที่บรรยายในด้านไม่ดี (Unfavorable) คะแนนหรือน้ำหนักจะไม่แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินได้ทราบเพื่อป้องกันอคติ ในข้อที่บรรยาย ในแง่ดีสองข้อนั้น จะมีเพียงข้อเดียวที่แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีกับไม่ดี ในทำนองเดียวกัน สำหรับข้อที่บรรยายในแง่ไม่ดีสองข้อ ก็จะมีเพียงข้อเดียวที่แสดงความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีผลงานดีกับไม่ดี

1 3 วิธีการเปรียบเทียบระหว่างบุคคล (Employee Comparison System)

เป็นวิธีการประเมินผลโดยเปรียบเทียบระหว่างพนักงานตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป แบ่งเป็น

1 3 1 การจัดลำดับที่ (Ranking) วิธีนี้ผู้ประเมินจะถูกกำหนดให้ทำการประเมินออกมาว่าพนักงานผู้ใดเป็นบุคคลที่ทำงานได้ดีที่สุดเรื่อยไปจนถึงลำดับต่ำที่สุด ซึ่งหากดูอย่างผิวเผินจะเป็นวิธีที่ง่าย เพราะเป็นเพียงการจัดลำดับเท่านั้น แต่ถ้าหากว่าการทำการจัดลำดับนี้จะต้องทำในกลุ่มที่มีจำนวน

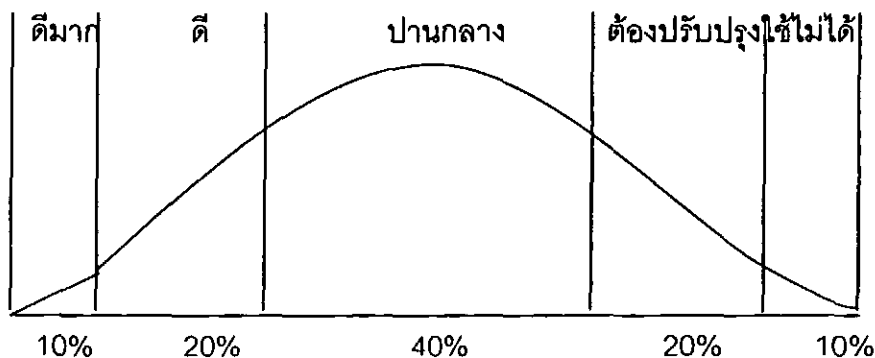
มากกว่า 20 คนแล้ว การจัดลำดับก็ดูจะเป็นเรื่องที่ยากอย่างยิ่ง ในทำนองเดียวกัน การจัดลำดับในส่วนต้นและปลายซึ่งหมายถึงดีที่สุดและเลวที่สุด อาจจะสามารถทำได้ไม่ยากนัก แต่การที่จะกำหนดตำแหน่งที่อยู่ในกลุ่มของพนักงานตรงช่วงกลางๆ (ของกลุ่ม) ที่มีผลการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันว่า ใครเหนือกว่าใครนั้น นับเป็นเรื่องที่กระทำได้ยากเช่นเดียวกัน

แต่หากจะสามารถกระทำให้ดีขึ้นก็ควรจะเป็นวิธีที่เรียกว่า "การจัดลำดับที่อีกวิธีการหนึ่ง" (Alternative Ranking) ซึ่งตามวิธีนี้จะทำโดยให้ผู้ประเมินคัดเลือกผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุดและต่ำสุดออกมาก่อน หลังจากนั้นจึงเลือกผู้ที่ดีเป็นลำดับรองลงมา และเลวเป็นลำดับสูงขึ้นมาเรื่อยไปเป็นลำดับจนถึงตรงกลาง

1 3 2 แบบเปรียบเทียบรายบุคคล (Man to Man Comparison) วิธีนี้เป็นการพยายามเปรียบเทียบคนทำงานแต่ละคนกับคนอื่น ๆ ที่ทำงานเดียวกันแล้วจัดเรียงลำดับ 1,2,3 ตามลำดับจนครบทุกคน ในการเปรียบเทียบเพื่อจัดเรียงใช้วิธีหยาบยกปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพในงาน ความคิดริเริ่ม บุคลิกของแต่ละคนขึ้นมาพิจารณาเปรียบเทียบกัน บางคนอาจดีเด่นบางเรื่องด้อยกว่าบางเรื่อง ก็ต้องคิดคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคน แล้วจึงจัดอันดับในที่สุด งานบางประเภทอาจจะถือคุณลักษณะสำคัญเพียงอย่างเดียว แล้วเปรียบเทียบกันเฉพาะเรื่องนั้นก็ง่ายในการจัดอันดับ

1 3 3 การจับคู่เปรียบเทียบ (Paired Comparison) วิธีนี้เป็นวิธีที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยให้วิธีการจัดลำดับที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในแง่ของความสะดวกและถูกต้อง กล่าวคือในขั้นแรกจะมีการแยกชื่อของพนักงานที่จะถูกประเมินออกจากกัน โดยบันทึกในแบบฟอร์มแต่ละแผ่นแล้วนำมาเปรียบเทียบกันเป็นคู่ๆ ก็จะสามารถจัดลำดับได้

1 3 4 แบบกระจายตามเปอร์เซ็นต์ที่กำหนด (Forced Distribution or Grading on the Curve) วิธีนี้ผู้ประเมินจะต้องกระจายผู้รับการประเมินออกเป็นกลุ่มย่อยๆ แล้วคะแนนผลกรประเมินกระจายออกมาในรูปเปอร์เซ็นต์ในลักษณะการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ตามหลักของวิชาสถิติ การแจกแจงดังกล่าวโดยปกตินิยมกำหนดว่า ในแต่ละแผนกจะมีคนที่ดีที่สุดใน 10% ตีรองลงมา 20% พอใช้หรือปานกลาง 40% ค่อนข้างต่ำหรือต้องปรับปรุง 20% และต่ำหรือใช้ไม่ได้ 10%



ภาพประกอบ 5 การกระจายตามลักษณะการแจกแจงปกติของคะแนน

1.4 วิธีแบ่งชั้น (Grading)

วิธีนี้จะมีการกำหนดคุณลักษณะของพนักงานที่จะประเมิน แล้วอธิบายคำจำกัดความของแต่ละคุณลักษณะไว้อย่างชัดเจน เช่น ความอดทนหะพากเพียร การรู้จักตัดสินใจ การปรับตัว เป็นต้น แล้วแบ่งคุณลักษณะแต่ละอย่าง โดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 ชั้น เช่น ดีมาก ปานกลาง ไม่ดี บางแห่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ถึง 5 และให้คำจำกัดความว่าแต่ละชั้นหมายความว่าอย่างไร ในการประเมินให้ผู้ประเมินพิจารณาคุณลักษณะของผู้รับการประเมินแต่ละคุณลักษณะว่าอยู่ในชั้นใดก็ให้ทำเครื่องหมายไว้ การประเมินวิธีนี้คล้ายคลึงกับการประเมินวิธีให้คะแนนตามมาตราส่วน (Graphic Rating Scales)

1.5 วิธีการประเมินตามค่าคะแนน (Point Rating)

เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล ตามรายการของหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง เช่น รายการเกี่ยวกับคุณภาพและปริมาณงานที่ทำสำเร็จ ความอดทน พยายาม ความคิดริเริ่ม ความจับใจในการแก้ปัญหาและตัดสินใจด้วยตนเอง อุปนิสัยใจคอ ฯลฯ โดยผู้ประเมินจะให้คะแนนในแต่ละรายการของแบบประเมินของพนักงานแต่ละคนให้มีคะแนนรวมทั้งหมดทุกรายการเท่ากับ 100 คะแนน กล่าวคือ ถ้าพนักงานผู้ใดปฏิบัติงานได้ดี ก็มีคะแนนสูงกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ค่อยดี (อลงกรณ์และสมิต, 2544)

2 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดพฤติกรรมการทำงานเป็นหลัก

(Job Performance or Behavior Based Approach)

2.1 วิธีการประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents)

วิธีนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเมื่อไม่นานมานี้ เพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับการนำผลการประเมินไปถกเถียงและพิจารณาร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะผู้ใต้บังคับบัญชามักจะไม่ค่อยยอมรับในวิจารณ์

ของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินโดยเฉพาะเมื่อผลการประเมินนั้นออกมาในทางลบ ซึ่งให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินเกิดความกังวลใจที่จะต้องเป็นผู้ผลไปตกเตียง หรือแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อทำการปรับปรุงในแนวทางที่ถูกต้อง จุดสำคัญของวิธีการนี้ก็คือ จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นจริงๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นหลักฐานในการถกเถียงหรือพูดคุยกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีขึ้น

วิธีการ ก็คือ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้จัดบันทึกเหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้รับการประเมินแต่ละคนเป็นหลักฐานไว้โดยจะจัดบันทึกลงในสมุดบันทึกซึ่งมีรายการที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดบันทึก การบันทึกเหตุการณ์สำคัญนี้จะบันทึกทั้งในแง่ที่ผลงานประสบความสำเร็จ และในแง่ที่ผลงานล้มเหลว โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องทำในลักษณะคล้ายกับบันทึกประจำวัน คือ บันทึกทันทีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น เพราะอาจจะลืมได้หากจะจำไว้บันทึกในภายหลัง

2.2 วิธีการบรรยายความ (Free Form Essay, Free Written Evaluation Essay Description Essay Approach หรือ Narrative Method)

สาระสำคัญของวิธีนี้ คือให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินเขียนบรรยายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน บางครั้งในการบรรยายอาจเปิดกว้างโดยมิได้กำหนดขอบเขตเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เขียนเสนอความเห็นได้โดยอิสระ แต่ในบางหน่วยงานก็มีการกำหนดหัวข้อที่ต้องการให้บรรยายเอาไว้ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องลักษณะของการปฏิบัติงาน จุดเด่น จุดบกพร่องของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปรับปรุงตนเองทางด้านใดบ้าง สมควรที่จะให้มีการเลื่อนขั้นลดขั้นหรือโยกย้ายหรือไม่

2.3 วิธีการประเมินผลตามแบบพรอบสต์ (Probst Rating Plan)

เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ J B Probst จัดทำขึ้นโดยมีหลักการจัดลำดับแบบความประพฤติ หรือบุคลิกลักษณะไว้ประมาณ 100 กว่ารายการ ซึ่งลักษณะพฤติกรรมหรือบุคลิกลักษณะที่กำหนดส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะที่สังเกตได้ง่าย สามารถแยกแยะเรียงลำดับได้ ทั้งนี้ในการกำหนดคุณลักษณะเพื่อประเมินพนักงานระดับปฏิบัติงาน จะมีความแตกต่างไปจากลักษณะที่จัดไว้เพื่อประเมินผู้ปฏิบัติงานระดับผู้บังคับบัญชา หรือระดับบริหาร และนอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้ประเมินเพิ่มเติมปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานได้ด้วย ในการประเมินให้ผู้ประเมินพิจารณาลักษณะพฤติกรรม หรือบุคลิกลักษณะของผู้รับการประเมิน แล้วทำเครื่องหมายลงในช่องน้ำหนักรตามที่กำหนด จากนั้นจึงรวมคะแนนก็จะได้คะแนนรวมของผลการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมิน

2.4 วิธีการประเมินโดยมีผู้ประเมินหลายคน (Multiple Rating, Multiple Appraisal หรือ Group Rating)

วิธีนี้เป็นวิธีประเมินโดยใช้บุคคลหลายคน (กลุ่มหัวหน้างาน) มีวิธีทำได้ 2 แบบ คือ

24 1 หัวหน้างาน 2-3 คน ซึ่งรู้ถึงการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี ต่างก็ประเมินผลงาน และส่งให้หน่วยงานบุคคลเพื่อรวมเป็นผลประเมิน หรือ

24 2 มีการอภิปรายของพนักงานในการประชุมหัวหน้างานที่จัดขึ้นตามระยะเวลา (บางกรณี เป็นการประชุมพนักงานเองหรือส่งผู้แทนพนักงานเข้าประชุม) ที่ประชุมเสนอผลประเมินการปฏิบัติงานของ พนักงานแต่ละคน สมาชิกในที่ประชุมนี้มักจะศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน เช่น คำอธิบายงาน ผลประเมิน โดยหัวหน้างานชั้นต้น การมาทำงานสม่ำเสมอ การตรงต่อเวลา การเลื่อนตำแหน่งเป็นต้น

วิธีนี้ต้องพิจารณาปัจจัยที่จะหยิบยกขึ้นมาประเมินเสียก่อนพิจารณาเนื้อหาของแบบรายงาน การประเมิน และมีการสัมภาษณ์ระหว่างหัวหน้างานชั้นต้นและพนักงาน เพื่อการปรับปรุงงานต่อไป

วิธีนี้ ได้มีการนำไปใช้ดัดแปลงต่างๆ กัน ขั้นตอนที่ทำกันทั่วไปและถือว่าจำเป็น คือการ ตรวจสอบผลการประเมินของกลุ่มอีกชั้นหนึ่งโดยหัวหน้าระดับสูงขึ้นไป

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการแก้ไขข้อจำกัดของวิธีการนี้ จึงมีการคิดค้นวิธีการประเมินแบบ Employee Service Review (ESR) โดยใช้ผู้ประเมินที่เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง 1 คน และที่เป็น พนักงานในระดับเดียวกันกับผู้รับการประเมินอีก 2 คนทำการประเมิน โดยให้คะแนนการประเมินของ ผู้บังคับบัญชา และของพนักงานเท่ากัน คือ ฝ่ายละ 50% สำหรับแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ ให้ ผู้บังคับบัญชากับพนักงานร่วมกันกำหนด และสามารถปรับปรุงได้ทุกๆ 2 ปี

2 5 วิธีการประเมินร่วมกัน (Mutual Rating)

วิธีนี้ได้รับการดัดแปลงแก้ไขโดย Henry W Shilton มีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ดังนี้

- 2 5 1 สมาชิกทุกคนในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันมีส่วนร่วม (Participation) ในการประเมิน
- 2 5 2 การประเมินสมาชิกในกลุ่มที่ละคนใช้วิธีลงคะแนนลับ (Secret Ballot)
- 2 5 3 ประเด็นหรือปัจจัยที่จะนำมาใช้ในการประเมิน ตลอดจนวิธีการประเมินนั้น สมาชิกทุกคนร่วมกันกำหนด
- 2 5 4 ผลการประเมินและการติดตามผลการประเมินจะต้องเป็นที่รู้ทั่วกัน
- 2 5 5 ผลการประเมินจะนำไปใช้เรื่องอะไรบ้างนั้นสมาชิกในกลุ่มเป็นผู้ตัดสินใจ

วิธีนี้เป็นอีกวิธีหนึ่งที่เน้นเรื่องการมีส่วนร่วม (Participation) ของพนักงานทุกระดับในการ ประเมินเช่นเดียวกับวิธีการประเมินโดยมีผู้ประเมินหลายคน สำหรับข้อดีและข้อจำกัดก็เหมือนกับวิธีการ ประเมินโดยมีผู้ประเมินหลายคน (Multiple Rating)

2 6 วิธีการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (Peer Rating)

วิธีนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานเดียวกัน (Co-Workers) เป็น ประเมิน ซึ่งโดยทั่วๆ ไปแม้ว่าผลการประเมินโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะมีบ่อยครั้งที่สอดคล้องหรือใกล้เคียง

กับผลของการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินก็ตาม แต่ในทางความเป็นจริงมักจะปรากฏว่าการประเมินโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงาน จะแสดงถึงความแตกต่างเกี่ยวกับพฤติกรรมบางอย่างของผู้ถูกประเมินซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชามองไม่เห็น จึงทำให้วิธีการประเมินแบบนี้แตกต่างกับวิธีอื่นๆ เช่น เมื่อมีตำแหน่งหัวหน้างานว่างลง การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะมีผลดีกว่าวิธีอื่นๆ เพราะจะทำให้สามารถพิจารณาบุคคลที่เหมาะสมที่เป็นที่ยอมรับในหมู่เพื่อนร่วมงานอยู่แล้วเข้ามาดำรงตำแหน่งหัวหน้างานได้ทันที ฯลฯ

7 วิธีการประเมินด้วยตนเอง (Self-Appraisal หรือ Self-Rating)

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเองนี้ เป็นวิธีการที่ให้พนักงานหรือคนงานพิจารณาผลการปฏิบัติงานของตน โดยวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในงานสำหรับระยะเวลาที่ผ่านมา และเขียนสรุป บางหน่วยงานอาจกำหนดคำถามขึ้น คำถามเหล่านี้ได้ตกลงกันกำหนดขึ้นหรือคนงานอาจถือคำอธิบายงานในตำแหน่งของตน ข้อจุดบันทึก หรือโครงการที่ทำเป็นแนววิเคราะห์ แล้วเตรียมอภิปรายกับหัวหน้างาน ซึ่งได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของคนงานในทำนองเดียวกันไว้พร้อมทั้งตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการบังคับบัญชาของตนว่า สำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด เมื่ออภิปรายประเด็นต่างๆ ในการประเมินจนประนีประนอมกันแล้ว ผลการประเมินที่ประนีประนอมใหม่นี้จะเก็บรักษาไว้ในสมุดประวัติคนงาน

2 8 วิธีสัมภาษณ์ผลงานก้าวหน้า (Progress Interview)

วิธีนี้มุ่งเน้นที่การมีส่วนร่วมในการประเมินโดยคนงานเป็นเรื่องสำคัญ และใช้วิธีการสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือสำคัญ หัวหน้าคิดพิจารณาผลงานปัจจุบันและงานในอนาคตของคนงานในการทำงานประจำวัน หัวหน้างานและคนงานติดต่อกันโดยปกติและมีการพบปะสัมภาษณ์กันเป็นประจำตามเวลาที่กำหนดไว้ หัวข้อที่จะอภิปรายกันระหว่างการสัมภาษณ์ ได้แก่ จุดหมายของงาน การแสดงการยอมรับผลงานที่ดีที่ปรากฏ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงที่เสนอแนะโดยทั้งสองฝ่าย ข้อตกลงเรื่ององค์ประกอบของงานที่สำคัญที่สุด การทำความเข้าใจกระจ่างในเรื่องความรับผิดชอบ และการกำหนดเป้าหมายระยะยาวสำหรับคนงานแต่ละคน

2 9 วิธีการประเมินโดยวิธีสัมภาษณ์ (Field Interview Method หรือ Field Review Method)

วิธีนี้เจ้าหน้าที่จากฝ่ายบุคคล (Personnel Department) จะไปทำการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานที่เขารับผิดชอบ และรายละเอียดของบุคคลที่ต้องการจะประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลจะเตรียมคำถามที่จะถามไว้ก่อน เช่น พนักงานทำงานเป็นที่พอใจหรือไม่? แง่ใดบ้าง? ทำผิดพลาดอะไรบ้าง? และมีข้อบกพร่องอะไรบ้าง? เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานอื่นแล้วเป็นอย่างไร? เป็นต้น เมื่อสัมภาษณ์เสร็จก็จะจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรส่งคืนไปให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและแก้ไขเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลรายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละ

ละบุคคลเรียบร้อยแล้ว จึงทำรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาของพนักงานนั้นรับรองความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

2 10 วิธีการประเมินแบบใช้ศูนย์กลางการประเมิน (Assessment Centers)

วิธีนี้เป็นวิธีที่นำมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังจากบุคลากรในอนาคต หรือ ประเมินหาศักยภาพบุคลากรว่า จะเหมาะสมกับงานซึ่งยังไม่มีประสบการณ์มาก่อนหรือไม่ ในการประเมินตามวิธีนี้ บุคลากรที่เป็นที่คาดว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้จากหน่วยหรือฝ่ายต่างๆ จะถูกจัดให้มาทำงานอยู่รวมกันประมาณ 2-3 วัน และจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะสอดคล้องหรือ เหมือนกับงานที่จะต้องทำการปฏิบัติจริงๆ เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำ ในการมอบหมายงานให้ทดลอง ปฏิบัตินั้นอาจจะมอบหมายให้แต่ละคนทดลองทำโดยเอกเทศ หรืออาจให้ทำร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งผู้ถูกประเมินจะต้องพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด การประเมินผลแบบนี้ผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินอย่างละเอียดด้านการสอบประวัติส่วนบุคคล ทดสอบการปฏิบัติงานเพื่อประเมินความสามารถในอนาคต ให้เล่นเกมสัทรูจิ ให้แบบฝึกหัดเกี่ยวกับการค้นหาข้อเท็จจริง การวิเคราะห์เฉพาะเรื่องทดสอบภาวะผู้นำ ทดสอบการตัดสินใจและทดสอบทางจิตวิทยาด้วย โดยกลุ่มผู้ประเมินกลุ่มหนึ่งซึ่งมีความรอบรู้ หรือมีประสบการณ์ซึ่งจะคอยสังเกตบันทึกการปฏิบัติงานทั้งจุดอ่อน จุดแข็ง และศักยภาพ (Potential) ของผู้ถูกประเมินแต่ละคน ตลอดระยะเวลาที่มาอยู่รวมกัน หลังจากนั้นกลุ่มผู้ประเมินจะทำการพิจารณา ร่วมกัน เพื่อคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดที่จะได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานจริง

2 11 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (Behaviorally Anchored Rating Scales-BARS)

วิธีนี้บางครั้งเรียกว่า Behavioral Expectation Scales(BES) เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ และยังไม่แพร่หลายมากนัก โดยยึดถือตามวิธีการประเมินแบบเน้น เหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents)

วิธีนี้จะกระทำโดยให้หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา อธิบายหรือบรรยายความเกี่ยวกับสภาพที่ดี และไม่ดีในการปฏิบัติงาน จากนั้นผู้ชำนาญการด้านการบริหารงานบุคคลก็จะนำเอาผลของการเขียน บรรยายดังกล่าวมาจัดกลุ่มเป็นประเภทซึ่งอาจแบ่งเป็น 5-10 ประเภทด้วยกัน หลังจากนั้นก็จะกระทำ เช่นเดียวกับวิธีการประเมินแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Checklists) นั่นคือ แต่ละข้อความหรือรายการ จะถูกประเมินโดยหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ผู้บังคับบัญชาอื่นๆ (ที่ไม่ได้เป็น ผู้เขียนคำบรรยายเกี่ยวกับแง่ดีหรือไม่ดีของการปฏิบัติงาน) ให้เป็นผู้ประเมินข้อความเหล่านี้แทนหลังจาก นั้นก็จะมีการทดลองตรวจสอบ เพื่อดูว่าการประเมินดังกล่าวนั้นถูกต้อง ซึ่งจะเชื่อได้ก็ต่อเมื่อไม่มีการ เบี่ยงเบนที่สำคัญ

2 12 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตการณ์โดยอาศัยมาตราส่วน

(Behavioral Observation Scale)

วิธีนี้พัฒนามาจากวิธีการประเมินตามพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (BARS) เนื่องจากวิธีการประเมินแบบ (BARS) มีข้อจำกัดเกี่ยวกับข้อความที่บรรยายลักษณะเหตุการณ์สำคัญที่นำมาจัดทำเป็นมาตราส่วนมีจำนวนจำกัด ข้อความบางส่วนไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ และผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ประเมินไม่สามารถหาข้อความในแบบประเมินที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเหตุการณ์ที่ได้จากการสังเกตการณ์ของผู้ประเมินไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจน เป็นแนวทางเดียวกันกับข้อความที่กำหนดไว้ในแบบประเมิน ดังนั้น จึงมีการพัฒนาวิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตการณ์โดยอาศัยมาตราส่วน (BOS) ขึ้น เพื่อแก้ไขข้อจำกัดต่างๆ ดังที่กล่าวมา วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ BOS นี้มีสาระสำคัญเหมือนกับวิธีการประเมินแบบ BARS ทุกประการ เว้นแต่การพัฒนารูปแบบ (Scales) ของมาตราส่วน (Format) และขั้นตอนในการคิดค่าคะแนน (Scoring Process) เท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน การวิเคราะห์ทางสถิติของวิธีนี้ สามารถระบุพฤติกรรมหรือเหตุการณ์สำคัญได้อย่างชัดเจนระหว่างพนักงานที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับพนักงานที่ทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

3 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดผลสำเร็จของงาน หรือ วัตถุประสงค์เป็นหลัก

(Result or Objective Based Approach)

ได้แก่ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแง่ผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมักจะประเมินในรูปของปริมาณ คุณภาพ เวลา หรือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 7 วิธี คือ

3 1 วิธีการประเมินตามผลงาน (Appraisal by Result)

วิธีการประเมินตามผลงานเป็นวิธีที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันหลายอย่าง เช่น Result Centered Method, Target Setting Method, Mutual Goal-Setting, Work Planning and Review, Objective and Goal-Setting Procedure หรือ Management by objective เป็นวิธีที่ทันสมัย มากวิธีหนึ่งซึ่งถือเอาผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา และช่วยให้เกิดสัมพันธภาพอันดี ทั้งเป็นการมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานด้วย หลักเกณฑ์สำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบนี้ มีดังนี้ คือ

3 1 1 ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันศึกษาลักษณะงาน และความรับผิดชอบในหน้าที่ของแต่ละคน กล่าวคือ เพื่อให้รู้ปริมาณงานและหน้าที่ของทุกคน

3 1 2 ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานและเป้าหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์การ

3 1 3 กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับวัดหรือสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น

3 1 4 ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยกันโดยอาศัยเกณฑ์และวัตถุประสงค์ข้างต้น การประเมินผลการปฏิบัติงานนี้จะต้องกระทำเป็นครั้งคราวปีละหลายครั้ง

3 1 5 ผู้บังคับบัญชาจะต้องยอมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ตัดสินใจปัญหาต่างๆ ภายในขอบเขตงานที่มอบหมายให้และเป็นไปตามนโยบายขององค์การ

3 1 6 ผู้บังคับบัญชาจะต้องดำเนินการในฐานะผู้สนับสนุน กล่าวคือ ต้องคอยแนะนำและสอนงานอยู่เสมอๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3 1 7 การพิจารณาจะคำนึงถึงผลงานเป็นหลัก แต่จะไม่คำนึงถึงวิธีการหรือการกระทำของแต่ละคน

3 2 วิธีการประเมินโดยใช้ตัวชี้โดยตรง (The Direct Index)

วิธีนี้ถือหลักการประเมินโดยพิจารณาที่ผลงานเพียงด้านเดียว (ไม่พิจารณาคุณลักษณะ หรือพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน) เริ่มจากการพิจารณางานแต่ละงาน แล้วกำหนดเกณฑ์ที่จะวัดผลผลิตหรือผลงานที่เหมาะสมขึ้น ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ด้านคุณภาพและปริมาณ เมื่อรวมจากหลายๆ งานก็จะกลายเป็นกลุ่มตัวชี้ที่เป็นตัวเลข (Numerical Index) เพื่อใช้สำหรับวัดผลงานของตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งดังตัวอย่าง เช่น Meidan (1980) กำหนดตัวชี้ที่จะใช้ประเมินผู้จัดการฝ่ายการตลาดว่า ได้แก่ ยอดการขาย ยอดเงินที่จัดเก็บได้ ส่วนแบ่งการตลาด (Market Share) และยอดกำไร ตัวชี้เหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพในการปกครองเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย และตัวแปรทางการตลาดต่างๆ เช่น ระดับราคา การส่งเสริมงาน ตัวชี้ที่จะใช้ประเมิน ได้แก่ ผลผลิต อัตราการขาดงาน เป็นต้น

3 3 วิธีการประเมินโดยเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards of Performance)

วิธีนี้จะนำเอาผลการปฏิบัติงานที่ได้จริงมาพิจารณาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งคล้ายคลึงกับวิธีการประเมินโดยใช้ตัวชี้โดยตรง (The Direct Index) แต่แทนที่จะใช้เพียงจำนวนตัวเลขในตัวชี้ ซึ่งจะแสดงเป้าหมายอย่างรวบๆ การประเมินผลตามมาตรฐานการปฏิบัติงานจะกำหนดรายละเอียดในเป้าหมายที่จะใช้วัดการปฏิบัติงานชัดเจนจนกว่า โดยการระบุเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อความบอกให้ทราบว่าจะงานแต่ละงานของตำแหน่งต่างๆ จะถูกพิจารณาว่า "ดี" เมื่อได้มีการกระทำกิจกรรมใดบ้าง การกำหนดมาตรฐานจะพยายามให้อยู่ในลักษณะเชิงปริมาณให้มากที่สุด แต่หากไม่สามารถทำได้ อย่างน้อยก็จะต้องวางกรอบพิจารณาโดยบอกให้ทราบได้ว่าในการประเมินงานตามกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง มีอะไรที่เป็นตัวชี้หรือ เป็นสิ่งที่คาดหวังจากกิจกรรมนั้น ลักษณะดังกล่าวเป็นการกำหนดมาตรฐานเชิงคุณภาพ (Qualitative Standards) ซึ่งอาจจะใช้ในการกำหนดเป้าหมายของงานบางส่วนซึ่งมีลักษณะเป็นงานตามวาระ

ขั้นตอนสำคัญที่สุดของวิธีการนี้คือ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยผ่านการเจรจาต่อรองระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีใช่เป็นการต่อรองในแบบ "คำสั่งจากเบื้องบน" หรือ

"ข้อเสนอจากเบื้องล่าง" แต่จะเป็นไปในลักษณะการพิจารณาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสพการณ์และข้อมูลด้านต่างๆ ซึ่งกันและกัน เพื่อร่วมกันค้นหาเป้าหมายและอุปสรรคในการทำงาน ตลอดจนการกำหนดระดับของความสำเร็จที่จะเป็นไปได้ (ดังตัวอย่างการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งนายตรวจงานฝ่ายผลิต)

ในระยะสุดท้ายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องมาพบปะกันเพื่อพิจารณาว่า ผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ปฏิบัติได้จริงเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่ตกลงกันไว้อยู่ในระดับใด โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาชี้แจงถึงปัญหาอุปสรรค เพื่อเสนอแนวทางแก้ไข ในขั้นตอนการสัมภาษณ์นี้เองที่ทั้งสองฝ่ายจะได้มีโอกาสทบทวนว่าสมควรที่จะปรับหรือเพิ่มเติมมาตรฐานที่จะใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งต่อไปหรือไม่

3 4 วิธีจัดบันทึกปริมาณงาน (Production Records)

วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กับงานประจำ (Routine) ซึ่งต้องทำซ้ำๆ เหมือนเดิม และสามารถกำหนดนับผลงานได้อย่างชัดเจน เช่น งานพิมพ์ งานผลิตทางอุตสาหกรรม งานเก็บเอกสาร เป็นต้น โดยพิจารณาเปรียบเทียบผลงานรวมที่คนงานได้ปฏิบัติ และนับจำนวนปริมาณงานที่ได้ทำได้ต่อวัน สัปดาห์ หรือเดือน กับมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งได้จากวิธีการศึกษาจับเวลาเคลื่อนไหว (Time and Motion Studies) เข้าช่วย

3 5 วิธีบันทึกผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา (Periodic Test)

วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานแบบนี้ จะวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาหนึ่งที่กำหนด มักจะใช้ระยะเวลาสั้นๆ เช่น วัดผลความเร็วในการพิมพ์ต่อหน้าที่ของพนักงานพิมพ์ดีดว่าพิมพ์ได้กี่คำ แตกต่างจากวิธีจัดบันทึกปริมาณงาน (Production Records) ซึ่งใช้กำหนดระยะเวลาที่ต่อเนื่องกัน เช่น หกเดือนหรือหนึ่งปีในการจัดบันทึกปริมาณงานที่พนักงานทำได้

3 6 วิธีทดสอบผลงาน (Performance Test)

เป็นการออกแบบวิธีการทดสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาใช้ทดสอบและประเมินผลแล้วติดตามประเมินว่า พนักงานผู้นั้นทำงานได้ดีเลวอย่างไร หลังจากนั้นก็จะทำการเลื่อนขั้นและเพิ่มเงินเดือนให้ในกรณีที่มผลงานดี หรือลงโทษต่อไปเฉพาะกรณีที่มผลงานต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

3 7 วิธีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง (Analysis of Position Functions and Responsibilities)

วิธีนี้หัวหน้างานให้รายละเอียดเกี่ยวกับงานของตำแหน่ง และการประเมินมุ่งพิจารณาผลงานโดยตรงมากกว่าคุณลักษณะประจำตัวและลักษณะเฉพาะบุคคล ดังเช่นพิจารณาว่างานเป็นที่พอใจ

หรือไม่ ถ้าไม่เป็นที่พอใจทำไมจึงปรากฏผลเช่นนั้นและจะมีทางแก้ไขข้อบกพร่องเหล่านั้นได้อย่างไร เป็นต้น

อันที่จริงวิธีนี้ตรงกับแนวปฏิบัติโดยปกติประจำวันของหัวหน้างานอยู่แล้ว กล่าวคือในการทำงานปกติหัวหน้างานก็เปรียบเทียบงานที่คนงานทำได้ กับงานที่เขาคาดหวังจะให้ทำเสร็จอยู่เป็นประจำ ในการประเมินแบบนี้หัวหน้างานจะระบุประเภทงานแต่ละอย่างที่มีอบหมายให้ทำ หรือระบุชื่อโครงการที่คนงานมีส่วนต้องทำ และประเมินผลตามคำอธิบายที่ระบุ เช่น ดีมาก ปานกลาง ไม่ดี หรือดีกว่าเกณฑ์เต็มที่ ทำได้เต็มที่พอใช้ได้แต่ต้องแก้ไขปรับปรุง (ให้ดูคำวิจารณ์เพิ่มเติม) ใช้ไม่ได้ และในที่สุดสรุปโดยย่อไว้ท้ายรายงานและมีเนื้อที่เหลือให้หัวหน้างานวิพากษ์วิจารณ์ รายละเอียดเกี่ยวกับงานและหลังจากนั้นมีการสัมภาษณ์ระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินด้วย

4 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid Approach/Hybrid Systems)

เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการผสมผสานกันระหว่างวิธีการประเมินที่เน้นการวางแผนงาน (Planning Systems) อย่าง MBO กับวิธีการประเมินตามพฤติกรรมอย่าง BARS เพื่อให้ประเมินผลสำเร็จของงาน (Outcome) และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Behavior) ของพนักงานซึ่งเป็นการพยายามที่จะแก้ไขจุดด้อย และนำจุดเด่นของแต่ละวิธีมาใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหารและพนักงานในการวางแผนการปฏิบัติงานและการแจ้งผลการปฏิบัติงาน (Feedback) ตลอดจนสนองความต้องการขององค์กรในการใช้ประโยชน์จากการประเมินในการบริหารงาน เช่น การบริหารค่าจ้างเงินเดือน การทดสอบความเที่ยงตรงของการประเมิน ฯลฯ

ปัญหาและการแก้ปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีดังนี้ (สมชาย, 2542 214-217)

1 มาตรฐานที่ไม่ชัดเจน (Unclear standards) เกิดจากการกำหนดมาตรฐานในการวัดที่แตกต่างกันของผู้ประเมินแต่ละคน ผู้บริหารแต่ละคนให้ความหมายของคำที่จะวัดแตกต่างกัน เช่น ผลการปฏิบัติงานที่ดีของผู้บริหารคนหนึ่ง ผู้บริหารอีกคนหนึ่งอาจมองว่าพอใช้ได้ วิธีที่ดีที่สุดคือ เขียนบรรยายลักษณะของคำต่างๆ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ให้ชัดเจนและมีรายละเอียดที่สามารถจำแนกคุณลักษณะต่างๆ ของเกณฑ์ เช่น ดี ดีเลิศ เป็นต้น

2 ผลกระทบจากความเบี่ยงเบนทางบวกในการประเมิน (Halo effect) ปัญหาจะเกิดขึ้นกับการประเมินผลเมื่อการให้คะแนนผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชามีอคติโดยนำปัจจัยหนึ่งไปประเมินพนักงานในด้านอื่น มักเกิดขึ้นในการประเมินเมื่อผู้ประเมินผลเกิดความประทับใจโดยส่วนรวมทางด้านบวกเกี่ยวกับผู้ได้รับการประเมินคนใดคนหนึ่ง แล้วนำความประทับใจนั้นมาใช้ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานด้วย เช่น ผู้ได้รับการประเมินมีความรู้ความสามารถเพียงด้านเดียว แต่จะได้รับการประเมินว่ามี

ความรู้ความสามารถในทุกๆ ด้าน ซึ่งการประเมินผลให้ทุกด้านนี้จะก่อให้เกิดความผิดพลาดในการตัดสินใจได้ ปัญหานี้มักปรากฏให้เห็นในกรณีที่พนักงานเป็นเพื่อนหรือเป็นญาติสนิทกับผู้ประเมิน ซึ่งการแนะแนวทางการฝึกอบรมจะสามารถช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ได้

3 ความโน้มเอียงสู่ส่วนกลาง (Central tendency) เป็นความผิดพลาดของผู้ประเมินซึ่งเกิดขึ้นเมื่อผู้ประเมินให้คะแนนค่าเฉลี่ยกับพนักงานทุกๆ คนเป็นจำนวนเท่ากันแม้พนักงานเหล่านั้นจะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันก็ตาม เนื่องจากผู้ประเมินมีขอบเขตของการบังคับบัญชาที่กว้างและมีโอกาสเพียงเล็กน้อยที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาที่แสดงออกได้ ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยและลดความไม่พอใจจึงใช้การประเมิน ผู้ใต้บังคับบัญชาสวนใหญ่ให้มีคะแนนระดับกลางมากกว่าที่จะให้คะแนนระดับสูงหรือระดับต่ำ ซึ่งถือเป็นแนวโน้มสู่ระดับเดียวกัน เช่น การให้คะแนนค่าเฉลี่ย หัวหน้างานมีการใช้แนวโน้มจากส่วนกลาง (Central tendency) เพื่อใส่คะแนนประเมินค่า ถ้าสเกลประเมินค่ามีช่วงจาก 1 ถึง 7 เขามีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงคะแนนที่สูง เช่น 6 และ 7 และ คะแนนที่ต่ำ เช่น 1 และ 2 และมักให้ระดับคะแนนของทั้งหมดอยู่ระหว่าง 3 และ 5 ถ้าใช้สเกลประเมินค่าแนวโน้มจากส่วนกลางนี้จะหมายความว่า พนักงานทั้งหมดจะได้รับการประเมินโดยใช้ "ค่าเฉลี่ย" (Average) ซึ่งวิธีการเช่นนี้สามารถทำให้การประเมินผลบิดเบือนไปได้ ทำให้เกิดประโยชน์น้อยสำหรับผู้ที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งและผู้ที่จะได้รับการขึ้นเงินเดือน

4 การให้คะแนนผลการปฏิบัติงานระดับสูง (ใจดีหรือการผ่อนปรน) หรือความเข้มงวดจนเกินไป (Leniency or strictness) เป็นความผิดพลาดของการประเมินผลที่เกิดขึ้นเมื่อ ผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งหมดสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ที่เป็นจริง ทำให้การดำเนินการสำหรับการประเมินให้การไม่ได้ ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ประเมินต้องการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งในการประเมินผล หรือเพื่อมอบเป็นขวัญกำลังใจให้กับพนักงานให้มีประวัติการทำงานที่ดีบันทึกไว้สำหรับกลุ่มของตน หรือการทำให้ผู้ประเมินผลถูกมองในภาพลักษณ์ที่ดี การผ่อนปรน(ใจดี) เป็นลักษณะเฉพาะที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งมักเกิดขึ้นเมื่อองค์การไม่ได้กำหนดบรรทัดฐานใดที่ต่อต้านการให้คะแนนที่สูงเอาไว้ และมีรางวัลไม่จำกัดจำนวนที่จะให้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามเมื่อรางวัลอยู่อย่างจำกัด การประเมินผลจึงต้องมีข้อจำกัดการให้คะแนนในเกณฑ์ที่สูงเป็นพิเศษ และจะเป็นปัญหาเมื่อหัวหน้างานมีแนวโน้มที่จะจัดระดับลูกน้องทั้งหมดของตนสูง (หรือต่ำ) เช่น อาจารย์บางคนมีชื่อเสียงในการให้คะแนน (เกรด) ยาก แต่อาจารย์บางคนให้คะแนน (เกรด) ง่าย ดังนั้นปัญหาการเข้มงวดและการผ่อนปรนมักเป็นปัญหาที่ค่อนข้างสำคัญในสเกลประเมินค่าของการประเมินผล

5 อคติ (Bias) เป็นความลำเอียงที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น อายุ เชื้อชาติ เพศ ที่อยู่อาศัย สถานศึกษา หรือเกิดจากความสัมพันธ์ส่วนตัว ซึ่งมีผลทำให้เกิดความลำเอียงในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากความพอใจส่วนบุคคล ร่วมกับการใช้วิจารณ์ญาณส่วนตัว อคติอาจเกิดจากความรัก ความเกลียด ความกลัว หรือผลประโยชน์ก็ได้

6 ลักษณะเฉพาะของผู้ประเมินผล ลักษณะเฉพาะของผู้ประเมินผลมักเป็นสิ่งที่แสดงออกอย่างแนบเนียนและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่าและมีประสบการณ์น้อยกว่ามักได้รับประเมินค่าของพวกเค้าค่อนข้างต่ำ จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะประเมินผลแก่บุคคลอื่นๆ อย่างเข้มงวดมากกว่าที่ผู้บริหารที่อาวุโสกว่าหรือผู้บริหารที่มีประสบการณ์มากกว่าเป็นผู้ประเมินลักษณะของบุคลิกลักษณะของผู้ประเมินมีผลกระทบต่อกระบวนการประเมินผลซึ่งจะเกิดประโยชน์มากขึ้นเมื่อผู้ประเมินได้รับการยกย่องนับถือเป็นอย่างมากมีความกังวลใจ ต่ำมีทักษะทางสังคมเป็นอ่างดีและมีอารมณ์ที่มั่นคงก็จะให้การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องแม่นยำสูงกว่าผู้ประเมินที่มีลักษณะบุคลิกลักษณะแบบตรงกันข้าม (ศิริวรรณ, 2542 :370)

7 ประเด็นทางการเมือง การสรุปผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจได้รับการยอมรับเมื่อมีการเมืองเกิดขึ้นภายในองค์การกล่าวคือ การเมืองในองค์การถูกกำหนดบทบาทเป็นตัวชี้ขาดต่อบุคคลที่ควรจะได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือลดขั้นลดตำแหน่งจากการสำรวจผู้บริหารด้วยคำถามว่า “ทำไมการเมืองจึงเป็นบทบาทที่มีความสำคัญ ในกระบวนการประเมินผล” ซึ่งสาเหตุที่ได้กล่าวว่าการเมืองกลายเป็นบทบาทเมื่อมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น

7 1 ผู้บริหารต้องพบปะสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกวันและต้องการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

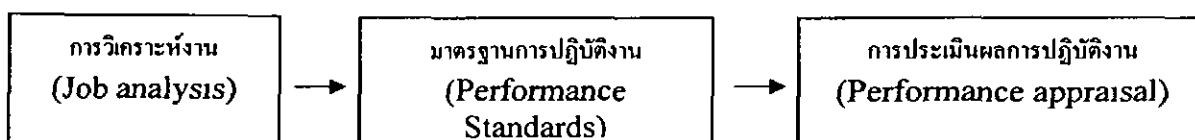
7 2 กระบวนการประเมินผลแบบเป็นทางการมีผลต่อเอกสารที่ถูกบันทึกลงไปอย่างถาวร

7 3 การประเมินผลแบบเป็นทางการสามารถมีผลกระทบต่อความสำเร็จในงานอาชีพ และความก้าวหน้าของผู้ใต้บังคับบัญชา

7 4 การประเมินค่าของผลการปฏิบัติงานโดยปกติขึ้นอยู่กับข้อจัดด้านการเงิน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542 :370)

แนวทางที่ถูกต้องสำหรับการพัฒนากระบวนการประเมินผล มีดังนี้

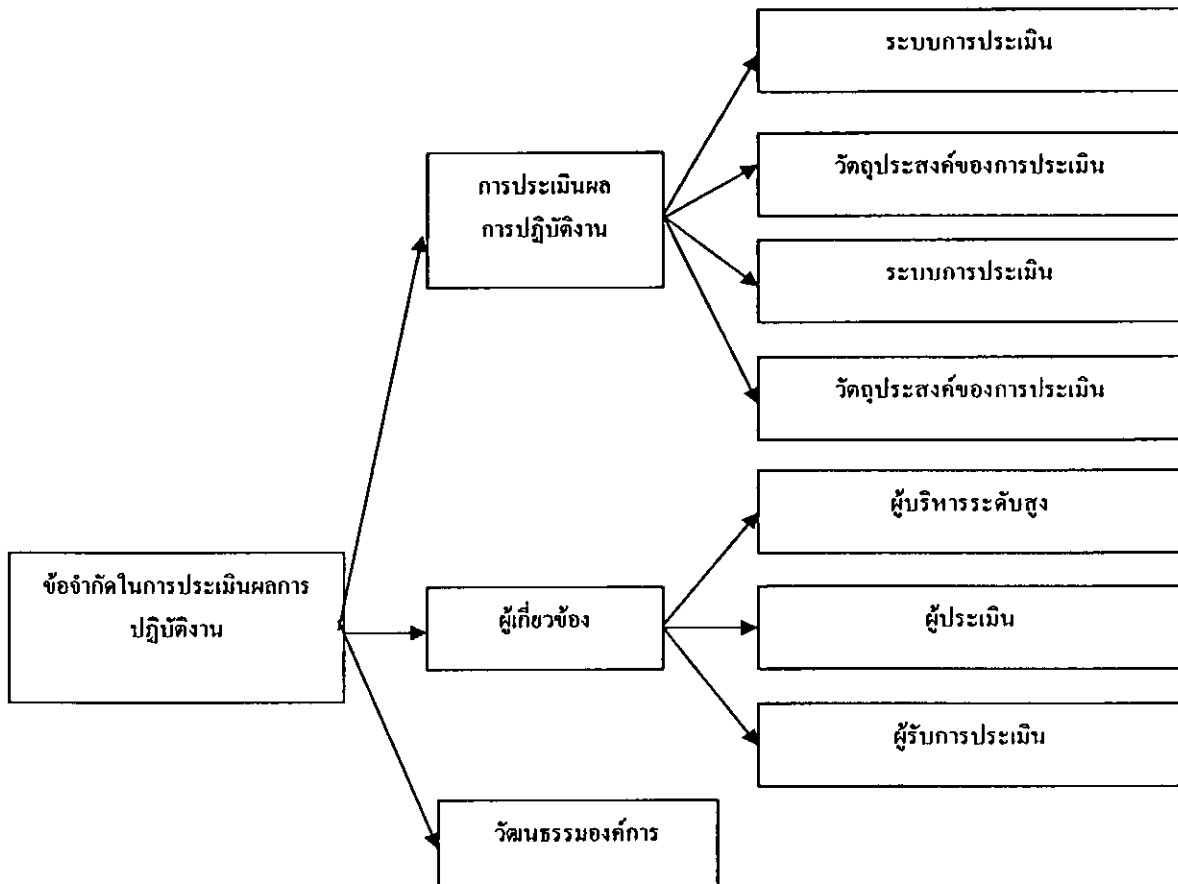
ดำเนินการวิเคราะห์งานเพื่อให้ทราบลักษณะที่ต้องการสำหรับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังรูปต่อไปนี้



ภาพประกอบ 6 การวิเคราะห์งานเพื่อให้ทราบลักษณะที่ต้องการความสำเร็จ
ที่มา อลงกรณ์ มีสุทธา, สมิต สัชญกร, การประเมินผลการปฏิบัติงาน (2544 :88)

- 2 นำลักษณะเหล่านี้เข้าสู่การจัดระดับ
- 3 ทำให้แน่ใจว่าความหมายของคำว่า "มาตรฐานการปฏิบัติงาน" เป็นที่เข้าใจตรงกันของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน
- 4 ให้ความหมายของคำว่า "ผลการปฏิบัติงาน" ได้อย่างชัดเจน
- 5 เมื่อใช้สเกลประเมินค่า (Rating scales) จงหลีกเลี่ยงคำที่แสดงถึงคุณลักษณะที่เป็นนามธรรม เช่น ความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ เป็นต้น
- 6 การใช้วิธีบรรยายเป็นเพียงวิธีหนึ่งในกระบวนการประเมินทั้งหมด
- 7 ฝึกอบรมหัวหน้างานให้ใช้เครื่องมือจัดระดับ และให้คำแนะนำในการใช้มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ดี ดีเลิศ ว่ามีความหมายแตกต่างกันอย่างไร
- 8 ควรให้ผู้ประเมินมีการติดต่อกับพนักงานผู้ถูกประเมินก่อนการประเมิน
- 9 ถ้าเป็นไปได้ควรใช้ผู้ประเมินมากกว่า 1 คน และสามารถทำการประเมินได้อย่างอิสระ ซึ่งกระบวนการนี้จะสามารถช่วยให้ข้อผิดพลาดและอคติหมดไป
- 10 ควรมีเอกสารสำหรับการประเมินผลและควรให้เหตุผลสำหรับผลการประเมินที่ไม่ผ่านเกณฑ์ด้วย
- 11 ควรจัดให้มีการแนะแนวเพื่อช่วยพนักงานที่มีผลการปฏิบัติที่ไม่ดีให้มีการปรับปรุง

แผนภูมิแสดงข้อจำกัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบ 7 ข้อจำกัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ทีมา อลงกรณ์ มีสุทธา, สมิต สัชฌุกร, (การประเมินผลการปฏิบัติงาน 2544 88)

1 1 3 แม้องค์การที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประเมินแล้วก็ตาม หากไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามระบบโดยมิได้นำไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง หรือนำไปใช้ประโยชน์เป็นครั้งคราว ไม่สม่ำเสมอก็จะไม่สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมินอย่างมีประสิทธิภาพได้ เช่น การนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาขึ้นค่าจ้างเงินเดือนประจำปี นอกจากจะพิจารณาถึงผลการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด กรณีผู้บังคับบัญชาที่สามารถใช้ประโยชน์จากการประเมินผลในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ ก็ควรมีการยกย่องถึงความสำเร็จ และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้บังคับบัญชาด้วย เป็นต้น ถ้าองค์กรมิได้ดำเนินการหรือให้ความสำคัญในเรื่องเหล่านี้ การประเมินก็จะเป็นเพียงกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มีใช่เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1 1 4 การประเมินผลการปฏิบัติงานแม้จะเป็นสิทธิของฝ่ายจัดการที่จะดำเนินการ แต่บางครั้งจะถูกแทรกแซงทางอ้อมโดยพนักงาน หรือองค์กรของพนักงานได้แก่สภาพแรงงานหรือ

คณะกรรมการลูกจ้าง โดยมากมักจะมีการวิพากษ์วิจารณ์ว่าระบบการประเมินมีข้อบกพร่องในด้านต่างๆ ชาติความเป็นธรรม มีการเล่นพรรคเล่นพวก และอาจมีการยื่นข้อเรียกร้องขอเข้าร่วมพิจารณาผลการประเมินร่วมกับผู้บังคับบัญชาด้วยหากการประเมินในองค์การหรือหน่วยงานใดขาดความโปร่งใส หรือไม่ตรงไปตรงมา

แนวทางแก้ไข

1 การวางระบบการประเมินควรมีการพิจารณาอย่างรอบคอบถึงระบบ และลักษณะขององค์การว่า มีความเหมาะสมสอดคล้องกันเพียงใด โดยควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่จะใช้ระบบได้แก่ผู้ประเมิน หรือผู้บังคับบัญชา และผู้รับการประเมินหรือพนักงานได้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการวางระบบด้วย นอกจากนี้ควรโน้มน้าวให้ผู้บริหารระดับสูงตระหนักถึงความสำคัญในการวางระบบ และผลเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากขาดการพิจารณาอย่างรอบคอบ หรือรีบร้อนในการวางระบบมากเกินไป

2 จะต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการในทางปฏิบัติว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการประเมินหรือไม่ และมีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร เนื่องจากสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน เช่น นโยบายขององค์การ งาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลงหรือเคลื่อนไหวเสมอ ดังนั้น จะต้องมีการติดตามเพื่อการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบการประเมินอย่างต่อเนื่องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย จึงจะทำให้การประเมินเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3 จะต้องผลักดันหรือโน้มน้าวให้ผู้บริหารระดับสูงตระหนักในความสำคัญและคุณค่าของการประเมิน รวมทั้งการนำไปใช้ประโยชน์อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยมีการยกย่องสรรเสริญและให้รางวัลตอบแทนที่เหมาะสมแก่ผู้ที่นำการประเมินไปใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น การพัฒนาพนักงาน ฯลฯ) และมีมาตรการลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่สนใจ หรือไม่ให้ความร่วมมือ เพื่อเป็นการตอกย้ำให้ทุกฝ่ายเห็นความสำคัญและดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินอย่างจริงจัง

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมาของธนาคาร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของ ธนาคารเกษตร จำกัด และ ธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าด้วยกัน โดยใช้ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “KRUNG THAI BANK” ใช้สัญลักษณ์เป็นภาพ “นกยูงยักษ์” ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง มาเป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้งธนาคารขณะนั้น ได้ใช้อาคารสำนักงานใหญ่ของ ธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ต่อมาการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้มีการพัฒนาและเติบโตขึ้นเป็นลำดับ มีการขยายส่วนงานต่าง ๆ ของ

ธนาคาร ทั้งในส่วนของสำนักงานใหญ่ และสาขา กล่าวคือในส่วนของงานสาขา ได้มีการขยายสาขา ให้บริการแก่ลูกค้าในส่วนภูมิภาคเพิ่มมากขึ้นและในส่วนของหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ก็ได้มีการขยาย ส่วนงานเพิ่มขึ้นเพื่อมารองรับการขยายตัวของธุรกรรมด้านต่าง ๆ ของธนาคาร และรองรับการเพิ่มสาขา ของธนาคารด้วย ดังนั้นจึงทำให้พื้นที่ทำการสำนักงานใหญ่เดิม ไม่เพียงพอ , มีความแออัด และขาดความ คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงจัดหาที่ก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ และในที่สุดก็ได้ย้าย มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท (ปากซอย นานาเหนือ) ตั้งแต่วันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 จนถึง ปัจจุบัน

จากการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด มีผู้ถือหุ้นใหญ่คือ กระทรวงการคลัง ดังนั้นสถานะของธนาคาร จึงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ จึงต้องตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจการเงิน การคลังของประเทศ ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาธนาคารได้รับมอบหมายจากรัฐให้เข้าไปแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น เมื่อปี 2530 ช่วยบริหารโครงการทรีส์ 4 เมษายน, รับโอนกิจการธนาคารสยาม ปี 2541 รับโอนกิจการ ธนาคารมหานคร และรับโอนสินทรัพย์ที่ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ และปัจจุบันเข้าร่วมแก้ไข ปัญหาหนี้สินของ บริษัท ทีพีโอโพลีน จำกัด

ความก้าวหน้าของกิจการ

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 ที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการมา ธนาคารได้มีการพัฒนา และเติบโตอย่างมั่นคงและรวดเร็วได้มีการปรับปรุงและขยายตัวขององค์กรตลอดมาทั้งในส่วนของ สำนักงานใหญ่ และสาขาทั้งนี้เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและ ทัวถึง ซึ่งในช่วงแรก ๆ อาจประสบปัญหาบ้างอันเนื่องจากการที่ธนาคารมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ แต่ ธนาคารได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน

ในปี 2531 ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ทำการขยายสาขาของธนาคารออกไปสู่ภูมิภาคเป็นจำนวน มาก จนกระทั่งเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวในขณะนั้นมีสาขาของธนาคาร เปิดให้บริการครบทุก จังหวัดและอำเภอสำคัญของประเทศทำให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ยังมีความมุ่งมั่นจะขยายสาขาให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่มาก ยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

จากการที่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้รับโอนสินทรัพย์ และหนี้สิน ของธนาคารพาณิชย์หลายแห่ง ในอดีต เช่น ธนาคารสยาม จำกัด , ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด และ ธนาคารมหานคร จำกัด ทำ ให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด มีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ จึงสามารถแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการดำเนินงาน ธนาคารกรุงไทย ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้กับงานให้บริการแก่ลูกค้าและนำมาใช้กับการปฏิบัติงานภายในของธนาคารเองโดยเมื่อเดือน มิถุนายน 2531 ธนาคารกรุงไทย จำกัด เป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ

(ATM) ครอบคลุม 73 จังหวัด และนอกจากนี้ธนาคารกรุงไทย จำกัด ยังได้นำระบบ On-Line มาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันธนาคารกรุงไทยมีเครื่องบริการฝากถอนเงินอัตโนมัติให้บริการกว่า 800 เครื่องทั่วประเทศขณะเดียวกัน ธนาคารได้พัฒนาช่องทางการให้บริการตลอดจนสร้างผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ สนองตอบความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น เช่นการให้บริการด้าน Self Service Banking, Tele Banking, Corporate Banking, E-Commerce และ Internet Banking เป็นต้น

ปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้นำหุ้นของธนาคารเข้าจดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 26 มิถุนายน 2532 ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ดังนั้นตั้งแต่วันที่ 24 มีนาคม 2537 ธนาคารกรุงไทย จำกัด จึงได้แปรสภาพเป็น "บริษัทมหาชน" โดยใช้ชื่อว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" หรือชื่อในภาษาอังกฤษ "Krung Thai Bank Public Company Limited"

นอกจากนี้ เมื่อเดือนตุลาคม 2546 กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำหุ้นของธนาคารกรุงไทย ในส่วนที่กองทุนฯ ถืออยู่ส่วนหนึ่งออกขายแก่ผู้ถือหุ้นรายย่อย เพื่อเป็นการลดสัดส่วนการถือหุ้นของภาครัฐฯ ลง แต่ก็ยังคงเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่อยู่ ซึ่งหุ้นดังกล่าวได้จำหน่ายหมดในวันแรกที่เปิดจอง

สัญลักษณ์ / ตราธนาคาร

สืบเนื่องแต่การที่กระทรวงการคลัง เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบันซึ่งสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายที่แสดงถึงความเป็นกระทรวงการคลัง มาแต่ในอดีตนั้นคือ "นกยูงยักษ์" ดังนั้นธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ใช้สัญลักษณ์ "นกยูงยักษ์" เป็นส่วนสำคัญของสัญลักษณ์ของธนาคาร เจกเช่นเดียวกับหน่วยงานราชการหรือ รัฐวิสาหกิจที่ขึ้นตรงกับกระทรวงการคลัง เช่น กรมสรรพสามิต หรือ โรงงานยาสูบ เป็นต้น

สัญลักษณ์ "นกยูงยักษ์" นั้นเป็นสัตว์ในเทพนิยาย กินลมไขเป็นทอง เป็นสัตว์ที่แข็งแรงมั่นคง ดังนั้น การที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นำ "นกยูงยักษ์" มาเป็นสัญลักษณ์ก็ย่อมแสดงถึงความมั่นคง เจกเช่นเดียวกับกระทรวงการคลัง ซึ่งในช่วงที่ผ่านมา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสัญลักษณ์ของธนาคารมาหลายครั้ง แต่ยังคงมีภาพ "นกยูงยักษ์" เป็นส่วนประกอบสำคัญมาโดยตลอดโดยภาพสัญลักษณ์ปัจจุบันได้มีการกำหนดไว้หลายแบบเพื่อให้เลือกใช้ตามความเหมาะสม โดยความหมายของสัญลักษณ์นั้นจะเน้นไปที่สีของสัญลักษณ์ นอกเหนือจากตัว "นกยูงยักษ์" ซึ่งแสดงถึงความมั่นคง ความหมายของสีมีดังนี้

- | | | |
|---------------|---------|-------------------------------|
| 1 สิ้นน้ำเงิน | แสดงถึง | การดำเนินธุรกิจด้วยความมั่นคง |
| 2 สีฟ้า | แสดงถึง | ความกว้างขวางยิ่งใหญ่ |
| 3 สีเขียวมรกต | แสดงถึง | ความใส่ใจในสิ่งแวดล้อม |

ลักษณะธุรกิจ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจในรูปของธนาคารพาณิชย์ ตามพระราชธนาคารพาณิชย์ 2505 และตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เช่นเดียวกับธนาคาร อื่นๆ ซึ่งธุรกิจหลัก (Core Business) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แบ่งได้กว้าง ๆ ดังนี้

- 1 การให้บริการรับฝาก-ถอนเงินโดยผ่านบัญชีเงินฝากหลากหลายประเภทและการให้บริการ โอนเงินในรูปแบบต่าง ๆ
- 2 การให้บริการอำนวยความสะดวก ทั้งสินเชื่อธุรกิจ , สินเชื่อบุคคล และสินเชื่อที่เป็นภาระผูกพัน
- 3 การให้บริการด้านต่างประเทศ เช่น บริการด้านแลกเปลี่ยนเงินตรา , การให้บริการ เปิด Letter of Credit เพื่อส่งสินค้า, การให้บริการโอนเงินระหว่างประเทศ
- 4 การให้บริการเรียกเก็บเงินตามตราสารทางการเงินเช่น เช็ค,ตั๋วเงิน
- 5 การให้สินเชื่อร่วมกับสถาบันการเงินอื่นในลักษณะ Syndicate Loan
- 6 การให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน
- 7 การทำหน้าที่ตัวแทนจำหน่ายหลักทรัพย์
- 8 การให้บริการอื่น ๆ
 - 8 1 การให้บริการจ่ายเงินเดือนในระบบ Pay Roll ผ่านบัญชีเงินฝาก
 - 8 2 การให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และอื่น ๆ โดย Teller Payment
 - 8 3 การให้บริการในรูปแบบ Self Service, Tele Banking, E - Commerce

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังได้ลงทุนในกิจการที่นอกกรอบธนาคารพาณิชย์ แต่เกี่ยวเนื่องกัน โดยร่วมลงทุนกับเอกชน และ รัฐวิสาหกิจหลายแห่ง ซึ่งบางแห่งธนาคารลงทุนในลักษณะผู้ถือหุ้นใหญ่ จึงทำให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอำนาจในการบริหาร ซึ่งกิจการในเครือของธนาคารในลักษณะเช่นนี้ ครอบคลุมหลายธุรกิจ ที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร ซึ่งมีบริษัทที่สำคัญ ดังนี้

- 1 บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (KTC)

- 2 บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (KGS)
- 3 บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด (KCS)
- 4 บริษัท กฎหมายกรุงไทย จำกัด (KLS)
- 5 บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมกรุงไทย(KTAM)
- 6 บริษัท กรุงไทยเอ็กซ่าประกันชีวิต จำกัด (AXA)
- 7 บริษัท กรุงไทยพาณิชย์ประกันภัย จำกัด (KPI)

ความมุ่งมั่นขององค์กร (Strategic Intent)

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะเป็น Convenience Bank เป็นศูนย์รวมสินค้าทางการเงินที่หลากหลาย มีคุณภาพตรงกับความนิยม โดยธนาคารให้บริการธุรกิจหลักในการรับฝากเงิน ให้สินเชื่อ รับชำระเงินและร่วมกับธุรกิจอื่นนำสินค้าที่ดีที่สุดมาขายผ่านธนาคาร ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม สะดวกซื้อ ชำระง่ายสบายใจ ไม่เสียเวลาเปิดบริการทุกวัน ทุกเวลา

พันธกิจ (Mission)

1 ในการที่ธนาคารจะบรรลุเป้าหมายการเป็นธนาคารสะดวกใช้ (Convenience Bank) ที่ได้กำหนดไว้ ธนาคารมีพันธกิจ (Mission) หรือสิ่งที่จะต้องดำเนินการดังนี้

- 1 1 ธนาคารจะนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินให้เข้าถึงแก่ประชาชนผู้มีความสนใจและต้องการใช้
- 1 2 การให้บริการแก่ลูกค้าจะต้องดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ และด้วยราคาที่สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างเท่าเทียมกับคู่แข่ง
- 1 3 การให้บริการแก่ลูกค้าจะกำหนดจุดบริการ และเครือข่ายทางเทคโนโลยีอันทันสมัยที่ธนาคารมีอยู่และที่จะพัฒนาให้ทันสมัยยิ่งขึ้น ให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ของประเทศ
- 1 4 ในการให้บริการในรูปแบบธนาคารสะดวกใช้ (Convenience Bank) ธนาคารจะยึดหลักการบริหารจัดการ ที่โปร่งใส เสมอภาค ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

2 เสนอบริการทางการเงินให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยบริการที่รวดเร็ว แม่นยำในราคาที่แข่งขันได้ มีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี

สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน (Core Competencies)

- 1 ความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน
- 2 ยึดมั่นในคุณธรรม
- 3 ความเป็นผู้นำ
- 4 กล้าคิดกล้าทำ
- 5 ความใส่ใจในการให้บริการ
- 6 การพัฒนาตนเอง
- 7 ความคิดเชิงองค์รวม
- 8 ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น

นิยามความหมาย (Definition) ของการเป็นธนาคารสะดวกใช้ (Convenience Bank)

เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารบรรลุเป้าหมายการเป็นธนาคารสะดวกใช้ (Convenience Bank) ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

1 ธนาคารต้องเป็นศูนย์รวมสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย และสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เหล่านั้นต้องมีคุณภาพตรงกับค่านิยมและความต้องการของลูกค้าธนาคารและของบุคคลอื่น

2 สถานที่ตั้งของจุดให้บริการต้องอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถรองรับและสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3 การกำหนดสถานที่ตั้งของจุดให้บริการนอกจากจะอยู่ในทำเลที่เหมาะสมแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการสร้างความสะดวกในการซื้อ / ใช้บริการ, การชำระค่าใช้จ่ายที่ง่าย, สร้างความสะดวกสบาย และไม่ทำให้เสียเวลา ให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ

4 การบริการ จะเปิดให้บริการแก่ลูกค้าทุกวัน และตลอดเวลา

ข้อมูลงานตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

ฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ ฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศจะดำเนินการตรวจสอบระบบงานด้านสารสนเทศของธนาคารโดยมุ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้กับหน่วยงานรับตรวจเป็นสำคัญ ทั้งนี้การตรวจสอบจะดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ว่าธนาคารมีแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนธุรกิจของธนาคาร มีการบริหารความเสี่ยงที่ดี มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ข้อมูลในระบบมีความถูกต้องและสมบูรณ์ ความพร้อมและเป็นปัจจุบันของข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร สามารถรับรู้ถึงรายการที่มีความผิดปกติ ความต่อเนื่องของ

การบริการ และมีการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ตามรูปแบบของบรรษัทภิบาล (Good Governance) และ มุ่งที่จะสร้างความมั่นใจแก่หน่วยงานรับตรวจว่าฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศเป็นที่ปรึกษา และคู่คิดที่ดีในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของธนาคาร

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ตรวจสอบระบบสารสนเทศร่วมของธนาคาร

แผนแม่บทด้านระบบสารสนเทศของธนาคาร

- แผนด้านกลยุทธ์ (Strategic Plan)

1 ตรวจสอบความสอดคล้องของการจัดทำแผนงานด้านสารสนเทศในระยะสั้น และระยะยาวกับ แผนธุรกิจของธนาคาร

2 ตรวจสอบการกำหนดนโยบายการใช้สารสนเทศ และประกาศใช้และเผยแพร่ให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบนโยบาย

3 ตรวจสอบการรายงานและสถานะของแผนงานและความคืบหน้าของผลการดำเนินงานต่อ ผู้บริหารระดับสูง

- แผนด้านโครงการ (Project Plan)

4 ตรวจสอบการกำหนดระยะเวลาของโครงการ โดยมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่แน่นอน

5 ตรวจสอบการทบทวนและติดตามผลแผนงานและกิจกรรม

6 ตรวจสอบการจัดเก็บเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

- แผนด้านทรัพยากร (Resource Plan)

7 ตรวจสอบการกำหนดอัตรากำลังและความต้องการตามปริมาณงาน รวมถึงการฝึกอบรม

8 ตรวจสอบการวิเคราะห์และวางแผนและติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในการใช้และ จัดซื้อจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตามความต้องการใช้งาน

9 ตรวจสอบการติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางด้านโปรแกรม (Software) และ พิจารณานำมาใช้งาน

10 ตรวจสอบการจัดการด้านฐานข้อมูล

11 ตรวจสอบเครือข่ายการสื่อสาร

- แผนด้านการปฏิบัติการในกรณีเกิดภัยพิบัติ (DRP Disaster Recovery Plan)

12 ตรวจสอบการสำรองข้อมูล (Backup) และการกู้ข้อมูล (Recovery)

13 ตรวจสอบความเหมาะสมของ (Contingency Plan

14 ตรวจสอบการทดสอบแผนประจำปี

ตรวจสอบความเหมาะสมและประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) และการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

15 ตรวจสอบความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ความสะดวกในการใช้งานอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และความปลอดภัย จากบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้อง

16 ตรวจสอบความเหมาะสมของความสามารถในการประมวลผลรวดเร็วถูกต้องครบถ้วน

17 ตรวจสอบความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนอุปกรณ์

18 ตรวจสอบการจัดทำ Cost-Benefit ในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

19 ตรวจสอบการจัดทำ Feasibility Study ในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

20 ตรวจสอบกระบวนการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ตรวจสอบศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคาร

ตรวจสอบการควบคุมการบริหาร

แผนด้านกลยุทธ์

แผนด้านโครงการ

แผนด้านทรัพยากร

ตรวจสอบการบริหารงานบุคคล

ตรวจสอบการบริหารงานทั่วไป

ตรวจสอบการปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน

ตรวจสอบการควบคุมเครือข่ายสื่อสารและข้อมูล

ตรวจสอบการควบคุมและจัดการเครือข่าย

ตรวจสอบการควบคุมการรักษาความปลอดภัยของการสื่อสารข้อมูล

ตรวจสอบการควบคุมการปฏิบัติงาน

ตรวจสอบการปฏิบัติงานภายในห้องควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์

ตรวจสอบการสำรองข้อมูลและการกู้ระบบ

ตรวจสอบการจัดเก็บสื่อข้อมูล

ตรวจสอบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัย (Physical)

ตรวจสอบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของสถานที่

ตรวจสอบการควบคุมการจัดส่งข้อมูล และขั้นตอนการจัดส่ง

ตรวจสอบการรักษาความปลอดภัยและขั้นตอนการจัดส่ง

ตรวจสอบหน่วยงานสำนักงานใหญ่และบริษัทในเครือ

การบริหารและการจัดการ

การตรวจสอบการกำหนด User ID

ตรวจสอบสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์ Server และเครื่องคอมพิวเตอร์

ตรวจสอบการจัดเก็บ Authority Card

ตรวจสอบการเก็บรักษารหัสผ่านให้เป็นความลับ

ตรวจสอบการเปิด-ปิดระบบงาน

ตรวจสอบความครบถ้วน และเหมาะสมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ตรวจสอบการสำรองข้อมูลและการจัดเก็บ

ตรวจสอบงานด้านระบบงาน

ตรวจสอบการควบคุมการพัฒนาระบบงานขึ้นใช้เอง

ตรวจสอบการควบคุมการจัดซื้อระบบงานจากภายนอกองค์กร

ตรวจสอบการควบคุมการปรับปรุงแก้ไขและเปลี่ยนแปลงระบบงาน

ตรวจสอบ ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลง/แก้ไข โปรแกรม ให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่วางไว้

ตรวจสอบระบบการส่งผ่านข้อมูลระหว่าง Application หนึ่งไปอีก Application หนึ่ง

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบ

การ Pre-audit ข้อมูลตามคำขอของพนักงานตรวจสอบ

การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

การตรวจสอบรายงานที่มีแนวโน้มทุจริต

ตรวจสอบการเคลื่อนไหวของวงเงิน O/D

การตรวจสอบปริมาณเงินสดคงเหลือที่สาขา

ตรวจสอบการทำธุรกรรมทางด้านแลกเปลี่ยนสกุลเงินตราต่างประเทศ

การเข้าร่วมเป็นคณะทำงานในการพัฒนาระบบใหม่ของธนาคาร ตรวจสอบความถูกต้องของระบบ และการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบที่ใช้ร่วมกับธนาคาร/องค์กรอื่น

งาน Administration

ตารางกำลังพนักงานและจำนวนสาขา/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

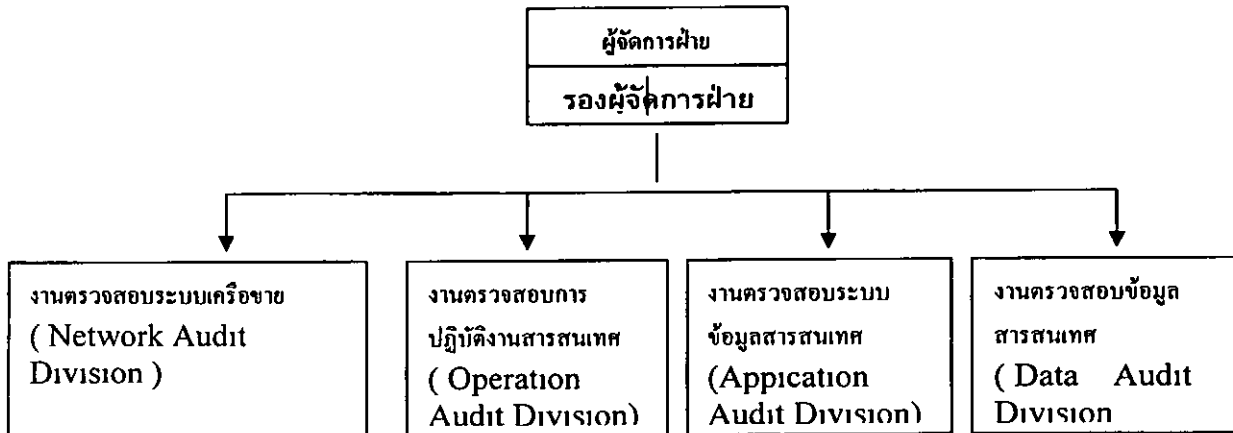
ส่วนงาน	หน้าที่และความรับผิดชอบ	สาขา/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	อัตราพนักงานที่ ต้องการ
งานตรวจสอบการ ปฏิบัติงานสารสนเทศ	1 ตรวจสอบการปฏิบัติงานด้าน IT ของสาขาในประเทศ 2 ตรวจสอบการปฏิบัติงานทางด้าน IT ของฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ 3 ตรวจสอบศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคาร 4 ตรวจสอบการปฏิบัติงานทางด้าน IT ของสาขาต่างประเทศ 5 ตรวจสอบการปฏิบัติงานทางด้าน IT ของบริษัทในเครือ	1 สาขา 200-250 สาขา 2 สำนักงานใหญ่ดังนี้ - ฝ่ายบริหารเงิน - ฝ่ายธุรกิจปริวรรต - ฝ่ายการค้าต่างประเทศ - ฝ่ายบริหารหลักทรัพย์ และจัดการกองทุนรวม - ฝ่ายสอบทานสินเชื่อ - สารสนเทศสินเชื่อ - ฝ่ายบัญชี 3 สาขาต่างประเทศ - นิวยอร์ก - ลอสแอนเจลิส - มุมไบ - สิงคโปร์ - เวียงจันทน์ - คุณหมิง - พนมเปญ 4 ศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักงานใหญ่ 5 บริษัทในเครือ KTC , KCS	20

ส่วนตรวจสอบ ระบบงานสารสนเทศ (IT Systems Audit Division)	1 ตรวจสอบการควบคุมภายในเกี่ยวกับ ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โปรแกรม และระบบปฏิบัติการใน ระบบงานต่าง ๆ บนเครื่อง Tandem ,IBM ,PC และอื่น ๆ ภายในองค์กรของ ธนาคาร 2 ร่วมวางแผน วิเคราะห์ และออกแบบ การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานผู้ใช้ เพื่อให้ระบบงานมีการควบคุมภายในที่ เหมาะสม 3 สอบทานผลการทดสอบความถูกต้อง ในการทำงานของโปรแกรมและระบบงาน ทั้งที่พัฒนาขึ้นใหม่ หรือปรับปรุงแก้ไข ระบบงานที่มีอยู่แล้วตามเงื่อนไขที่กำหนด	12
--	---	-----------

ที่มา หนังสือหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

INFORMATION SYSTEMS AUDIT DEPARTMENT



ภาพประกอบ 8 โครงสร้างของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

(ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2547 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ๓ กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน))

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรทิพา พลีสคาม (2544) เรื่อง “ทัศนคติของผู้รับตรวจที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับการตรวจในแผนกต่าง ๆ ของกองบริการโทรศัพท์ สาธารณะที่ 1-4 จำนวน 140 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับการตรวจสอบมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติในการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1 เพศชายมีทัศนคติที่ดีต่อการตรวจสอบภายในมากกว่าเพศหญิง
- 2 ผู้รับการตรวจสอบที่อายุ 46 ปีขึ้นไป ยอมรับการตรวจสอบภายในมากกว่าผู้รับการตรวจสอบที่อายุ 36-45 ปี และต่ำกว่า 25-35 ปี ตามลำดับ
- 3 ผู้รับการตรวจสอบที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส ยอมรับต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายในมากกว่าที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมต้นหรือมัธยมปลาย หรือ ปวช ปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี
- 4 ผู้รับการตรวจสอบที่สำเร็จการศึกษาสาขาช่างเทคนิคยอมรับต่อการตรวจสอบภายในมากกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านอื่น ๆ

5 ผู้รับการตรวจสอบที่ปฏิบัติงานมา 16-20 ปี ยอมรับในการตรวจสอบภายในมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป หรือ 5-10 ปี หรือต่ำกว่า 5 ปี หรือ 11-15 ปี

ส่วนหน้าที่ในผลงานไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน

เสาวรภย์ ธรรมมานุรักษ์กุล (2545) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาकर ทหารไทย จำกัด (มหาชน) "ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ ธนาकर ทหารไทย จำกัด (มหาชน)" พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันหากพิจารณาเป็นด้าน เช่นด้านคุณภาพ ด้านศักยภาพ ด้านความสัมพันธ์ จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สุพจน์ สุนทรพรศิลป์ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง "การได้รับการยอมรับการตรวจสอบภายใน ในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิก ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย" พบว่า ผู้ตรวจสอบส่วนใหญ่จบปริญญาตรี มีอายุ 28-37 จบด้านบัญชีมีความรู้ด้านตรวจสอบเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับนั้นคือถ้าผู้ตรวจสอบมีความรู้มากขึ้นก็จะได้รับการยอมรับมากขึ้น และถ้าผู้ตรวจสอบให้ความสำคัญกับองค์ประกอบในด้านต่าง ๆ มากขึ้น จะได้รับการยอมรับมากขึ้น เช่นกัน นอกจากนี้ความเป็นอิสระในการตรวจสอบภายใน จริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน มีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความมีมนุษยสัมพันธ์และทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายใน ในส่วนของข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีการสื่อให้ผู้ตรวจสอบเข้าใจความหมายของการตรวจสอบภายในให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้รับสมัครผู้ตรวจสอบภายในที่จบการศึกษาจากสาขาอื่น นอกเหนือจากสาขาบัญชี เพื่อเป็นการขยายขอบเขตความสามารถทางวิชาชีพ และควรส่งเสริมด้านองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน นอกจากนั้นความทำการศึกษาทางด้านทัศนคติของผู้รับการตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นข้อมูลและทำให้เชื่อมั่นได้ว่าองค์ประกอบดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกันการได้รับการยอมรับการตรวจสอบภายใน

นเรศ ภูโคกสูง (2541:130) ศึกษาเรื่อง " การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร " ผลจากการศึกษาพบว่า โดยส่วนรวมพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความ

ผู้วิจัยพบว่า โดยส่วนรวมพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้าน ความเป็นตัวของตัวเองในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน ทั้งนี้ โดยมีความพึงพอใจเรียงลำดับ มากน้อย คือผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวท้าวในหน้าที่ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีอิสระในการ ตัดสินใจปฏิบัติงานและเสนอแนะ

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ต่อความสำเร็จในการ นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบ ไทยโอเลฟินส์ จก ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการแผนกขึ้น ไป และมีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-10 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบ สารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในรายด้าน ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งาน ระบบสารสนเทศพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นมาก พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของ พนักงานโดยรวมเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ พนักงานที่มีอายุ หน่วยงาน และระดับงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ ปัญหาที่พบ พบว่า การเรียกข้อมูลจาก Internet มีความล่าช้าและ คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานมี ประสิทธิภาพต่ำ โดยข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความเหมาะสมในการ จัดสรรคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานตามหน่วยงานและพื้นที่ในการใช้ งาน E-mail เพื่อรองรับระบบงานที่ เพิ่มขึ้นจากการขยายกำลังการผลิต ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพิจารณาความสำคัญกับความ คิดเห็นของพนักงาน โดยเฉพาะ ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ โดย ให้มีประสิทธิภาพการทำงานของระบบที่ดีกว่าเดิม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยมุ่งศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบ ” เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

- 1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2 การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้า
- 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจาก พนักงานของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานใหญ่ และเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เป็นการเลือกตัวอย่างให้เป็นไปโดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ทำการวิจัย (Purposive Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ โดยรวบรวมจากฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

1 สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	63 คน
2 สำนักงานนาเหนือ	106 คน
3 สายงานธนาคารพาณิชย์	85 คน
4 ฝ่ายการค้าต่างประเทศ	102 คน

รวม	365 คน
-----	--------

ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2547 จากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธ กรุงไทย จำกัด (มหาชน)

วิธีการสุ่มหากลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 เนื่องจากทั้ง 4 ฝ่ายงานที่ได้รวบรวมมาเป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น เป็นฝ่ายงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับระบบอยู่เสมอ และทางฝ่ายตรวจสอบได้เข้าตรวจสอบเป็นประจำ อย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

ขั้นที่ 2 เป็นฝ่ายงานที่อยู่ในสำนักงานใหญ่ สะดวกต่อการนำเครื่องมือแบบสอบถามมาสอบถาม และให้ข้อมูล

ขั้นที่ 3 ในฝ่ายงานทั้ง 4 มีบุคลากรที่ชำนาญการในด้านระบบสารสนเทศค่อนข้างมาก และมีความรู้ความสามารถทางด้านระบบสารสนเทศ

หลังจากได้นำแบบสอบถามให้พนักงานตอบแล้ว ปรากฏว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ 365 คน มีพนักงานจำนวน 85 คนที่ไม่เคยได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายระบบสารสนเทศมาก่อน คือสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 22 คน ฝ่ายงานซาริอะห์ 30 คน ฝ่ายการค้าต่างประเทศ 24 คน สำนักงานนาเหนือ 9 คน สืบเนื่องจากเป็นพนักงานที่โอนย้ายมาใหม่จากฝ่ายงานอื่น และเป็นพนักงานส่วนที่ตั้งใหม่ ทำให้ไม่สามารถคอยแบบสอบถามได้ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยรวบรวมได้จึงมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 271 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการตามลำดับ

1 ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบระบบสารสนเทศ จากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2 ขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบ และการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ

3 รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ การศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศและหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งลักษณะเป็น checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Questions) จำนวน 8 ข้อ และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด 1 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ข้อมูลจากทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2547 พนักงานที่มีอายุมากที่สุดคือ 60 ปี และอายุน้อยสุด 21 ปี (เนื่องจากปัจจุบันตามระเบียบของธนาคาร จะเปิดรับสมัครตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป) ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงอายุจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Personal factors influencing consumer behavior) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 204) ได้กล่าวถึง อายุ (Age) คือ บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความต้องการในบริการที่แตกต่างกัน การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคตามอายุประกอบด้วย ช่วง 9 ปี, 21-30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี, 51 ปีขึ้นไป โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มที่อายุตั้งแต่ 21 ปี ขึ้นไป ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็นช่วงดังแสดงในตาราง

ช่วงอายุ

20-30 ปี

41-50 ปี

31-40 ปี

51 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช ,ปวส
- 2 ปริญญาตรี
- 3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 4 สาขาวิชาที่จบการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Nominal Scale)

- 1 เศรษฐศาสตร์
- 2 บริหารธุรกิจ และการบัญชี
- 3 การจัดการ / การเงินการธนาคาร
- 4 นิติศาสตร์ / รัฐศาสตร์
- 5 อื่น ๆ โปรดระบุ

ข้อ 5 อัตราเงินเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15000 บาท
- 2 15001-25000 บาท
- 3 25001-35000 บาท
- 4 35001-45000 บาท
- 5 45001 บาท ขึ้นไป

ข้อ 6 ตำแหน่งงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีดังนี้

- 1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ
- 2 เจ้าหน้าที่อาวุโส
- 3 หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่
- 4 หัวหน้าส่วนและผู้บริหาร
- 5 รองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการฝ่ายและผู้บริหาร

ข้อ 7 ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- 1 ต่ำกว่า 5 ปี
- 2 5-10 ปี
- 3 11-15 ปี
- 4 16-20 ปี
- 5 21-25 ปี

ข้อ 8 ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีดังนี้

- 1 ไม่เคยเลย (0 ครั้ง)
- 2 น้อย (1-3)ครั้ง
- 3 ปานกลาง (4-7) ครั้ง
- 4 มาก (8) ครั้งขึ้นไป

ข้อ 9 หน่วยงานที่สังกัด เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-end Questions)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความสำคัญ ที่มีต่อความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1 ด้านความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิค	จำนวน 3 ข้อ
2 ด้านความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน	จำนวน 4 ข้อ
3 ด้านความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรม	จำนวน 3 ข้อ

โดยที่แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ เป็นข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าน้ำหนักของความสำคัญ คำถามวัดความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของผู้ได้รับการตรวจสอบ จำนวน 9 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด แบบมีคำตอบให้เลือกได้ 5 ระดับ ระดับความวัดข้อมูลเป็นประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

<u>ระดับความสามารถ</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การประเมินใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่งอัตราภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุด คือ 1 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุด คือ 5 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุนนาค 2543 : 29) ดังต่อไปนี้

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

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	ความรู้ความสามารถมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	ความรู้ความสามารถมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	ความรู้ความสามารถปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ความรู้ความสามารถน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ความรู้ความสามารถน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการวัดทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ ด้านศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและผู้ได้รับการตรวจสอบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยเฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อคำถามเชิงบวก (Positive) และข้อคำถามเชิงลบ (Negative)

ทัศนคติในเชิงบวก (Positive) ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 5
เห็นด้วย	ค่าคะแนน 4
เฉย ๆ	ค่าคะแนน 3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 1

ซึ่งรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535: 35)

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับดี

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับค่อนข้างดี

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับค่อนข้างไม่ดี

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับไม่ดี

ทัศนคติในเชิงลบ (Negative) ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าคะแนน 1

เห็นด้วย ค่าคะแนน 2

เฉย ๆ ค่าคะแนน 3

ไม่เห็นด้วย ค่าคะแนน 4

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าคะแนน 5

ซึ่งรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 35)

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับไม่ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับค่อนข้างไม่ดี

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับค่อนข้างดี

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานธนาคารมีทัศนคติต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศในระดับดีมาก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ลักษณะแบบสอบถาม โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่

<u>ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมิน</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
พอใจอย่างมากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว เกณฑ์การประเมินใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่งอัตราภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุด คือ 1 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุด คือ 5 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (มัลลิกา บุญนาค 2543 : 29) ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้บริการ สามารถกำหนดได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	พอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	เฉย ๆ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่พอใจ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open ended Questions) โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการ เพื่อเป็นการปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับดังนี้

1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถามของการวิจัย จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยมากยิ่งขึ้น

3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้

4 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และข้อบกพร่อง ทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องและตรงตามความมุ่งหมายในการวิจัย จากนั้นจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนการนำไปใช้

5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อถือ โดยนำไปทดสอบ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยบัญชา 2546 : 449)

ความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่า แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง และพัฒนาจากแบบสอบถามผู้วิจัยท่านอื่นได้สร้างไว้ ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ได้จริง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามและแบบวัดทั้งหมด ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความชัดเจนของแบบสอบถามแล้วนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด ด้วยการหาสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัค Cronbach Alpha Coefficient โดยได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

5 1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีค่าเท่ากับ 804 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

5 2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศด้านศักยภาพของพนักงาน มีค่าเท่ากับ 8817 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

5 3 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเท่ากับ 8219 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

5 4 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีค่าเท่ากับ 6645 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

5 5 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อผลการประเมินของผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีค่าเท่ากับ 8599 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
การเก็บรวบรวมข้อมูล

1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยอธิบายคำศัพท์ที่ใช้ และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำข้อมูล

1 ทดสอบแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ (Pre-test) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient)

2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัส

4 นำข้อมูลที่ลงรหัสมาทำการประมวลและวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) For Windows โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage)

2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ จะนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไป (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546: 38) โดยมีสูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกตอบตัวเลือกนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่างๆ โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546: 39) โดยมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่างๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546: 48) โดยใช้สูตร

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
x	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
n -1	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบาคแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 449) โดยมีสูตรดังนี้

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ k	แทน จำนวนคำถาม
covariance	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
variance	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2546 : 327) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2

เมื่อ t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ค่า F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และข้อที่ 2 (ศิริวรรณ เสงีรัตน์ 2546 : 339)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F - distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of Freedom df) ระหว่างกลุ่ม คือ $k-1$ ภายในกลุ่ม $n - k$ และรวมทั้งกลุ่ม คือ $n - 1$

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา 2544 : 333)

$$LSD = t_{1-\alpha, \frac{n-k}{2}} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2545 : 311-312)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของ r (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2544 : 437)

1 ถ้า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2 ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย

3 ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4 ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5 ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

6 ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ในการประเมินผล ใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งชั้นอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(1-0)}{5} \\
 &= 0.2
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะใช้เกณฑ์ประเมินผลดังนี้

<u>ค่าระดับความสัมพันธ์</u>	<u>ระดับความสัมพันธ์</u>
0.81-1.00	สูงมาก
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง
0.41-0.60	ปานกลาง
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01-0.20	ต่ำมาก

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจ หน่วยงานที่สังกัด มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบ จำกัด แตกต่าง

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติและความพึงพอใจต่อผลการประเมินการตรวจสอบ ที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Two Independent Sample t-test

1.2 พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ทัศนคติ ประสบการณ์การได้รับการตรวจสอบ หน่วยงานที่สังกัด มีทัศนคติและความพึงพอใจต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ F-Test (One Way ANOVA)

2 ความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบสารสนเทศ ความสัมพันธ์กันกับ ความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมิน ของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่าย (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3 ความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันกับ ทศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่าย (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

4 ความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมิน ของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันกับ ทศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมพันธ์อย่างง่าย (Correlation) ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผล การตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\frac{n}{x}$	แทน	จำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และ หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความสามารถในการตรวจสอบสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อ การตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบ

สารสนเทศ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และหน่วยงานที่สังกัด โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	115	42.4
หญิง	156	57.6
รวม	271	100.0
อายุ		
21 - 30 ปี	61	22.5
31 - 40 ปี	115	42.5
41 - 50 ปี	74	27.3
51 ปี ขึ้นไป	21	7.7
รวม	271	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ปวส.	14	5.2
ปริญญาตรี	190	70.1
สูงกว่าปริญญาตรี	67	24.7
รวม	271	100.0

สาขาวิชาที่จบการศึกษา		
เศรษฐศาสตร์	41	15 1
บริหารธุรกิจ และการบัญชี	108	39 9
การจัดการ / การเงินการธนาคาร	65	24 0
นิติศาสตร์ / รัฐศาสตร์	14	5 1
อื่นๆ	43	15 9
รวม	271	100 0
อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท	5	1 8
15,001 - 25,000 บาท	77	28 4
25,001 - 35,000 บาท	79	29 2
15,001 - 45,000 บาท	64	23 6
45,001 บาทขึ้นไป	46	17 0
รวม	271	100 0
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	87	32 1
เจ้าหน้าที่อาวุโส	96	35 4
หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่	41	15 1
หัวหน้าส่วนและผู้บริหาร	29	10 7
รองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการฝ่ายและผู้บริหาร	18	6 7
รวม	271	100 0
ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงาน		
สารสนเทศ		
ต่ำกว่า 5 ปี	37	13 7
5-10 ปี	60	22 1
11-15 ปี	80	29 5
16-20 ปี	58	21 4
21-25 ปี	39	13 3
รวม	271	100 0

ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยี

สารสนเทศ

น้อย (1-3) ครั้ง	190	70 1
ปานกลาง (4-7) ครั้ง	43	15 9
มาก (8) ครั้งขึ้นไป	38	14 0
รวม	271	100 0

หน่วยงานที่สังกัด

สำนักงานนาเหนือ	97	35 8
ฝ่ายการค้าต่างประเทศ	78	28 8
สายงานธนาคารพาณิชย์	55	20 3
สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	41	15 1
รวม	271	100 00

ผลจากตาราง 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 271 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 57 6 เป็นเพศชาย จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42 4

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42 5 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27 3 อายุ 21-30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22 5 และอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7 7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 70 1 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24 7 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ปวส. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5 2 และ ตามลำดับ

สาขาวิชาที่จบการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาในสาขาวิชา บริหารธุรกิจ และการบัญชี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 39 9 รองลงมาคือ การจัดการ / การเงินการ

ธนาคาร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24 0 อื่นๆ () จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15 9 เศรษฐศาสตร์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15 1 และนิติศาสตร์ / รัฐศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5 1 ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 อัตราเงินเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 อัตราเงินเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 หัวหน้าส่วนและผู้บริหาร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 รองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการฝ่ายและผู้บริหาร จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร 11-15 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมา มีประสบการณ์ 5-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ประสบการณ์ 16-20 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และประสบการณ์ 21-25 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ น้อย (1-3) ครั้ง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมา ปานกลาง (4-7) ครั้ง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และมาก (8) ครั้งขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงาน สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 รองลงมา สำนักงานนาเหนือ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 สายงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และฝ่ายการค้าต่างประเทศ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความสามารถในการตรวจสอบสารสนเทศ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิคในการตรวจสอบสารสนเทศ

$\bar{x}$	ข้อมูลความรู้ความสามารถ	S D	แปลผล
	สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง	2 82 0 821	ปานกลาง
	มีความรู้ความสามารถทางด้าน Operating System (OS)	2 75 0 858	ปานกลาง
	มีความรู้ความเข้าใจทางด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบรักษาความปลอดภัย	2 96 0 778	ปานกลาง
	ด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค	2 84 0 664	ปานกลาง

ผลจากตาราง 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิคของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิคอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิคที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ มีความรู้ความเข้าใจทางด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบรักษาความปลอดภัย รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง และมีความรู้ความสามารถทางด้าน Operating System (OS) ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความรู้ความสามารถทางด้านระบบงานในการตรวจสอบสารสนเทศ

ข้อมูลความรู้ความสามารถ	$\bar{x}$	S D	แปลผล
มีส่วนร่วมในการใช้ระบบสารสนเทศ	3 41	0 788	มาก
มีความสามารถในการวิเคราะห์ระบบงานได้	2 82	0 874	ปานกลาง
มีความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศได้	2 58	0 958	น้อย
มีความสามารถในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานได้	2 72	0 876	ปานกลาง
ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน	2 88	0 736	ปานกลาง

ผลจากตาราง 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางด้านระบบงานของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถทางด้านระบบงานในการตรวจสอบสารสนเทศ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าความรู้ความสามารถทางด้านระบบงานในหัวข้อที่อยู่ในเกณฑ์มาก คือ การมีส่วนร่วมในการใช้ระบบสารสนเทศ ส่วนที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางมีความสามารถในการวิเคราะห์ระบบงานได้ รองลงมาคือ มีความสามารถในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานได้ ตามลำดับ ส่วนหัวข้อที่อยู่ในเกณฑ์น้อย คือ มีความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศได้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมในการตรวจสอบสารสนเทศ

x	ข้อมูลความรู้ความสามารถ	S D		แปลผล
	สามารถพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานท่านได้	2 74	0 966	ปานกลาง
	สามารถช่วยแก้ไขปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ได้	3 13	1 031	ปานกลาง
	ความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรม	2 94	0 893	ปานกลาง

ผลจากตาราง 4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมในการตรวจสอบสารสนเทศของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถทางด้านทางด้านโปรแกรม อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมที่อยู่ในเกณฑ์มาก คือ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ได้ รองลงมาคือ สามารถพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานท่านได้ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ ที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ข้อมูลทัศนคติของพนักงาน	$\bar{x}$	SD	แปลผล
ผู้ตรวจสอบเป็นผู้มีความรู้/ความชำนาญในการตรวจสอบ	3.54	0.833	ค่อนข้างดี
ผู้ตรวจสอบขาดความสามารถในการประสานงาน	2.72	0.781	ปานกลาง
ผู้ตรวจสอบมีปฏิภาณไหวพริบและช่างสังเกต	3.48	0.740	ค่อนข้างดี
ผู้ตรวจสอบมีจริยธรรม ซื่อสัตย์จริงใจ	3.45	0.733	ค่อนข้างดี
ผู้ตรวจสอบมีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.62	0.714	ค่อนข้างดี
ผู้ตรวจสอบทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.64	0.685	ค่อนข้างดี
ผู้ตรวจสอบมีความสามารถในการเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.55	0.733	ค่อนข้างดี
ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.69	0.761	ค่อนข้างดี
ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ	3.53	0.492	ค่อนข้างดี

ผลจากตาราง 5 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ ที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีทัศนคติในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าทัศนคติในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศซึ่งเป็นหัวข้อเชิงบวกซึ่งอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี คือ ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง แม่นยำ ผู้ตรวจสอบมีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบมีความสามารถในการเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบเป็นผู้มีความรู้/ความชำนาญในการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบมีปฏิภาณไหวพริบและช่างสังเกต และผู้ตรวจสอบมีจริยธรรม ซื่อสัตย์จริงใจ ตามลำดับ ส่วนหัวข้อที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และเป็นหัวข้อเชิงลบ คือ ผู้ตรวจสอบขาดความสามารถในการประสานงาน

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ ที่มีต่อการตรวจสอบระบบ สารสนเทศ

ข้อมูลทัศนคติของพนักงาน	$\bar{x}$	S D	แปลผล
ผู้ตรวจสอบขาดการวางแผนการตรวจสอบ	2 75	0 868	ปานกลาง
ผู้ตรวจสอบขาดการสื่อสารระหว่างพนักงานผู้รับ การตรวจสอบ	2 82	0 882	ปานกลาง
ผู้ตรวจสอบมีความสมบูรณ์ และความชัดเจนของ รายงานการตรวจสอบ	3 49	0 714	ค่อนข้างดี
ผู้ตรวจสอบไม่มีการติดตามผลการตรวจสอบ	2 93	0 862	ปานกลาง
ผู้ตรวจสอบให้คำปรึกษาที่ตรงประเด็น แนะนำ ความรู้ใหม่ ๆ	3 36	0 747	ปานกลาง
คุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ ระบบสารสนเทศ	3 27	0 555	ปานกลาง

ผลจากตาราง 6 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านคุณภาพของ การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ ที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศของ พนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีทัศนคติในด้านคุณภาพของการ ปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็น ว่ามีทัศนคติในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศซึ่งเป็นข้อเชิงบวก อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี คือ ผู้ตรวจสอบมีความสมบูรณ์ และความชัดเจนของรายงานการตรวจสอบ ส่วน หัวข้อเชิงบวกซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ ผู้ตรวจสอบให้คำปรึกษาที่ตรงประเด็น แนะนำความรู้ใหม่ ๆ และหัวข้อเชิงลบซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ ผู้ตรวจสอบไม่มีการติดตามผลการตรวจสอบ รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบขาดการสื่อสารระหว่างพนักงานผู้รับการตรวจสอบ และผู้ตรวจสอบขาดการวางแผนการ ตรวจสอบ ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ ที่มีต่อการตรวจสอบ ระบบสารสนเทศ

ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงาน	$\bar{x}$	S D	แปลผล
ผู้ตรวจสอบไม่ได้วางแผนล่วงหน้าในการขอข้อมูลทำให้ กระทบกับการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด	2.88	0.935	ปานกลาง
ผู้ตรวจสอบให้คำแนะนำ ปรีกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบ สารสนเทศเป็นอย่างดีกับผู้ได้รับการตรวจสอบ	3.42	0.755	ค่อนข้างดี
ผู้ตรวจสอบมีการติดตามหาคำตอบหรือข้อยุติกรณี พนักงานมีปัญหา และมีการโต้แย้ง	3.32	0.759	ปานกลาง
ผู้ตรวจสอบสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ได้รับการ ตรวจสอบ ในการใช้ระบบสารสนเทศเป็นอย่างดี	3.42	0.700	ค่อนข้างดี
การตรวจสอบของผู้ตรวจสอบมีประโยชน์ต่อพนักงาน และองค์กรโดยรวม	3.87	0.740	ค่อนข้างดี
ให้ความร่วมมือในขณะตรวจสอบ	3.97	0.712	ค่อนข้างดี
ภายหลังเสร็จสิ้นการตรวจสอบมีการประชุมร่วมกันกับ ผู้รับการตรวจสอบเพื่อหาข้อสรุปแนวทางร่วมกัน	3.74	0.716	ค่อนข้างดี
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและ พนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ	3.55	0.465	ค่อนข้างดี

ผลจากตาราง 7 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ ที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีทัศนคติในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าทัศนคติในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบซึ่งอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี คือ ให้ความร่วมมือในขณะตรวจสอบ รองลงมาคือ การตรวจสอบของผู้ตรวจสอบมีประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรโดยรวม ภายหลังเสร็จสิ้นการตรวจสอบมีการประชุมร่วมกันกับผู้รับการ

ตรวจสอบเพื่อหาข้อสรุปแนวทางร่วมกัน ผู้ตรวจสอบให้คำแนะนำ ปรัชญาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเป็นอย่างดีกับผู้ได้รับการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ได้รับการตรวจสอบ ในการใช้ระบบสารสนเทศเป็นอย่างดี และผู้ตรวจสอบมีการติดตามหาคำตอบหรือข้อยุติกรณีพนักงานมีปัญหาและมีการโต้แย้ง ตามลำดับ ส่วนหัวข้อที่ข้อเชิงลบซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ ผู้ตรวจสอบไม่ได้วางแผนล่วงหน้าในการขอข้อมูลทำให้กระทบกับการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงาน	$\bar{x}$	S D	แปลผล
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้	3 58	0 865	พอใจ
ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน	3 46	0 763	พอใจ
ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน	3 48	0 749	พอใจ
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้	3 43	0 785	พอใจ
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น	3 77	0 982	พอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินของฝ่ายตรวจสอบสารสนเทศ	3 54	0 726	พอใจ

ผลจากตาราง 8 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ อยู่ในเกณฑ์พอใจ ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าข้อที่อยู่ใน

เกณฑ์พอใจ คือ ผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น
 รองลงมาคือ ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับ
 ตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน
 ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน และผลการประเมิน สามารถเป็นที่
 ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการ
 ตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ
 สารสนเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่
 แตกต่างกัน

H_1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ
 แตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จำแนกตามเพศ โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการ ประเมินการตรวจสอบ	เพศหญิง		เพศชาย		t	df	P
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD			
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษ ทำการ (Working Papers) เป็น หลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่า เชื่อถือได้	3 67	0 79	3 52	0 91	1 42	269	0 16
ผลการประเมินสรุปผลการตรวจสอบ มีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน	3 56	0 68	3 39	0 82	1 77	269	0 08
ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุ ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน	3 53	0 79	3 44	0 72	1 05	269	0 31
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของ หน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณา เหตุผล และข้อเท็จจริงได้	3 42	0 89	3 44	0 72	1 05	269	0 80
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบ สารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลด ความเสี่ยงได้มากขึ้น	3 83	0 98	3 72	0 98	0 84	269	0 40
รวม	3 60	0 98	3 72	0 98	0 84	269	0 40

จากการวิเคราะห์ผลในตารางที่ 9 โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบพบว่าค่า Probability(P) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) มากกว่า 05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ พบว่าค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0 16 ซึ่งมีค่ามากกว่า 05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศ

แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ ไม่แตกต่างกัน

ด้านผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน พบว่าค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 08 ซึ่งมีค่ามากกว่า 05 นั่นคือทั้งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินด้านผลการประเมินสรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจนไม่แตกต่างกัน

ด้านผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจนมีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 31 ซึ่งมีค่ามากกว่า 05 นั่นคือทั้งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินด้านผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจนไม่แตกต่าง

ด้านผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงานเพื่อนำมาพิจารณาเหตุผลและข้อเท็จจริงได้ มีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 80 ซึ่งมีค่ามากกว่า 05 นั่นคือทั้งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อผลการประเมินด้านผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงานเพื่อนำมาพิจารณาเหตุผลและข้อเท็จจริงได้ ไม่แตกต่างกัน

ด้านผลการประเมิน การตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น มีความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 80 ซึ่งมีค่ามากกว่า 05 นั่นคือทั้งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อผลการประเมินด้านผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ โดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการ ประเมินการตรวจสอบ	อายุ 21-30 ปี		อายุ 31 -40 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	$\bar{x}$	S D	$\bar{x}$	S D	$\bar{x}$	S D
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษ ทำการ (Working Papers) เป็น หลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้ น่าเชื่อถือได้	3 50	0 94	3 63	0 79	3 38	1 20
ผลการประเมิน สรุปผลการ ตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่าง ชัดเจน	3 34	0 75	3 50	0 76	3 42	0 75
ผลการประเมินการตรวจสอบมี เหตุผล ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ ชัดเจน	3 54	0 72	3 45	0 73	3 38	0 97
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของ หน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณา เหตุผล และข้อเท็จจริงได้	3 50	0 67	3 47	0 77	2 95	1 07
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบ สารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลด ความเสี่ยงได้มากขึ้น	3 93	1 04	3 76	0 92	3 33	1 20
รวม	3 56	0 72	3 57	0 69	3 30	97

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21-30ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3 56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3 50$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3 34$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3 54$) ผลการ

ประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.50$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.93$)

สำหรับพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.63$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.50$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.45$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.47$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.76$)

สำหรับพนักงานที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.38$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.42$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.38$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 2.95$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.33$)

สมมติฐานที่ 12 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance One way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig น้อยกว่า 05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 05

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการ ประเมินการตรวจสอบ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความพึงพอใจต่อการประเมินผล การตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มี อายุแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	1 412	2	706	1 343	263
	ภายในกลุ่ม	140 935	268	526		
	รวม	142 347	270			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับอายุ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานมี ค่า Sig เท่ากับ 263 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 13 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		t	df	P
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD			
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษ ทำการ (Working Papers) เป็น หลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้ น่าเชื่อถือได้	3.65	84	3.37	88	2.308	269	.021
ผลการประเมินสรุปผลการตรวจสอบ มีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน	3.49	77	3.35	73	1.274	269	.203
ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุ ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน	3.50	75	3.38	71	1.107	269	.268
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของ หน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณา เหตุผล และข้อเท็จจริงได้	3.47	79	3.31	74	1.424	269	.155
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบ สารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลด ความเสี่ยงได้มากขึ้น	3.87	97	3.44	94	3.121	269	.001
รวม	3.60	73	3.38	67	2.196	269	.029

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ผลในตาราง 12 โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test ในการทดสอบพบว่าค่า Probability(P) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.29 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั้นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ พบว่าค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.21 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ ไม่แตกต่างกัน

ด้านผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน พบว่าค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.203 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินผลการตรวจสอบ ด้านผลการประเมินสรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน ไม่แตกต่างกัน

ด้านผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุ ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน พบว่าค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.268 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินผลการตรวจสอบ ด้านผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุ ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน ไม่แตกต่างกัน

ด้านผลการประเมิน สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ พบว่าค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.155 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินผลการตรวจสอบด้านผลการประเมิน สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ ไม่แตกต่างกัน

ด้านผลการประเมินการตรวจสอบสารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น พบว่าค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึง

พอใจที่มีต่อผลการประเมินผลการตรวจสอบด้านผลการประเมินการตรวจสอบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น แตกต่างกัน

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาวิชาที่จบ โดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบ	เศรษฐศาสตร์		ธุรกิจ/บัญชี		การจัดการ/ ธนาคาร		อื่น ๆ	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้	3.82	.77	3.52	.89	3.75	.86	3.31	.80
ผลการประเมินสรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน	3.68	.84	3.50	.64	3.47	.84	3.19	.74
ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน	3.65	.82	3.50	.61	3.53	.81	3.22	.80
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ยอมรับให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงานเพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้	3.65	.72	3.46	.70	3.50	.70	3.12	.78
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น	4.09	.99	3.80	.85	3.78	1.05	3.43	1.03
รวม	3.79	.773	3.56	.634	3.61	.761	3.26	.745

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานที่มีจบเศรษฐศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.82$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบ

มีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.68$) ผลการประเมินการตรวจสอบมี
 เหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.65$) ผลการ
 ประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และ
 ข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.65$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้
 องค์การลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 4.09$)

สำหรับพนักงานที่จบธุรกิจและการบัญชี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ
 สารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{x} = 773$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการ
 ประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือ
 ได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.52$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบ
 มีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.50$) ผลการประเมินการตรวจสอบมี
 เหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.50$) ผลการประเมิน
 สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้
 อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.46$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์การลด
 ความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.80$)

สำหรับพนักงานที่จบการจัดการ การเงินการธนาคาร มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการ
 ตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการ
 ประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือ
 ได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.75$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบ
 มีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.47$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล
 ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.53$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่
 ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับ
 เห็นด้วย ($\bar{x} = 3.50$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์การลดความเสี่ยงได้มาก
 ขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.78$)

สำหรับพนักงานที่จบจากสาขาอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ
 สารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการ
 บันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับ
 เห็นด้วย ($\bar{x} = 3.31$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจง
 เหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.19$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และ

และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.22$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.12$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.43$)

สมมติฐานที่ 14 สาขาวิชาที่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 สาขาวิชาที่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 สาขาวิชาที่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance One way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยดูว่าคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีสาขาวิชาที่จบการศึกษาแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	7.332	3	2.444	4.833*	.003
	ภายในกลุ่ม	135.015	267			
	รวม	142.347	270			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับสาขาวิชาที่จบการศึกษา โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานมี ค่า Sig เท่ากับ 003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สาขาวิชาที่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม กับสาขาวิชาที่จบการศึกษา

สาขาวิชาที่จบการศึกษา	เศรษฐศาสตร์	บริหารธุรกิจและการบัญชี	การจัดการ / การเงินการธนาคาร	อื่นๆ (อาทิ นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์)
$\bar{x}$	3 79	3 56	3 61	3 26
เศรษฐศาสตร์		0 22	0 17	0 53* (0 000)
		0 087	0 223	
บริหารธุรกิจและการบัญชี	3 56		-0 05	0 30* (0 010)
			0 647	
การจัดการ / การเงินการธนาคาร	3 61			0 35* (0 007)
อื่นๆ (อาทิ นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์)	3 26			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานกับสาขาวิชาที่จบการศึกษา พบว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชา อื่นๆ (อาทิ นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์) มีความพึงพอใจต่อการประเมินผล

การตรวจสอบระบบสารสนเทศ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการบัญชี และการจัดการ / การเงินการธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 โดยพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชา อื่นๆ (อาทิ นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์) มีความพึงพอใจต่อการประเมินผล การตรวจสอบระบบสารสนเทศ น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการบัญชี และการจัดการ / การเงินการธนาคาร 53 30 และ 35 คะแนน ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบ ระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบ	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25,000		25,001- 35,000 บาท		25,001-35,000 บาท		45,001 บาท ขึ้นไป	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำ การ (Working Papers) เป็นหลักฐาน สำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้	3 51	91	3 51	76	3 71	84	3 63	95
ผลการประเมินสรุปผลการตรวจสอบมี การชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน	3 37	69	3 35	80	3 59	83	3 60	68
ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุ ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน	3 47	68	3 37	85	3 62	62	3 43	80
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และ ข้อเท็จจริงได้	3 42	64	3 32	82	3 62	74	3 34	94
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบ สารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลดความ เสี่ยงได้มากขึ้น	3 76	93	3 55	94	4 01	95	3 78	1 11
รวม	3 51	66	3 43	72	3 72	71	3 56	83

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25,000 บาท มีความพึงพอใจ ต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3 51$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.51$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.37$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 4.7$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.42$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.76$)

สำหรับพนักงานที่มี อัตราเงินเดือน 25,001 -35,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.51$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.35$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.37$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.32$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.55$)

สำหรับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 35,001-45,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.71$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบ มีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.59$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.62$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.62$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.78$)

สำหรับพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 45,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือ

ได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.63$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบ มีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.60$) ผลการประเมินการตรวจสอบมี เหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.43$) ผลการประเมินสามารถ เป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.34$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยง ได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.56$)

สมมติฐานที่ 15 อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการ ตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการ ประเมินการตรวจสอบ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความพึงพอใจต่อการประเมินผล การตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	3.047	3	1.016	1.947	122
	ภายในกลุ่ม	139.300	267	522		
	รวม	142.347	270			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความพึงพอใจต่อการ ประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับอัตราเงินเดือน โดยใช้ สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบ

ระบบสารสนเทศของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ 122 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบ	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ		เจ้าหน้าที่ อาวุโส		หัวหน้าส่วนและ ผู้บริหาร		รอง/ ผู้อำนวยการ ฝ่าย	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำ การ (Working Papers) เป็นหลักฐาน สำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้	3 47	962	3 645	632	3 341	824	3 872	1 034
ผลการประเมินสรุปผลการตรวจสอบมี การชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน	3 37	781	3 500	739	3 219	821	3 744	641
ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุ ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน	3 49	745	3 500	664	3 048	773	3 765	757
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และ ข้อเท็จจริงได้	3 471	679	3 479	739	2 902	943	3 723	713
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบ สารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลดความ เสี่ยงได้มากขึ้น	3 758	999	3 739	885	3 317	1 035	4 234	913
รวม	3 51	723	3 57	648	3 17	777	3 87	698

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.47$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.37$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.49$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.47$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.75$)

สำหรับพนักงานที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.64$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.50$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.50$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.47$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.43$)

สำหรับพนักงานที่มีตำแหน่ง หัวหน้าส่วนและผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.34$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.21$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.04$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 2.90$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.31$)

สำหรับพนักงานที่มีรองผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการฝ่าย มีความพึงพอใจต่อการประเมินผล การตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.587$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผล การประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.87$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการ ตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.74$) ผลการประเมินการ ตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.76$) ผลการ ประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และ ข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.72$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.23$)

สมมติฐานที่ 16 ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการ ตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบ สารสนเทศแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานที่ แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการ ประเมินการตรวจสอบ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความพึงพอใจต่อการประเมินผล การตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	10.953	3	3.651	7.419*	.000
	ภายในกลุ่ม	131.394	267	.492		
	รวม	142.347	270			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม กับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	เจ้าหน้าที่อาวุโส	หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่	หัวหน้าส่วนและผู้บริหาร/รองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการฝ่าย	
	x	3 51	3 57	3 17	3 87
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	3 51	-0 06	0 35*	-0 35*	
		0 577	(0 009)	(0 006)	
เจ้าหน้าที่อาวุโส	3 57		0 41*	-0 30*	
			(0 002)	(0 019)	
หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่	3 17			-0 70*	
				(0 000)	
	3 87				
รองผู้อำนวยการฝ่าย/ ผู้อำนวยการฝ่าย/					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานกับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานหัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่อาวุโส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 โดยที่ตำแหน่งงานหัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการ

ตรวจสอบระบบสารสนเทศน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่อาวุโส 35 และ 41 คะแนน ตามลำดับ

พนักงานที่มีตำแหน่งงานรองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการฝ่าย มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่อาวุโส และหัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 โดยที่ตำแหน่งงานรองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการฝ่าย มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่อาวุโส และหัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ 35 30 และ 70 คะแนน ตามลำดับ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบ	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10ปี	11-15ปี	16-20 ปี	21-25ปี
	$\bar{x}$ SD	$\bar{x}$ SD	$\bar{x}$ SD	$\bar{x}$ SD	$\bar{x}$ SD
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้	3 10 69	3 65 93	3 66 76	3 74 78	3 52 1 08
ผลการประเมินสรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน	3 58 86	2 91 59	3 53 76	3 64 60	3 44 80
ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุ ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน	3 08 43	3 56 85	3 66 61	3 43 79	3 38 87
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริง	3 13 48	3 53 85	3 57 61	3 50 88	3 13 96
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น	3 43 1 04	3 76 99	3 95 88	3 91 88	3 47 1 13
รวม	3 14 47	3 61 79	3 70 57	3 62 75	3 39 72

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.10$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.58$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูลและหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.08$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.13$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.43$)

สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 -10 ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.65$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 2.91$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.56$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.53$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.76$)

สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 -15 ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.66$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.57$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.66$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.33$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.95$)

สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 16 -20 ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.74$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบ มีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.64$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.43$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.50$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.91$)

สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 21 -25 ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.52$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบ มีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.44$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.38$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.13$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.47$)

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความพึงพอใจต่อการประเมินผล การตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์การทำงานที่ แตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	9 448	4	2 362	4 728*	001
	ภายในกลุ่ม	132 899	266	500		
	รวม	142 234	270			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับ ประสบการณ์การทำงาน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ 001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม กับประสบการณ์การทำงานในธนาคาร

ประสบการณ์ การทำงานใน ธนาคาร	ต่ำกว่า 5				
	ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี
$\bar{x}$	3.14	3.61	3.70	3.62	3.39
ต่ำกว่า 5 ปี	3.14	-0.47* (0.001)	-0.56* (0.000)	-0.48* (0.001)	-0.26 (0.118)
5-10 ปี	3.61		-0.09 0.469	-0.01 0.956	0.22 0.149
11-15 ปี	3.70			-0.08 0.511	0.22 0.139
16-20 ปี	3.62				-0.22 0.139
21-25 ปี	3.39				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานกับประสบการณ์การทำงานในธนาคาร พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร 5-10 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศน้อยกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร 5-10 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี 47.56 และ 48 คะแนน ตามลำดับ

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบโดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการ ประเมินการตรวจสอบ	น้อย (1- 3) ครั้ง		ปานกลาง (4-7) ครั้ง		มาก (8 ครั้งขึ้นไป ๗)	
	$\bar{x}$	S D	$\bar{x}$	S D	$\bar{x}$	S D
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษ ทำการ (Working Papers) เป็น หลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่า เชื่อถือได้	3 53	912	3 97	706	3 36	63
ผลการประเมิน สรุปผลการ ตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่าง ชัดเจน	3 47	78	3 67	68	3 15	67
ผลการประเมินการตรวจสอบมี เหตุผล ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ ชัดเจน	3 52	73	3 60	69	3 10	76
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของ หน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณา เหตุผล และข้อเท็จจริงได้	3 46	78	3 62	65	3 02	82
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบ สารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลด ความเสี่ยงได้มากขึ้น	3 79	98	4 11	85	3 23	913
รวม	3 56	73	3 80	623	3 18	67

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย (1-3 ครั้ง) มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3 56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3 53$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย

และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.47$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.52$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.46$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.79$)

สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลาง (4-7 ครั้ง) มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.97$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.67$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.60$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.62$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 4.11$)

สำหรับพนักงานที่มี ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก (8 ครั้งขึ้นไป) มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.36$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.15$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.10$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.02$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.23$)

สมมติฐานที่ 18 ประสิทธิภาพในการได้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ประสิทธิภาพในการได้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 ประสิทธิภาพในการได้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการได้รับการตรวจสอบแตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
การประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีประสิทธิภาพในการได้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	7.925	2	3.962	7.900	.000
	ภายในกลุ่ม	134.423	268	502		
	รวม	143.347	270			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับประสิทธิภาพในการได้รับการตรวจสอบ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิภาพในการได้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม กับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ

ประสบการณ์ในการ ได้รับการตรวจสอบ	$\bar{x}$	น้อย (1-3) ครั้ง	ปานกลาง (4-7) ครั้ง	มาก (8) ครั้งขึ้นไป
		3 56	3 80	3 18
น้อย (1-3) ครั้ง	3 56		-0 24* (0 045)	0 38* (0 003)
ปานกลาง (4-7) ครั้ง	3 80			0 62* (0 000)
มาก (8) ครั้งขึ้นไป	3 18			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานกับประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลาง (4-7) ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย (1-3) ครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 โดยที่พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลาง (4-7) ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย (1-3) ครั้ง 24 คะแนน ตามลำดับ

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก (8) ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย (1-3) ครั้ง และปานกลาง (4-7) ครั้ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 โดยที่พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก (8) ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย (1-3) ครั้ง และปานกลาง (4-7) ครั้ง 38 และ 62 คะแนน ตามลำดับ

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของพนักงานตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดโดยรวม

ความพึงพอใจที่มีต่อผล การประเมินการตรวจสอบ	สำนักงานนา เหนือ		ฝ่ายการค้า ต่างประเทศ		ธนาคารฯ ริอะห์		สายงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำ การ (Working Papers) เป็นหลักฐาน สำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้	3.80	88	4	78	3.54	74	3.34	82
ผลการประเมินสรุปผลการตรวจสอบมี การชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน	3.68	68	3.50	75	3.17	74	3.34	78
ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุ ข้อมูลและหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน	3.78	61	3.64	92	3.37	68	3.21	075
ผลการประเมิน สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และ ข้อเท็จจริงได้	3.71	68	3.07	82	3.31	71	3.25	81
ผลการประเมินการตรวจสอบระบบ สารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลดความ เสี่ยงได้มากขึ้น	4.30	93	3.57	081	3.36	87	3.76	98
รวม	3.86	66	3.56	69	3.39	63	3.30	70

จากตาราง 27 พบว่า พนักงานที่อยู่สำนักงานนาเหนือ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.80$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.68$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.78$) ผลการ

สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.71$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 4.30$)

สำหรับพนักงานที่อยู่ฝ่ายการค้าต่างประเทศ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 4.00$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.50$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.64$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.07$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.57$)

สำหรับพนักงานที่อยู่สายงานธนาคารพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.54$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.17$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.37$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.31$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.36$)

สำหรับพนักงานที่สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.34$) ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วย และ ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.34$) ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.21$) ผลการประเมินสามารถเป็นที่ ยอมรับ ให้คำชี้แจง และได้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ อยู่ในระดับ

เห็นด้วย ($\bar{x} = 3.25$) ผลการประเมินตรวจสอบระบบสารสนเทศมีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x} = 3.76$)

สมมติฐานที่ 19 พนักงานที่หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 พนักงานที่หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่หน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการประเมินการตรวจสอบ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน	ระหว่างกลุ่ม	17.933	3	5.978	12.828*	.000
	ภายในกลุ่ม	124.415	267	.466		
	รวม	142.347	270			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม กับหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด		สำนักงาน ธนาคา รชาติ	สำนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ
สำนักงาน ธนาคา รชาติ	สำนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	สำนักงาน ธนาคา รชาติ	สำนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ
		3 86	3 30
สำนักงาน ธนาคา รชาติ	3 86	0 30	0 55*
		0 121	(0 001)
สำนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	3 30	0 16	0 25
		0 451	0 191
สำนักงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	3 30	0 09	0 494

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

จากตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงานกับหน่วยงานที่สังกัด พบว่าพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด สำนักงานธนาคา รชาติ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 โดยที่พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด สำนักงานธนาคา รชาติ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศมากกว่าพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 46 และ 55 คะแนน ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กัน
กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อ
การประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

H_1 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อ
การประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบ
สารสนเทศ กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงาน
ตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ความรู้ความสามารถ	n	ทัศนคติต่อการประเมินผลการ ตรวจสอบระบบสารสนเทศใน ด้านศักยภาพของพนักงาน ตรวจสอบ		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig (2-tailed)	
ด้านความรู้ ความสามารถ ทางด้านเทคนิค	271	0.140*	0.021	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
ความรู้ความสามารถ ทางด้านระบบงาน	271	0.009	0.882	ไม่มีความสัมพันธ์
ความรู้ความสามารถ ทางด้านโปรแกรม	271	0.117	0.053	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ
ระบบสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของ
พนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product
Moment correlation) พบว่า

ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.21 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.140 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก กล่าวคือ เมื่อความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิคมากขึ้นจะทำให้ ทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงานดีขึ้นตาม

ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศใน ความรู้ความสามารถในด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรม พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.882 และ 0.053 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถในด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมไม่มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงาน

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ความรู้ความสามารถ	n	ทัศนคติต่อการประเมินผลการ ตรวจสอบระบบสารสนเทศใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจสอบ		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig (2-tailed)	
ความรู้ความสามารถ ทางด้านเทคนิค	271	0.270*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้าง ต่ำ
ความรู้ความสามารถ ทางด้านระบบงาน	271	0.290*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้าง ต่ำ
ความรู้ความสามารถ ทางด้านโปรแกรม	271	0.375*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้าง ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่า

ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรม พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรม มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้าน

คุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 270 290 และ 375 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมมากขึ้นจะทำให้ทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบดีขึ้นตาม

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ

ความรู้ความสามารถ	ทัศนคติต่อการประเมินผลการ ตรวจสอบระบบสารสนเทศใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานตรวจสอบและพนักงาน ผู้ได้รับ การตรวจสอบ			ระดับความสัมพันธ์
	n			
		r	Sig (2-tailed)	
ด้านความรู้ ความสามารถ ทางด้านเทคนิค	271	0.178*	0.003	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
ความรู้ความสามารถ ทางด้านระบบงาน	271	0.252*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ความรู้ความสามารถ ทางด้านโปรแกรม	271	0.310*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่า

ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรม พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 003 000 และ 000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมมีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 178 252 และ 310 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมมากขึ้นจะทำให้ ทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบดีขึ้นตาม

สมมติฐานที่ 3 ทศนคติต่อการประเมินผล มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ทศนคติต่อการประเมินผล ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

H_1 ทศนคติต่อการประเมินผล มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อการประเมินผล กับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ทัศนคติต่อการประเมินผล	n	ความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig (2-tailed)	
ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ	271	0.462*	0.000	ความสัมพันธ์ปานกลาง
คุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ	271	0.591*	0.000	ความสัมพันธ์ปานกลาง
ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ	271	0.668*	0.000	ความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อการประเมินผล กับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่า

ทศนคติต่อการประเมินผลในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ คุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบ

และพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดต่อการประเมินผลในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ คุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 462 591 และ 668 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง กล่าวคือ เมื่อทักษะคิดต่อการประเมินผลในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ คุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบดีขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นตาม

ตาราง 34 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน	
เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สาขาวิชาที่จบการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงาน	ไม่มีความสัมพันธ์
ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถในด้านระบบงาน มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงาน	ไม่มีความสัมพันธ์
ความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมมีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงาน	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กัน กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านความรู้ความสามารถทางด้านระบบงานมีความสัมพันธ์ กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมมีความสัมพันธ์กัน กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศใน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กัน กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ ได้รับการตรวจสอบ	ความสัมพันธ์ต่ำมาก
ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านความรู้ความสามารถทางด้านระบบงานมีความสัมพันธ์ กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ ได้รับการตรวจสอบ	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ทศนคติต่อการประเมินผล มีความสัมพันธ์กันกับ ความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบ สารสนเทศ ทศนคติต่อการประเมินผลในด้านศักยภาพของพนักงาน ตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจ ที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ทศนคติต่อการประเมินผลในด้านคุณภาพของการ ปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศมี ความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของ ฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ทศนคติต่อการประเมินผลในด้านความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบมี ความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของ ฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ	ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ความสัมพันธ์ปานกลาง ความสัมพันธ์ปานกลาง ความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ

เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาทางด้านโปรแกรมในธนาคารกรุงไทย ก็มีการพัฒนาขึ้นตามลำดับ ในฐานะเป็นฝ่ายตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนงานที่ต้องคอยตรวจสอบควบคุมดูแลในการพัฒนาระบบสารสนเทศ การประเมินการตรวจสอบ ให้คำปรึกษา ดูแลระบบให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลซึ่งจะส่งผลต่อการประกอบกิจการของธนาคารโดยรวม ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรของธนาคารทุกระดับ เน้นการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะ และขีดความสามารถที่ทันสมัยของพนักงานให้ปฏิบัติได้ และให้ความรู้ที่ตรงกับยุคสมัย และสร้างจิตสำนึกในหลักการบรรษัทภิบาล (ความโปร่งใส) ที่ดี ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อการขยายตัวทางธุรกิจของธนาคารอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จากการแข่งขันในธุรกิจธนาคารที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้เทคโนโลยีกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ในปี 2546 ธนาคารได้มุ่งเน้นพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยดำเนินโครงการ Core Banking System เพื่อให้มีความพร้อมในการรองรับธุรกรรมที่ลูกค้าทำรายการได้ทันที ตลอดจนสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินที่ทันสมัย ตรงตามความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังคงให้ความสำคัญ กับการลดต้นทุนการดำเนินงานภายในธนาคารอย่างต่อเนื่องจากปีก่อน โดยดำเนินการควบรวมสาขาที่ไม่มีความจำเป็นหรือไม่คุ้มทุน พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนระบบงานสาขารูปแบบใหม่ (Reengineering) ให้กับสาขาทั่วประเทศ และปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของสาขาให้เป็นหน่วยให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการปรับกระบวนการปฏิบัติงานภายในโดยลดหรือเลิกงานที่ไม่สร้างมูลค่าให้กับธนาคาร หรืองานที่ไม่สร้างเสริมปริมาณให้เกิดขึ้นในอนาคต

จากเหตุผลและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัย ซึ่งเป็นบุคลากรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบระบบสารสนเทศ ของธนาคาร คอยกำกับดูแลในฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีการติดตาม ตรวจสอบ หน่วยงาน หรือสาขา ให้มีการแก้ไขการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนาทีมงานและขีดความสามารถทีมงานตลอดเวลา โดยมีการยึดหลัก การฝึกอบรมจากสถาบัน ISA (Information System Audit And Control Association) ตามสมาคมผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงระบบงานตรวจสอบสารสนเทศให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น ตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการ ตามหลัก บรรษัทภิบาล

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์บนฐานความเสี่ยง เพื่อประกันว่า ธนาคารมีระบบบริหารความเสี่ยง ที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นให้คงความเป็นกลาง ในฐานะคู่คิด และที่ปรึกษาที่ดีของทุกหน่วยงาน ให้ปฏิบัติงานด้วยใจเป็นธรรมและมีความเป็นอิสระผู้วิจัยเชื่อมั่นว่า สิ่งที่ได้ปฏิบัติดังกล่าวมีผลผลักดัน ให้ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่มีระบบสารสนเทศ ที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ตามหลักบรรษัทภิบาลที่ดี มีความโปร่งใสในการดำเนินงานตรวจสอบได้ รักษาผลประโยชน์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย และมีมาตรฐานการตรวจสอบระบบสารสนเทศที่ดี จากการประเมินผลการตรวจสอบ ตลอดจนมุมมองของด้านพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) ทุกคนด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ
- 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ หน่วยงานที่สังกัด ที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ
- 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถด้านการตรวจระบบสารสนเทศกับทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ
- 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินกับทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการประเมินผล
- 5 เพื่อศึกษาปัญหาและรวบรวมข้อมูล และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานในการวิจัย

- 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน
- 2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ
- 3 ทัศนคติต่อการประเมินผล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ

2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย คือ สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 63 คน, สำนักงานเหนือ 106 คน , สายงานธนาคารพาณิชย์ 85 คน, ฝ่ายการค้าต่างประเทศ 102 คน ผู้วิจัยจึงได้เจาะจงใช้กำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัย โดยจากการสุตรใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543) โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดร้อยละ 0.5 และต้องการความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการคำนวณ ได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 พฤศจิกายน 2547)

ในการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยได้รวบรวมจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 356 คนประชากรมีลักษณะเฉพาะเจาะจงและทราบจำนวนที่แน่ชัด

หลังจากได้นำแบบสอบถามให้พนักงานตอบแล้ว ปรากฏว่าจากกลุ่มตัวอย่างที่ตั้งไว้ 365 คน มีพนักงานจำนวน 85 คนที่ไม่เคยได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายระบบสารสนเทศมาก่อน คือสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 22 คน ฝ่ายงานพาณิชย์ 30 คน ฝ่ายการค้าต่างประเทศ 24 คน สำนักงานเหนือ 9 คน สืบเนื่องจากเป็นพนักงานที่โอนย้ายมาใหม่จากฝ่ายงานอื่น และเป็นพนักงานส่วนที่ตั้งใหม่ ทำให้ไม่สามารถคอยแบบสอบถามได้ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยรวบรวมได้จึงมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 271 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการตามลำดับ

1 ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบระบบสารสนเทศ จากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2 ขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบ และการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ

3 รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเป็นลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ การศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ และหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งลักษณะเป็น checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Questions) จำนวน 8 ข้อ และเป็นแบบสอบถามปลายเปิด 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความสำคัญ ที่มีต่อความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน

1 ด้านความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิค	จำนวน 3 ข้อ
2 ด้านความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน	จำนวน 4 ข้อ
3 ด้านความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรม	จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการวัดทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ ด้านศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและผู้ได้รับการตรวจสอบ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

(Interval Scale) มี 5 ระดับคือ

ทัศนคติในเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 5
เห็นด้วย	ค่าคะแนน 4
เฉย ๆ	ค่าคะแนน 3
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนน 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนน 1

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ลักษณะแบบสอบถาม โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่

<u>ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมิน</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
พอใจอย่างมากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ของผู้รับการตรวจ ต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open ended Questions) โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัญหาและอุปสรรค ของผู้รับการตรวจสอบ เพื่อเป็นการปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open ended Questions) โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ต้องการ เพื่อเป็นการปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดส่งแบบสอบถามให้กับผู้ได้รับการตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยวิธีการแจกแบบสอบถามเองด้วยมือ แล้วรอรับคืนกับผู้วิจัยเพื่อความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1 นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ ข้อด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

2 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่1 ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

3 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบสารสนเทศ โดยแจกแจงความถี่ และประเมินผลค่าร้อยละ

4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น ศักยภาพ คุณภาพ ของพนักงานตรวจสอบ และความสัมพันธระหว่างพนักงานตรวจสอบกับพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ โดยพิจารณาความถี่ และค่าร้อยละ

5 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยพิจารณาความถี่ และค่าร้อยละ

6 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เปรียบเทียบให้เห็นปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ที่ได้รับการตรวจกับความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน โดยใช้ T-Test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (เพศ , ระดับการศึกษา) และใช้ One Way ANOVA สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม

7 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เป็นความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

8 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 เป็นการหาความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อการประเมินผล มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการค้นคว้า

ผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 เป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และอายุ 21-30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมา มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

สาขาวิชาที่จบการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในสาขาวิชา บริหารธุรกิจ และการบัญชี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 39.9 รองลงมาคือ การจัดการ / การเงินการธนาคาร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 อื่นๆ () จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และเศรษฐศาสตร์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 25,001 - 35,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 มีอัตราเงินเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และอัตราเงินเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และหัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร 11-15 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมา มีประสบการณ์ 5-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ประสบการณ์ 16-20 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และประสบการณ์ 21-25 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ น้อย (1-3) ครั้ง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมา ปานกลาง (4-7) ครั้ง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 และมาก (8) ครั้งขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พนักงานส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงาน สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 รองลงมา สำนักงานนาเหนือ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 สายงานธนาคาร ชาริอะฮ์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และฝ่ายการค้าต่างประเทศ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความสามารถในการตรวจสอบสารสนเทศ

ความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิคของพนักงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิคอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ ความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิคที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ มีความรู้ความเข้าใจทางด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบรักษาความปลอดภัย รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง และมีความรู้ความสามารถทางด้าน Operating System (OS) ตามลำดับ

ส่วนความรู้ความสามารถทางด้านระบบงานของพนักงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถทางด้านระบบงานในการตรวจสอบสารสนเทศ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงานที่อยู่ในเกณฑ์มาก คือ การมีส่วนร่วมในการใช้ระบบสารสนเทศ ส่วนที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลางมีความสามารถในการวิเคราะห์ระบบงานได้ รองลงมาคือ มีความสามารถในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานได้ ตามลำดับ และอยู่ในเกณฑ์น้อย คือ มีความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศได้

ส่วนความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมในการตรวจสอบสารสนเทศของพนักงาน ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถทางด้านทางโปรแกรม อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่า ความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมที่อยู่ในเกณฑ์มาก คือ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ได้รองลงมาคือ สามารถพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานท่านได้ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่มีทัศนคติในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าหัวข้อเชิงบวกซึ่งอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี คือ ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง แม่นยำ ผู้ตรวจสอบมีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบมีความสามารถในการเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบเป็นผู้มีความรู้/ความชำนาญในการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบมีปฏิญาณไหวพริบและช่างสังเกต และผู้ตรวจสอบมีจริยธรรม ซื่อสัตย์จริงใจ ตามลำดับ ส่วนหัวข้อที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และเป็นหัวข้อเชิงลบ คือ ผู้ตรวจสอบขาดความสามารถในการประสานงาน

ส่วนทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ พบว่า ส่วนใหญ่มีทัศนคติในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าหัวข้อเชิงบวกซึ่งอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี คือ ผู้ตรวจสอบมีความสมบูรณ์ และความชัดเจนของรายงานการตรวจสอบ ส่วนหัวข้อเชิงบวกซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ ผู้ตรวจสอบให้คำปรึกษาที่ตรงประเด็น แนะนำความรู้ใหม่ ๆ และหัวข้อเชิงลบซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ ผู้ตรวจสอบไม่มีการติดตามผลการตรวจสอบ รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบขาดการสื่อสารระหว่างพนักงานผู้รับการตรวจสอบ และผู้ตรวจสอบขาดการวางแผนการตรวจสอบ ตามลำดับ

ส่วนทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ พบว่า ส่วนใหญ่มีทัศนคติในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ หัวข้อซึ่งอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี คือ การให้ความร่วมมือในขณะตรวจสอบ รองลงมาคือ การตรวจสอบของผู้ตรวจสอบมีประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรโดยรวม ภายหลังเสร็จสิ้นการตรวจสอบมีการประชุมร่วมกันกับผู้รับการตรวจสอบเพื่อหาข้อสรุปแนวทางร่วมกัน ผู้ตรวจสอบให้คำแนะนำ ปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเป็นอย่างดีกับผู้ได้รับการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ได้รับการตรวจสอบ ในการใช้ระบบสารสนเทศเป็นอย่างดี และผู้ตรวจสอบมีการติดตามหาคำตอบหรือข้อยุติกรณีพนักงานมีปัญหาและมีการโต้แย้ง ตามลำดับ ส่วนหัวข้อที่ข้อเชิงลบซึ่งอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ ผู้ตรวจสอบไม่ได้วางแผนล่วงหน้าในการขอข้อมูลทำให้กระทบกับการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ในด้านความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศของพนักงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ อยู่ในเกณฑ์พอใจ ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ หัวข้อที่อยู่ในเกณฑ์พอใจ คือ ผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีผลทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น รองลงมาคือ ผลการประเมินมีการบันทึกกระดาษทำการ (Working Papers) เป็นหลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้ ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูล และหลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจงเหตุผลอย่างชัดเจน และผลการประเมิน สามารถเป็นที่ยอมรับ ให้คำชี้แจงและโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล และข้อเท็จจริงได้ ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะคนที่มีความรู้ความสามารถมาก ต้องการการทำงานที่เป็นระบบ มีการตรวจสอบความถูกต้อง แม่นยำ เป็นมาตรฐาน และโปร่งใส เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่ดีต่อไป

สาขาวิชาที่จบการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชา อื่นๆ (อาทิ นิติศาสตร์/รัฐศาสตร์) มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ น้อยกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในสาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ และการบัญชี และการจัดการ / การเงินการธนาคาร

อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ตำแหน่งงานหัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่อาวุโส และตำแหน่งงานรองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการฝ่าย มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ เจ้าหน้าที่อาวุโส และหัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่

ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยที่พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร ต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศน้อยกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร 5-10 ปี 11-15 ปี และ 16-20 ปี

ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่พนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบปานกลาง (4-7) ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย (1-3) ครั้ง และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบมาก (8) ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบน้อย (1-3) ครั้ง และปานกลาง (4-7) ครั้ง

หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด สำนักงานเนือ มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศมากกว่าพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด สายงานธนาคารพาณิชย์ และสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถในด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมไม่มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงาน

ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรม มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมมีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติต่อการประเมินผล มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ทัศนคติต่อการประเมินผลในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ คุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศของธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)มีภาระหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบระบบสารสนเทศของธนาคาร และประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายงานทุกฝ่ายงานในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีการทำงานอย่างมีอิสระ เพื่อทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ ประเมิน ควบคุม ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษา และให้ข้อมูล เพื่อเป็นการสนับสนุนการทำงานของฝ่ายงาน ดังนั้น การได้รับรู้ทัศนคติของพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ ที่มีต่อพนักงานตรวจสอบในด้านต่าง ๆ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการนำมาพัฒนาฝ่ายงานตรวจสอบระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพ และบรรลุเป้าหมายโดยรวมของธนาคาร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสรุปว่า เพศ อายุ อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรมย์ ธรรมานุรักษ์กุล (2545 124) ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการตรวจสอบภายใน ของสายงานตรวจสอบโดยรวมและในรายด้านคือ ด้านศักยภาพ คุณภาพ และด้านความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานตรวจสอบ และพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก วัฒนธรรมขององค์กรไม่ได้แบ่งแยก เพศในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

ส่วนผลสรุปทางด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ สุนทรพรศิลป์ (2546 67) ศึกษาเรื่อง การได้รับการยอมรับการตรวจสอบภายใน ในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้ตรวจสอบภายใน แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีอายุ อัตราเงินเดือน แตกต่างกัน ได้รับการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก พนักงานทุกคน ในองค์กรมีสิทธิในการใช้ระบบสารสนเทศทุกคน ไม่แบ่งแยกตามอายุ อีกทั้งเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมากจนองค์กรยอมรับว่าระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร

ผลการวิจัยลักษณะส่วนบุคคลอีกส่วนซึ่งได้แก่ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การได้รับการตรวจสอบ และหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546 118) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศ มาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

จากผลการทดสอบสรุปว่าความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถในด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมไม่มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านศักยภาพของพนักงาน

ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรม มีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความรู้ ความสามารถทางด้านเทคนิค ความรู้ความสามารถทางด้านระบบงาน และความรู้ความสามารถทางด้านโปรแกรมมีความสัมพันธ์กันกับทัศนคติต่อการประเมินผลการตรวจสอบระบบสารสนเทศในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ สุนทรพหุศิลป์ (2546 : 98) กล่าวคือ ความรู้ด้านการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับจากการตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 05 ความรู้ด้านการตรวจสอบภายในมีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 05 กล่าวคือผู้ตรวจสอบมีทัศนะว่าถ้าผู้ตรวจสอบมีความรู้ด้านการตรวจสอบเป็นอย่างดี จะทำให้เกิดการได้รับการยอมรับการตรวจสอบจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้รับการตรวจสอบ ผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบ ซึ่งการยอมรับดังกล่าวอาจเกิดจากการที่ผู้รับการตรวจสอบ ผู้บริหาร และคณะกรรมการตรวจสอบมองเห็นประสิทธิภาพของการตรวจสอบ ดังนั้นผู้ตรวจสอบจึงต้องศึกษาและทำความเข้าใจในด้านการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบรรลุผลสำเร็จ มีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของการตรวจสอบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานตรวจสอบมีความครบถ้วน ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับจากผู้

สมมติฐานที่ 3 ทศนคติต่อการประเมินผล มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ทศนคติต่อการประเมินผลในด้านศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ คุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรมย์ ธรรมานุรักษ์กุล (2545 :129) กล่าวคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและพนักงานผู้รับการตรวจสอบ ทศนคติของพนักงาน ที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่องการตรวจสอบภายในของสายงานตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างดีในเรื่อง การตรวจสอบของพนักงาน มีประโยชน์ ต่อพนักงานสาขา และสาขาโดยรวม พนักงานตรวจสอบให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบระบบสารสนเทศดังนี้

1 จากการสำรวจในด้านความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ พบว่า พนักงานที่ได้รับการตรวจสอบ ระดับความรู้ความสามารถทางด้าน เทคนิค ระบบงาน และด้านโปรแกรมค่อนข้างต่ำ ดังนั้นทางธนาคารควรส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ ด้านสารสนเทศให้มากขึ้น จัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบสารสนเทศอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง โดยเปิดรับข้อเสนอแนะ การพัฒนาระบบจากพนักงานทุกท่านเพิ่มขึ้น

2 ผู้ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ส่วนมากเป็นพนักงานระดับปฏิบัติ แต่ความถี่ของการได้รับการตรวจมักจะน้อยกว่าระดับผู้บริหาร ดังนั้น การเข้าตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ จึงควรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทราบถึงการเข้าตรวจสอบด้วยทุกครั้ง

3 จากการสำรวจในด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ของการตรวจสอบระบบสารสนเทศ พบสิ่งที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ ด้านศักยภาพ และคุณภาพของพนักงานตรวจสอบ และความพึงพอใจที่มีต่อการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ ควรที่จะดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงแนวทาง และวิธีปฏิบัติงานตรวจสอบให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันมากขึ้นกว่าเดิม

4 เนื่องจากแต่ละฝ่ายงานมีนโยบายให้หมุนเวียนงาน หรือให้อิสระต่อการเรียนรู้งาน ทำให้มีพนักงานใหม่ในแต่ละฝ่ายงานเกิดขึ้น ดังนั้นการให้ข้อมูลในเรื่องของการได้รับการตรวจสอบ บางครั้งพนักงานบางท่านยังไม่เคยผ่านการตรวจสอบจากฝ่ายระบบสารสนเทศ เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกัน ควรให้มีการชี้แจง และอธิบายเกี่ยวกับงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ ให้พนักงานทุกท่านทราบด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษารoundต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1 ควรศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบสารสนเทศ ในด้านผลของการใช้งานใหม่ ๆ ผลการอบรม จำนวนการใช้งาน และลักษณะของระบบงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ตัวแปรด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมที่คาดว่าจะสามารถอธิบายระดับความคิดเห็นที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศได้

2 ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศของธนาคารอื่น ๆ เพื่อเป็นการหาข้อแตกต่าง และเป็นการประเมินถึงความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท

3 ควรศึกษาวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างอื่น จากประชากรพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เช่นพนักงานสาขา เป็นต้น เนื่องจากมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

4 ควรมีการศึกษา ถึงปัญหา อุปสรรค ในด้านวิชาชีพการตรวจสอบระบบสารสนเทศได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชบัญชา (2546) *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2546) การใช้ SPSS for Windows ใน *การวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทัศนีย์ แสงทองสกุล (2546) *ทัศนคติของผู้จัดการสำนักงาน บริการโทรศัพท์ ที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน* สำนักตรวจสอบภายในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สารนิพนธ์ บธ ม (การตลาด) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- นราศรี ไววนิชกุล, และ ชูศักดิ์ อุดมศรี (2547) *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ* พิมพ์ครั้งที่ 14 กรุงเทพฯ โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิวัต กุลศรี (2546) *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายผลิตภัณฑ์ เครื่องคอมพิวเตอร์* ของบริษัท เอ็นอีซี ประเทศไทย จำกัด สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- นวรรณ์ สันติกุล (2546) *ทัศนะของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อคุณลักษณะผู้นำ และความพึงพอใจในงาน* กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- พัชรินทร์ สนธิวนิช (2545) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย* สารนิพนธ์ บธ ม (การตลาด) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2542 , ตุลาคม – พฤศจิกายน) *บริการและการจัดการ เพิ่มผลผลิต*
- ลิภา บุญนาค และคณะ (2543) *สถิติเพื่อการตัดสินใจ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) *การบริหารตลาดยุคใหม่* กรุงเทพฯ วีรฟิล์ม และไซ เท็กซ์

สุรพันธ์ จันทแดนสุวรรณ (2546) *หลักการบริหารธุรกิจ* กรุงเทพฯ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ สำนักงาน รีนาพันธ์

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2547) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* กรุงเทพฯ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด

เสรี วงษ์มณฑา (2542) *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพฯ วีรฟิล์ม และไซเท็กซ์

อดิเทพ สุธรรมภาวดี (2547) *ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและแนวโน้มพฤติกรรมต่อการใช้บริการชกอบริดแบบการรับผ้าไปซักแล้วบริการนำส่งคืนของกลุ่มคนวัยทำงานในตึกวรรณถนนวนสีลม การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ ม กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*

อรรถา ภัทรอาชาชัย (2539) *หลักการวิจัยเบื้องต้น*, พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ อินเตอร์เทค พรินติ้ง
Gronroos, C (1988) *Service Quality The Six Criteria of Good Service Quality* Review of Business 3 P3 (New York St John's University Press)

Kotler Philips (2000) *Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control The Millenium Edition* New Jersey Prentice Hall International, Inc

_____ (1997) *Marketing Management Analysis Planning Implementation and Control* 6th Ed New Jersey Prentice Hall International, Inc

_____ (1999) *Marketing Management Millenium Edition* p 172 New Jersey Prentice Hall Inc

Lehtinen, U and Lehtinen, J R (1982) *Service Quality A study of Quality Dimensions* Unpublished working paper, Helsinki Service Management Institute, Finland OY

Mc Burney, Donald H , Collings, Virginia B (1996) *Introduction to sensation / Perception* New Jersey Prontic Hall, Inc

- Millet, I-nnd (1954) *Management in the Public Service* the guest for effective performance
New York McGraw-hill
- Oliver, R L & Rust, R T (1994) *Service Quality (New Direction in Theory and Practice)*
California Sage Publications
- Parasuraman, A , Berry, L L & Zeithaml, V A (1985) "A conceptual Model of service Quality
and Its Implications for Future Research" *Journal of Marketing* 49(4)
- Parasuraman A , Zeithaml Valerie A & Leonard, Barry (1990) *Delivering Quality Service
Banlancing Customer Preceptions and Expectations* New York A Division of
Macmilan Inc p 71
- Schiffman, Leon G and Kanuk, Lazar (2000) *Consumer Behavior 7th ed p 7* New Jersey
Prentice-Hall, Inc
- Smith, R & Huston, M (1983) *Script – Based Evaluations of Satsidation with Service*
Berry, L L , Shostack, G L & Upah, G , eds , *Emerging Perspectives on Service
Marketing* Chicago American Marketing Association
- Vavra Terry G, Aftermarketing (1992) *How to keep Customer For Life through Relationship
Marketing* p 172 New York New York
- Vroom, W H (1964) *Working and Motivation* New York Wiley MD SONS Inc

แหล่งข้อมูลทาง Website

- ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักตรวจสอบภายใน ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)
สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2547, จาก [http //s2audit/web](http://s2audit/web)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารแห่งประเทศไทย สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2547, จาก
[http //www bot co th](http://www.bot.co.th)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง แบบสอบถามเรื่อง ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาโครงการพิเศษบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสาขาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ประจำปีการศึกษา 2547 โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สามารถนำไปใช้ในการพิจารณาประกอบการปรับปรุง การปฏิบัติงาน ของวิชาชีพการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานร่วมกัน โปร่งใส ได้รับข้อมูลต่าง ๆ อย่างถูกต้อง และครบถ้วน รวมทั้งสามารถรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับการตรวจสอบอย่างแท้จริง ทำให้การทำงานของผู้รับการตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง รูปแบบการปฏิบัติงานด้านตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้

โดยแบบสอบถามนี้ จะประกอบด้วยคำถาม 6 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบสารสนเทศ
 - ส่วนที่ 3 ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการตรวจสอบระบบสารสนเทศ
 - ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ
 - ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรค
 - ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น
-

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับข้อมูลท่าน

1 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2 อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

☐ 21 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ปวส.

☐ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4 สาขาวิชาที่จบการศึกษา

☐ เศรษฐศาสตร์

☐ บริหารธุรกิจ และการบัญชี

☐ การจัดการ / การเงินการธนาคาร

☐ นิติศาสตร์ / รัฐศาสตร์

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ _____

5 อัตราเงินเดือน

- ☐ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท
 ☐ 15,001 – 25,000 บาท
- ☐ 25,001 – 35,000 บาท
 ☐ 35,001 – 45,000 บาท
- ☐ 45,001 บาทขึ้นไป

6 ตำแหน่งงาน

- ☐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ
 ☐ เจ้าหน้าที่อาวุโส
- ☐ หัวหน้าส่วนปฏิบัติหน้าที่
 ☐ หัวหน้าส่วนและผู้บริหาร
- ☐ รองผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการฝ่ายและผู้บริหาร

7 ประสบการณ์การทำงานในธนาคาร

- ☐ ต่ำกว่า 5 ปี
 ☐ 5-10 ปี
- ☐ 11-15 ปี
 ☐ 16-20 ปี
- ☐ 21-25 ปี

8 ประสบการณ์ในการได้รับการตรวจสอบระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ☐ ไม่เคยเลย
 ☐ น้อย (1-3) ครั้ง
- ☐ ปานกลาง (4-7) ครั้ง
 ☐ มาก (8) ครั้งขึ้นไป

9 หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ความรู้ความสามารถในการตรวจสอบระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องท้าย (ช่องระดับความรู้ความสามารถ) ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับท่าน

ความรู้ความสามารถของท่านในระบบสารสนเทศ	ระดับความรู้ความสามารถ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณวุฒิ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์					
10 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง					
11 ท่านมีความรู้ความสามารถทางด้าน Operating System (OS)					
12 ท่านมีความรู้ความเข้าใจทางด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมของเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบรักษาความปลอดภัย					
คุณวุฒิ ความรู้เกี่ยวกับงานด้านระบบงาน					
13 ท่านมีส่วนร่วมในการใช้ระบบสารสนเทศ					
14 ท่านมีความสามารถในการวิเคราะห์ระบบงานได้					
15 ท่านมีความสามารถในการออกแบบระบบสารสนเทศได้					
16 ท่านมีความสามารถในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานได้					
คุณวุฒิ ความรู้เกี่ยวกับงานด้านโปรแกรม					
17 ท่านสามารถพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงานท่านได้					
18 ท่านสามารถช่วยแก้ไขปัญหาในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ได้					

ส่วนที่ 3 ทักษะของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ และในช่องหลังข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ศักยภาพของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ	ระดับเห็นด้วย				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
19 ผู้ตรวจสอบเป็นผู้มีความรู้/ความชำนาญในการตรวจสอบ					
20 ผู้ตรวจสอบขาดความสามารถในการประสานงาน					
21 ผู้ตรวจสอบมีปฏิญาณไหวพริบและช่างสังเกต					
22 ผู้ตรวจสอบมีจริยธรรม ซื่อสัตย์จริงใจ					
23 ผู้ตรวจสอบมีประสบการณ์เพียงพอในการปฏิบัติงาน					
24 ผู้ตรวจสอบทราบกฎระเบียบอย่างถูกต้อง แม่นยำ					
25 ผู้ตรวจสอบมีความสามารถในการเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
26 ผู้ตรวจสอบมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					

คุณภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบระบบสารสนเทศ	ระดับเห็นด้วย				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
27 ผู้ตรวจสอบขาดการวางแผนการตรวจสอบ					
28 ผู้ตรวจสอบขาดการสื่อสารระหว่างพนักงานผู้รับการตรวจสอบ					
29 ผู้ตรวจสอบมีความสมบูรณ์ และความชัดเจนของรายงานการตรวจสอบ					
30 ผู้ตรวจสอบไม่มีการติดตามผลการตรวจสอบ					
31 ผู้ตรวจสอบให้คำปรึกษาที่ตรงประเด็น แนะนำความรู้ใหม่ ๆ					

ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานตรวจสอบและ พนักงานผู้ได้รับการตรวจสอบ	การสังเกตพบ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
32 ผู้ตรวจสอบไม่ได้วางแผนล่วงหน้าในการขอข้อมูล ทำให้กระทบกับการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด					
33 ผู้ตรวจสอบให้คำแนะนำ ปรัชญาเกี่ยวกับการใช้ ระบบสารสนเทศเป็นอย่างดีกับผู้ได้รับการตรวจสอบ					
34 ผู้ตรวจสอบมีการติดตามหาคำตอบหรือข้อยุติกรณี พนักงานมีปัญหา และมีการโต้แย้ง					
35 ผู้ตรวจสอบสามารถสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ได้รับ การตรวจสอบ ในการใช้ระบบสารสนเทศเป็นอย่างดี					
36 การตรวจสอบของผู้ตรวจสอบมีประโยชน์ต่อ พนักงานและองค์กรโดยรวม					
37 ท่านให้ความร่วมมือในขณะตรวจสอบ					
38 ภายหลังเสร็จสิ้นการตรวจสอบมีการประชุมร่วมกัน กับผู้รับการตรวจสอบเพื่อหาข้อสรุปแนวทางร่วมกัน					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อผลของการประเมินของฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ความพึงพอใจที่มีต่อผลการประเมินของ ฝ่ายตรวจสอบสารสนเทศ	ไม่เห็น ด้วย ที่สุด	ไม่เห็น ด้วย	เฉย ๆ กลาง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ที่สุด
39 ผลการประเมินมีการบันทึกกระดานทำการ เป็น หลักฐานสำหรับตรวจสอบทำให้น่าเชื่อถือได้					
40 ผลการประเมิน สรุปผลการตรวจสอบมีการชี้แจง เหตุผลอย่างชัดเจน					
41 ผลการประเมินการตรวจสอบมีเหตุผล ข้อมูลและ หลักฐาน อ้างอิงที่ชัดเจน					
42 ผลการประเมินสามารถเป็นที่ยอมรับให้คำชี้แจง และโต้แย้งของหน่วยงาน เพื่อนำมาพิจารณาเหตุผล					
43 ผลการประเมินการตรวจสอบระบบสารสนเทศ มีผล ทำให้องค์กรลดความเสี่ยงได้มากขึ้น					

**ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรค ของผู้รับการตรวจสอบ ต่อการประเมินผลการตรวจสอบ
ระบบงานสารสนเทศ**

**ส่วนที่ 6 โปรดเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับการตรวจสอบระบบงาน
สารสนเทศ**

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731

ที่ ศธ 0519 12/1๗๐๑

วันที่ ๔ มีนาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางวาสนา แสงมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ” โดยมี อาจารย์ศิริอร ไข่มุกพิรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางวาสนา แสงมณี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519 12/๒๐๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ มีนาคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานนานาเหนือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนา แสงมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ” โดยมี อาจารย์ศิริอร ไขภูศิริรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายสารสนเทศ ตอบแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนา แสงมณี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2087670 - 1

ที่ ศธ 0519 12/๒๕๕๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

4 มีนาคม 2548

เรื่อง ขออนุญาตอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนา แสงมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ” โดยมี อาจารย์ศิริอร ไขภูพิรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายสารสนเทศ ตอบแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนา แสงมณี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2087670 - 1

ที่ ศธ 0519 12/๒๕๕๕



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ มีนาคม 2548

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายต่างประเทศ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนา แสงมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ” โดยมี อาจารย์ศิริอร ไขภูพิรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายสารสนเทศ ตอบแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนา แสงมณี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2087670 - 1

ที่ ศธ 0519 12/๒๕๕๖



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ มีนาคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคารพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนา แสงมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ” โดยมี อาจารย์ศิริอร ไขภูพิรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลการวิจัย โดยขอให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบจากฝ่ายสารสนเทศ ตอบแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการประเมินผลการตรวจสอบโดยใช้ระบบสารสนเทศ ในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนา แสงมณี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2087670 - 1

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1 รศ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2 รศ สุพาดา สิริกุดตา	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางวาสนา แสงมณี
วันเดือนปีเกิด	4 มีนาคม 2513
สถานที่เกิด	อำเภอพระโขนง กรุงเทพมหานคร
สถานที่ปัจจุบัน	39/575 หมู่7 บุครินทร์รามอินทรา ซ 34 ถนนพระยาสุเรนทร์ แขวงสามวาตะวันตก เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร 10510
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบระบบ สารสนเทศ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงาน ใหญ่ ฝ่ายตรวจสอบระบบสารสนเทศ อาคารสุขุมวิท ชั้น25 เลขที่ 10 ซอย 2 ถ สุขุมวิท แขวงคลองเตย เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
ประวัติการศึกษา	
พ ศ 2529	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนคณะราษฎรบำรุง จ ยะลา
พ ศ 2533	เศรษฐศาสตร์บัณฑิต (สาขาการพัฒนาการ จัดการ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ ศ 2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ