

## เอกสารประกอบการบรรยาย

### การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Audit)

หัวข้อ การกำหนดประเด็นการตรวจ การประมวลผล การรายงานผลการตรวจสอบ

#### ๑. การตรวจสอบการดำเนินงานคืออะไร?

คือการตรวจสอบเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนงาน งานและโครงการ และหรือแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งการตรวจสอบเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ตั้งแต่ผลผลิต ผลลัพธ์ และหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่าได้รับผลสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุ่มค่า และประหยัด รวมทั้งถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะวิธีการหรือแนวทาง เพื่อพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่อง ความผิดพลาดและหรือความเสียหายที่เกิดขึ้นในระบบการดำเนินงานและผลการดำเนินงานนั้น

หรืออีกนัยหนึ่ง เป็นการทบทวนการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อประเมินความประหยัด (Economy) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) รวมถึงการบริหารจัดการ การบริหารความเสี่ยง การใช้ทรัพยากร และการปฏิบัติตามกฎหมาย (Compliance)

#### ๒. ควรจะมีการตรวจสอบการดำเนินงานเมื่อไร?

- เมื่อมีผลการดำเนินงานเกิดขึ้นแล้ว
- ระหว่างการดำเนินงาน
- การดำเนินงานเสร็จสิ้น

#### ๓. การตรวจสอบการดำเนินงานมีกระบวนการ ขั้นตอนอย่างไร?

๑. **การวางแผน** เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกเรื่อง การตรวจสอบเบื้องต้นหรือการประเมินความเสี่ยง การวางแผนการตรวจสอบ

๒. **การปฏิบัติงานตามแผน** ได้แก่ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลหลักฐานตามแนวการตรวจสอบ การจัดทำกระดาษทำการ การสรุปผลการตรวจสอบ

๓. **การรายงานผล** การจัดทำร่างรายงาน การพิจารณาให้ความเห็นต่อร่างรายงาน การจัดทำรายงานฉบับสุดท้าย การเสนอร่างรายงานฉบับสุดท้าย การส่งร่างรายงานฉบับสุดท้ายให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๔. **การสรุปผลการปฏิบัติงานและติดตามผล** การตรวจสอบ ได้แก่ การจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ และการติดตามผลการตรวจสอบ

#### ๔. กิจกรรมอะไรที่จะตรวจสอบการดำเนินงาน

การตรวจสอบการดำเนินงานที่ผ่านมา มักเป็นการตรวจสอบในระดับงาน/โครงการ ดังนั้น จึงขอให้ท่านทำความรู้จักกับงาน/โครงการโดยสรุป ก่อนที่จะกล่าวถึง ๕ องค์ประกอบซึ่งมีความเชื่อมโยงกัน ดังนี้

##### ๑) อะไรคือข้อแตกต่างระหว่าง งาน และ โครงการ?

งาน จะอยู่ในระดับเดียวกับโครงการ คืออยู่ภายใต้แผนงาน แต่

งาน จะมีระยะเวลาเริ่มต้น แต่ไม่มีระยะเวลาสิ้นสุดการดำเนินงานที่ชัดเจน

งาน ประกอบด้วยกลุ่มกิจกรรมที่ดำเนินการต่อเนื่องกันโดยไม่มีระยะเวลาสิ้นสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานนั้น

โครงการ จะมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการดำเนินงานที่ชัดเจน

๒) โครงการคืออะไร โครงการ (Project) หมายถึง ส่วนหนึ่งของแผนงานที่จัดทำขึ้นอย่างมีระบบ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรม ที่ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน และคาดหวังว่า จะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดในการดำเนินงาน และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนแน่นอน *สาระสำคัญของโครงการมีอะไรบ้าง?* สรุปง่าย ๆ ได้ดังนี้

ใคร?	-- ผู้รับผิดชอบโครงการ
ทำอะไร?	-- รายละเอียดที่สำคัญของโครงการ
ทำไม?	-- เหตุผลและความจำเป็น
เท่าไร?	-- วัตถุประสงค์/เป้าหมาย (ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ/ตัวชี้วัดปริมาณ)
ที่ไหน?	-- พื้นที่ดำเนินการ
อย่างไร?	-- วิธีการดำเนินการ
เมื่อไร?	-- ระยะเวลาดำเนินงาน
จำนวนเท่าไร?	-- แหล่งเงิน/งบประมาณของโครงการ
หวังผลอะไร?	-- ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓) ลักษณะ/องค์ประกอบของโครงการที่ดี (อาจนำไปเป็นสาเหตุของประเด็นได้หากไม่ดี)

- กำหนดขึ้นอย่างมีข้อมูลความจริง และเป็นข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ
- มีรายละเอียด วัตถุประสงค์เป้าหมายต่าง ๆ ชัดเจน สามารถดำเนินงานได้ มีความเป็นไปได้
- องค์ประกอบ/รายละเอียดของโครงการต่อเนื่องสอดคล้องสัมพันธ์กัน
- ปฏิบัติแล้วสอดคล้องกับแผนงานหลักขององค์การ
- มีระยะเวลาในการดำเนินงานแน่นอน ระบุวันเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด
- ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทุกด้าน โดยเฉพาะด้านทรัพยากรที่จำเป็น
- สามารถติดตามประเมินผลได้
- ตอบสนองความต้องการของกลุ่มชน สังคมและประเทศชาติ

## ๕. การเลือก งาน โครงการ หรือเรื่องที่จะตรวจสอบมีหลักเกณฑ์อย่างไร

๑) มีความเสี่ยงสูง เนื่องจากมีเหตุการณ์หรือสภาพปัญหาที่อาจทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุ วัตถุประสงค์ ไม่ได้ผลตามเป้าหมาย ไม่เป็นไปโดยประหยัด ไม่คุ้มค่า หรือทำให้เกิดความสูญเสียต่อหน่วยงาน หรือต่อรัฐ

๒) มีวงเงินงบประมาณสูง หรือมีความเกี่ยวข้องผูกพันกันในหลายหน่วยงาน

๓) เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เป็นที่สนใจของสาธารณชน สื่อมวลชน

๔) คาดว่าผลการตรวจสอบและ ข้อเสนอแนะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อการใช้ทรัพยากรของประเทศ โดยชี้ให้เห็นในประเด็นที่สำคัญ เช่น

- โครงการที่ได้ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ใช้ประโยชน์จากการลงทุนอย่างคุ้มค่า
- ผลการตรวจสอบช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดผลสัมฤทธิ์ คุ้มค่าต่อการลงทุน
- โครงการที่มีผลกระทบต่อหลายหน่วยงาน
- โครงการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคมหรือความเป็นอยู่ของประชาชน

๕) เป็นเรื่องที่ต้องตรวจสอบต้องมี ศักยภาพที่เพียงพอ ในการตรวจสอบ

๖) ความคุ้มค่า ของงบประมาณที่ใช้ในการตรวจสอบ

## ๖. จะตรวจสอบการดำเนินงานกันอย่างไร

ในการตรวจสอบการดำเนินงาน มีกระบวนการไม่แตกต่างจากการตรวจสอบอื่นๆ ที่ต้องเริ่มจากการวางแผนหรือแนวการตรวจสอบ กล่าวคือ เป็นการวางแผนคิดในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าซึ่งจะทำให้ผู้ตรวจสอบรู้จักจุดเริ่มต้น เป้าหมาย วัตถุประสงค์ แหล่งข้อมูล ขอบเขตวิธีการตรวจสอบ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นขั้นตอนที่ต้องทำก่อนที่จะปฏิบัติงานตรวจสอบ

- **องค์ประกอบของแนวการตรวจ** แนวการตรวจสอบควรประกอบด้วยสาระสำคัญดังนี้
  - โครงการที่ตรวจสอบ เช่น ชื่อโครงการ ชื่อหน่วยงาน
  - ประเด็นที่จะตรวจสอบ / วัตถุประสงค์
  - เกณฑ์หรือมาตรฐานในการวัดที่ใช้ในการตรวจสอบ
  - ขั้นตอนและวิธีการในการตรวจสอบ แหล่งข้อมูลควรกำหนดโดยละเอียดในแต่ละประเด็นหรือในแต่ละเรื่องที่ตรวจสอบ และควรเขียนให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ตรวจสอบจะปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง
  - ประมาณการในเรื่องของเวลาที่จะใช้ในการตรวจสอบ เช่น วันเริ่ม และกำหนดเสร็จของการตรวจสอบ ระยะเวลาทั้งหมด เป็นต้น
  - ผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบ ควรระบุทุกระดับที่รับผิดชอบ เช่น ผู้ควบคุมงานตรวจสอบ ผู้รับผิดชอบแต่ละประเด็น ผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่อง
  - กระดาษทำการอ้างอิง
- **ประโยชน์ของการวางแผนการตรวจสอบ**
  - เป็นแนวทางทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย
  - ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง
  - เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นเครื่องมือในการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน
  - เป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งในการวัดความสำเร็จของงานตรวจสอบ

## ๗. มีเทคนิควิธีการตรวจสอบการดำเนินงานอย่างไร

เทคนิคการตรวจสอบ หมายถึงเครื่องมือที่ผู้ตรวจสอบใช้ในรวบรวมข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ เพื่อให้ได้หลักฐานที่ดีเป็นไปตามวัตถุประสงค์และแผนการตรวจสอบที่กำหนด และเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ผู้ตรวจสอบต้องเลือกใช้เทคนิคหรือเครื่องมือ หรือวิธีการที่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือกิจกรรมของโครงการที่ตรวจสอบ การใช้เทคนิคเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะพิสูจน์ความถูกต้อง ครบถ้วน ผู้ตรวจสอบอาจต้องใช้เทคนิคหลายประการเพื่อให้ครอบคลุมกิจกรรมของโครงการ และมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ตัวอย่างวิธีการหรือเครื่องมือเช่น

- การศึกษาจากเอกสารโครงการ แผนงาน และรายงานต่างๆ
- การประชุมปรึกษาหารือหรือแลกเปลี่ยนความเห็นกับผู้รับผิดชอบโครงการ
- การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์
- การสุ่มตัวอย่าง
- การประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการบริหาร และวิเคราะห์ระบบงาน
- การประยุกต์ใช้หลักการวิเคราะห์ วิจัย สถิติ คณิตศาสตร์ และประยุกต์ใช้ศาสตร์ความรู้หลายๆ สาขา

## ตัวอย่างเครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### ๑. การสัมภาษณ์ (Interview)

**การสัมภาษณ์** คือ การสนทนาอย่างมีจุดมุ่งหมายตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ตรวจสอบกำหนดไว้ล่วงหน้า ลักษณะเด่นของการสัมภาษณ์ คือ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสื่อความหมายด้วยคำพูดโดยตรงใน ลักษณะการสื่อสารแบบสองทิศทาง (Face to Face)

**ประเภทของการสัมภาษณ์** การสัมภาษณ์แบ่งออกได้เป็น ๓ วิธีการหลัก ๆ ได้แก่

๑.๑ **การสัมภาษณ์โดยใช้แบบที่มีโครงสร้างการสัมภาษณ์กำหนดไว้แล้ว (Structured Interview)** เป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์ได้กำหนดโครงสร้างการสัมภาษณ์ไว้อย่างชัดเจน แน่แน่นอนว่ามีประเด็นหรือข้อคำถามเรียงตามลำดับอย่างไรบ้าง

๑.๒ **การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)** เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ไม่ได้มีการกำหนดโครงสร้างของข้อมูลที่ต้องการ ไว้แน่นอนตายตัว การสัมภาษณ์โดยวิธีนี้ต้องอาศัยความสามารถพิเศษในการซักถามเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ มักนิยมใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะพิเศษและมีขนาดเล็ก เช่น การเก็บข้อมูลจากนักการเมือง ผู้นำทางวิชาการ หรือนักบริหารระดับสูง เป็นต้น โดยจะเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์ แสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเต็มที่ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการสร้างความรู้ความเข้าใจในทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์ได้ดี

๑.๓ **การสัมภาษณ์กลุ่มหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)** เป็นวิธีการเก็บข้อมูลโดยมีการนัดหมายให้ผู้ที่จะให้ข้อมูลมาประชุมร่วมกัน ณ ที่แห่งหนึ่ง แห่งใด เพื่อการซักถามเก็บข้อมูลต่าง ๆ ตามที่ต้องการ โดยที่ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้เข้าร่วมสนทนา กลุ่มจะต้องเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่จะศึกษา และทุกคนต้องเข้ามาด้วยความสมัครใจ

#### **การเตรียมการสัมภาษณ์**

- ๑) กำหนดประเด็นหรือหัวข้อที่จะสัมภาษณ์
- ๒) สร้างข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ คำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์อาจจะ ใช้คำถามที่มีโครงสร้างที่แน่นอน หรือคำถามที่มีโครงสร้างที่ไม่แน่นอนก็ได้
- ๓) ตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการบันทึกข้อมูลโดยการอัดเทป จดบันทึก ฯลฯ
- ๔) สร้างคู่มือแนะนำ สำหรับการสัมภาษณ์ กรณีต้องใช้ผู้ช่วยสัมภาษณ์
- ๕) ฝึกอบรมหรือซักซ้อมความเข้าใจกับผู้สัมภาษณ์
- ๖) ทดลองปฏิบัติก่อนการไปสัมภาษณ์จริง

#### **เทคนิคการสัมภาษณ์** ควรมีการจัดลำดับของคำถามและมีหลักการโดยสรุป ดังนี้

๑) การถามคำถาม ควรเริ่มด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไปก่อน จากนั้นจึงเข้าเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ตอบ การถามในส่วนนี้ต้องกระตุ้นความสนใจอย่างรวดเร็ว และจงใจให้ผู้ตอบให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ ป้อนคำถามเป้าหมายเฉพาะส่วนที่น่าสนใจ จนไปถึงคำถามที่ซับซ้อนขึ้นโดยลำดับ ควรเก็บคำถามที่ กัดดันหรือมีผลกระทบต่อผู้ตอบไว้ตอนท้ายของการสัมภาษณ์ และเก็บคำถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบ อาทิ อายุ ขนาดครอบครัว หรือรายได้ ที่ผู้ถามไม่ใช่เป็นตัวหลักในการซักถามไว้ท้ายสุด

๒) การซักถามใด ไม่ควรให้ผู้ตอบมีความรู้สึกว่าคุณเปรียบเทียบ หรือสื่อไปในทางการก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวเกินไป ให้เกียรติผู้ถูกถาม

๓) ขณะถามควรมีสีหน้ายิ้มแย้ม น้ำเสียงที่สุภาพ ประสานสายตา แสดงความเปิดเผยจริงใจ และเมื่อได้รับคำตอบให้ตั้งใจรับฟัง โดยเฉพาะการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก บันทึกสาระสำคัญให้ครบถ้วน กรณีตรงไหนไม่ชัดเจนให้สอบถามเพิ่มเติมทันที

- ๔) การใช้คำถามควรใช้คำถามด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายๆ ถามให้ชัดถ้อยชัดความ เพื่อความเข้าใจ

- ๕) ทบทวนตรวจดูคำถามที่เตรียมว่าครอบคลุมประเด็นหรือยัง
- ๖) ควรศึกษาอุปนิสัยของผู้ถูกถาม ว่ามีลักษณะอย่างไร (ถ้าทำได้)
- ๗) แหล่งข้อมูลควรเป็นผู้ที่รู้ข้อเท็จจริง โดยตรง หากมีหลายคน เลือกคนที่เห็นหรืออยู่ในเหตุการณ์มากที่สุด หรือนานที่สุด

#### **ข้อดีการสัมภาษณ์**

- ๑) ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งกว่าการใช้แบบสอบถาม
- ๒) สามารถติดตามข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่ชัดเจนโดยสามารถ สอบถามได้เพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลได้ทันที

๓) มีความยืดหยุ่นสูงเมื่อต้องพบกับสถานการณ์พิเศษต่าง ๆ

๔) ควบคุมผู้สัมภาษณ์ได้

#### **ข้อเสียการสัมภาษณ์**

๑) เสียเวลาและค่าใช้จ่ายสูง

๒) เหมาะสำหรับการเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเล็ก

๓) ผู้สัมภาษณ์ต้องฟังมากกว่าที่จะพูดเอง

๔) ความยืดหยุ่นของการสัมภาษณ์อาจทำให้เกิดอคติกับผู้สัมภาษณ์ได้

#### **ข้อควรระวังหรือความเสี่ยงในการสัมภาษณ์** ความผิดพลาดในการสัมภาษณ์ มีสาเหตุ ดังนี้

๑) เกิดจากคำถามและเครื่องมือ ได้แก่ การเลือก การสร้าง การถาม และหรือการเปลี่ยนแปลงคำถามที่ไม่เหมาะสม

๒) เกิดจากตัวผู้สัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์อาจมีอคติอยู่ก่อนแล้ว ทำให้บันทึกข้อมูลคำตอบไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ สร้างสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมต่อการ สัมภาษณ์ เปลี่ยนแปลงแก้ไขคำตอบของผู้ตอบ แสดงพฤติกรรมที่เป็นการดูถูกหรือไม่ให้เกียรติแก่ผู้ตอบ

๓) เกิดจากตัวผู้ตอบ ผู้ตอบขาดความรู้ในเรื่องที่ถูกถาม ให้ข้อมูลที่ผิดหรือไม่สมบูรณ์ หรือปฏิเสธที่จะให้ ความร่วมมือในการสัมภาษณ์

#### **สิ่งที่ควรศึกษาให้ทราบก่อนการสัมภาษณ์ในงานตรวจสอบการดำเนินงาน**

๑) ต้องกำหนดประเด็นตรวจสอบที่จะซักถามให้ชัดเจน

๒) ต้องทราบเกณฑ์ในการตรวจสอบ (วัตถุประสงค์ เป้าหมาย/กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ

หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ ฯลฯ)

๓) ควรรู้และเข้าใจความเป็นมา ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือเรื่องที่จะสัมภาษณ์ (ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด อย่างไร ทำไมต้องทำ)

๔) ผลกระทบหรือความเสียหาย (ผล/ประโยชน์ที่ได้รับ)

#### **คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบหรือผู้สอบถาม**

- รู้หลักจิตวิทยา
- รู้จักทำความเชื่อมโยง
- มีความรู้รอบตัว หรือความรู้ทั่วไป
- มีไหวพริบ
- มีบุคลิกภาพดี
- มีความเพียรพยายาม
- มีความซื่อสัตย์ วาจาสัตย์

## ๒. การใช้แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม** หมายถึง ชุดของคำถามที่ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ตอบเลือกเติมหรือเลือกตอบคำถามเอง ส่วนใหญ่จะประกอบด้วยข้อคำถามที่มุ่งหาคำตอบเฉพาะในเรื่องที่จะศึกษา โดยมากไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดอย่างชัดเจน แบบสอบถามมีข้อดี คือ เสียเวลาน้อยกว่าวิธีอื่น ผู้ตรวจสอบสามารถสร้างขึ้นได้เอง แต่มีข้อจำกัด คือ การที่สร้างแบบสอบถามที่ดีนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย กลุ่มตัวอย่างมีความอิสระในการตอบ โดยความน่าเชื่อถือของข้อมูลในแบบสอบถามขึ้นอยู่กับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสำคัญ ทั้งนี้ แบบสอบถามมักใช้ในกรณีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก

**ประเภทของแบบสอบถาม** แบบสอบถามแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ แบบสอบถามปลายปิด (Closes Questionnaires) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaires) ดังนี้

๒.๑ **แบบสอบถามปลายปิด** ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด จะประกอบด้วยคำถามที่มีรูปแบบลักษณะตัวเลือกที่ให้ผู้ตอบระบุว่าจะ ใช่ หรือ ไม่ใช่ ซึ่งเป็นการเติมคำที่มีข้อมูลตายตัวอยู่แล้ว หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็น การกำหนดให้ตอบหรือเลือกคำตอบจากคำถามที่กำหนดให้ อาจจะใช้มาตรวัด ดังตัวอย่าง

(๑) ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานนี้

( ) ต่ำกว่า ๑ ปี ( ) ๑-๔ ปี ( ) ๕-๘ ปี ( ) เกินกว่า ๘ ปี

๒.๒ **แบบสอบถามปลายเปิด** ลักษณะแบบสอบถามปลายเปิดมักใช้ในการสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึก ทศนคติ หรือปัญหาต่างๆ โดยรูปแบบคำถามจะเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้อย่างอิสระ เป็นแบบสอบถามที่มีการไม่จำกัดคำตอบ เช่น การสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อ ความต้องการใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ดังตัวอย่าง

(๑) ท่านมีความคิดเห็นว่าห้องสมุดของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ควรปรับปรุงบริการในเรื่องใดบ้าง

๑.....

๒.....

**ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม** ในการสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

๑) กำหนดวัตถุประสงค์ ตามประเด็นที่ต้องการศึกษาหรือตรวจสอบ

๒) กำหนดประชากรเป้าหมายหรือกลุ่มตัวอย่าง แหล่งข้อมูล

๓) กำหนดประเภทของแบบสอบถาม

๔) ดำเนินการออกแบบแบบสอบถาม โดย

(๑) กำหนดส่วนประกอบของแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(๒) กำหนดคำถามที่จำเป็นในแต่ละส่วนประกอบ

(๓) ร่างแบบสอบถามตามคำถามที่จำเป็นในแต่ละส่วนประกอบ

๕) ทดสอบแบบสอบถามที่ร่างขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง

๖) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

**ส่วนประกอบของแบบสอบถาม** ส่วนประกอบของแบบสอบถามโดยทั่วไปประกอบด้วยเนื้อหา ๓ ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ลักษณะที่สำคัญของผู้ตอบและหรือหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ เป็นส่วนที่แสดงถึงลักษณะสำคัญที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์หรือมีผลกระทบต่อข้อมูลที่ จะเก็บ

รวบรวมข้อมูลมาใช้วิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์หรือการ ตรวจสอบในแต่ละเรื่อง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นต้น

**ส่วนที่ ๒** ข้อมูลที่จำเป็นต้องเก็บรวบรวมจากผู้ตอบหรือหน่วยงาน เป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการ วิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์แต่ละเรื่องทีสอบถาม ตัวอย่างเช่น **การวัดระดับความพึงพอใจ ภายในตัวรถโดยสารของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรถไฟแห่งประเทศไทย** ประกอบด้วยข้อมูลแสดงความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการด้านต่างๆ เช่น สภาพของตัวรถโดยสาร ความสะอาดภายในตัวรถโดยสาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในตัวรถโดยสาร ระบบปรับอากาศ หรือ**การวัดพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของชาว กรุงเทพมหานคร** ประกอบด้วยข้อมูลแสดงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือในด้านต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ ความถี่ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

**ส่วนที่ ๓** ข้อมูลอื่นที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหา

(๑) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการหรือการดำเนินงาน

(๒) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการหรือการดำเนินงาน

**ปัจจัยที่ควรคำนึงในการสร้างแบบสอบถาม** การสร้างแบบสอบถาม จะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

๑) ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม การตั้งคำถามจะต้องเหมาะสมกับผู้ตอบแบบสอบถาม

๒) ลักษณะประเด็นที่ต้องการศึกษา คำถามจะต้องนำไปสู่คำตอบที่สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษาหรือตรวจสอบ

๓) ความยาวของแบบสอบถาม แบบสอบถามไม่ควรมีความยาวจนเกินไป (ไม่ควรเกิน ๕ หน้า)

๔) ลักษณะคำถาม ควรเป็นคำถามที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่กำกวม ไม่นอมน้ำหรือชักนำให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามตามที่ผู้ออกแบบสอบถามคาดหวัง รวมทั้งเป็นคำถามที่ไม่สร้างความอึดอัดให้กับผู้ตอบ ดังนั้น ในการคัดเลือกเนื้อหาของคำถามที่เหมาะสมผู้ตรวจสอบ ควรพิจารณาในประเด็นที่สำคัญต่างๆ ดังนี้

(๑) คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบหรือไม่

(๒) คำถามมี ขอบเขตหรือครอบคลุมเนื้อหาที่เหมาะสมหรือไม่

(๓) ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างครบถ้วนหรือไม่

(๔) ผู้ตอบมีความเต็มใจที่จะตอบคำถามหรือไม่

๕) ลักษณะของการจัดลำดับคำถาม ลักษณะคำถามต้องสามารถดึงดูดหรือโน้มน้าว ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจที่จะตอบ

๖) ลักษณะของผู้ออกแบบสอบถาม สามารถเข้าใจประเด็นที่จะศึกษาเป็นอย่างดี เข้าใจพฤติกรรม และธรรมชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ข้อควรระวังในการใช้แบบสอบถาม** ผู้ตรวจสอบที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล มักประสบปัญหาที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

๑) จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจนำไปสู่การ วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลที่ ความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์ได้

๒) ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามมักตอบไม่ครบทุกข้อ หรือตอบเพียง บางส่วนทำให้แบบสอบถามดังกล่าวไม่สามารถนำมาประมวลผลได้อย่าง น่าเชื่อถือ

๓) ข้อมูลที่ได้รับอาจไม่ได้มาจากประชากรเป้าหมายที่แท้จริง

### ๓. การสังเกตการณ์ (Observation)

การสังเกตการณ์เป็นเทคนิคการรวบรวมข้อมูลอย่างหนึ่ง ที่ผู้สังเกตการณ์ใช้สายตาเฝ้าดูหรือศึกษาเหตุการณ์ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจลักษณะธรรมชาติและมีความเกี่ยวข้องกันระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ของเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์นั้น ๆ ซึ่งวิธีการสังเกตการณ์แบ่งได้ตามวิธีการสังเกตได้ ๒ ประเภท คือ

๓.๑ การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) หมายถึง การสังเกตการณ์ที่ผู้สังเกตการณ์เป็นสมาชิกของกลุ่มที่ศึกษา

๓.๒ การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) หมายถึง การสังเกตการณ์ที่ผู้สังเกตการณ์ทำการสังเกตโดยไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในเหตุการณ์นั้น ๆ นอกจากนี้แบบของการสังเกตการณ์อาจแบ่งได้ตามรูปแบบเป็น ๒ ประเภท คือ ๑) การสังเกตการณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Observation) หมายถึงการสังเกตการณ์ที่ผู้สังเกตการณ์ได้กำหนดเรื่องที่จะสังเกตไว้ล่วงหน้าแน่นอนแล้ว ในการสังเกตการณ์จะศึกษาเฉพาะเรื่องของผู้สังเกตการณ์จำกัดขอบเขตไว้แล้ว ๒) การสังเกตการณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Observation) หมายถึงการสังเกตการณ์ที่ผู้สังเกตการณ์ไม่ได้วางแผน หรือกำหนดขอบเขตเฉพาะเรื่องไว้ล่วงหน้าว่าจะศึกษาเรื่องใด

สำหรับในการตรวจสอบการดำเนินงาน การสังเกตการณ์เป็นการออกปฏิบัติงานภาคสนามหรือลงพื้นที่ เป้าหมายที่มีการดำเนินกิจกรรมของโครงการ เพื่อให้ประจักษ์ต่อสายตาว่าผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ บรรลุผลสำเร็จหรือได้ใช้ประโยชน์เป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร อาจมีการสุ่มทดลอง หรือสุ่มทดสอบเพื่อให้เห็นกับตาว่ายังคงใช้ประโยชน์ได้ดีตามเกณฑ์ที่ควรเป็นหรือไม่ มีการดูแล บำรุงรักษาที่เป็นระบบหรืออย่างเหมาะสมหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อให้เงินงบประมาณที่ใช้จ่ายไปเกิดคุ้มค่า

ทั้งนี้ ส่วนใหญ่ที่ สตง. ดำเนินการอยู่เป็นการประยุกต์การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ชนิดมีโครงสร้าง มาปรับใช้กับการตรวจสอบ ซึ่งในการออกไปสังเกตการณ์ในพื้นที่จริงจะมีการวางแผนโดยกำหนดขอบเขตวัตถุประสงค์ พื้นที่เป้าหมายหรือจุดที่ตั้งของกิจกรรม ระยะเวลาการเดินทาง ทีมผู้รับผิดชอบ ปริมาณงานในแต่ละวันให้ชัดเจน และจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องให้พร้อม รวมทั้งจัดทำแบบสังเกตการณ์ให้ครอบคลุมกิจกรรมที่สุ่มตรวจ ตลอดจนกำหนดวิธีการสังเกตการณ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ ปริมาณที่ทดสอบหรือทดลอง และควรประสานงานกับผู้รับการตรวจให้ทราบล่วงหน้าเพื่อนำทางและนำชี้ ที่สำคัญ เมื่อสังเกตการณ์แต่ละพื้นที่เสร็จควรให้ผู้รับตรวจที่เข้าร่วมสังเกตการณ์ลงนามและวันเดือนปี เพื่อรับทราบผลการสังเกตการณ์ด้วย ทั้งนี้ ในการสังเกตการณ์ อาจมีการสอบถามหรือสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่อยู่ในพื้นที่ หรือบริเวณใกล้เคียงที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากโครงการในจำนวนที่เหมาะสมด้วยก็ได้ ตามแต่กรณี

### ๔. ประมวลผลข้อมูลอย่างไรในการตรวจสอบดำเนินงาน

**การประมวลผลข้อมูล** เป็นการสรุปข้อมูล ข้อเท็จจริงจากการแสวงหา รวบรวม พยาน หลักฐาน ตามเทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่ได้จากขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผน แล้วนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล จำแนกแยกแยะตามประเด็นข้อตรวจพบที่กำหนดไว้ โดยการเรียบเรียงนำเสนอข้อมูลผลการตรวจสอบ เป็น ๕ องค์ประกอบ จุดประสงค์เพื่อให้ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดอย่างเป็นเหตุ เป็นผล เป็นระบบสามารถนำไปเขียนรายงานได้ง่าย และเพื่อให้ผู้อ่านรายงานสามารถลำดับความและเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้อ่าน

#### ๔.๑ สิ่งควรพิจารณาในการประมวลผลข้อมูล

๑) ปริมาณข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ สังเกตการณ์ หากมีปริมาณมากเกินไป จะมีผลกระทบกับเรื่องของคน เวลา ค่าใช้จ่าย แต่หากน้อยเกินไป ก็จะนำมาวิเคราะห์และสรุปไม่ได้ เพราะข้อมูลไม่เพียงพอ ขาดความน่าเชื่อถือ

๒) ข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาต้องจัดกลุ่มให้ดี แยกเป็นกลุ่มข้อมูลเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ

๓) ความรีบเร่งในการจัดทำ อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาด



**๘.๒. ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) กับข้อมูลเชิงปริมาณ(Quantitative Data) มีข้อแตกต่างกันอย่างไร?**

๘.๒.๑ ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลที่บอกเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือคุณสมบัติ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่สามารถกำหนดค่าเลขได้ หรือแม้จะกำหนดได้แต่ก็ไม่มี ความหมายที่เหมาะสม เช่น ความพึงพอใจความเป็นธรรม ฯลฯ

ข้อที่ควรพิจารณาเกี่ยวกับข้อมูลเชิงคุณภาพ

- ๑) ข้อมูลที่มาสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาสามารถทำให้หลงประเด็นได้
- ๒) ต้องทำอย่างละเอียดรอบคอบ ไม่ควรตัดข้อมูลทิ้งมากเกินไป
- ๓) สรุปอย่างระมัดระวัง หลีกเลี่ยงคำที่มีความหมายคลุมเครือ

๘.๒.๒ ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นข้อมูลที่สามารถกำหนดค่าเป็นจำนวนหรือตัวเลขแทนคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของสิ่งที่ทำการประเมิน เช่น อายุ น้ำหนัก จำนวนบุคคล ฯลฯ

ข้อที่ควรพิจารณาข้อมูลเชิงปริมาณอย่างไร?

- ๑) ข้อมูลจะบอกอะไรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแก่เราบ้าง
- ๒) จะสรุปข้อมูลเหล่านี้เพื่อให้เข้าใจสถานภาพได้ง่าย และชัดเจนขึ้นด้วยวิธีใด

**๘.๓. การวิเคราะห์ข้อมูลหมายถึงอะไร?**

คือการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์โครงการ โดยจะนำข้อมูลจากแบบสอบถาม การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และข้อมูลเอกสารโครงการ มาประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีการแจกแจงความถี่แสดงผลในรูปแบบของร้อยละ

**๘.๔ การวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลมีกระบวนการอย่างไร?**

๑. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
๒. จัดประเภท
๓. สรุปข้อมูล หรือใช้วิธีการคำนวณและสถิติตามที่ต้องการ
๔. การวัดความแตกต่างและความสัมพันธ์จากข้อมูลที่สรุปได้
๕. การแปลความหมาย
  - เสนอข้อมูลที่สำคัญให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้อ่าน
  - เข้าใจง่าย ชัดเจน และใช้ภาษาเขียนธรรมดา
  - ตีความเป็นขั้นตอนที่สามารถทำให้ผู้อ่านนำไปใช้ปฏิบัติได้ไม่สับสน

**๘.๕. สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการวิเคราะห์ข้อมูลมีอะไรบ้าง?**

- ข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้
- ข้อมูลที่เพียงพอที่จะสรุป และวิเคราะห์
- ข้อมูลที่ตรงตามประเด็น
- มีหลักการ/มีเหตุ มีผล เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป
- ข้อมูลที่มีน้ำหนักพอ เห็นได้ชัดเจน เป็นที่น่าสนใจ

**๘.๖ การนำ IT ช่วยในการประมวลผล** ออกแบบสอบถาม การใช้ Google drive/ Google form

**๙. จะเขียนรายงานผลการตรวจสอบอย่างไร**

การรายงานผลการตรวจสอบ เป็นการนำผลการตรวจสอบที่สรุปไว้มาจัดทำร่างรายงาน การเสนอร่างรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง การส่งร่างรายงานให้ผู้รับการตรวจ

### ๙.๑ จะเขียนรายงานการตรวจสอบดำเนินงานอย่างไร ให้เข้าใจง่าย

การตรวจสอบการดำเนินงานจะเริ่มโดยการตั้งประเด็นปัญหาซึ่งมีอยู่ ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ สิ่งที่จะตรวจสอบ เป็นสิ่งที่เป็นอย่างใด ผลกระทบ สาเหตุ ข้อเสนอแนะ โดยการแยกแยะว่าข้อมูล ข้อเท็จจริงใด ที่ได้จากการตรวจสอบอยู่ในขอบเขตขององค์ประกอบใด พิจารณาได้ดังนี้

#### ๑) เกณฑ์ที่ควรจะเป็น (Criteria) (ดูจากวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ)

เกณฑ์ที่ควรจะเป็น คือผลการดำเนินงาน การควบคุม หรือกระบวนการปฏิบัติงานที่ควรจะเป็นในหน่วยงานนั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยรับตรวจควรทำหรือต้องทำให้ได้ เช่น เป้าหมายที่กำหนดไว้ แผนงาน ระเบียบ กฎเกณฑ์ มาตรฐานทางวิชาชีพ หลักวิชาการ หลักเหตุผลหรือสามัญสำนึกที่ดี เป็นต้น ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ควรจะเป็น ต้องเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ บรรลุผลได้ เหมาะสมกับลักษณะงานของหน่วยรับตรวจ เข้าใจได้ง่าย เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง สามารถนำมากำหนดความสอดคล้องและประเมินค่าเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความประหยัด หรือความคุ้มค่า ว่ามีปริมาณหรือคุณภาพในระดับใดซึ่งผู้ตรวจสอบต้องนำเสนอเกณฑ์ที่ควรจะเป็นไว้ในข้อตรวจพบให้ชัดเจน และเปรียบเทียบให้เห็นว่าสภาพที่เกิดขึ้นจริงนั้นไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ควรจะเป็นอย่างไร

ที่มาของเกณฑ์ที่ควรจะเป็น มาจากวัตถุประสงค์และบรรทัดฐานในการดำเนินงานที่ทำให้หน่วยรับตรวจสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ตัวอย่างเช่น

- วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของหน่วยงาน เป้าหมายที่กำหนดไว้
- มาตรการในการควบคุม ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดโดยหน่วยรับตรวจ
- รายงานเกี่ยวกับนโยบาย แผนและผลการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ
- กฎหมายต่าง ๆ
- มาตรฐานขององค์กรวิชาชีพที่เป็นที่ยอมรับ
- มาตรฐานและข้อปฏิบัติขององค์กรอื่นที่มีลักษณะงานเดียวกัน
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี

เกณฑ์ที่ควรจะเป็นในการวัดประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความประหยัด ความคุ้มค่า หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี ความเพียงพอ และความเสมอภาค ทั้งเกณฑ์ที่ควรจะเป็นเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จะขึ้นอยู่กับลักษณะของเรื่องที่ตรวจสอบ

๒) สภาพที่เกิดขึ้นจริง (Condition) สภาพที่เกิดขึ้นจริง คือข้อสรุปที่แสดงถึงผลการดำเนินงานที่เป็นอยู่ว่าเบี่ยงเบนไปจากเกณฑ์ที่ควรจะเป็นที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงสภาพปัญหาของความไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิผลหรือไม่ประหยัด เช่น การใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานที่มากเกินไปจนสิ้นเปลือง ผลิตหรือผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป็นต้น

๓) ผลกระทบ (Effect) ผลกระทบ คือผลที่สืบเนื่องมาจากสภาพปัญหาที่พบในการดำเนินงานของเรื่องที่ตรวจสอบ เป็นการประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นแล้ว หรือมีโอกาสจะเกิดขึ้นจากข้อบกพร่องในการดำเนินงาน หากปล่อยไว้ให้สภาพปัญหายังเป็นอยู่โดยไม่แก้ไขความรุนแรงของผลกระทบนั้นจะขึ้นอยู่กับสภาพความแตกต่างที่ผิดไปจากเกณฑ์ที่ควรจะเป็น ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้น นอกจากผลกระทบทางตรงแล้ว ผู้ตรวจสอบควรพิจารณาถึงผลกระทบทางอ้อมที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานอื่น หรือประชาชนที่เกี่ยวข้อง และสังคมในด้านต่างๆ ด้วย และควรนำเสนอด้วยว่า หน่วยงานมีการรับรู้ผลกระทบนั้นและมีการหาแนวทางลดหรือแก้ไขปัญหา

หรือไม่ อย่างไรก็ตาม ทั้งนี้ หากเป็นผลกระทบเชิงปริมาณควรแสดงจำนวนหน่วยวัดที่ชัดเจน แต่หากไม่สามารถวัดเป็นปริมาณที่แน่นอนได้ ให้ใช้การอธิบายให้เข้าใจได้ชัดเจน

๔) สาเหตุ (Cause) สาเหตุ คือต้นเหตุของสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ ผู้ตรวจสอบควรวิเคราะห์เพื่อให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาว่าเกิดจากขั้นตอนใด อย่างไร และโดยใคร หรือหน่วยงานใด ซึ่งหากผู้ตรวจสอบสามารถระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน ก็ย่อมมั่นใจได้ว่าจะสามารถให้ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมในการแก้ปัญหาให้หน่วยรับตรวจได้ ทั้งนี้ หากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากหลายสาเหตุ ผู้ตรวจสอบก็อาจระบุถึงลำดับความสำคัญของสาเหตุหลักและสาเหตุอื่น ๆ ที่สำคัญรองลงไปเพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เช่น ให้เลือกแก้ปัญหาในจุดที่สำคัญที่สุดหรือส่งผลกระทบมากที่สุดก่อน เป็นต้น

๕) ข้อเสนอแนะ (Recommendation) ข้อเสนอแนะ คือข้อเสนอแนะที่ผู้ตรวจสอบเสนอให้แก่หน่วยรับตรวจเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่พบจากการตรวจสอบ หากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถจัดการให้เป็นไปตามที่ต้องการได้หรือเป็นสิ่งที่นอกเหนือการควบคุมของหน่วยรับตรวจ ผู้ตรวจสอบควรเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือช่วยเหลือในการแก้ปัญหานั้นด้วย และอาจเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้เชื่อมโยงกับนโยบายหรือโครงการของรัฐในด้านอื่นให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนการให้ข้อเสนอแนะที่ดีและเป็นประโยชน์กับหน่วยรับตรวจจะต้องพิจารณาว่าหน่วยรับตรวจตระหนักหรือรับรู้ปัญหาและได้แก้ไขปัญหายอยู่แล้วหรือไม่ เป็นข้อเสนอแนะที่เป็นไปได้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจนั้นได้โดยไม่ล้ำสมัยหรือหมดความสำคัญ เนื่องจากหน่วยรับตรวจมีการเปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาคาบเกี่ยวกับการตรวจสอบและเสนอรายงานการตรวจสอบ และหากเป็นข้อเสนอแนะในเรื่องการเปลี่ยนแปลงระเบียบหรือกฎหมาย ซึ่งถือเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนและอาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างมาก ผู้ตรวจสอบควรปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างรอบคอบก่อนออกประกอบอื่น ๆ

#### ข้อเสนอแนะที่ดี

- สัมพันธ์กับสาเหตุของปัญหา
- นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงสาเหตุของข้อบกพร่องหรือสภาพปัญหา
- ชัดเจน ตรงไปตรงมา กะทัดรัด และมีรายละเอียดเพียงพอในการสื่อความหมาย
- ให้แนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างกว้าง ๆ ว่าต้องทำอะไรให้เกิดขึ้น (what) โดยให้หน่วยรับตรวจได้ตัดสินใจเองว่าจะทำอย่างไรในการแก้ปัญหา

- สามารถนำไปปฏิบัติได้ตามกำหนดเวลาอย่างสมเหตุสมผลภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อจำกัดอื่น ๆ
- มุ่งเน้นผลลัพธ์จากการนำไปปฏิบัติที่สามารถวัดผลได้
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ จะต้องไม่มากเกินไปกว่าประโยชน์ที่จะได้รับ
- เป็นรูปธรรม สามารถติดตามผลได้
- ไม่ขัดแย้งกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในรายงาน
- นำเสนอแนวทางการป้องกันปัญหาลักษณะเดียวกันอันอาจเกิดขึ้นในอนาคต

#### **๙.๒ ลักษณะรายงานการตรวจสอบที่ดี**

รายงานการตรวจสอบที่ดีต้องเป็นรายงานที่มีประโยชน์ต่อผู้อ่านรายงาน รายงานเรื่องที่มีสาระสำคัญข้อตรวจพบเป็นเรื่องที่ตรงกับข้อเท็จจริง ข้อแนะนำเป็นประโยชน์และปฏิบัติตามได้ โดยสรุปลักษณะของรายงานตรวจสอบที่ดีมีองค์ประกอบ ดังนี้

- |  |                        |
|--|------------------------|
| ๑. ถูกต้อง (Accuracy)                  | ๒. ชัดเจน (Clarity)    |
| ๓. กะทัดรัด (Conciseness)              | ๔. ทันกาล (Timeliness) |
| ๕. สร้างสรรค์ (Constructive Criticism) | ๖. จูงใจ (Pursuance)   |