



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



คำนำ

ในปัจจุบันงานตรวจสอบภายใน ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารราชการ เนื่องจากงานตรวจสอบภายในที่มีคุณภาพจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของส่วนราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงธรรมาภิบาลในการบริหารงานของส่วนราชการนั้น ๆ โดยหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นไปตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.4/ว 625 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2563 เรื่อง แนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้กำหนดแนวทางในการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ โดยอ้างหนังสือกระทรวงการคลัง ต่วนมาก ที่ กค 0409.2/ว 123 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 และหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0409.2/ว 118 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2562 รวมทั้งหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.4/ว 353 ลงวันที่ 8 กันยายน 2559 กอรปกับประเด็นที่ 3 : การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ข้อ 4 (2) ได้ระบุว่า หน่วยงานได้มีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยหน่วยตรวจสอบภายในพึงปฏิบัติและต้องดำเนินการเพื่อรายงานผลให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ขอขอบคุณพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามดังกล่าว เพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในนั้นได้นำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินผลไปพัฒนา ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นไป และคาดหวังว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบรับที่ดีจากทุกหน่วยงานตลอดไป

คณะผู้จัดทำ

หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
พฤศจิกายน 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	
รายงานการประเมินความพึงพอใจ	
หลักการและเหตุผล	1
วิธีดำเนินการประเมิน	2
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน	3
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน	6
ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน	6
แนวทางการปฏิบัติในพัฒนางานด้านการตรวจสอบภายใน	7

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.4/ว 625 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2563 เรื่อง แนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้กำหนดแนวทางในการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ โดยอ้างอิงสื่อกระทรวงการคลัง ด่วนมาก ที่ กค 0409.2/ว 123 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 และหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0409.2/ว 118 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2562 รวมทั้งหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.4/ว 353 ลงวันที่ 8 กันยายน 2559 นั้น การประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ปฏิบัติตามการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในประเด็นที่ 3 : การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ข้อ 4 (2) ได้ระบุว่า หน่วยงานได้มีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอหัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในพึงปฏิบัติและต้องดำเนินการเพื่อรายงานผลให้หัวหน้าส่วนราชการทราบนั้น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากประเมินแบบสอบถาม จำนวน 120 ชุด มีการตอบกลับ จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.33 และแบ่งการประเมินเป็นรายข้อได้ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมา คือ ประธานสาขาวิชา/หัวหน้างาน/หัวหน้าศูนย์ คิดเป็นร้อยละ 13.20

2. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตรวจสอบภายในให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องดำเนินการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ตามอำนาจหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.781 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.850 และ 0.776 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการ ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านให้ความเชื่อมั่นและบริการให้คำปรึกษา พบว่า หน่วยตรวจสอบภายในการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.050 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.833 รองลงมา คือ มีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน และความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.010 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.870 และ 0.858 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า หน่วยตรวจสอบภายในมีความอิสระ เที่ยงธรรม และมีความซื่อสัตย์ ปกปิดความลับได้ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.150 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.770 รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุ่ม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) และผู้ให้บริการมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.090 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.865 และ 0.821 ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้คำปรึกษา พบว่า หน่วยงานมีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.000 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เท่ากับ 0.752 รองลงมา คือ หน่วยงานมีการจัดทำแนวทาง คู่มือการปฏิบัติงานครอบคลุมครบถ้วน และชัดเจน ตามประเด็นข้อสงสัย

6. ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของการให้คำปรึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.050 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.757 รองลงมา คือ การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม (มาตรฐานกำหนดไม่เกิน 2 เดือน) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.040 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.777 และข้อมูลที่ปรากฏในรายการที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.030 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.858

7. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

- แบบสอบถามควรมีในรูปแบบออนไลน์หรือ Google form
- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นำไปปรับปรุงและพัฒนา

8. ความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน

- ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรโดยมุ่งให้กระบวนการบริหารมีความยืดหยุ่น งดระเบียบขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อมุ่งหลักประสิทธิภาพ
- หน่วยงานตรวจสอบควรประสานงานกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานจริงเกี่ยวกับข้อกฎหมายต่าง ๆ ที่ใช้อ้างอิง เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ทราบว่าจะยึดข้อกฎหมายจากหน่วยงานใด หน่วยงานไหนถูกต้องหรือผิดจะได้เป็นแนวเดียวกัน
- หน่วยงานควรชี้แนะ ชี้ นำ ปรับปรุง และพัฒนา

9. แนวทางการปฏิบัติในพัฒนางานด้านการตรวจสอบภายใน จากการประเมินความพึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในภาพรวมดังกล่าวนี้ พบว่า หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ยังต้องปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบเพิ่มเติม เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนี้

9.1 การรายงานผลการตรวจสอบและการบริการให้คำปรึกษา หน่วยตรวจสอบภายในต้องระบุเรื่องราวที่ให้บริการให้คำปรึกษาให้ชัดเจนและเหมาะสม โดยยึดหลักความถูกต้อง และการให้คำปรึกษาจะต้องกระชับเนื้อหา การสื่อสารที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

9.2 ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา หน่วยตรวจสอบภายในต้องให้คำปรึกษาที่ครอบคลุมต่อกิจกรรมหลัก หรือกิจกรรมที่มีความสำคัญของผู้รับบริการโดยมีนัยยะ รายละเอียดที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานที่แท้จริง

9.3 หน่วยตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวก และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานแล้ว แต่ต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายในหน่วยตรวจสอบภายในให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

9.4 หน่วยตรวจสอบภายใน ควรจัดทำแนวทางหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่มีความครอบคลุม ครบถ้วน ชัดเจน โดยข้อมูลที่จัดทำนั้นสามารถนำข้อมูลที่เกิดจากประเด็นข้อสงสัยของผู้รับบริการมาวิเคราะห์เป็นฐานข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำคู่มือได้

9.5 การรายงานผลการตรวจสอบภายใน ควรมีเนื้อหาที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสื่อสารต่อภายในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

หลักการและเหตุผล

ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.4/ว 625 ลงวันที่ 30 ธันวาคม 2563 เรื่อง แนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้กำหนดแนวทางในการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ โดยอ้างอิงสื่อกระทรวงการคลัง ตัวนมาก ที่ กค 0409.2/ว 123 ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 และหนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0409.2/ว 118 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2562 รวมทั้งหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.4/ว 353 ลงวันที่ 8 กันยายน 2559 ซึ่งในปัจจุบันงานตรวจสอบภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารราชการ เนื่องจากงานตรวจสอบภายในที่มีคุณภาพจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของส่วนราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงธรรมาภิบาลในการบริหารงานของส่วนราชการนั้น ๆ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นไปตามการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในประเด็นที่ 3 : การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ข้อ 4 (2) ได้ระบุว่า หน่วยงานได้มีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอหัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในพึงปฏิบัติและต้องดำเนินการเพื่อรายงานผลให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ

วัตถุประสงค์

เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีการประเมินผลตามรายละเอียด ดังนี้

1. ประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
2. ประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการ ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านให้ความเชื่อมั่นและบริการให้คำปรึกษา
3. ประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจสอบภายใน
4. ประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้คำปรึกษา
5. ประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของการให้คำปรึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
2. ทราบถึงระดับผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการ ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านให้ความเชื่อมั่นและบริการให้คำปรึกษา
3. ทราบถึงระดับผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจสอบภายใน
4. ทราบถึงระดับผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้คำปรึกษา
5. ทราบถึงระดับผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของการให้คำปรึกษา

วิธีดำเนินการประเมิน

1. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยในแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน

การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล คือ การนำผลการประเมินจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังกล่าวด้วยโปรแกรม SPSS การแปลผลข้อมูลนั้น เป็นการแปลผลเพื่อตีความหมาย ให้ผู้อ่าน หรือ ผู้สนใจในข้อมูลดังกล่าวได้ทราบถึงผลการวิเคราะห์จากการประเมินว่าแบบสอบถามดังกล่าวนี้พบสิ่งใดบ้างจากการประเมิน มีผลการประเมินเป็นอย่างไร สามารถสรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละในการประเมิน
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ใช้ค่าเฉลี่ย \bar{x} (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหาด้วย (Content Analysis)
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ใช้การตอบแบบสอบถามเชิงบรรยาย
- ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการให้บริการ ใช้การตอบแบบสอบถามเชิงบรรยาย

2. การประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนน คือ การนำผลข้อมูลจากการวิเคราะห์แบบสอบถามผ่านโปรแกรม SPSS มาประเมิน โดยการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวมีวิธีการคิดคะแนนและเกณฑ์ความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ค่าคะแนนระดับ 5	มากที่สุด
ค่าคะแนนระดับ 4	มาก
ค่าคะแนนระดับ 3	ปานกลาง
ค่าคะแนนระดับ 2	น้อย
ค่าคะแนนระดับ 1	น้อยที่สุด

เมื่อนำผลการประเมินทั้งหมดมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย สามารถกำหนดค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลผลและให้ความหมายได้ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย \bar{x}	แปลผล	
4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยหน่วยตรวจสอบภายในได้ กำหนดขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง คือ หน่วยรับตรวจที่ได้รับการตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 120 ชุด มีการตอบกลับจากหน่วยรับตรวจ จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.33 จากแบบสอบถามจำนวน 120 ชุด และหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจภาพรวม 4 ส่วน รายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

สิ่งที่ประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม		
1. คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย	3	3.60
2. รองคณบดี/รองผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย	6	7.20
3. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน	5	6.00
4. ประธานสาขาวิชา/หัวหน้างาน/หัวหน้าศูนย์	11	13.20
5. บุคลากรสายวิชาการ	7	8.40
6. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	68	81.60

จากตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการประเมิน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมา คือ ประธานสาขาวิชา/หัวหน้างาน/หัวหน้าศูนย์ คิดเป็นร้อยละ 13.20 และบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 8.40 สำหรับรองคณบดี/รองผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 7.20 หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และคณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย \bar{x}	(S.D.)	แปลผล
1. ท่านเห็นว่า ผู้ตรวจสอบภายในให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องดำเนินการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ตามอำนาจหน้าที่	100	4.070	0.781	มาก

สิ่งที่ประเมิน	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย \bar{x}	(S.D.)	แปลผล
2. ท่านมั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	100	4.060	0.776	มาก
3. ท่านเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายใน มีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	100	4.000	0.828	มาก
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน	100	4.060	0.850	มาก
5. ท่านเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายใน มีความมั่นใจในการให้ข้อเสนอแนะหรือคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องดำเนินการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	100	4.020	0.816	มาก

จากตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ผลการประเมินภาพรวม พบว่า ผู้ตรวจสอบภายในให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องดำเนินการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ตามอำนาจหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.781 รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.850 และ 0.776 ตามลำดับ

ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ตรวจสอบภายในนั้นให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องดำเนินการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ตามอำนาจหน้าที่ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการ ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านให้ความเชื่อมั่นและบริการให้คำปรึกษา

สิ่งที่ประเมิน	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย \bar{x}	(S.D.)	แปลผล
1. การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	100	4.050	0.833	มาก
2. ผู้ให้บริการมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน	100	4.010	0.870	มาก
3. การรายงานผลการตรวจสอบ และการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำให้บริการชัดเจนและเหมาะสม	100	3.940	0.896	มาก
4. การปฏิบัติงานให้คำปรึกษาครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ	100	3.930	0.855	มาก
5. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน	100	4.010	0.858	มาก

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการ ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านให้ความเชื่อมั่นและบริการให้คำปรึกษา ผลการประเมินภาพรวม พบว่า การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.050 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.833 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน และความพึงพอใจในภาพรวมที่

มีต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.010 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.870 และ 0.858 ตามลำดับ

ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานโดยหน่วยตรวจสอบภายใน มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และหน่วยตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน รวมถึงมีความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย \bar{x}	(S.D.)	แปลผล
1. ผู้ให้บริการมีแนวคิดในเชิงบวก และสร้างสรรค์	100	3.980	0.864	มาก
2. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	100	4.090	0.865	มาก
3. ผู้ให้บริการมีความอิสระ เที่ยงธรรม และมีความซื่อสัตย์ ปกปิดความลับได้ตามมาตรฐานด้านจริยธรรม การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	100	4.150	0.770	มาก
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	100	4.090	0.766	มาก
5. ผู้ให้บริการฯ มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	100	4.050	0.821	มาก

จากตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจสอบภายใน ผลการประเมินภาพรวม พบว่า ผู้ให้บริการมีความอิสระ เที่ยงธรรม และมีความซื่อสัตย์ ปกปิดความลับได้ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.150 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.770 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) และผู้ให้บริการมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.090 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.865 และ 0.821 ตามลำดับ

ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า หน่วยตรวจสอบภายใน เป็นผู้ให้บริการมีความอิสระ เที่ยงธรรม และมีความซื่อสัตย์ ปกปิดความลับได้ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้คำปรึกษา

สิ่งที่ประเมิน	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย \bar{x}	(S.D.)	แปลผล
1. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษา	100	4.000	0.752	มาก
2. จัดทำแนวทาง/คู่มือการปฏิบัติงานครอบคลุมครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นข้อสงสัย	100	3.950	0.880	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้คำปรึกษา ผลการประเมินภาพรวม พบว่า หน่วยงานมีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.000 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.752 รองลงมา คือ หน่วยงานมีการจัดทำแนวทาง คู่มือการปฏิบัติงานครอบคลุมครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นข้อสงสัย

ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานมีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษา และมีการจัดทำแนวทาง คู่มือการปฏิบัติงานครอบคลุมครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นข้อสงสัย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของการให้คำปรึกษา

สิ่งที่ประเมิน	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		ค่าเฉลี่ย \bar{x}	(S.D.)	แปลผล
1. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม (มาตรฐานกำหนดไม่เกิน 2 เดือน)	100	4.040	0.777	มาก
2. รายงานผลการตรวจสอบมีเนื้อหาที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	100	3.990	0.717	มาก
3. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	100	4.050	0.757	มาก
4. ข้อมูลที่ปรากฏในรายการที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้	100	4.030	0.858	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของการให้คำปรึกษา ผลการประเมินภาพรวม พบว่า ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.050 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.757 รองลงมา คือ การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม (มาตรฐานกำหนดไม่เกิน 2 เดือน) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.040 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.777 และข้อมูลที่ปรากฏในรายการที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.030 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.858

ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า หน่วยตรวจสอบภายในมีข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีการรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม (มาตรฐานกำหนดไม่เกิน 2 เดือน) และข้อมูลที่ปรากฏในรายการที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

- แบบสอบถามควรจะมีในรูปแบบออนไลน์หรือ Google form
- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร นำไปปรับปรุงและพัฒนา

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน

- ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรโดยมุ่งให้กระบวนการบริหารมีความยืดหยุ่น งดระเบียบขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไปเพื่อมุ่งหลักประสิทธิภาพ

- หน่วยงานตรวจสอบควรประสานงานกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานจริงเกี่ยวกับข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ใช้อ้างอิง เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ทราบว่าจะยึดข้อกำหนดจากหน่วยงานใด หน่วยงานไหนถูกหรือผิดจะได้เป็นแนวเดียวกัน

- หน่วยงานควรชี้แนะ ชี้ นำ ปรับปรุง และพัฒนา

แนวทางการปฏิบัติในพัฒนางานด้านการตรวจสอบภายใน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในภาพรวมดังกล่าวนี้ พบว่า หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ยังต้องปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบเพิ่มเติม เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนี้

1. การรายงานผลการตรวจสอบและการบริการให้คำปรึกษา หน่วยตรวจสอบภายในต้องระบุเรื่องราวที่ให้บริการให้คำปรึกษาให้ชัดเจนและเหมาะสม โดยยึดหลักความถูกต้อง และการให้คำปรึกษาจะต้องกระชับ เนื้อหา การสื่อสารที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา หน่วยตรวจสอบภายในต้องให้คำปรึกษาที่ครอบคลุมต่อกิจกรรมหลัก หรือกิจกรรมที่มีความสำคัญของผู้รับบริการโดยมีนัยยะ รายละเอียดที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานที่แท้จริง

3. หน่วยตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวก และสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานแล้ว แต่ต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายในหน่วยตรวจสอบภายในให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. หน่วยตรวจสอบภายใน ควรจัดทำแนวทางหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่มีความครอบคลุม ครบถ้วน ชัดเจน โดยข้อมูลที่จัดทำนั้นสามารถนำข้อมูลที่เกิดจากประเด็นข้อสงสัยของผู้รับบริการมาวิเคราะห์เป็นฐานข้อมูลเบื้องต้นในการจัดทำคู่มือได้

5. การรายงานผลการตรวจสอบภายใน ควรมีเนื้อหาที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสื่อสารต่อภายในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน คำตอบของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงงาน

๒. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับคำตอบของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน

๓. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้แล้ว กรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนที่หน่วยตรวจสอบภายใน ณ อาคาร ๑๐ ชั้น ๔

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่อท่านเป็นส่วนตัว และไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบคุณอย่างสูง
หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. คณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> ๕. บุคลากรสายวิชาการ |
| <input type="checkbox"/> ๒. รองคณบดี/รองผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน บัณฑิตวิทยาลัย | <input type="checkbox"/> ๖. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ |
| <input type="checkbox"/> ๓. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการคณะ สำนัก สถาบัน | |
| <input type="checkbox"/> ๔. ประธานสาขาวิชา/หัวหน้า/หัวหน้าศูนย์ | |

ส่วนที่ ๒ เป็นการประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน					
๑.๑ ท่านเห็นว่า ผู้ตรวจสอบภายในให้ข้อเสนอแนะคำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่อง ดำเนินการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ตามอำนาจหน้าที่					
๑.๒ ท่านมั่นใจว่าผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น					
๑.๓ ท่านเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายใน มีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์					
๑.๔ ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน					
๑.๕ ท่านเห็นว่าผู้ตรวจสอบภายใน มีความมั่นใจในการให้ข้อเสนอแนะหรือ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องดำเนินการ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ เกี่ยวข้อง					
๒. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการ ขั้นตอนปฏิบัติงานด้านให้ความเชื่อมั่น และบริการให้คำปรึกษา					
๒.๑ การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น					
๒.๒ ผู้ให้บริการมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน					
๒.๓ การรายงานผลการตรวจสอบ และการให้คำปรึกษา เกี่ยวข้องกับเรื่อง ให้บริการชัดเจนและเหมาะสม					
๒.๔ การปฏิบัติงานให้คำปรึกษาครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ					
๒.๕ ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจสอบภายใน					
๓.๑ ผู้ให้บริการมีแนวคิดในเชิงบวก และสร้างสรรค์					
๓.๒ ผู้ให้บริการฯ มีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)					
๓.๓ ผู้ให้บริการมีความอิสระ เที่ยงธรรม และมีความซื่อสัตย์ ปกปิดความลับได้ตามมาตรฐานด้านจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน					
๓.๔ ผู้ให้บริการฯ มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
๓.๕ ผู้ให้บริการฯ มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ					
๔. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้คำปรึกษา					
๔.๑ มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษา					
๔.๒ จัดทำแนวทาง/คู่มือการปฏิบัติงานครอบคลุมครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นข้อสงสัย					
๕. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพของการให้คำปรึกษา					
๕.๑ การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม (มาตรฐานกำหนดไม่เกิน ๒ เดือน)					
๕.๒ รายงานผลการตรวจสอบมีเนื้อหาที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๕.๓ ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบเป็นประโยชน์และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
๕.๔ ข้อมูลที่ปรากฏในรายการที่มีความถูกต้องและเชื่อถือได้					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังต่อการให้บริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม