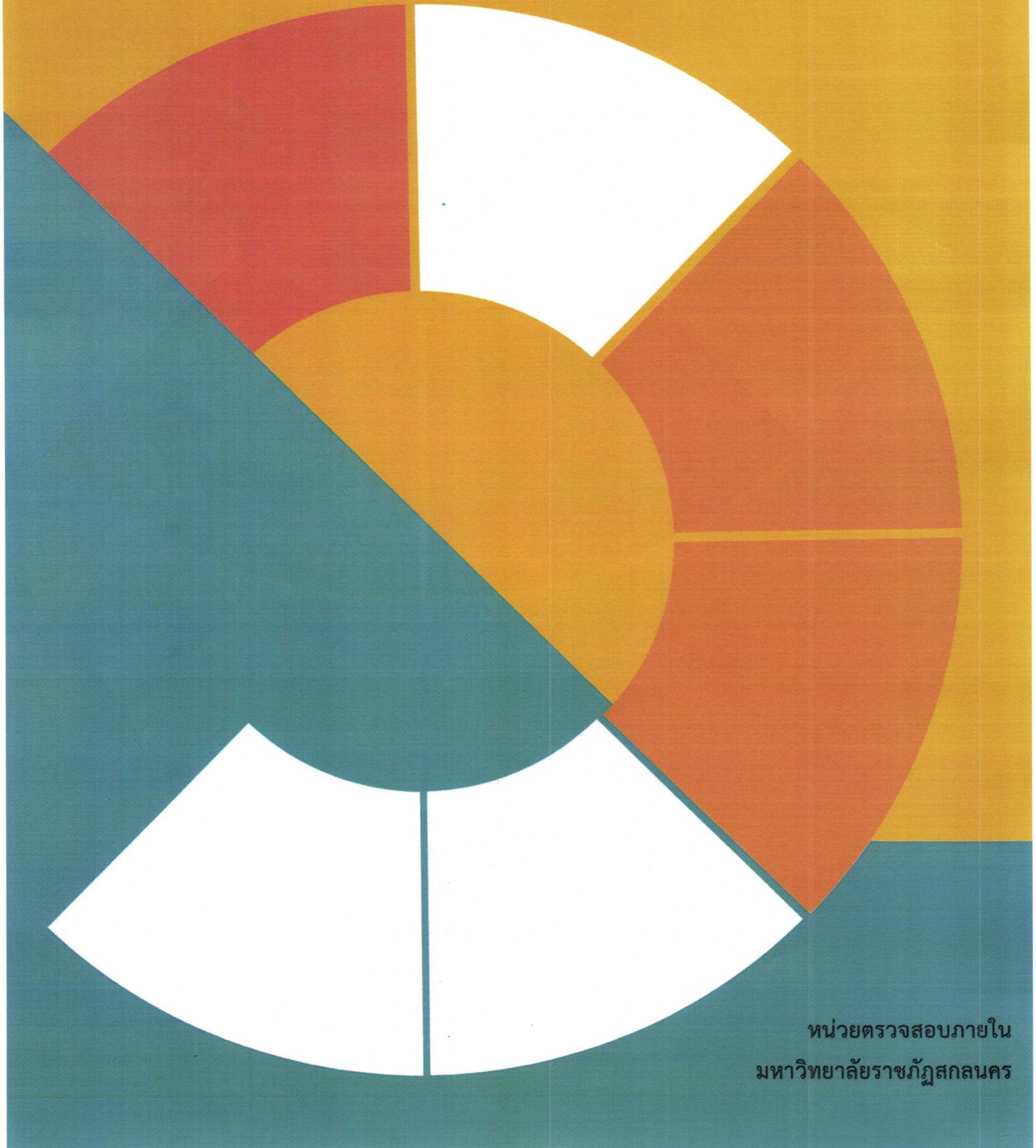




แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

**รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**

หลักการและเหตุผล

ตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.4/ว 172 ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน และกำหนดแนวทางในการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ โดยอ้างหนังสือกระทรวงการคลัง 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 ซึ่งในปัจจุบันงานตรวจสอบภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารราชการ เนื่องจากงานตรวจสอบภายในที่มีคุณภาพจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของส่วนราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงธรรมาภิบาลในการบริหารงานของส่วนราชการนั้น ๆ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในประเด็นพิจารณาที่ 2 : การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ข้อ 6 ระบุ การสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้เสีย และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอคณะกรรมการตรวจสอบหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ (ในกรณีที่ไม่มีความกรรมการตรวจสอบ) ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครได้ดำเนินการตามรูปแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนด

วัตถุประสงค์

เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีการประเมินผลตามรายละเอียด ดังนี้

1. ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน
2. ประเมินระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
3. ประเมินระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
4. ประเมินระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน
5. ประเมินระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน
2. ทราบถึงผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
3. ทราบถึงผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
4. ทราบถึงผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน
5. ทราบถึงผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

วิธีดำเนินการประเมิน

1. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยในแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ
- ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

2. การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล คือ การนำผลการประเมินจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังกล่าวด้วยโปรแกรม SPSS การแปลผลข้อมูลนั้น เป็นการแปลผลเพื่อตีความหมาย ให้ผู้อ่านหรือผู้สนใจในข้อมูลดังกล่าวได้ทราบถึงผลการวิเคราะห์จากการประเมินว่าแบบสอบถามดังกล่าวนี้พบสิ่งใดบ้างจากการประเมิน มีผลการประเมินเป็นอย่างไร สามารถสรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละในการประเมิน
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ใช้ค่าเฉลี่ย \bar{x} (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหาด้วย (Content Analysis)
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ใช้ค่าเฉลี่ย \bar{x} (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหาด้วย (Content Analysis)
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ใช้ค่าเฉลี่ย \bar{x} (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหาด้วย (Content Analysis)
- ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของการตรวจสอบภายใน ใช้ค่าเฉลี่ย \bar{x} (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหาด้วย (Content Analysis)
- ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ ใช้ค่าเฉลี่ย \bar{x} (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหาด้วย (Content Analysis)
- ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ใช้การตอบแบบสอบถามเชิงบรรยาย
- ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ ใช้การตอบแบบสอบถามเชิงบรรยาย

3. 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 โดยหน่วยตรวจสอบภายในได้กำหนดขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง คือ หน่วยรับตรวจที่ได้รับการตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 120 ชุด มีการตอบกลับจากหน่วยรับตรวจ จำนวน 112 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.33 จากแบบสอบถามจำนวน 120 ชุด และหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจภาพรวม 8 ส่วน รายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

| สิ่งที่ประเมิน | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------|----------------------|---------------|
| ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม | | |
| 1. ผู้บริหาร | 12 | 10.70 |
| 2. หัวหน้างาน/อาจารย์ | 39 | 34.80 |
| 3. ผู้ปฏิบัติงาน | 61 | 54.50 |
| ผลรวม | 112 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการประเมิน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา คือ หัวหน้างาน/อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 34.80 และผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 10.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน
 ตารางที่ 2 ข้อคำถามความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

| สิ่งที่ประเมิน | จำนวน | ความพึงพอใจ | | |
|--|-------|---------------------|--------|-------|
| | | ค่าเฉลี่ย \bar{x} | (S.D.) | แปลผล |
| 1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน | 112 | 3.93 | 0.744 | มาก |
| 2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพ ของหน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ | 112 | 3.88 | 0.773 | มาก |
| 3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ | 112 | 3.88 | 0.749 | มาก |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่าง ๆ | 112 | 3.77 | 0.794 | มาก |

จากตารางที่ 2 ข้อคำถามความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ผลการประเมินภาพรวม พบว่า ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.744 แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพ ของหน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
 ตารางที่ 3 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

| สิ่งที่ประเมิน | จำนวน | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------|---------------------|--------|-------|
| | | ค่าเฉลี่ย \bar{x} | (S.D.) | แปลผล |
| 1. ผู้ตรวจสอบภายใน มีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน | 112 | 3.91 | 0.730 | มาก |
| 2. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม | 112 | 3.91 | 0.778 | มาก |
| 3. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล | 112 | 3.81 | 0.822 | มาก |
| 4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม | 112 | 3.80 | 0.858 | มาก |
| 5. การปฏิบัติงานตรวจสอบ ได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ | 112 | 3.85 | 0.762 | มาก |
| 6. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วน | 112 | 3.79 | 0.810 | มาก |
| 7. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม | 112 | 3.84 | 0.800 | มาก |
| 8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน | 112 | 3.85 | 0.841 | มาก |

จากตารางที่ 3 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ผลการประเมินภาพรวม พบว่า การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสมและผู้ตรวจสอบภายใน มีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 3.91 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.778 และ 0.730 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
ตารางที่ 4 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

| สิ่งที่ประเมิน | จำนวน | ความพึงพอใจ | | |
|---|-------|---------------------|--------|-------|
| | | ค่าเฉลี่ย \bar{x} | (S.D.) | แปลผล |
| 1. ผู้ตรวจสอบ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ | 112 | 3.89 | 0.904 | มาก |
| 2. ผู้ตรวจสอบ มีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) | 112 | 3.95 | 0.889 | มาก |
| 3. ผู้ตรวจสอบ มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ | 112 | 3.90 | 0.910 | มาก |
| 4. ผู้ตรวจสอบ มีแนวคิดเชิงบวกและสร้างสรรค์ | 112 | 3.89 | 0.863 | มาก |
| 5. ผู้ตรวจสอบ มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง | 112 | 3.90 | 0.910 | มาก |

จากตารางที่ 4 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ผลการประเมินภาพรวม พบว่า ผู้ตรวจสอบ มีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.889 แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีผู้ตรวจสอบที่มีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.904

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน
ตารางที่ 5 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน

| สิ่งที่ประเมิน | จำนวน | ความพึงพอใจ | | |
|--|-------|---------------------|--------|-------|
| | | ค่าเฉลี่ย \bar{x} | (S.D.) | แปลผล |
| 1. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง | 112 | 3.93 | 0.756 | มาก |
| 2. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน | 112 | 3.87 | 0.800 | มาก |

จากตารางที่ 5 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน ผลการประเมินภาพรวม พบว่า หน่วยตรวจสอบภายในมีแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ผู้ตรวจสอบภายใน ใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ

3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.756 และมีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุมครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.555 แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน และมีแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นที่ เป็นความเสี่ยง

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ตารางที่ 6 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

| สิ่งที่ประเมิน | จำนวน | ความพึงพอใจ | | |
|--|-------|---------------------|--------|-------|
| | | ค่าเฉลี่ย \bar{x} | (S.D.) | แปลผล |
| 1. การรายงานผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม | 112 | 3.87 | 0.854 | มาก |
| 2. ประเด็นที่ตรวจพบมีกรณีชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง | 112 | 3.93 | 0.813 | มาก |
| 3. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ | 112 | 3.92 | 0.796 | มาก |
| 4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ | 112 | 3.95 | 0.804 | มาก |
| 5. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย | 112 | 3.89 | 0.764 | มาก |

จากตารางที่ 6 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ ผลการประเมินภาพรวม พบว่า รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.575 ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.570 และข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ยจากการประเมินเท่ากับ 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.554 แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานมีการรายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ให้กับหน่วยรับตรวจสอบสามารถนำไปปฏิบัติได้

ส่วนที่ 7 การประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

- ควรระบุช่องทางสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร มรสน. ได้ทราบข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง
- ข้อมูลไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- การตรวจสอบควรเป็นการตรวจสอบเพื่อให้ข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำในประเด็นที่ตรวจสอบแล้วไม่ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย เพื่อให้หน่วยงานได้แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องต่อไป
- การตรวจสอบควรยึดแนวทางการตรวจสอบเดียวกันกับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด

ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

- ทำให้ดีที่สุด
- ให้คำแนะนำที่ดี
- การสื่อสารสะดวกโดยใช้ Social
- หน่วยงานที่ตรวจสอบความถูกต้อง
- แนะนำตามวิธีการ กฎ ระเบียบ
- แนวทางการแก้ไข ปรับปรุงให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติทุกภาคส่วน
- ช่วยเหลือ ยืดหยุ่นกับทุกองค์กรเสมือนพี่น้อง

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า ในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายในนั้น มีภาพลักษณ์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม ผู้ตรวจสอบมีธรรมาภิบาลดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) หน่วยงานมีแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง และมีข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้

แนวทางการปฏิบัติในพัฒนางานด้านการตรวจสอบภายใน

จากการประเมินความพึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในนั้น หน่วยตรวจสอบภายใน ยังคงต้องปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในเพิ่มเติม เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หน่วยตรวจสอบภายในควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในทุกช่องทางที่หลากหลายเพิ่มขึ้น
2. เพิ่มสมรรถนะในการมีส่วนร่วมเพื่อช่วยให้หน่วยรับตรวจได้แก้ไขปัญหา และเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
3. ผู้ตรวจสอบภายในต้องเพิ่มทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพในการตรวจสอบ และมีแนวคิดเชิงบวกและสร้างสรรค์ในการให้ข้อเสนอแนะกับหน่วยรับตรวจ
4. หน่วยตรวจสอบภายในควรมีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายในโดยเพิ่มช่องทาง Online หรือสายตรงหน่วยตรวจสอบภายในบนเว็บไซต์
5. การรายงานผลการตรวจสอบในแต่ละประเด็นควรดำเนินการสรุปผลและรายงานผลการตรวจสอบด้วยความระมัดระวัง ถูกต้อง และเหมาะสม

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งคำตอบของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงงาน

2. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับคำตอบของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ส่วนที่ 7 ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

3. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้แล้ว กรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนที่หน่วยตรวจสอบภายใน ณ อาคาร 10 ชั้น 4

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่อท่านเป็นส่วนตัว และไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

ขอพระคุณอย่างสูง
หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ผู้บริหาร
- หัวหน้างาน/อาจารย์
- ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 - 6 เป็นการประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

| สิ่งที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ความคิดเห็นเพิ่มเติม |
|--|------------------|---|---|---|---|----------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน | | | | | | |
| 2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพ ของหน่วยตรวจสอบภายใน กับหน่วยรับตรวจ | | | | | | |
| 3. หน่วยตรวจสอบภายใน มีการประสานงานกับหน่วยรับตรวจโดย ต่อเนื่อง | | | | | | |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่าง ๆ | | | | | | |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

| สิ่งที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ความคิดเห็นเพิ่มเติม |
|--|------------------|---|---|---|---|----------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 1. ผู้ตรวจสอบภายใน มีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การ ตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน | | | | | | |
| 2. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับ ที่เหมาะสม | | | | | | |
| 3. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความ สมเหตุสมผล | | | | | | |
| 4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม | | | | | | |

| สิ่งที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ความคิดเห็นเพิ่มเติม |
|---|------------------|---|---|---|---|----------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 5. การปฏิบัติงานตรวจสอบ ได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ | | | | | | |
| 6. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วน | | | | | | |
| 7. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม | | | | | | |
| 8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน | | | | | | |

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

| สิ่งที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ความคิดเห็นเพิ่มเติม |
|--|------------------|---|---|---|---|----------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 1. ผู้ตรวจสอบ มีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ | | | | | | |
| 2. ผู้ตรวจสอบ มีอธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) | | | | | | |
| 3. ผู้ตรวจสอบ มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ | | | | | | |
| 4. ผู้ตรวจสอบ มีแนวคิดเชิงบวกและสร้างสรรค์ | | | | | | |
| 5. ผู้ตรวจสอบ มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง | | | | | | |

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของการตรวจสอบภายใน

| สิ่งที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ความคิดเห็นเพิ่มเติม |
|--|------------------|---|---|---|---|----------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 1. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง | | | | | | |
| 2. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน | | | | | | |

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

| สิ่งที่ประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ความคิดเห็นเพิ่มเติม |
|---|------------------|---|---|---|---|----------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 1. การรายงานผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม | | | | | | |
| 2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง | | | | | | |

