



สำนักงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
Internal Audit Office

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



สำนักงานตรวจสอบภายใน

ชั้น 8 อาคารภูมิราชภัฏ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เลขที่ 27
ถนนอินใจมี ตำบลท่าอัฐ อำเภอมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ 53000
โทรศัพท์ 0-5541-6601-20 ต่อ 1659,1719
โทรสาร 0-5541-6601-20 ต่อ 1685

คำนำ

สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยประเมินข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อรายงานผลการตรวจสอบภายใน เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในทั้งงานบริการให้ความเชื่อมั่นและงานบริการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อพัฒนางานตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ตลอดจนพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพมากขึ้นเพื่อรองรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นางสาวณัฐภัสร์ จันทร์อิม
หัวหน้าสำนักงานตรวจสอบภายใน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญภาพ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญแผนภูมิ.....	จ
บทสรุปผู้บริหาร.....	ฉ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.....	1
ประวัติหน่วยงาน.....	1
ปรัชญา.....	2
วิสัยทัศน์.....	2
พันธกิจ.....	2
ยุทธศาสตร์ในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน.....	2
โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานตรวจสอบภายในฯ.....	4
โครงสร้างการแบ่งส่วนงานสำนักงานตรวจสอบภายในฯ.....	5
โครงสร้างคณะกรรมการตรวจสอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.....	6
อัตรากำลังของสำนักงานตรวจสอบภายใน.....	7
ส่วนที่ 2 วิธีการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ.....	8
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	8
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	9
การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ.....	10
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	10
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล.....	10
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ.....	11
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	11
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	13
เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการฯ.....	20
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจฯ.....	22
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารงานสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.....	4
ภาพที่ 2 ภาพแสดงโครงสร้างการแบ่งงานสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.....	5
ภาพที่ 3 ภาพแสดงโครงสร้างคณะกรรมการตรวจสอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.....	6
ภาพที่ 4 ภาพแสดงโครงสร้างอัตรากำลังของสำนักงานตรวจสอบภายใน.....	7

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มประชากรของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทของหน่วยงาน.....	8
ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	11
ตารางที่ 3 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน.....	13
ตารางที่ 4 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน.....	14
ตารางที่ 5 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน.....	15
ตารางที่ 6 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน	17
ตารางที่ 7 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อ สำนักงานตรวจสอบภายในในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	19
ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อ สำนักงานตรวจสอบภายใน ย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 – 2564.....	20

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	12
แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงร้อยละของตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม.....	12
แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน.....	14
แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน.....	15
แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน.....	17
แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผล การตรวจสอบภายใน.....	18
แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อ สำนักงานตรวจสอบภายในในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน.....	19
แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อ สำนักงานตรวจสอบภายใน ย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 – 2564.....	20

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายในเพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักตรวจสอบภายในทั้งงานบริการให้ความเชื่อมั่นและงานบริการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเพื่อพัฒนางานตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ตลอดจนพัฒนาหน่วยงานให้มีศักยภาพมากขึ้นเพื่อรองรับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้บริหาร หน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 24 หน่วยงาน หน่วยงานละ 2 คน รวม 48 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 27 ฉบับ ได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.84 พิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานระดับศูนย์/สำนัก/สำนักงาน/สถาบัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาหน่วยงานระดับคณะ คิดเป็นร้อยละ 29.63 เป็นหน่วยงานระดับกอง คิดเป็นร้อยละ 22.22 เป็นหน่วยงานระดับวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 14.81 หน่วยงานอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.00 และหน่วยงานระดับโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.00 สำหรับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 37.00 หัวหน้าสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาเป็นรองคณบดี/รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยคณบดี คิดเป็นร้อยละ 18.00 และเป็นคณบดี/ผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.86

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.87

ส่วนที่ 6 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการไม่มีความเห็น

ส่วนที่ 7 ความคาดหวัง/ความต้องการต่อการให้บริการของผู้รับบริการและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม พบว่า ผู้รับบริการมีความเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณและพัสดุ
2. การให้ข้อเสนอแนะจากผลการตรวจสอบมีประโยชน์ต่อหน่วยงานรับตรวจมาก เพราะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยรับตรวจมีการพัฒนา ปรับปรุง ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. เมื่อได้รับฟังข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบมาปรับปรุงแล้ว ได้รับการแก้ไขจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานได้บรรลุ และไม่มียุติกรรมในการทำงานในอนาคตต่อไป

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ประวัติหน่วยงาน

สำนักงานตรวจสอบภายใน สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัย ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการตรวจสอบระบบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2536 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2537 และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ.2544 โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรืองเดช วงศ์หล้า ซึ่งดำรงตำแหน่งอธิการบดีในขณะนั้น ต่อมาในวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2544 สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ได้แต่งตั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ชิน บุญญานุกาพ ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานตรวจสอบภายใน

ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 สภามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้มีมติให้มีคณะกรรมการมาตรฐาน คุณภาพและตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่กำกับ ติดตาม สนับสนุน ส่งเสริม ให้การดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพการจัดการศึกษา ให้เป็นไปตามนโยบาย และครอบคลุมพันธกิจของมหาวิทยาลัย และให้สำนัก มาตรฐานคุณภาพการศึกษา เป็นหน่วยงานดำเนินงาน โดยให้ร่วมกับสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยใช้ชื่อว่า สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานคุณภาพและตรวจสอบภายใน โดยรับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา งานด้านการปฏิบัติราชการ (ก.พ.ร.) งานด้านการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

ด้วยพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.2561 มีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561 โดยมาตรา 79 บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการ ความเสี่ยง กระทรวงการคลังจึงกำหนดหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานการตรวจสอบ ภายในสำหรับหน่วยงานภาครัฐและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2561 โดยมาตรฐานด้านคุณสมบัติ รหัส 1110 ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม กำหนดให้การปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระ และผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม โดยให้ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องขึ้นตรงต่อหัวหน้าหน่วยงานของรัฐและคณะกรรมการตรวจสอบ

ดังนั้น สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ จึงได้จัดตั้งขึ้นตามหลักเกณฑ์ กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานภาครัฐและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการ ตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2561 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ว่าด้วยการ ตรวจสอบภายใน พ.ศ.2563 เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ.2563 ประกอบกับมติที่ประชุมรองอธิการบดี ผู้ช่วย อธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี (กบต.) ครั้งที่ 18/2563 เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2563 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ได้แต่งตั้งนางสาวณัฐปภัสร จันทรอิม ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าสำนักงาน ตรวจสอบภายใน

ปรัชญา

“อิสระ เทียบธรรม โปร่งใส และมีจรรยาบรรณ”

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นพัฒนางานตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับจากบุคคลทั่วไป

พันธกิจ

1. ปฏิบัติงานตรวจสอบให้เป็นไปตามมาตรฐานและจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
2. ให้บริการคำปรึกษาแนะนำแก่ฝ่ายบริหารและหน่วยรับตรวจในการปรับปรุงประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน
3. ปฏิบัติงานตรวจสอบให้ครอบคลุม 6 ประเภทงานตรวจสอบภายในเพื่อส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี มีความโปร่งใส และปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี และนโยบายของส่วนราชการที่กำหนด
4. ประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุมและการกำกับดูแลอย่างเป็นระบบและเป็นระเบียบ
5. พัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย

เป้าประสงค์

1. บริหารและจัดการหน่วยงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานตรวจสอบภายในให้เหมาะสม
3. สร้างภาพลักษณ์กลุ่มงานตรวจสอบภายในได้รับการยอมรับและน่าเชื่อถือ

กลยุทธ์

1. ใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นกลไกในการบริหารงาน
2. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามมาตรฐาน
3. บริหารจัดการค่าใช้จ่ายของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ
4. ปรับโครงสร้างหน่วยงานตรวจสอบภายในให้ขึ้นตรงต่ออธิการบดีและคณะกรรมการตรวจสอบ
5. ปรับโครงสร้างบุคลากรและพัฒนาแผนอัตรากำลัง

6. กำหนดกรอบความคุณธรรมให้ผู้ตรวจสอบประพฤติปฏิบัติตนตามกรอบคุณธรรมและและจริยธรรมที่กำหนด
7. ปรับปรุงคุณภาพการรายงานผลการตรวจสอบให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับ
8. ให้บริการคำปรึกษา/แนะนำและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงอย่างน่าเชื่อถือ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เป้าประสงค์

1. จัดวางกระบวนการและขั้นตอนการตรวจสอบภายในอย่างเป็นระบบ
2. มีระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ
3. มีเทคนิคและวิธีการตรวจสอบที่ดี

กลยุทธ์

1. วางแผนการตรวจสอบให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร
2. ปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบที่กำหนด
3. รายงานผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด
4. กำหนดวิธีการและระยะเวลาในการติดตามผลอย่างเป็นระบบ
5. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและมีความมั่นคงปลอดภัย
6. นำเทคนิคการตรวจสอบใหม่ๆ หรือหลายอย่างมาใช้ในการรวบรวมข้อมูลหลักฐานต่างๆ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ เป้าประสงค์

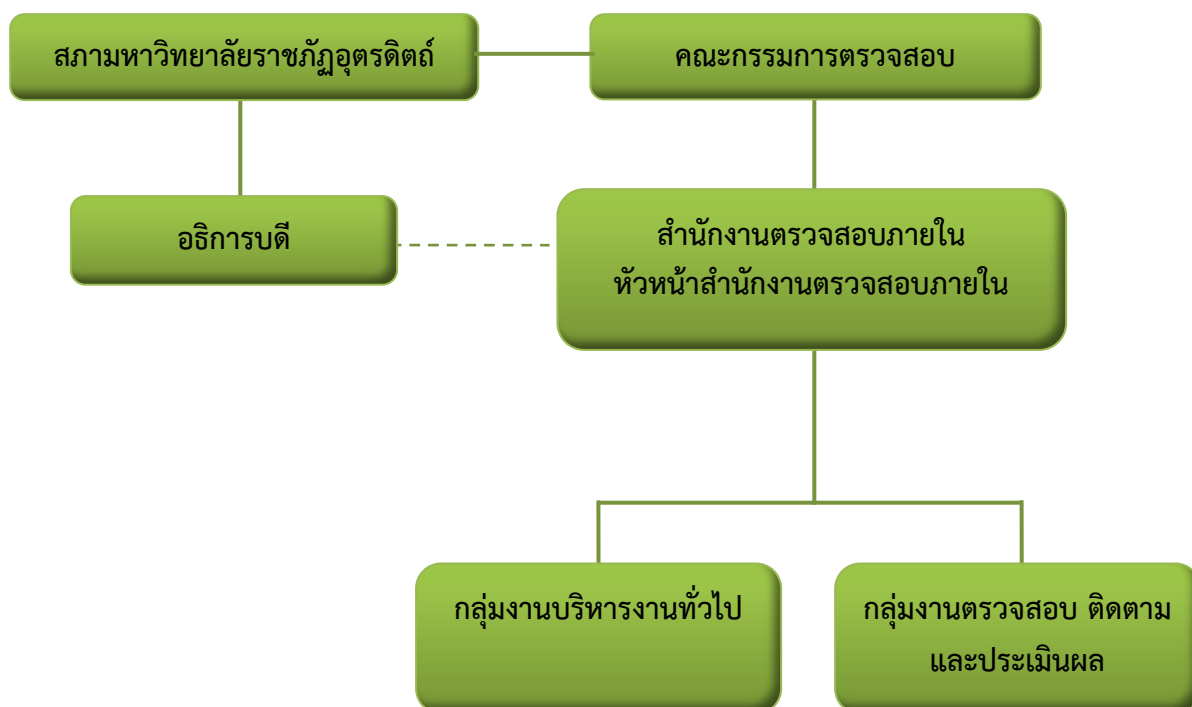
1. บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ทักษะ ความสามารถในการตรวจสอบภายใน

กลยุทธ์

1. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น ศึกษาความรู้ฝึกอบรมด้านการตรวจสอบภายใน ควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการจัดการความรู้ (KM)
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรตรวจสอบภายในเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ
3. พัฒนาคู่มือ แนวทางในการปฏิบัติงาน ตามกรอบวิชาชีพและเกณฑ์ประกันคุณภาพที่กรมบัญชีกลางกำหนด

โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ภาพที่ 1 ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารงานสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์



โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในระดับงาน

ภาพที่ 2 ภาพแสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในระดับงาน



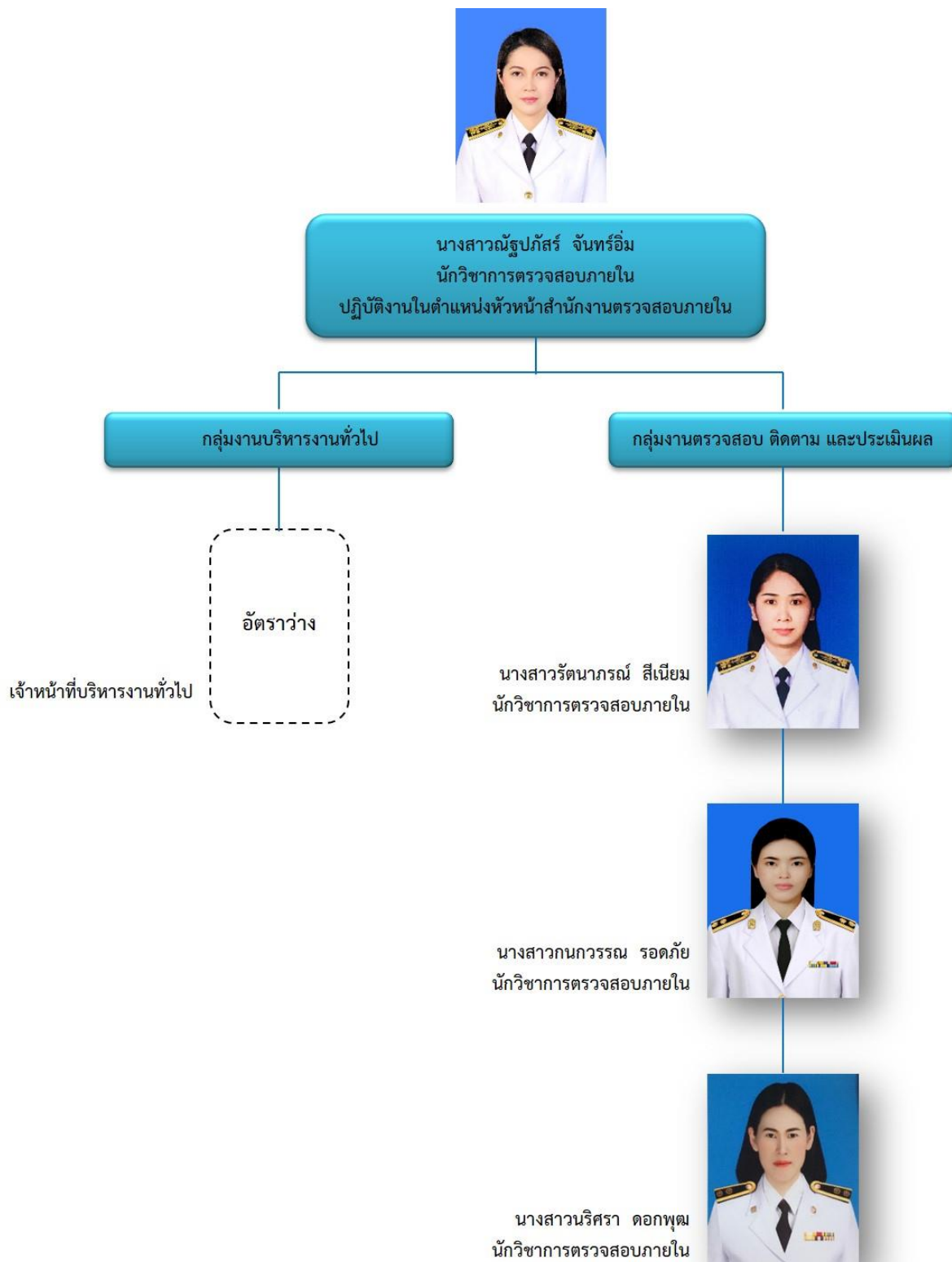
โครงสร้างคณะกรรมการตรวจสอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ภาพที่ 3 ภาพโครงสร้างคณะกรรมการตรวจสอบ



โครงสร้างกรอบอัตรากำลังของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ภาพที่ 4 ภาพแสดงโครงสร้างกรอบอัตรากำลังของสำนักงานตรวจสอบภายใน



ส่วนที่ 2

วิธีการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

การประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ จัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถให้ความเชื่อมั่นและบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แก่หน่วยรับตรวจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ ได้อย่างมีคุณภาพ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 24 หน่วยงาน หน่วยงานละ 2 คน รวม 48 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามโดยแจกแบบสอบถามหลังจากที่ปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จสิ้น จำนวน 48 ฉบับ เมื่อครบกำหนดได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 27 ฉบับ ผู้ตรวจสอบภายในได้ดำเนินการโทรศัพท์ติดตามผู้รับบริการของหน่วยรับตรวจที่ยังไม่ส่งกลับ มา หลังจากนั้น 30 วัน แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 27 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีการตอบครบถ้วนสมบูรณ์ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 56.25 โดยสามารถจำแนกตามประเภทของหน่วยรับตรวจ ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มประชากรของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

หน่วยรับตรวจ	จำนวน หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนที่ส่ง (ฉบับ)	จำนวนตอบกลับ (ฉบับ)
คณะ	6	12	12	8
วิทยาลัย	2	4	4	4
ศูนย์/สำนัก/สำนักงาน/สถาบัน	7	14	14	9
กอง	6	12	12	6
โรงเรียน	1	2	2	-
อื่นๆ (งาน/โครงการ)	2	4	4	-
รวม	24	48	48	27

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 6 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ
- ส่วนที่ 7 ความคาดหวัง/ความต้องการต่อการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายหลังจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามแล้ว ผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากร พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของเอกสาร แล้วเตรียมแจกแบบสอบถาม
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการหน่วยรับตรวจหน่วยงานละจำนวน 2 ฉบับ หลังจาก que ปฏิบัติงานตรวจสอบเสร็จสิ้น
4. เมื่อครบกำหนด 30 วัน ผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเบื้องต้น และโทรศัพท์ติดตามจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ส่งกลับคืนมา
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนในการตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แบ่งได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 ประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 5 ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2-5 ใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการ จากนั้นนำค่าคะแนนไปหาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ
สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของหน่วยรับตรวจภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์
แสดงในตารางที่ 2

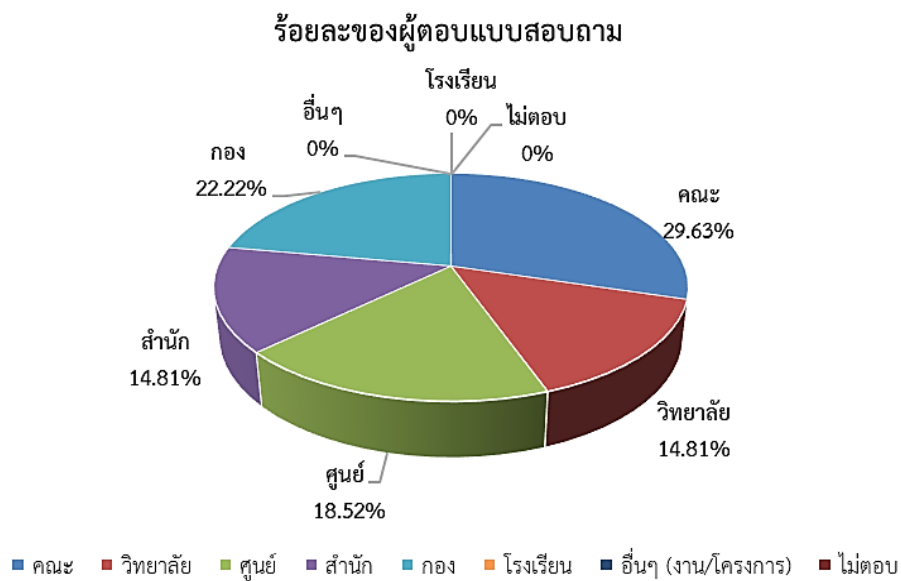
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

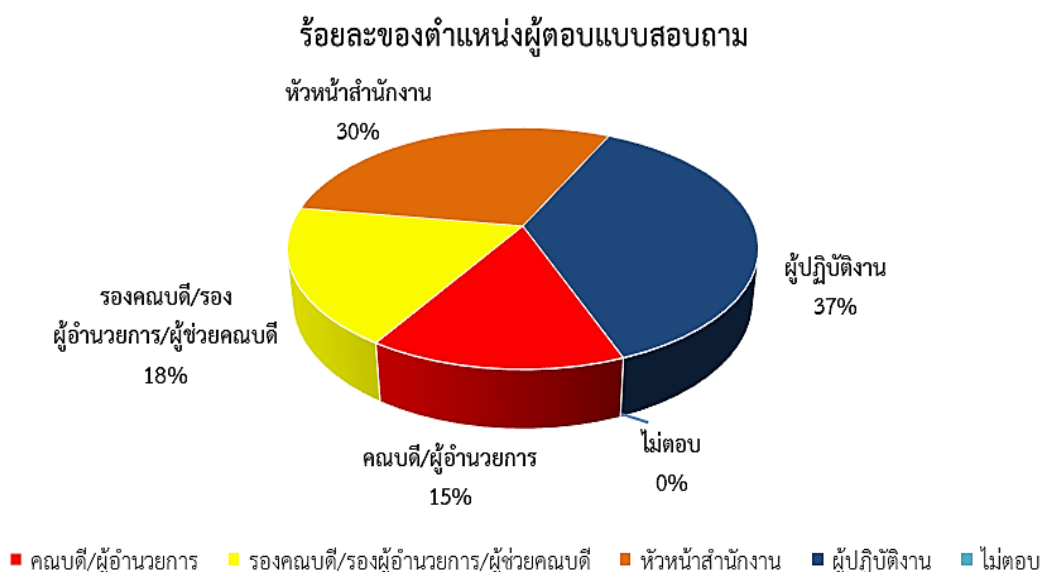
ข้อมูลทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. หน่วยรับตรวจ		
คณะ	8	29.63
วิทยาลัย	4	14.81
ศูนย์/สำนัก/สำนักงาน/สถาบัน	9	33.33
กอง	6	22.22
โรงเรียน	0	0
อื่นๆ (งาน/โครงการ)	0	0
ไม่ตอบ	0	0
รวม	27	100.00
2. ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม		
คณบดี/ผู้อำนวยการ	4	14.81
รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยคณบดี	5	18.52
หัวหน้าสำนักงาน	8	29.63
ผู้ปฏิบัติงาน	10	37.04
ไม่ตอบ	0	0.00
รวม	27	100.00

จากตารางที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของหน่วยรับตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานระดับศูนย์/สำนัก/สำนักงาน/สถาบัน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาเป็นหน่วยงานระดับระดับคณะ คิดเป็นร้อยละ 29.63 หน่วยงานระดับกอง คิดเป็นร้อยละ 22.22 หน่วยงานระดับวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 14.81 และหน่วยงานระดับโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 0.00 สำหรับ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาเป็นหัวหน้าสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 30.00 เป็นรองคณบดี/รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยคณบดี คิดเป็นร้อยละ 18.00 และเป็นคณบดี/ผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม



แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงร้อยละของตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

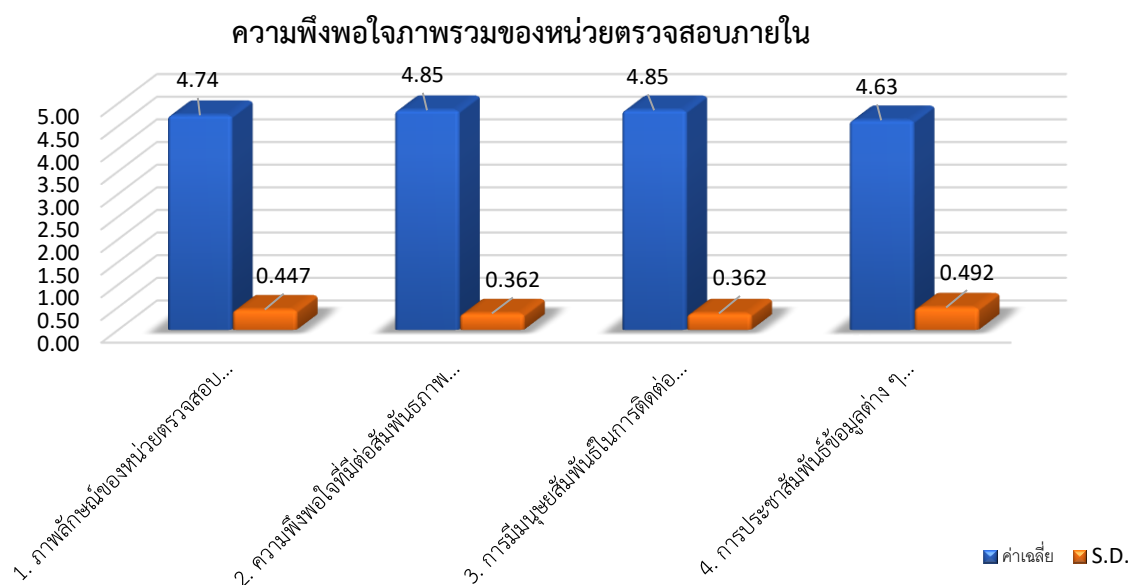
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยรับตรวจภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ แสดงในตารางที่ 3 – 6

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน
ตารางที่ 3 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

ข้อความ	ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน	4.74	0.447	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจที่มีต่อความสัมพันธ์ภาพของหน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ	4.85	0.362	มากที่สุด
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	4.85	0.362	มากที่สุด
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่าง ๆ	4.62	0.492	มากที่สุด
รวม	4.85	0.424	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้รับบริการของหน่วยรับตรวจภายในมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจที่มีต่อความสัมพันธ์ภาพของหน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 รองลงมา คือ และภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน



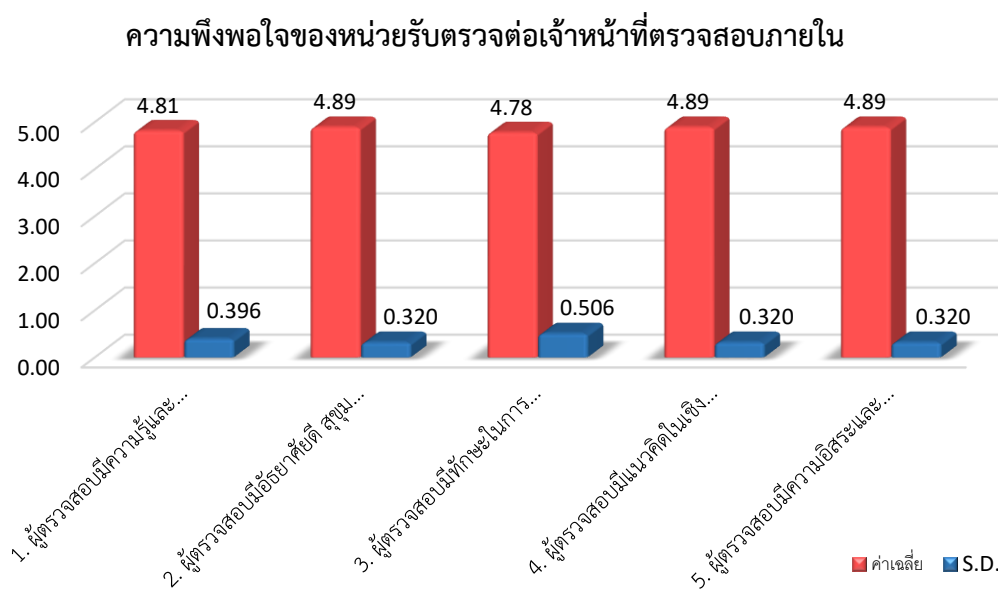
ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 4 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ข้อคำถาม	ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบ	4.81	0.396	มากที่สุด
2. ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะสุภาพอ่อนโยน	4.89	0.320	มากที่สุด
3. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.78	0.506	มากที่สุด
4. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	4.89	0.320	มากที่สุด
5. ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง	4.89	0.320	มากที่สุด
รวม	4.85	0.377	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในพบว่า ผู้รับบริการของหน่วยรับตรวจภายในมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะสุภาพอ่อนโยน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 และผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 และ ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน



ส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 5 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ข้อคำถาม	ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม			
1. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ	4.85	0.362	มากที่สุด
ความสามารถในวิชาชีพ			
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและได้ใช้ทักษะอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ	4.89	0.320	มากที่สุด
3. ระหว่างตรวจสอบเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็น ชักถาม ชี้แจงปัญหาที่ตรวจพบ	4.85	0.456	มากที่สุด
4. มีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเรื่องที่ตรวจสอบ	4.85	0.362	มากที่สุด
การปฏิบัติงานตรวจสอบ			
5. ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายในสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน	4.81	0.396	มากที่สุด
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบ	4.85	0.362	มากที่สุด

ข้อความ	ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
7. บันทึกผลการตรวจสอบเบื้องต้น ทำให้ทราบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.89	0.320	มากที่สุด
8. รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง ทันเวลา ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม	4.85	0.362	มากที่สุด
รวม	4.86	0.357	มากที่สุด

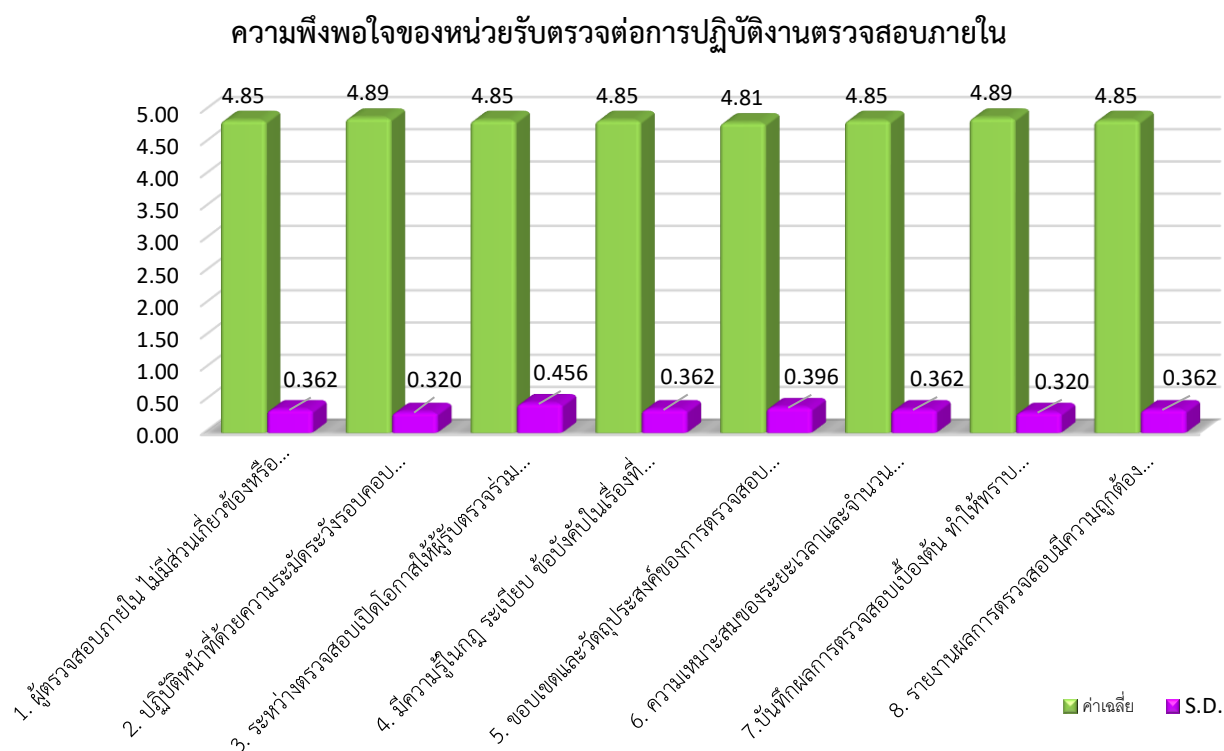
จากตารางที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่าผู้รับบริการของหน่วยรับตรวจภายในมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85

2. ด้านความสามารถในวิชาชีพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและได้ใช้ทักษะอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 รองลงมา คือ ระหว่างตรวจสอบเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็นซักถาม ชี้แจงปัญหาที่ตรวจพบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 และมีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเรื่องที่ตรวจสอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85

3. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บันทึกผลการตรวจสอบเบื้องต้น ทำให้ทราบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 ความเหมาะสมของระยะเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 และรายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง ทันเวลา ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 รองลงมา คือ ขอบเขต และวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายในสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน



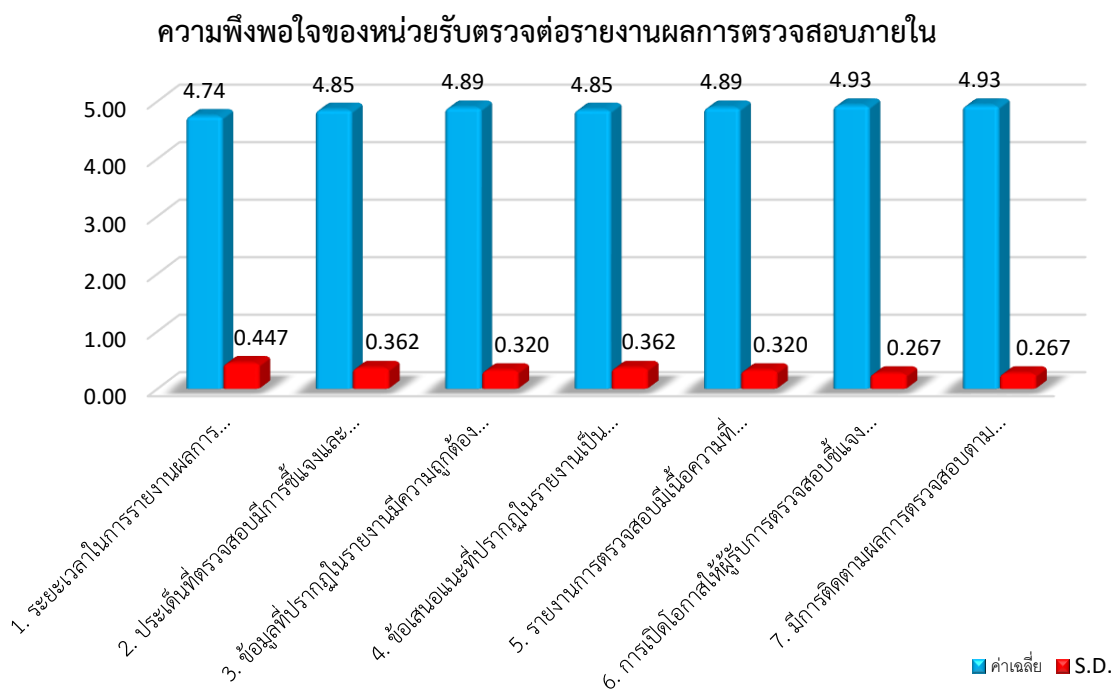
ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 6 วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ข้อคำถาม	ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างเหมาะสม	4.74	0.447	มากที่สุด
2. ประเด็นที่ตรวจสอบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	4.85	0.362	มากที่สุด
3. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานถูกต้องเชื่อถือได้	4.89	0.320	มากที่สุด
4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	4.85	0.362	มากที่สุด
5. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.320	มากที่สุด
6. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความ รับผิดชอบ	4.93	0.267	มากที่สุด
7. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่าง เหมาะสม	4.93	0.267	มากที่สุด
รวม	4.87	0.340	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้รับบริการของหน่วยรับตรวจภายในมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93 และมีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.93 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานถูกต้องเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 รองลงมา คือ ประเด็นที่ตรวจสอบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 และ ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน



ส่วนที่ 6 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ
ผู้รับบริการไม่มีความเห็น

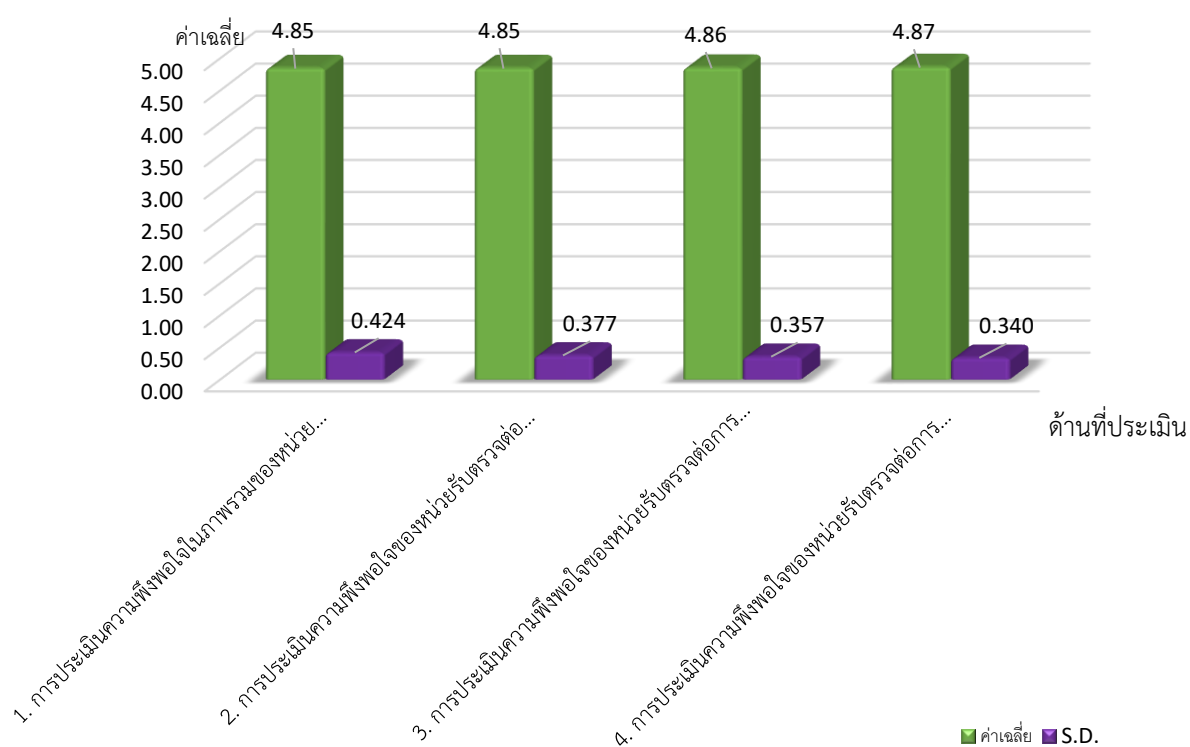
ส่วนที่ 7 ความคาดหวัง/ความต้องการต่อการให้บริการ
ผู้รับบริการไม่มีความเห็น

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของผู้รับบริการ
ไม่มีข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 7 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสำนักงานตรวจสอบภายใน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

ด้านที่ประเมินความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน	4.85	0.424	มากที่สุด
2. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	4.85	0.377	มากที่สุด
3. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	4.86	0.357	มากที่สุด
4. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน	4.87	0.340	มากที่สุด
รวม	4.84	0.371	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสำนักงานตรวจสอบภายในในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน



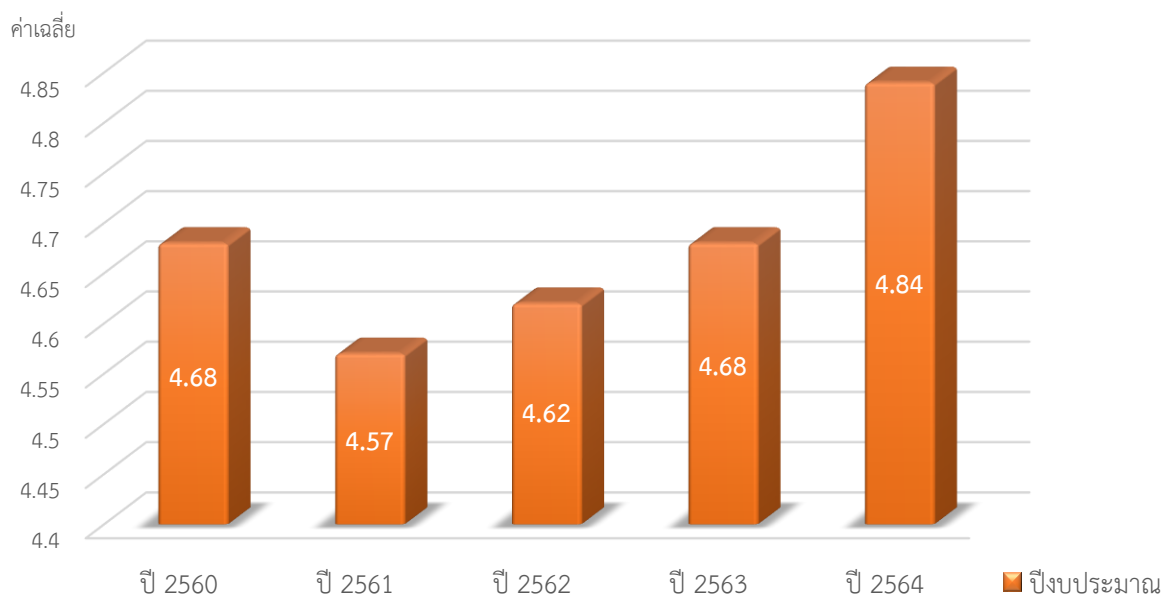
เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสำนักงานตรวจสอบภายใน ย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 – 2564

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสำนักงานตรวจสอบภายใน ย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 – 2564

ลำดับที่	ปีงบประมาณ	ผลการประเมินความพึงพอใจ	
		ค่าเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
1	2560	4.68	มากที่สุด
2	2561	4.57	มากที่สุด
3	2562	4.62	มากที่สุด
4	2563	4.68	มากที่สุด
5	2564	4.84	มากที่สุด

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสำนักงานตรวจสอบภายใน ย้อนหลังตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 – 2564

แผนภูมิเปรียบเทียบความพึงพอใจฯ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 - 2564



ข้อเสนอแนะหรือความคาดหวัง/ความต้องการต่อการให้บริการ

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณและพัสดุ
2. การให้ข้อเสนอแนะจากผลการตรวจสอบมีประโยชน์ต่อหน่วยงานรับตรวจมาก เพราะช่วยให้การดำเนินงานของหน่วยรับตรวจมีการพัฒนา ปรับปรุง ให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. เมื่อได้รับฟังข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบมาปรับปรุงแล้วได้รับการแก้ไขจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานได้บรรลุ และไม่มีอุปสรรคในการทำงานในอนาคตต่อไป

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจฯ

สำหรับผู้บริหาร

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน คำตอบของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน

2. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับคำตอบของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 6 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 7 ความคาดหวัง/ความต้องการต่อการให้บริการ

จึงขอความร่วมมือโปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ซึ่งคำตอบจะไม่มีผลกระทบต่อ หน่วยรับตรวจและการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
 สำนักงานตรวจสอบภายใน
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อหน่วยรับตรวจ

ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

- คณบดี/ผู้อำนวยการศูนย์, สำนักฯ
 รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ/ผู้ช่วยคณบดี
 หัวหน้าสำนักงาน

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน						
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ						
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่าง ๆ						

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบ						
2. ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะสุภาพอ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)						
3. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ						
4. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์						
5. ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง						

ส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม 1. ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ						
2. ความสามารถในวิชาชีพ 1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและได้ใช้ทักษะอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ						
2. ระหว่างตรวจสอบเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็นซักถาม ชี้แจงในปัญหาที่ตรวจพบ						
3. มีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในเรื่องที่ตรวจสอบ						

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
3. การปฏิบัติงานตรวจสอบ						
1. ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายในสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน						
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบ						
3. บันทึกผลการตรวจสอบเบื้องต้น ทำให้ทราบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
4. รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง ทันเวลา ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม						

ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างเหมาะสม						
2. ประเด็นที่ตรวจสอบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง						
3. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้						
4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้						
5. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย						
6. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ						
7. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม						

ส่วนที่ 6 ความไม่พึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ

6.1 ความไม่พึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

6.2 ความไม่พึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

6.3 ความไม่พึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

ส่วนที่ 7 ความคาดหวัง/ความต้องการต่อการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้รับบริการ

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

3. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน คำตอบของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน

4. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับคำตอบของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 6 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 7 ความคาดหวัง/ความต้องการต่อการให้บริการ

จึงขอความร่วมมือโปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ซึ่งคำตอบจะไม่มีผลกระทบต่อ หน่วยรับตรวจและการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
 สำนักงานตรวจสอบภายใน
 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อหน่วยรับตรวจ

ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน						
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ						
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่าง ๆ						

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบ						
2. ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะสุภาพอ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)						
3. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ						
4. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์						
5. ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง						

ส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม						
1. ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ						
2. ความสามารถในวิชาชีพ						
1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบและได้ใช้ทักษะอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ						
2. ระหว่างตรวจสอบเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็นซักถาม ชี้แจงในปัญหาที่ตรวจพบ						
3. มีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในเรื่องที่ตรวจสอบ						

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
3. การปฏิบัติงานตรวจสอบ						
1. ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายในสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน						
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบ						
3. บันทึกผลการตรวจสอบเบื้องต้น ทำให้ทราบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
4. รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง ทันเวลา ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม						

ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างเหมาะสม						
2. ประเด็นที่ตรวจสอบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง						
3. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้						
4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้						
5. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย						
6. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ						
7. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม						

ส่วนที่ 6 ความไม่พึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ

6.1 ความไม่พึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

.....
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....

6.2 ความไม่พึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

.....
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....

6.3 ความไม่พึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

.....
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....

ส่วนที่ 7 ความคาดหวัง/ความต้องการต่อการให้บริการ

.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยรับตรวจ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
คณะ	8	29.63	29.63	29.63
วิทยาลัย	4	14.81	14.81	44.44
ศูนย์	5	18.52	18.52	62.96
สำนัก	4	14.81	14.81	77.78
กอง	6	22.22	22.22	100.00
โรงเรียน	0	0	0	-
อื่นๆ (งาน/โครงการ)	0	0	0	-
ไม่ตอบ	0	0	0	-
Total	27	100.00	100.00	

ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม				
คณบดี/ผู้อำนวยการ	4	14.81	14.81	14.81
รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ/ ผู้ช่วยคณบดี	5	18.52	18.52	33.33
หัวหน้าสำนักงาน	8	29.63	29.63	62.96
ผู้ปฏิบัติงาน	10	37.04	37.04	100.00
ไม่ตอบ	0	0.00	0.00	-
Total	27	100.00	100.00	

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน	27	4	5	4.74	.446
ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของ หน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ	27	4	5	4.85	.362
การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	27	4	5	4.85	.362
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ การตรวจสอบภายในในช่องทางต่าง ๆ	27	4	5	4.63	.492
Valid N (listwise)	27				

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบ	27	4	5	4.81	.395
ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะสุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	27	4	5	4.89	.320
ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	27	3	5	4.78	.506
ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและ สร้างสรรค์	27	4	5	4.89	.320
ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง	27	4	5	4.89	.320
Valid N (listwise)	27				

ส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ	27	4	5	4.85	.362
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบและได้ใช้ทักษะอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ	27	4	5	4.89	.320
ระหว่างตรวจสอบเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็นซักถามชี้แจงในปัญหาที่ตรวจพบ	27	3	5	4.85	.456
มีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในเรื่องที่ตรวจสอบ	27	4	5	4.85	.362
ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายใน สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน	27	4	5	4.81	.395
ความเหมาะสมของระยะเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบ	27	4	5	4.85	.362
บันทึกผลการตรวจสอบเบื้องต้น ทำให้ทราบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน โดยผู้ตรวจสอบภายในได้ให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ เพื่อปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	27	4	5	4.89	.320
รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง ทันเวลา ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม	27	4	5	4.85	.362
Valid N (listwise)	27				

ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างเหมาะสม	27	4	5	4.74	.446
ประเด็นที่ตรวจสอบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	27	4	5	4.85	.362
ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	27	4	5	4.89	.320
ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	27	4	5	4.85	.362
รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	27	4	5	4.89	.320
การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	27	4	5	4.92	.266
มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	27	4	5	4.92	.266
Valid N (listwise)	27				