



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

หน่วยงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน นำผลสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาทบทวน วิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจสอบภายใน โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

หน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในครั้งต่อไป อันจะเป็นการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจรวมทั้งบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

หน่วยงานตรวจสอบภายใน

๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	
บทสรุปผู้บริหาร	ก
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	๑
ส่วนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม	๑
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ	๓
ส่วนที่ 3 การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับเที่ยงธรรม ฯ	๕
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานหน่วยงานตรวจสอบภายใน	๗
ปัญหาและอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ	๗

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน นำผลสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาทบทวน และวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจสอบภายใน และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๖๐ คน โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๑. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๐	๓๓.๓๓
หญิง	๔๐	๖๖.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑. พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงจำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ เพศชาย จำนวน ๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๒. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามบุคลากร

บุคลากร	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๑๒	๒๐.๐๐
หัวหน้าหน่วยงาน	๑๑	๑๘.๓๓
ผู้ปฏิบัติงาน	๓๗	๖๑.๖๗
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒. พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากเป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๖๗ รองลงมาผู้บริหาร จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๓

ตารางที่ ๓. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามท่านเคยรับบริการจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ท่านเคยรับบริการจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เคย	๕๕	๙๑.๖๗
ไม่เคย	๕	๘.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓. พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเคยรับบริการจากหน่วยงานตรวจสอบภายในมากกว่าไม่เคย เคยรับบริการจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ ไม่เคยรับบริการจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ตารางที่ ๔. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามช่องทางที่เคยใช้บริการหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ช่องทางที่เคยใช้บริการหน่วยงานตรวจสอบภายใน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๓๔	๕๖.๖๗
หน่วยงาน	๒๖	๔๓.๓๓
รวม	๖๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔. พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินใช้บริการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ในช่องทางโทรศัพท์มากกว่าช่องทางหน่วยงาน ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ หน่วยงาน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางแสดงผลสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

ข้อ ๑ : ประเมินความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	๑๓	๓๗	๘	๒	๐	๖๐	๔.๐๒	๘๐.๓๓	๐.๗๐	มาก
๒. ความพึงพอใจของหน่วยตรวจสอบต่อหน่วยรับตรวจ	๑๔	๓๔	๑๒	๐	๐	๖๐	๔.๐๓	๘๐.๖๗	๐.๖๖	มาก
๓. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	๒๔	๒๔	๑๑	๑	๐	๖๐	๔.๑๘	๘๓.๖๗	๐.๗๙	มาก
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่างๆ	๑๑	๓๑	๑๕	๓	๐	๖๐	๓.๘๓	๗๖.๖๗	๐.๗๘	มาก
รวม	๖๒	๑๒๖	๔๖	๖	๐	๖๐	๔.๐๒	๘๐.๓๓	๐.๗๔	มาก

ข้อที่ ๒ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	๑๖	๓๕	๙	๐	๐	๖๐	๔.๑๒	๘๒.๓๓	๐.๖๓	มาก
๒. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยที่ดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	๒๔	๒๗	๙	๐	๐	๖๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐	๐.๗๐	มาก
๓. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	๑๗	๒๙	๑๔	๐	๐	๖๐	๔.๐๕	๘๑.๐๐	๐.๗๒	มาก
๔. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	๑๙	๒๘	๑๓	๐	๐	๖๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐	๐.๗๒	มาก
๕. ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง	๑๗	๒๗	๑๖	๐	๐	๖๐	๔.๐๒	๘๐.๓๓	๐.๗๔	มาก
รวม	๙๓	๑๔๖	๖๑	๐	๐	๖๐	๔.๑๑	๘๒.๑๓	๐.๗๑	มาก

ข้อที่ ๓ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน										
สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	๑๗	๓๑	๑๒	๐	๐	๖๐	๔.๐๘	๘๑.๖๗	๐.๖๙	มาก
๒. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๑๓	๓๑	๑๕	๑	๐	๖๐	๓.๙๓	๗๘.๖๗	๐.๗๓	มาก
๓. ประเภทและปริมาณของข้อมูลและผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	๒๐	๒๑	๑๙	๐	๐	๖๐	๔.๐๒	๘๐.๓๓	๐.๘๑	มาก
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	๑๔	๒๖	๒๐	๐	๐	๖๐	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๐.๗๕	มาก
๕. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	๑๘	๒๘	๑๔	๐	๐	๖๐	๔.๐๗	๘๑.๓๓	๐.๗๓	มาก
๖. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม	๑๓	๓๓	๑๒	๒	๐	๖๐	๓.๙๕	๗๙.๐๐	๐.๗๔	มาก
๗. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	๑๑	๓๑	๑๖	๒	๐	๖๐	๓.๘๕	๗๗.๐๐	๐.๗๕	มาก
๘. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	๑๒	๒๙	๑๘	๑	๐	๖๐	๓.๘๗	๗๗.๓๓	๐.๗๔	มาก
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน	๑๕	๓๒	๑๓	๐	๐	๖๐	๔.๐๓	๘๐.๖๗	๐.๖๘	มาก
รวม	๑๓๓	๒๖๒	๑๓๙	๖	๐	๖๐	๓.๙๗	๗๙.๓๓	๐.๗๔	มาก

ข้อที่ ๔ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ การรายงานผลการตรวจสอบภายใน										
สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	๑๓	๓๖	๑๑	๐	๐	๖๐	๔.๐๓	๘๐.๖๗	๐.๖๓	มาก
๒. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	๑๑	๓๕	๑๔	๐	๐	๖๐	๓.๙๕	๗๙.๐๐	๐.๖๔	มาก
๓. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	๘	๔๑	๑๑	๐	๐	๖๐	๓.๙๕	๗๙.๐๐	๐.๕๖	มาก
๔. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	๑๑	๓๕	๑๔	๐	๐	๖๐	๓.๙๕	๗๙.๐๐	๐.๖๔	มาก

๕. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๓	๓๖	๑๑	๐	๐	๖๐	๔.๐๓	๘๐.๖๗	๐.๖๓	มาก
๖. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	๑๖	๓๕	๙	๐	๐	๖๐	๔.๑๒	๘๒.๓๓	๐.๖๓	มาก
๗. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	๑๗	๓๒	๑๑	๐	๐	๖๐	๔.๑๐	๘๒.๐๐	๐.๖๘	มาก
รวม	๘๙	๒๕๐	๘๑	๐	๐	๖๐	๔.๐๒	๘๐.๓๘	๐.๖๔	มาก

ส่วนที่ ๓ : การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม ฯ

ข้อ ๑ : ความซื่อสัตย์										
สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ	๑๗	๓๗	๖	๐	๐	๖๐	๔.๑๘	๘๓.๖๗	๐.๕๙	มาก
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพที่กำหนด	๑๙	๔๑	๐	๐	๐	๖๐	๔.๓๒	๘๖.๓๓	๐.๔๗	มาก
๓. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสี่ยงมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	๒๓	๒๘	๙	๐	๐	๖๐	๔.๒๓	๘๔.๖๗	๐.๖๙	มาก
๔. ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณของทางราชการ	๒๖	๒๔	๑๐	๐	๐	๖๐	๔.๒๗	๘๕.๓๓	๐.๗๓	มาก
รวม	๘๕	๑๓๐	๒๕	๐	๐	๖๐	๔.๒๕	๘๕.๐๐	๐.๖๓	มาก
ข้อ ๒ : ความเที่ยงธรรม										
สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม	๒๐	๒๘	๑๒	๐	๐	๖๐	๔.๑๓	๘๒.๖๗	๐.๗๒	มาก

๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณ์ญาติผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติ	๒๘	๒๓	๙	๐	๐	๖๐	๔.๓๒	๘๖.๓๓	๐.๗๒	มาก
๓. ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย	๒๓	๒๘	๙	๐	๐	๖๐	๔.๒๓	๘๔.๖๗	๐.๖๙	มาก
รวม	๗๑	๗๙	๓๐	๐	๐	๖๐	๔.๒๓	๘๔.๕๖	๐.๗๑	มาก
ข้อ ๓ : การปกปิดความลับ										
สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน	๑๘	๓๓	๙	๐	๐	๖๐	๔.๑๕	๘๓.๐๐	๐.๖๕	มาก
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของทางราชการ	๒๑	๓๒	๗	๐	๐	๖๐	๔.๒๓	๘๔.๖๗	๐.๖๔	มาก
รวม	๓๙	๖๕	๑๖	๐	๐	๖๐	๔.๑๙	๘๓.๘๓	๐.๖๕	มาก
ข้อ ๔ : ความสามารถในหน้าที่										
สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	เกณฑ์
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น	๑๗	๓๗	๖	๐	๐	๖๐	๔.๑๘	๘๓.๖๗	๐.๕๙	มาก
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ	๒๑	๓๑	๘	๐	๐	๖๐	๔.๒๒	๘๔.๓๓	๐.๖๖	มาก
๓. ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๑๖	๓๕	๙	๐	๐	๖๐	๔.๑๒	๘๒.๓๓	๐.๖๓	มาก
รวม	๕๔	๑๐๓	๒๓	๐	๐	๖๐	๔.๑๗	๘๓.๔๔	๐.๖๓	มาก
รวมทั้งสิ้น	๒๖๒	๑๑๖๑	๔๒๑	๑๒	๐	๖๐	๔.๐๘	๘๑.๖๓	๐.๗๐	มาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ข้อที่ ๑ : ประเมินความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๓

ข้อที่ ๒ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๑๓

ข้อที่ ๓ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๓

ข้อที่ ๔ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๘

ส่วนที่ ๓ : การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม ฯ

ข้อ ๑ : ความซื่อสัตย์ ผู้ตอบแบบประเมินความซื่อสัตย์ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

ข้อ ๒ : ความเที่ยงธรรม ผู้ตอบแบบประเมินความเที่ยงธรรม จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๖

ข้อ ๓ : การปกปิดความลับ ผู้ตอบแบบประเมินการปกปิดความลับ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๓

ข้อ ๔ : ความสามารถในหน้าที่ ผู้ตอบแบบประเมินความสามารถในหน้าที่ จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๔

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๓ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘

ส่วนที่ ๓ : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

๑. ชื่นชม คุณสุมาลย์ ในการเข้าตรวจ ให้ข้อเสนอแนะดี และเข้าใจบริบทของหน่วยงานที่เข้าตรวจ

๒. การตรวจสอบมีหลายด้าน การประเมินในภาพรวมอาจไม่สะท้อนถึงจุดที่อาจต้องปรับปรุงเฉพาะด้าน ในโอกาสต่อไปหากเป็นไปได้การประเมินในข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติ ควรแยกเป็นรายด้านตามแผนการตรวจสอบ เพื่อให้ทราบข้อดีและข้อเสียในแต่ละด้านที่ชัดเจนมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากงานตรวจสอบภายในนั้นมีความรับผิดชอบสูงและภาระงานนั้นเป็นงานที่มีความสำคัญกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงทำให้หน่วยงานตรวจสอบภายในมีความต้องการนักตรวจสอบภายในที่เป็นพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน เพื่อให้ นักตรวจสอบภายในมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ชื่อผู้รายงาน

วาศนา อาจสาริกกิจ

(นางสาววาศนา อาจสาริกกิจ)

นักตรวจสอบภายใน

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
๒. เพื่อนำผลสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาทบทวน และวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก

- ➡ เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ➡ บุคลากร ☐ ผู้บริหาร ☐ หัวหน้าหน่วยงาน ☐ ผู้ปฏิบัติงาน
- ➡ ท่านเคยรับบริการจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน ☐ เคย ☐ ไม่เคย
- ➡ ช่องทางที่เคยใช้บริการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ☐ โทรศัพท์ ☐ หน่วยงาน

ส่วนที่ ๒ - ๓ : ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

เป็นการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ / ประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติโดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ๕ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ = ระดับความพึงพอใจมาก
- ๓ = ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ = ระดับความพึงพอใจน้อย
- ๑ = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านและเป็นความจริง

ส่วนที่ ๒ : สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ข้อ ๑ : ประเมินความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน						
๒. ความพึงพอใจของหน่วยตรวจสอบต่อหน่วยรับตรวจ						
๓. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ						
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่างๆ						

ข้อที่ ๒ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยที่ดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)						
๓. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ						
๔. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์						
๕. ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง						

ข้อที่ ๓ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน						
๒. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม						
๓. ประเภทและปริมาณของข้อมูลและผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล						
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม						
๕. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ						
๖. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม						
๗. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์						
๘. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม						
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน						

ข้อที่ ๔ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ การรายงานผลการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม						
๒. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง						
๓. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้						
๔. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้						
๕. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย						
๖. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ						
๗. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม						

ส่วนที่ ๓ : การประเมินผลการปฏิบัติตามรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม ฯ

ข้อ ๑ : ความซื่อสัตย์

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพที่กำหนด						
๓. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสี่ยงมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ						
๔. ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของทางราชการ						

ข้อ ๒ : ความเที่ยงธรรม

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่นำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใด ๆ ที่ทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณของผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติ						
๓. ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย						

ข้อ ๓ : การปกปิดความลับ

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของทางราชการ						

ข้อ ๔ : ความสามารถในหน้าที่

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ						
๓. ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง						

ข้อที่ ๕ : ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
๒. เพื่อนำผลสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาทบทวน และวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก

- ➡ เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
- ➡ บุคลากร ☐ ผู้บริหาร ☐ หัวหน้าหน่วยงาน ☒ ผู้ปฏิบัติงาน
- ➡ ท่านเคยรับบริการจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน ☒ เคย ☐ ไม่เคย
- ➡ ช่องทางที่เคยใช้บริการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ☒ โทรศัพท์ ☒ หน่วยงาน

ส่วนที่ ๒ - ๓ : ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

เป็นการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ / ประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติโดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ๕ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ = ระดับความพึงพอใจมาก
- ๓ = ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ = ระดับความพึงพอใจน้อย
- ๑ = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านและเป็นความจริง

ส่วนที่ ๒ : สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ข้อ ๑ : ประเมินความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน		✓				
๒. ความพึงพอใจของหน่วยตรวจสอบต่อหน่วยรับตรวจ	✓					
๓. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	✓					
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่างๆ		✓				

ข้อที่ ๒ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	✓					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยที่ดี สุภาพ รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	✓					
๓. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	✓					
๔. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	✓					
๕. ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง	✓					

ข้อที่ ๓ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	✓					
๒. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม		✓				
๓. ประเภทและปริมาณของข้อมูลของผู้ตรวจสอบมีความเหมาะสมผล	✓					
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	✓					
๕. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	✓					
๖. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม	✓					
๗. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	✓					
๘. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	✓					
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน	✓					

ข้อที่ ๔ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ การรายงานผลการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม		✓				
๒. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง		✓				
๓. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้		✓				
๔. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้		✓				
๕. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓					
๖. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	✓					
๗. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม			✓			

ส่วนที่ ๓ : การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม ฯ

ข้อ ๑ : ความซื่อสัตย์

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ซื่อสัตย์ หนักแน่น และมีความรับผิดชอบ		✓				
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพที่กำหนด		✓				
๓. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสี่ยงมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	✓					
๔. ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของทนายราชการ	✓					

ข้อ ๒ : ความเที่ยงธรรม

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม	✓					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณของผู้ประกอบวิชาชีพทั้งปวง	✓					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการบิดเบือนการกระทำผิดกฎหมาย	✓					

ข้อ ๓ : การปกป้องความลับ

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	✓					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของทางราชการ	✓					

ข้อ ๔ : ความสามารถในหน้าที่

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น	✓					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ	✓					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาทักษะภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	✓					

ข้อที่ ๕ : ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้าพเจ้า คณาสรรพกิจ ในการตรวจ ในข้อเสนอนี้ และเข้าใจในบท ของหน่วยงาน
ก็เร้าตรวจ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจ
 ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
๒. เพื่อนำผลสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาทบทวน และวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก

- ☒ เพศ ☐ ชาย ☒ หญิง
☒ บุคลากร ☐ ผู้บริหาร ☐ หัวหน้าหน่วยงาน ☒ ผู้ปฏิบัติงาน
☒ ท่านเคยรับบริการจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน ☒ เคย ☐ ไม่เคย
☒ ช่องทางที่เคยใช้บริการหน่วยงานตรวจสอบภายใน ☒ โทรศัพท์ ☐ หน่วยงาน

ส่วนที่ ๒-๑ : ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

เป็นการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ / ประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบความประพฤติโดยแบ่งเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

- ๕ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ๔ = ระดับความพึงพอใจมาก
 ๓ = ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 ๒ = ระดับความพึงพอใจน้อย
 ๑ = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านและเป็นความจริง

ส่วนที่ ๒ : สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

ข้อ ๑ : ประเมินความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ภาพลักษณ์ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน						
๒. ความพึงพอใจของหน่วยตรวจสอบต่อหน่วยรับตรวจ						
๓. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ						
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่างๆ						

ข้อที่ ๒ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ						
๒. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุชุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)						
๓. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ						
๔. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์						
๕. ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง						

ข้อที่ ๓ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน		/				
๒. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม			/			
๓. ประเภทและปริมาณของข้อมูลและผู้ตรวจสอบมีความเหมาะสมผล			/			
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม			/			
๕. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ		/				
๖. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม		/				
๗. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์		/				
๘. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม		/				
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน		/				

ข้อที่ ๔ : ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อ การรายงานผลการตรวจสอบภายใน อันโต ?

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม		/				
๒. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง		/				
๓. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้		/				
๔. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้			/			
๕. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย			/			
๖. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	/					
๗. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	/					

ส่วนที่ ๓ : การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม ฯ

ข้อ ๑ : ความซื่อสัตย์

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ		/				
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเปิดเผยข้อมูลตามวิชาชีพที่กำหนด	/					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสี่ยงมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	/					
๔. ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของทางราชการ	/					

ข้อ ๒ : ความเที่ยงธรรม

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม	/					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้พิจารณาเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติ	/					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย	/					

ข้อ ๓ : การปกป้องความลับ

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน		/				
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของทางราชการ		/				

ข้อ ๔ : ความสามารถในหน้าที่

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น	/					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ	/					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	/					

ข้อที่ ๕ : ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การตรวจสอบไม่รอบด้าน การประเมินเงินในภาพรวมอาจไม่ครอบคลุม
 การจัดทำเอกสารไม่เรียบร้อย ไม่มีการบันทึกข้อมูล
 การประเมินเงินไม่ถี่ถ้วน ไม่มีการตรวจสอบ / การประเมินเงินไม่ถี่ถ้วน
 ตามแผนการตรวจรับ ๆ เพื่อให้บริการที่ดี / แล้วในภาพรวมก็ยังไม่ดีนัก
 ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โทร. ๑๑๑๗

ที่ ๑๗๓/๒๕๖๕

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งนำผลสำรวจรวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจสอบภายใน และเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ นั้น

ในการนี้หน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้บุคลากรหน่วยงานตรวจสอบภายในนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความประทับใจกับผู้รับบริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เฉื่อยตะวัน ยอดคำเนิน)

รักษาการหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

จน

๖๓ ก.ย. ๖๕

