



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

การศึกษาคความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปี ๒๕๖๔

โดย
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญตาราง	ข
สารบัญภาพ	ค
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
กรอบแนวความคิด	๒
นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔
แนวคิดที่เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน	๑๑
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๔
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการสำรวจ	๑๖
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้	๑๖
ตัวแปรที่ใช้	๑๖
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๑๖
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๗
บทที่ ๔ การวิเคราะห์ผล	๑๙
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๙
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๕
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๓
ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม	๓๙
ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	๔๕
บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผล	๔๖
บรรณานุกรม	๕๐
ภาคผนวก	๕๑
แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน	๒๐
ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๒๑
ตารางที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	๒๒
ตารางที่ ๔-๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๒๓
ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	๒๔
ตารางที่ ๔-๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๕
ตารางที่ ๔-๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ /ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๖
ตารางที่ ๔-๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๘
ตารางที่ ๔-๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการกระบวนการตรวจสอบของกระบวนการตรวจสอบภายในของกระบวนการ การตรวจสอบภายใน	๓๒
ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวม แต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๓๒
ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๓
ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)	๓๔
ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)	๓๕
ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)	๓๖
ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๖
ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๗
ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวม แต่ละกระบวนการ	๓๘
ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านจุดยืนที่มั่นคง	๓๙
ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเที่ยงธรรม	๔๐
ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกปิดความลับ	๔๑
ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถในหน้าที่	๔๒
ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกรอบคุณธรรม	๔๓
ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแต่ละด้าน	๔๕

สารบัญภาพ/กราฟ

หน้า

ภาพที่ ๑-๑ กรอบแนวคิด	๒
ภาพที่ ๒-๑ กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ	๒
กราฟที่ ๔-๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๒๑
กราฟที่ ๔-๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	๒๒
กราฟที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๒๓
กราฟที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	๒๔

บทคัดย่อ

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงาน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ในการสำรวจได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการหน่วยงานละ ๕ คน โดยเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี และด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ จำนวน ๓๔ หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น ๑๗๐ ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๙๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๗ และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss นำมาสรุปผลการสำรวจ และผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๐ % (คะแนนภาพรวมโดยเฉลี่ย ๔.๐๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)

ภาพโดยรวมในแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๘) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๐) รองลงมา ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๒) และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๐) น้อยที่สุด คือความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๘) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๒๕ %

ภาพโดยรวมในแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๖) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๑) รองลงมา ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๓) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๐) และความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๗) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๘) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๔๐ %

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดสองกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๗) โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๘) รองลงมาคือกระบวนการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๘) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ ๘๑.๓๐%

ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๖) โดยความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒) รองลงมา ความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๓) และ ความพึงพอใจด้านปกปิดความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒)

และความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่ อยู่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๕) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกรอบคุณธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๙๘) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมด้านคุณธรรมจรรยา และความเที่ยงธรรม ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ ๘๔.๒๘%

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรภาครัฐมีการขยายภารกิจและมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้บริหารองค์กรย่อมไม่สามารถที่จะควบคุมรายละเอียดการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้การตรวจสอบภายในมีบทบาทยิ่งขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการตรวจสอบ ควบคุมกำกับ รวมทั้งกำหนดมาตรการในการควบคุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงหรืออาจเกิดความเสี่ยงที่จะทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยลักษณะงานตรวจสอบภายใน จึงเป็นการประเมินอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงความเพียงพอและประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งระบบการกำกับดูแลที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าระบบการปฏิบัติงานต่างๆสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บทบาท/หน้าที่และลักษณะงานการตรวจสอบภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้รับตรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบกับการตรวจสอบภายใน

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จะทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ขอบเขต

การสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการสำรวจ ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๒ กระบวนงานและด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม ได้แก่

๑.๑ กระบวนงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งในกระบวนงานนี้จะศึกษาในขอบเขต ๔ ด้าน ดังนี้

๑.๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑.๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑.๑.๔ ด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการกระบวนงานตรวจสอบ

๑.๒ กระบวนงานให้คำปรึกษา ซึ่งในกระบวนงานนี้จะศึกษาในขอบเขต ๕ ด้าน ดังนี้

๑.๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑.๒.๕ ด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการกระบวนการให้คำปรึกษา

๑.๓ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรมจะศึกษาในขอบเขต ๕ ด้าน ดังนี้

๑.๓.๑ ด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง

๑.๓.๒ ด้านความเที่ยงธรรม

๑.๓.๓ ด้านการปกปิดความลับ

๑.๓.๔ ด้านความสามารถในหน้าที่

๑.๓.๕ กรอบคุณธรรม

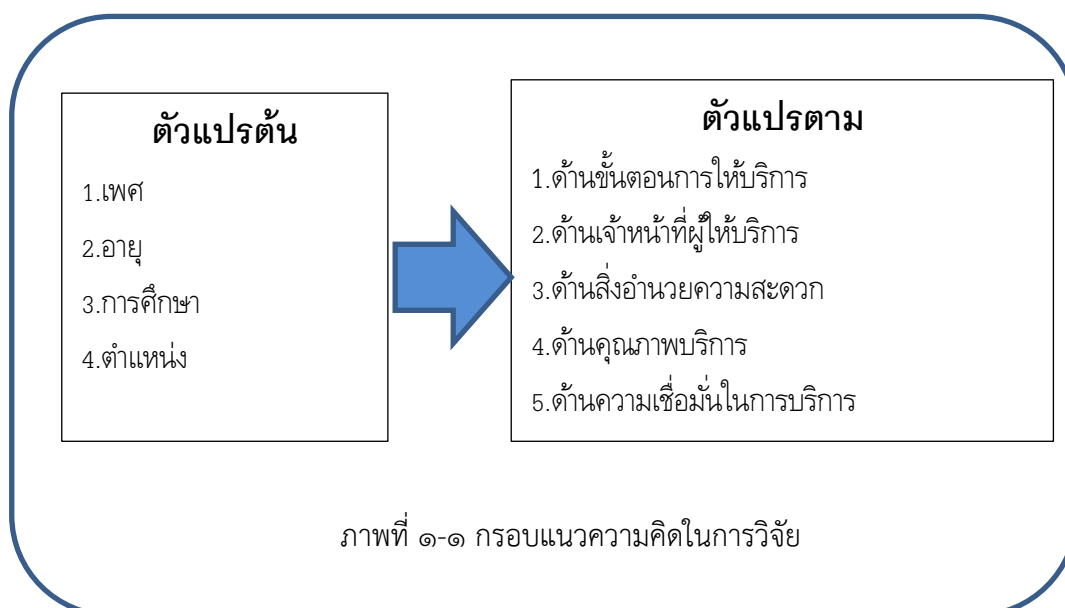
๒. ขอบเขตด้านประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการสำรวจ เป็นผู้ปฏิบัติงานที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ จำนวน ๓๔ หน่วย หน่วยงานละ ๕ คน รวมทั้งสิ้น ๑๗๐ คน

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

เวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูล ตั้งแต่ ๑ พฤษภาคม ถึง ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๒ เดือนครึ่ง

กรอบแนวความคิด



นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของหน่วยรับตรวจที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ

๒. การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุ

เป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ

๓. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน

๔. ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในการตรวจสอบภายในของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจ และประทับใจแก่ผู้รับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ครั้งนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ
๒. กระบวนการตรวจสอบภายใน
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์(๒๕๔๗ : ๒๒ ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อการทำงานในเชิงบวก เป็นความสุขที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงาน และส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

มอส (Mores.๑๙๕๘:๑๙ ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความพึงพอใจจะมากขึ้น

เมนาร์ต ดับบิล เชลลี(Maynard W.Shelly.๑๙๗๕:๙ ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ รวมทั้งความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และเรียกความสัมพันธ์ทั้งสามว่า ระบบความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงศ์(๒๕๓๐ : ๓๘๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

จิรวรรณ รักดีบุตร(๒๕๓๓ : ๘๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการ

หลุย จำปาเทศ(๒๕๓๓ : ๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข

นิวคูเมอร์(Newcumer ๑๙๙๕ : ๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

คูลเลน (Cullen.๒๐๐๑:๖๖๔) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์ต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งหมด หรือบางส่วน จะเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อการให้บริการนั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจขึ้น และในทางกลับกันหากผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน จะเกิดความรู้สึกเชิงลบต่อการ

ให้บริการนั้น และทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น ซึ่งจะมากขึ้นอยู่กับการประเมินค่าการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๑.๒ ทฤษฎีความพึงพอใจและความต้องการ

อุกฤษฏ์ ทรงชัย (๒๕๔๓, อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, ๒๕๕๑: รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม) ซึ่งได้รวบรวมกลุ่มแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ ๔ กลุ่ม คือ

๑.ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด เพื่อความอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและการประสบความสำเร็จในชีวิต โดยหากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว จึงจะมีความต้องการในระดับสูงๆต่อไปตามลำดับขั้น

๒.ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยสองแนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความพึงพอใจ (Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พอใจ (no dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสองปัจจัยประกอบด้วยปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ปัจจัยการจูงหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายนอก (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfiers) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator) หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Satisfiers) ความก้าวหน้าส่วนตัว (Personal Growth) ลักษณะงาน (Work Content) ความสำเร็จ (Achievement) การยกย่อง (Recognition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement)

๒. ปัจจัยการดำรงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ เฮอริเบิร์ก แต่เป็นการป้องกันความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน ได้แก่ นโยบายบริษัท (Company Policies) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) สภาพการทำงาน (Working condition) ความมั่นคงในงาน (Job security) ค่าตอบแทน (Pay)

และปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยจูงใจที่แท้จริง เพราะมีอิทธิพลในการสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) เป็นปัจจัยที่อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

๓.ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland ทฤษฎีนี้ยึดถือความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมี ๓ ประการ คือ ๑) ความต้องการประสบความสำเร็จ ๒) ความต้องการความรักความผูกพัน ๓) ความต้องการอำนาจบารมี และกล่าวว่า

๑.บุคคลต้องการประสบความสำเร็จสูง จะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้า จะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

๒.บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง ซึ่งคล้ายกับความต้องการระดับที่ ๓ ของมาสโลว์ หากผู้ที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะจัดลำดับความสำคัญและความต้องการที่อยากจะอยู่ร่วมกับผู้อื่นมากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ

๓.บุคคลที่ต้องการอำนาจบารมีสูง คือ มีความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น

๔.ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom

การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นได้นั้นต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและความรับรู้ของบุคคล ซึ่งโดยปกติคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ ย่อมคิดว่าจะได้อะไรจากการกระทำนั้นจึงจะแสดงพฤติกรรมให้ทำงานเพิ่มขึ้น หรือเป็นแนวคิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้น จึงจะดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น และทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียณอม (๒๕๕๑)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลักการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการที่ต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าไม่พอใจแต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความต้องการของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

Michael Beer (๑๙๖๕) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ๑) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- ๒) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- ๓) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ

ดังนั้นถ้ากระทำวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงไปเรื่อยๆ

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความต้องการตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

๕.ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรนี (๒๕๓๕) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ ๓ ประเภท คือ

๑. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

๒. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

๓. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

๑.๓แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

การบริการ เป็นการทำให้ได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ผู้รับก็จะรู้สึกได้ดีหรือประทับใจหากเกินความคาดหวังไว้ ดังนั้นขึ้นอยู่กับว่า การบริการนั้นตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับได้เพียงใด หากการบริการที่ได้รับจริงได้รับน้อยกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็จะเกิดความไม่พอใจในการบริการนั้น แต่ถ้าหากการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับสิ่งที่ผู้รับคาดหวังไว้ คือ ผู้รับบริการก็จะน่าพอใจ และถ้าบริการที่ได้รับจริงเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

สมหมาย เปียณอม(๒๕๕๑) กล่าวว่า ผลการค้นคว้าปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการที่สามารถนำไปใช้ในการบริการทั่วไป ได้ ๑๐ ประการ ดังนี้

- (๑) ไว้วางใจ คือ การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
- (๒) ความพร้อม คือ การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
- (๓) ความสามารถ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
- (๔) ความสามารถในการเข้าถึง คือ จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการ ไม่ซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
- (๕) ความมีอัธยาศัย คือ ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- (๖) การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
- (๗) เชื่อถือได้ คือ การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือได้ และไว้วางใจได้
- (๘) มั่นคงปลอดภัย คือ การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
- (๙) รู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
- (๑๐) พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ คือ เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, ๑๙๗๘ อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียณอม (๒๕๕๑)) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน ๖ ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับมาจากการบริการที่สำคัญและจะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ ๖ ประการ คือ

- (๑) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - ๑) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - ๒) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - ๓) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- (๒) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - ๑) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - ๒) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - ๓) ได้มีการติดตามผลงาน

(๓) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

(๔) ความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอัตราค่าบริการทำทางที่ดี เป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

(๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

(๖) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียพนอม (๒๕๕๑)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการว่า ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพสำคัญ ได้แก่

(๑) ความพึงพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

(๒) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

(๓) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

(๕) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว

(๖) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย

(๗) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

(๘) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้า จากอันตรายความเสี่ยง หรือ ข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

(๙) สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

พิมล เมฆสวัสดิ์(๒๕๕๐ : ๒๗) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

(๑) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

(๒) ราคาค่าบริการ เป็นการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายไป โดยการกำหนดราคาค่าบริการ ควรเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ

(๓) สถานที่บริการ การสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และการคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

(๔) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้รับบริการต้องการข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้นำข้อมูลต่างๆ ไปประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

(๕) ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการที่จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานเป็นสำคัญ

(๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่าน การออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และ นำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(๗) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อ เพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านการบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการ บริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตาม หน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความ คาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ ๓ ระดับ คือ

๑. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้อง ให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

๒. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมี อาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

๓. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือ เมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใสใจ พุดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือลืมน สิ่งของมีค่าไว้ ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

ความพร้อมในการให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้ บริการที่ได้ก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบาย ได้แก่ มีคนคอย ดูแล ช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไม่ตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการ ให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อม อยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มี คุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงใจกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและ ถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการ ผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิริยามารยาท เล็ก ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman and et. At., ๑๙๙๐ : ๒๑ – ๒๒) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ ๑๐ ด้าน ได้แก่

(๑) ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้าและหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

(๒) ด้านอัธยาศัยไมตรี(Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

(๓) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

(๔) ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไปมีเวลาปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

(๕) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงพนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้ลึกที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ ได้ตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

(๖) ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจำลูกค้าประจำของตนเองได้

(๗) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

(๘) ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

(๙) ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

(๑๐) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

๒.กระบวนการงานการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของฝ่ายบริหาร ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและระบบการควบคุมภายในขององค์กร ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้งานตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารสามารถนำผลผลิตของงานตรวจสอบภายในไปใช้ ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดมูลค่าเพิ่มและความสำเร็จแก่องค์กร ฉะนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังกล่าว ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อันได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน จึงควรมีความเข้าใจถึงภาพรวมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน มีความรู้ในหลักการและวิธีการตรวจสอบ รวมทั้งต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบ ที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งจากหลักการสากล และตามที่กำหนดโดยหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องของทางราชการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวสามารถเลือกใช้เทคนิค แนวทางการตรวจสอบที่เหมาะสม กับภารกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร

ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน^๑

๑. การสอบทานความเชื่อถือได้และความสมบูรณ์ของสารสนเทศด้านการบัญชีการเงินและการดำเนินงาน
๒. การสอบทานให้เกิดความมั่นใจว่าระบบที่ใช้เป็นไปตามนโยบายแผนและวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้และควรแสดงผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
๓. การสอบทานวิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สินว่าเหมาะสมและสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้
๔. การประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
๕. การสอบทานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้
๖. การสอบทานและประเมินผลความเหมาะสม ความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร

ประเภทของการตรวจสอบ^๑

๑. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆทางการเงินการบัญชี และรายงานทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สินและประเมินความเพียงพอ ของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่างๆ ว่ามีเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกในบัญชีรายงานทะเบียนและเอกสารต่างๆ ถูกต้องและสามารถสอบทานได้หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหลสูญหายของทรัพย์สินต่างๆได้

๒. การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนงานงานและโครงการขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือหลักการที่กำหนดการตรวจสอบเน้นถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลและความคุ้มค่าโดยต้องมีผลผลิตและผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายซึ่งวัดจากตัวชี้วัดที่เหมาะสมทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความเพียงพอความมีประสิทธิภาพของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในขององค์กรประกอบด้วย

๒.๑ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือมีการจัดระบบงานให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนอันมีผลทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

๒.๒ ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือมีการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติงานซึ่งทำให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

๒.๓ ความคุ้มค่า (Economy) คือมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างรอบคอบระมัดระวังไม่สุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือยซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถประหยัดต้นทุนหรือลดการใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้โดยยังได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

๓. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing) เป็นการตรวจสอบการบริหารงานด้านต่างๆขององค์กรว่ามีระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางแผนการควบคุมการประเมินผลเกี่ยวกับการงบประมาณการเงินการพัสดุและทรัพย์สินรวมทั้งการบริหารงานด้านต่างๆว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กรรวมทั้งเป็นไปตามหลักการบริหารงานและหลักการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) ในเรื่องความน่าเชื่อถือความรับผิดชอบความเป็นธรรมและความโปร่งใส

๔. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆขององค์กรว่าเป็นไปตามนโยบายกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องที่กำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรการตรวจสอบประเภทนี้อาจจะทำการตรวจสอบโดยเฉพาะหรือถือเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบทางการเงินหรือการตรวจสอบการดำเนินงานก็ได้

๕. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์รวมทั้งระบบการเข้าถึงข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการตรวจสอบประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบภายในเกือบทุกงานที่นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ว่าเป็นการตรวจสอบทางการเงินการตรวจสอบการดำเนินงานหรือการตรวจสอบการบริหารผู้ตรวจสอบภายในจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในระบบงานสารสนเทศนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพการตรวจสอบประเภทนี้อาจจ้างผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์โดยตรงมาดำเนินการตรวจสอบเนื่องจากเป็นงานเทคนิคเฉพาะผู้ตรวจสอบภายในอาจมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอและต้องใช้เวลาานพอสมควรที่จะเรียนรู้ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่งานขององค์กรได้วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศก็เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

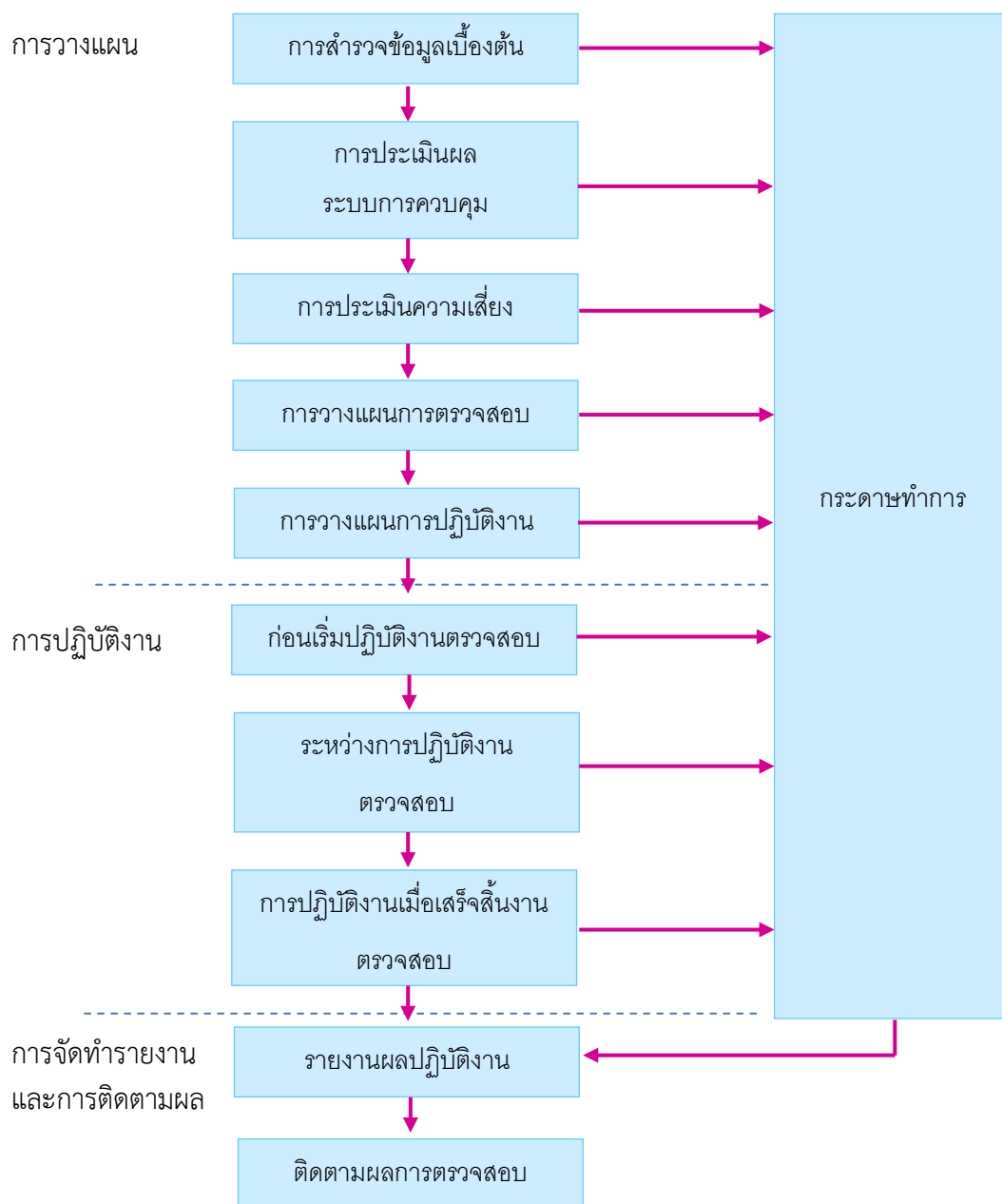
๖. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) หมายถึงการตรวจสอบในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารหรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตผิดกฎหมายหรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบเกิดขึ้นซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุข้อเท็จจริงผลเสียหายหรือผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน

แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบการ

การตรวจสอบการดำเนินงาน ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติตามกระบวนการตรวจสอบภายใน โดยจะเริ่มจากการวางแผนการตรวจสอบ (Audit Plan) ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ประเมินผลระบบการควบคุมภายในและประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ทราบว่าส่วนราชการมีความเสี่ยงในเรื่องใดบ้าง ระดับสูงต่ำเพียงใด แล้วนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวไปจัดทำแผนการตรวจสอบ ลำดับต่อไป จัดทำแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Engagement Plan) ในแต่ละเรื่องที่กำหนดไว้ในแผนการตรวจสอบและปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนการปฏิบัติงานนั้น ตลอดจนรายงานผลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งแนวปฏิบัติการตรวจสอบการดำเนินงาน ประกอบไปด้วยขั้นตอน ดังนี้

๑. การวางแผนการปฏิบัติงาน
๒. การปฏิบัติงานตรวจสอบ
๓. การรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ

ภาพที่ ๒-๑ กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ



๓. วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหมาย เปียณอม(๒๕๕๑) วิจัยเรื่อง รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า (๑) การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ ๓.๒๔ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือการลงทะเบียนเรียน การขอคำร้องเกี่ยวกับวิชาการ และการติดตามผลการเรียน (๒) การบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ ๓.๒๘ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การจัดกิจกรรมต่างๆ การจัดแข่งขันกีฬา และทุนการศึกษา (๓) การบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ ๓.๐๒ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ-ห้องส้วม และการใช้สนามกีฬา โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น ๓.๑๘ หรือระดับ ๓

อรุณวรรณ สุขฤกษ์และหุติยาภรณ์ ฤทธิ์สมบูรณ์(๒๕๕๓) ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายในเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๔ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านผลการปฏิบัติงานเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๕ โดยมีคะแนนต่ำสุดในภาพรวม ๓ และมีคะแนนสูงสุดในภาพรวม ๕ และเมื่อแบ่งตามประเด็นความพึงพอใจในแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพในการใช้วาจาในการติดต่อประสานงานระหว่างปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๒๒ ส่วนด้านผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ๓ หัวข้อ คือ ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมความสามารถในวิชาชีพ และการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดในภาพรวม ๒ และมีคะแนนสูงสุดในภาพรวม คือ ๕ ซึ่งสามารถเรียงระดับผลความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อจากมากไปน้อยได้ คือ

ระดับที่ ๑ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ จากคะแนนเต็ม ๕

ระดับ ๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความสามารถในวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๕ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรื่องของผู้ตรวจสอบมีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ รองลงมาคือการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบใช้ทักษะอย่างเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๑ และเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็นซักถามชี้แจงปัญหาที่ตรวจพบ มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ๔.๒๗

ระดับ ๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบ โดยรวมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบันทึกผลการตรวจสอบเบื้องต้นทำให้ทราบจากการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๔.๔๙ รองลงมา คือ ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๗ รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้องทันเวลา ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๑ และความเหมาะสมของระยะเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๔.๐๙

พจนีย์ ยกยิ่งและปรีชา ปรีดานันทสุข ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง ประชากรในการศึกษาวิจัย บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ และการงบประมาณ เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิจัยพบว่า ผลความพึงพอใจผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วยด้านรายงานผล ด้านการติดตามผล ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการ

ให้คำแนะนำและปรึกษา และความพึงพอใจของผู้รับการตรวจที่มีเพศต่างกัน ช่วงอายุต่างกัน วุฒิการศึกษาต่างกัน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๕

ธนปกรณ์ หัตถศิลป์และกัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม รวมทั้งจิราพรรณ ช่อรักษ์ ศึกษาผลกระทบของ กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ๑) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการตรวจสอบ แบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลตนเองมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการ ตรวจสอบภายในโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้าน กระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย ๒) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการ ตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการ ตรวจสอบภายในโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้าน กระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยตรวจสอบภายในขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม การ ประเมินผลตนเอง และการตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ เพราะเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วย ให้การตรวจสอบภายในเกิดความสำเร็จ ทั้งในเรื่องการบรรลุวัตถุประสงค์ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมายของทั้งผู้ บริหารและองค์กร ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายทำให้เกิดความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

กิตติ ทองสุขุมและสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ศึกษาปัจจัย ส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ ฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานรัฐบาล พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการ ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบกับปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และประสบการณ์ในการรับตรวจ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังกัด หน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการ ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ และพบความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ของฝ่ายตรวจสอบ

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการสำรวจ

การศึกษาสำรวจในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจและภาพลักษณ์ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีขั้นตอนดำเนินการสำรวจ ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ
๒. ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ
๓. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

เป็นผู้ปฏิบัติงานที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ จำนวน ๓๔ หน่วย หน่วยงานละ ๕ คน รวมทั้งสิ้น ๑๗๐ คน ซึ่งได้จัดทำบันทึกแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามผ่าน google form กลับมายังกลุ่มตรวจสอบภายใน และได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมารวมทั้งสิ้น ๙๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๘

ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง

ตัวแปรตาม ได้แก่

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เคยรับการตรวจสอบจากกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยแบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๒.๔ ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา

๓.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๓.๕ ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้คำปรึกษา

ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

การสร้างแบบสอบถามดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑.ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเรื่องต่างๆที่สอดคล้องกัน

๒.ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำบันทึกขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่าน QR CODE จากกลุ่มตรวจสอบภายในไปยังทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ ๑ ชุด ๓๓ หน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินข้อมูลในโปรแกรม Google Form ที่ใช้ในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน ปี ๒๕๖๔ และส่งออกข้อมูลจากโปรแกรม Google Form มาประมวลผลและวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่

๑.ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในส่วนที่ ๑ เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการตรวจสอบภายใน ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้คำปรึกษา ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

๒.ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน และส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รวมทั้งส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยใช้สูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๙๖)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

๒.สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ ค่าร้อยละ (Percentage)(บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๑)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒.๒ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๒)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

๒.๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๓)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละตัว
 N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มนั้น
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ ๒ และส่วนที่ ๓ รวมทั้งส่วนที่ ๔ มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการประเมินระดับ

มากที่สุด	๔.๒๑-๕.๐๐
มาก	๓.๔๑-๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑-๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑-๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐-๑.๘๐

บทที่ ๔

การวิเคราะห์ผล

การสำรวจเรื่องความพึงพอใจผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๔ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่เป็นต่อการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน
 - ๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๒.๔ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจสอบ
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา
 - ๓.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการให้คำปรึกษา
- ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม
- ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

โดยได้จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ตามแผนการตรวจสอบประจำปี ๒๕๖๓ แบบสุ่มตัวอย่างประชากร หน่วยงานละ ๕ ชุด จำนวน ๓๔ หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๗๐ ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๙๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๗ ทั้งนี้ ได้นำมาบันทึกและประมวลวิเคราะห์ผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ หน่วยงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยงาน

พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘ และ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ จำนวนหน่วยงานละ ๖ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๖.๓ % รองลงมาศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ,๗ และกองกฎหมาย จำนวนหน่วยงานละ ๕ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๕.๒ % และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓,๙,๑๐,๑๑ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำนวนหน่วยงานละ ๔ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๔.๒ % และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานชายแดนภาคใต้ จังหวัดยะลา กองสนับสนุนสุขภาพภาค

ประชาชน กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวนหน่วยงานละ ๓ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๓.๑ % และศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองแบบแผน กองวิศวกรรมการแพทย์ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กองสุขภาพระหว่างประเทศ กองสุขศึกษา สำนักผู้เชี่ยวชาญ สำนักงานเลขานุการ จำนวนหน่วยงานละ ๒ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๒.๑ % และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มแผนงาน จำนวนหน่วยงานละ ๑ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๐.๙๗๕ % ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑	๖	๖.๓
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘	๖	๖.๓
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	๖	๖.๓
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖	๕	๕.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๗	๕	๕.๒
กองกฎหมาย	๕	๕.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓	๔	๔.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙	๔	๔.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐	๔	๔.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑	๔	๔.๒
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๔	๔.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕	๓	๓.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์	๓	๓.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น	๓	๓.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานชายแดนภาคใต้ จังหวัดยะลา	๓	๓.๑
กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	๓	๓.๑
กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม	๓	๓.๑
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๓	๓.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี	๒	๒.๑
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒	๒.๑
กองแบบแผน	๒	๒.๑
กองวิศวกรรมการแพทย์	๒	๒.๑

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน(ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	๒	๒.๑
กองสุขภาพระหว่างประเทศ	๒	๒.๑
กองสุศึกษา	๒	๒.๑
สำนักผู้เชี่ยวชาญ	๒	๒.๑
สำนักงานเลขานุการ	๒	๒.๑
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒	๑	๐.๙๗๕
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕	๑	๐.๙๗๕
กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๐.๙๗๕
กลุ่มแผนงาน	๑	๐.๙๗๕
รวม	๙๖	๑๐๐

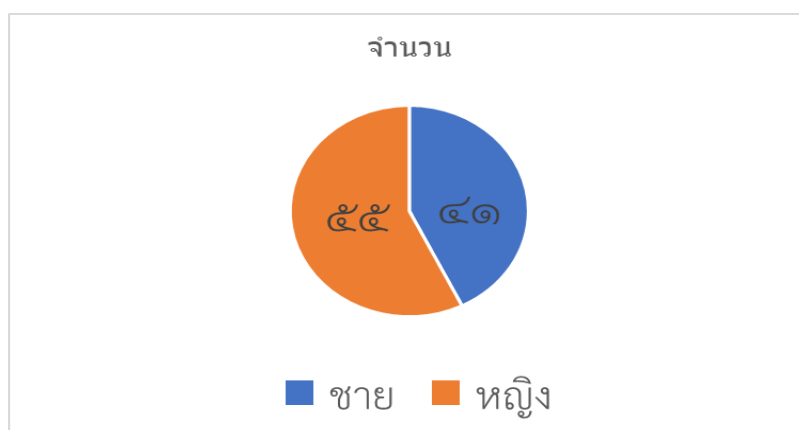
เพศ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ และเพศชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ ดังตารางที่ ๔-๒ และกราฟที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๑	๔๒.๗
หญิง	๕๕	๕๗.๓
รวม	๙๖	๑๐๐

กราฟที่ ๔-๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



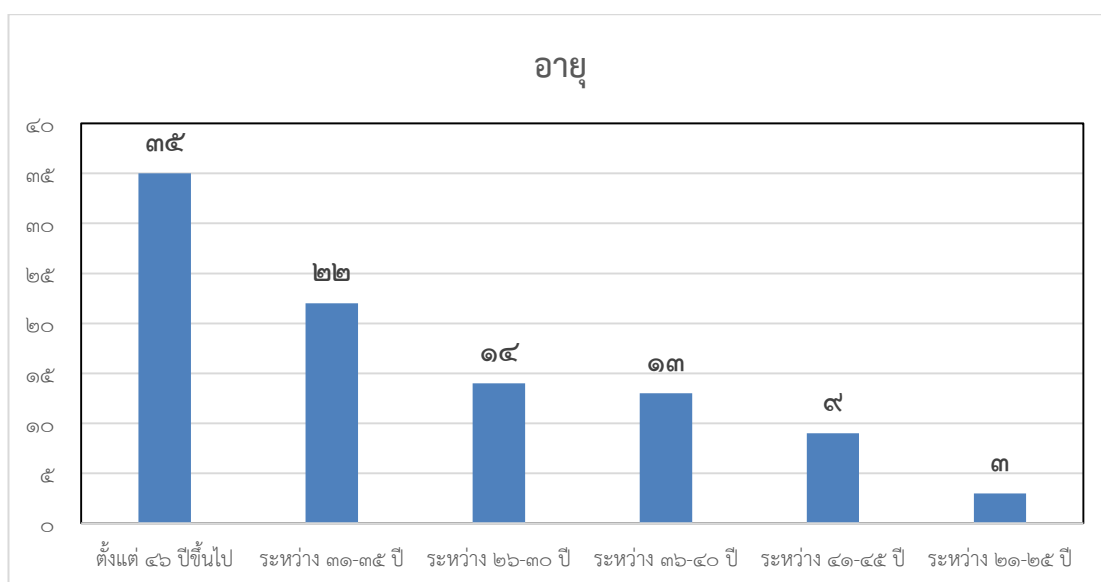
อายุ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๓๕ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙ และช่วงอายุ ๒๖-๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖ และช่วงอายุ ๓๖-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕ ช่วงอายุ ๔๑-๔๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ น้อยที่สุดคือช่วงอายุ ๒๑-๒๕ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๓ และกราฟที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งแต่ ๔๖ ปีขึ้นไป	๓๕	๓๖.๕
ระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี	๒๒	๒๒.๙
ระหว่าง ๒๖-๓๐ ปี	๑๔	๑๔.๖
ระหว่าง ๓๖-๔๐ ปี	๑๓	๑๓.๕
ระหว่าง ๔๑-๔๕ ปี	๙	๙.๔
ระหว่าง ๒๑-๒๕ ปี	๓	๓.๑
รวม	๙๖	๑๐๐

กราฟที่ ๔-๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ



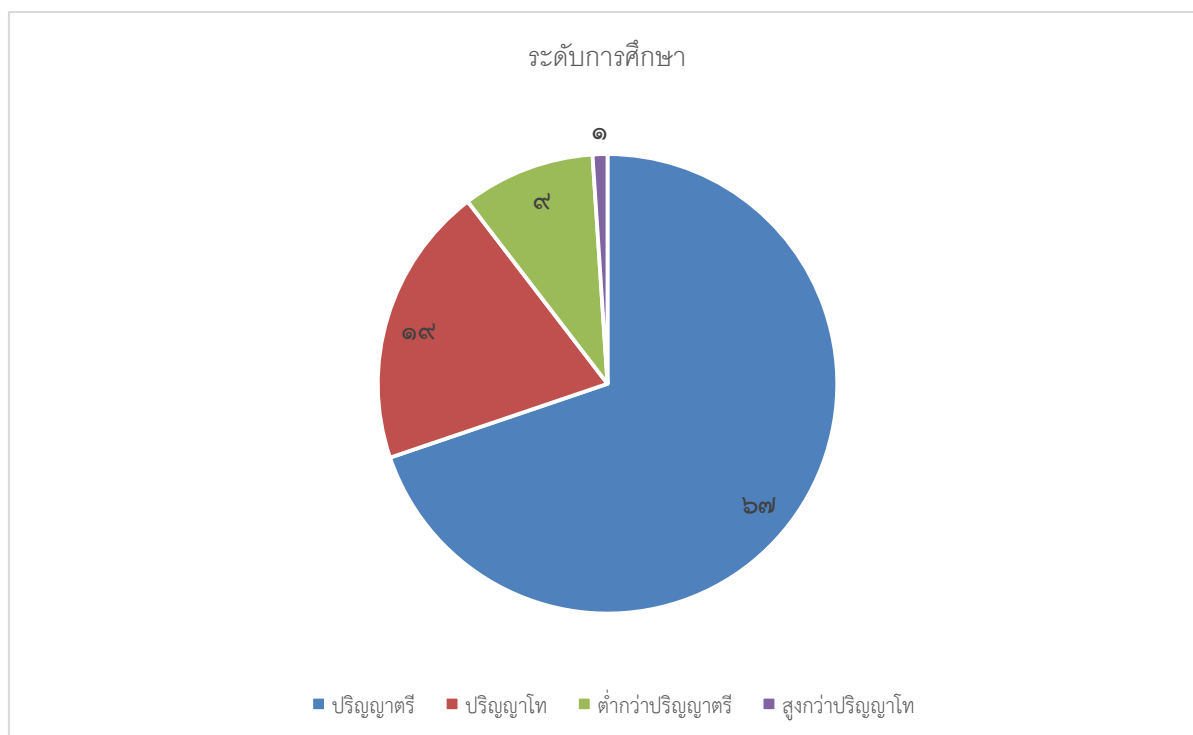
ระดับการศึกษา

พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ รองลงมาปริญญาโท จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๔ และกราฟที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๖๗	๖๙.๘
ปริญญาโท	๑๙	๑๙.๘
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙	๙.๔
สูงกว่าปริญญาโท	๑	๑
รวม	๙๖	๑๐๐

กราฟที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา



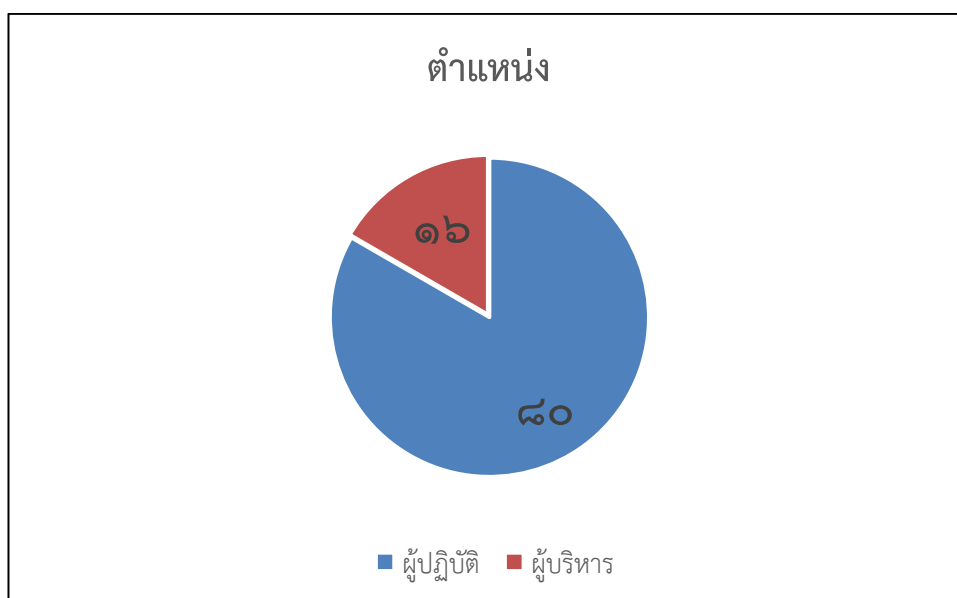
ตำแหน่ง

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓ และเป็นผู้บริหารจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ ดังตารางที่ ๔-๕ และกราฟที่ ๔-๕

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติ	๘๐	๘๓.๓
ผู้บริหาร	๑๖	๑๖.๗
รวม	๙๖	๑๐๐

กราฟที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(หน่วยรับตรวจ)ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ ๒ นี้ มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการประเมินระดับ

มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐

๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๓.๙๕ และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๒๘)

๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐๕)

๒.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๑๕)

๒.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙๒)

๒.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙๗)

๒.๑.๕ ได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๓๓)

ตารางที่ ๔-๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน	๑๔.๖	๖๖.๗	๑๗.๗	๑.๐	-	๓.๙๕	๐.๖๐๕	มาก
๒.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐.๔	๖๒.๕	๒๖	๑.๑	-	๓.๘๒	๐.๖๑๕	มาก
๒.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๓.๕	๖๔.๖	๒๑.๙	-	-	๓.๙๒	๐.๕๙๒	มาก
๒.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๘.๘	๖๗.๗	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๐๔	๐.๕๙๗	มาก
๒.๑.๕ ได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๔	๕๖.๓	๑๖.๗	๓.๐	-	๔.๐๑	๐.๗๓๓	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๕	๐.๖๒๘	มาก

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๕๐)

๒.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเองอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๑)

๒.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๑๕)

๒.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๑๕)

๒.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๖)

๒.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๓)

ตารางที่ ๔-๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๒.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓๒.๓	๕๓.๑	๑๓.๕	๑.๑	-	๔.๑๗	๐.๖๙๑	มาก
๒.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มี บุคลิกและลักษณะท่าทางที่ สุภาพ	๒๙.๒	๕๙.๔	๑๑.๔	-	-	๔.๑๘	๐.๖๑๕	มาก
๒.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ	๒๙.๒	๕๙.๔	๑๑.๔	-	-	๔.๑๘	๐.๖๑๕	มาก
๒.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น ตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น ให้ คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม	๓๑.๓	๕๔.๒	๑๓.๕	๑.๐	-	๔.๑๖	๐.๖๘๖	มาก
๒.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน	๔๒.๗	๔๗.๙	๙.๔	-	-	๔.๓๓	๐.๖๔๓	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๔.๒	๐.๖๕๐	มาก

๒.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๗๐)

๒.๓.๑ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ

๒.๓.๑.๑ ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๑)

๒.๓.๑.๒ มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙๒)

๒.๓.๒ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๓.๒.๑ การประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีความเพียงพอและมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม เช่น ในการเข้าตรวจผู้ตรวจสอบภายในได้ให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน เป็นต้นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐๗)

๒.๓.๒.๒ ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจให้เพียงพอว่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น ผู้ตรวจสอบภายในจัดเก็บข้อมูลในกระดาษทำการหรือแบบประเมินที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘๐)

๒.๓.๒.๓ ข้อเสนอผลการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙๓)

๒.๓.๒.๔ ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓๔)

๒.๓.๒.๕ การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๑๗)

๒.๓.๒.๖ ประเภทและปริมาณข้อมูลของผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๑)

๒.๓.๒.๗ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๕)

๒.๓.๒.๘ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๘)

๒.๓.๓ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ

๒.๓.๓.๑ รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๒๕)

๒.๓.๓.๒ ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๒๑)

๒.๓.๓.๓ รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๕)

๒.๓.๓.๔ รายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๙)

๒.๓.๓.๕ ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๘)

๒.๓.๓.๖ ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๐)

๒.๓.๔ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ

๒.๓.๔.๑ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๕)

๒.๓.๔.๒ ประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๔๗)

๒.๓.๔.๓ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๔๗)

๒.๓.๔.๔ หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๘)

ตารางที่ ๔-๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)								
๒.๓.๑ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ								
๒.๓.๑.๑ ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจ เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	๒๙.๒	๖๑.๕	๘.๓	๑	-	๔.๑๙	๐.๖๒๑	มาก
๒.๓.๑.๒ มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดใน	๒๙.๒	๖๑.๕	๙.๓	-	-	๔.๒๐	๐.๕๙๒	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน								
๒.๓.๒ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน								
๒.๓.๒.๑ การประเมินความพึงพอใจ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีความเพียงพอและมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม เช่น ในการเข้าตรวจผู้ตรวจสอบภายในได้ให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน เป็นต้น	๒๔	๖๒.๕	๑๓.๕	-	-	๔.๑๐	๐.๖๐๗	มาก
๒.๓.๒.๒ ผู้ตรวจสอบได้รับรู้และรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้เพียงพอ น่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่นผู้ตรวจสอบภายในจัดเก็บข้อมูลในกระดานทำการหรือแบบประเมินที่เกี่ยวข้อง	๒๕	๖๔.๖	๑๐.๔	-	-	๔.๑๕	๐.๕๘๐	มาก
๒.๓.๒.๓ ข้อเสนอผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม	๒๔	๖๑.๕	๑๑.๕	๓.๐	-	๔.๐๖	๐.๖๙๓	มาก
๒.๓.๒.๔ ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบ	๒๔	๖๒.๕	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๐๙	๐.๖๓๔	มาก
๒.๓.๒.๕ การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๒๔	๖๑.๕	๑๔.๕	-	-	๔.๐๙	๐.๖๑๗	มาก
๒.๓.๒.๖ ประเภทและปริมาณ	๑๙.๘	๖๒.๕	๑๖.๗	๑.๐	-	๔.๐๑	๐.๖๔๑	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความ สมเหตุสมผล								
๒.๓.๒.๗ การปฏิบัติงาน ตรวจสอบได้ครอบคลุม กิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญ	๒๒.๙	๖๐.๔	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๐๕	๐.๖๕๕	มาก
๒.๓.๒.๘ การมีส่วนร่วมในการ ช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหา ให้การปฏิบัติงานมีความ ครบถ้วนสมบูรณ์	๒๗.๑	๕๓.๑	๑๘.๘	๑.๐	-	๔.๐๖	๐.๗๐๘	มาก
๒.๓.๓ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ								
๒.๓.๓.๑ รายงานผลการ ตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่ สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่ สำคัญของหน่วยงาน	๒๕	๕๗.๓	๑๔.๖	๓.๑	-	๔.๐๔	๐.๗๒๔	มาก
๒.๓.๓.๒ ผู้รับตรวจสามารถนำ ข้อเสนอแนะตามรายงานการ ตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ใน การปฏิบัติงานได้	๒๘.๑	๕๔.๒	๑๕.๖	๒.๑	-	๔.๐๘	๐.๗๒๑	มาก
๒.๓.๓.๓ รายงานผลการ ตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจ ง่าย	๒๙.๒	๕๖.๓	๑๓.๕	๑.๐	-	๔.๑๔	๐.๖๗๕	มาก
๒.๓.๓.๔ รายงานผลการ ตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว	๒๕	๕๘.๓	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๐๗	๐.๖๖๙	มาก
๒.๓.๓.๕ ประเด็นที่ตรวจพบมี การชี้แจงและรายงานอย่าง ถูกต้อง	๒๖	๕๖.๓	๑๕.๖	๒.๑	-	๔.๐๖	๐.๗๐๘	มาก
๒.๓.๓.๖ ข้อมูลที่ปรากฏใน รายงานมีความถูกต้องเชื่อถือ ได้	๒๖	๕๗.๓	๑๔.๖	๒.๑	-	๔.๐๗	๐.๗๐๐	มาก
๒.๓.๔ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ								
๒.๓.๔.๑ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อ กับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผล ความคืบหน้าในการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานตาม รายงานผลการตรวจสอบ	๒๖	๕๗.๓	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๐๘	๐.๖๗๕	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๓.๔.๒ ประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ	๒๖	๔๗.๙	๒๕	๑.๑	-	๓.๙๙	๐.๗๔๗	มาก
๒.๓.๔.๓ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไขเมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๔๗.๙	๒๕	๒.๑	-	๓.๙๙	๐.๗๔๗	มาก
๒.๓.๔.๔ หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามการผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพหรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม	๒๑.๙	๕๖.๓	๒๐.๘	๑.๐	-	๓.๙๙	๐.๖๘๘	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)						๔.๐๑	๐.๖๗๐	มาก

๒.๔ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานตรวจสอบ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๐๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒)

๓.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานตรวจสอบระดับใดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๒)

ตารางที่ ๔-๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจสอบ								
๒.๔.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ กระบวนการงานตรวจสอบระดับ ใด	๒๖	๕๙.๔	๑๒.๕	๒.๑	-	๔.๐๙	๐.๖๘๒	มาก
ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการ ตรวจสอบ						๔.๐๙	๐.๖๘๒	มาก

๒.๕ ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๘) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๐) รองลงมา ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๒) และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๐) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๘)

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
๑.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๕	๐.๖๒๘	มาก
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๐	๐.๖๕๐	มาก
๓.ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๐๑	๐.๖๗๐	มาก
๔.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๔.๐๙	๐.๖๘๒	มาก
รวมทุกด้าน	๔.๐๖	๐.๖๕๘	มาก

๒.๖ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๒๕ % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$81.25\% = \frac{81.25 \times 100}{100}$$

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๐๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๗)

๓.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙๖)

๓.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๖)

๓.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๖)

๓.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๐)

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)								
๓.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการ	๒๒.๙	๕๕.๒	๒๐.๘	๑.๑	-	๔.๐๐	๐.๖๙๖	มาก
๓.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๘.๘	๕๙.๔	๑๙.๘	๒.๐	-	๓.๙๕	๐.๖๘๖	มาก
๓.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๒๕	๕๖.๓	๑๗.๗	๑.๐	-	๔.๐๕	๐.๖๘๖	มาก
๓.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๖	๕๘.๓	๑๕.๗	-	-	๔.๑๐	๐.๖๔๐	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)						๔.๐๓	๐.๖๗๗	มาก

๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๑)

๓.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเองอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๐)

๓.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๔)

๓.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๔)

๓.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๙)

๓.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๗)

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)								
๓.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓๓.๓	๕๑	๑๕.๗	-	-	๔.๑๘	๐.๖๘๐	มาก
๓.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๒.๓	๕๔.๒	๑๓.๕	-	-	๔.๑๙	๐.๖๕๔	มาก
๓.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ	๓๑.๓	๕๗.๓	๑๐.๔	๑.๐	-	๔.๑๙	๐.๖๕๔	มาก
๓.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๓๐.๒	๕๒.๑	๑๖.๗	๑.๐	-	๔.๑๑	๐.๗๐๙	มาก
๓.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน	๓๘.๕	๕๐	๑๑.๕	-	-	๔.๒๗	๐.๖๕๗	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)						๔.๑๙	๐.๖๗๑	มาก

๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๐)

๓.๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๒)

๓.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๔)

๓.๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมืออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๐)

๓.๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙๖)

๓.๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๐)

๓.๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๗)

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)								
๓.๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๒๔	๕๙.๔	๑๕.๖	๑.๐	-	๔.๐๖	๐.๖๖๒	มาก
๓.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๒.๙	๕๙.๔	๑๖.๗	๑.๐	-	๔.๐๔	๐.๖๖๔	มาก
๓.๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๗.๑	๕๔.๒	๑๗.๗	๑.๐	-	๔.๐๗	๐.๗๐๐	มาก
๓.๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๒.๙	๕๕.๒	๒๐.๘	๑.๑	-	๔.๐๐	๐.๖๙๖	มาก
๓.๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๕	๖๑.๕	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๑๐	๐.๖๔๐	มาก
๓.๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๒๖	๕๙.๔	๑๓.๕	๑.๑	-	๔.๑๐	๐.๖๕๗	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)						๔.๐๖	๐.๖๗๐	มาก

๓.๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๓)

๓.๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๘)

๓.๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๗)

๓.๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๖)

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)								
๓.๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	๒๕	๕๗.๓	๑๖.๗	๑.๐	-	๔.๐๖	๐.๖๗๘	มาก
๓.๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๖	๕๗.๓	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๐๘	๐.๖๗๕	มาก
๓.๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๖	๕๘.๓	๑๔.๖	๑.๑	-	๔.๐๙	๐.๖๖๖	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ(กระบวนการให้คำปรึกษา)						๔.๐๘	๐.๖๗๓	มาก

๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๓.๙๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๘)

๓.๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับใดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๓.๙๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๘)

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับใด	๒๐.๘	๕๙.๔	๑๗.๗	๒.๑	-	๓.๙๙	๐.๖๘๘	มาก
ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา						๓.๙๙	๐.๖๘๘	มาก

๓.๖ ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๖) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๑) รองลงมา ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๓) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๐) และความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๗) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๘)

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๓	๐.๖๗๗	มาก
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๙	๐.๖๗๑	มาก
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๖	๐.๖๗๐	มาก
๔.ความคุณภาพการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๖๗๓	มาก
๕.ความเชื่อมั่นกับคุณภาพการให้คำปรึกษา	๓.๙๙	๐.๖๘๘	มาก
รวมทุกด้าน	๔.๐๗	๐.๖๗๖	มาก

๓.๗ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๔๐ % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times ๑๐๐}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$๘๑.๔๐\% = \frac{๒๐.๓๕ \times ๑๐๐}{๒๕}$$

๓.๘ สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการงาน

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการงาน อยู่ในระดับมากทั้งสองกระบวนการงาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๗) โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๖) รองลงมาคือกระบวนการงานการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๘) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละกระบวนการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑.ด้านงานตรวจสอบ	๔.๐๖	๐.๖๕๘	มาก
๒.ด้านการให้คำปรึกษา	๔.๐๗	๐.๖๗๖	มาก
รวม	๔.๐๗	๐.๖๖๗	มาก

๓.๙ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ ๘๑.๓๐% ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ =
$$\frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$81.30\% = \frac{81.3 \times 100}{100}$$

ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

๔.๑ ความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง(Integrity)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๓)

๔.๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๖๕)

๔.๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆที่ขัดต่อกฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๒)

๔.๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๑๑)

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านจุดยืนที่มั่นคง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๑ ความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง(Integrity)								
๔.๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ	๓๑.๓	๕๖.๓	๑๑.๔	๑.๐	-	๔.๑๘	๐.๖๖๕	มาก
๔.๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆที่ขัดต่อกฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	๓๕.๔	๕๓.๑	๑๐.๔	๑.๑	-	๔.๒๓	๐.๖๗๒	มากที่สุด
๔.๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ	๓๙.๖	๔๖.๙	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๒๕	๐.๗๑๑	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง(Integrity)						๔.๒๒	๐.๖๘๓	มากที่สุด

๔.๒ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒)

๔.๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงาน

ตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๙)

๔.๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๓๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒)

๔.๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๕)

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเที่ยงธรรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๒ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)								
๔.๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม	๓๔.๔	๕๓.๑	๑๑.๕	๑.๐	-	๔.๒๑	๐.๖๗๙	มากที่สุด
๔.๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน	๔๑.๗	๔๗.๙	๙.๔	๑.๐	-	๔.๓๐	๐.๖๘๒	มากที่สุด
๔.๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ	๓๒.๓	๕๖.๓	๙.๔	๒.๐	-	๔.๑๙	๐.๖๘๕	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)						๔.๒๓	๐.๖๘๒	มากที่สุด

๔.๓ ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ (Confidentiality)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒)

๔.๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๐๖)

๔.๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๕๗)

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกปิดความลับ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๓ ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ(Confidentiality)								
๔.๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ	๓๓.๓	๕๑	๑๔.๖	๑.๑	-	๔.๑๗	๐.๗๐๖	มาก
๔.๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ	๓๗.๕	๕๓.๑	๘.๓	๑.๑	-	๔.๒๗	๐.๖๕๗	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ(Confidentiality)						๔.๒๒	๐.๖๘๒	มากที่สุด

๔.๔ ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่ (Competency)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่ อยู่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๕)

๔.๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถทักษะ และประสบการณ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๙๑)

๔.๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๔)

๔.๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๑)

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถในหน้าที่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๔ ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่(Competency)								
๔.๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์	๓๒.๓	๕๓.๑	๑๓.๕	๑.๑	-	๔.๑๗	๐.๖๙๑	มาก
๔.๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด	๓๕.๔	๕๒.๑	๑๑.๕	๑.๐	-	๔.๒๒	๐.๖๘๔	มากที่สุด
๔.๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๓๗.๕	๕๑	๑๐.๔	๑.๑	-	๔.๒๕	๐.๖๘๑	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่(Competency)						๔.๒๑	๐.๖๘๕	มากที่สุด

๔.๕ ความพึงพอใจด้านกรอบคุณธรรม

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกรอบคุณธรรม อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๙๘)

๔.๕.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน ได้แก่ มีความซื่อสัตย์เที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในการในหน้าที่ รวมถึงการประพฤติที่ต้งานในอันที่จะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นอิสระ และเปี่ยมด้วยคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๒)

๔.๕.๒ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตนปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้ความเห็น การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบจะดำเนินการแก้ไขทันทีและเสนอต่อหัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วยรับตรวจต่อไปอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๖๘)

๔.๕.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญที่ตรวจพบจากการรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เพียงพอ เชื่อถือได้ ปราศจากความอคติ ตรงประเด็น ข้อมูลครบถ้วนและทันเวลาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๐๑)

๔.๕.๔ ผู้ตรวจสอบจะไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๔๙)

๔.๕.๕ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่ทำการตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติภายใน ๑ ปี เพื่อมิให้ขาดความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๖ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๑๖)

๔.๕.๖ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆหรือรับเงิน สิ่งของ หรือ ปลอ่ยให้ความรู้สึกส่วนตัวและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงาน จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระและเที่ยงธรรมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๐)

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกรอบคุณธรรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๕ กรอบคุณธรรม								
๔.๕.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติ ตน ต า ม ม า ต ร ฐ า น แ ล ะ จรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม การ ป ก ปิ ด ค ว า ม ล ับ แ ล ะ ความสามารถในหน้าที่ รวมถึง การประพฤติที่ถึงงานในอันที่จะ นำมาซึ่งความเชื่อมั่นและให้ คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็น อิสระ และเปี่ยมด้วยคุณภาพ	๓๕.๔	๕๓.๑	๑๐.๔	๑.๑	-	๔.๒๓	๐.๖๗๒	มากที่สุด
๔.๕.๒ ผู้ตรวจสอบภายในมีความ รับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตน ปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดใน การให้ความเห็น การสรุปผลและ การรายงานผลการตรวจสอบจะ ดำเนินการแก้ไขทันทีและเสนอต่อ หัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วย รับตรวจต่อไป	๓๔.๔	๕๔.๒	๑๐.๔	๑.๐	-	๔.๒๒	๐.๖๖๘	มากที่สุด
๔.๕.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงาน ผลการปฏิบัติงานตามข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญที่ตรวจพบจา การรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่ เพียงพอ เชื่อถือได้ ปราศจาก ความอคติ ตรงประเด็น ข้อมูล ครบถ้วนและทันเวลา	๓๓.๓	๕๔.๒	๑๐.๔	๒.๑	-	๔.๑๙	๐.๗๐๑	มาก

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกรอบคุณธรรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๕.๔ ผู้ตรวจสอบจะไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ	๓๓.๓	๔๙	๑๕.๖	๒.๑	-	๔.๑๔	๐.๗๔๙	มาก
๔.๕.๕ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่ทำการตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติภายใน ๑ ปี เพื่อมิให้ขาดความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการตรวจสอบ	๓๓.๓	๕๐	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๑๖	๐.๗๑๖	มาก
๔.๕.๖ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆหรือรับเงินสิ่งของ หรือปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงาน จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระและเที่ยงธรรม	๓๒.๓	๕๔.๒	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๑๘	๐.๖๘๐	มาก
ภาพรวมด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม						๔.๑๙	๐.๖๙๘	มาก

๔.๖ สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๖) โดยความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒) รองลงมา ความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๓) และความพึงพอใจด้านปกปิดความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒) และความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๕) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกรอบคุณธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๙๘)

ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑.ด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง	๔.๒๒	๐.๖๘๓	มากที่สุด
๒.ด้านความเที่ยงธรรม	๔.๒๓	๐.๖๘๒	มากที่สุด
๓.ด้านปกปิดความลับ	๔.๒๒	๐.๖๘๒	มากที่สุด
๔.ด้านความสามารถในหน้าที่	๔.๒๑	๐.๖๘๕	มากที่สุด
๕.ด้านกรอบคุณธรรม	๔.๑๙	๐.๖๙๘	มาก
รวม	๔.๒๑	๐.๖๘๖	มากที่สุด

๔.๗ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณธรรมจุดยืนและความเที่ยงธรรม

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมด้านคุณธรรมจุดยืนและความเที่ยงธรรม ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ ๘๔.๒๘% ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$84.28\% = \frac{21.07 \times 100}{25}$$

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๕.๑ ผลการตรวจสอบยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพราะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ตรวจแต่ละคน ควรตั้งเกณฑ์การประเมินและแนวทางแก้ไขให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ ทำได้ดียอยู่แล้วครับ ขอให้คงคุณภาพและการเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อหน่วยรับตรวจต่อไปครับ

๕.๓ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ควรตรวจสอบถึงระดับ Database ควรตรวจสอบความถูกต้องตรวจถวนใน Report ภายภาพ ยกตัวอย่างเช่น ใน Database มีจำนวนทั้งหมด ๑๐๐๐ Record แต่รายงานที่แสดงผลจำนวน ๘๐๐ Record ซึ่งถูกต้องตามจำนวนจริง แสดงว่า Database มีการเก็บค่าอื่นๆ ที่เห็นมากกว่า แสดงผล จึงควรตรวจสอบความถูกต้อง ตาม Report ที่แสดงมากกว่าไปตรวจสอบที่ Database และ Field ว่า บางครั้งอาจถูกต้อง เพราะสามารถเขียนโปรแกรม แสดงข้อความในหน้า Report ได้เช่น field ไม่มีปี พ.ศ. ในระบบสามารถแสดงได้ว่า ปี - ไม่มีปี พ.ศ. กรุณาอัพเดท - ได้ จึงไม่เห็นควร ตรวจสอบ Database เห็นควรตรวจสอบ Report การแสดงผล มากกว่า

๕.๔ ควรมีข้อเสนอแนะ และแนวทางการปฏิบัติที่ตรวจพบให้กับแต่ละหน่วยที่เหมาะสมกับความเป็นจริงตามโครงสร้างของหน่วยงาน

๕.๕ เห็นควรมีสายด่วนช่วยให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาด้วย

๕.๖ ขอขอบพระคุณคณะผู้ตรวจสอบที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีค่ะ

๕.๗ ข้อเสนอของคณะผู้ตรวจควรไปในแนวทางเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ในการศึกษาได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการ จากจำนวน ๑๗๐ ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๙๖ ชุด และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการสำรวจแบ่งออกเป็น ๕ ส่วนคือ

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน
 - ๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๒.๔ ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา
 - ๓.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๓.๕ ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ
- ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม
- ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจ

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘ และ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ จำนวน ๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖.๓ รองลงมาศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ,๗ และกองกฎหมาย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒ และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓,๙,๑๐,๑๑ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒ และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานชายแดนภาคใต้ จังหวัดยะลา กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวนหน่วยงานละ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ และศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองแบบแผน กองวิศวกรรมการแพทย์ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กองสุขภาพระหว่างประเทศ กองสุกศีกษา สำนักผู้เชี่ยวชาญ จำนวนหน่วยงานละ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ สำนักงานเลขานุการ กลุ่มคลังกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มแผนงาน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ และเพศชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๓๕ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙ และช่วงอายุ ๒๖-๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖ และช่วงอายุ ๓๖-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕ ช่วงอายุ ๔๑-๔๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ น้อยที่สุดคือช่วงอายุ ๒๑-๒๕ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑

พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ รองลงมาปริญญาโท จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓ และเป็นผู้บริหารจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(หน่วยรับตรวจ)ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง, ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา, ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน น้อยที่สุดคือขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน รองลงมามีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการและแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ น้อยที่สุดคือมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม

๒.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ) อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือมีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รองลงมาผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ น้อยที่สุดคือประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ

๒.๔ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานตรวจสอบ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก หน่วยรับตรวจมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานตรวจสอบระดับมาก

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา) อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา, ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน น้อยที่สุดคือขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน รองลงมาคือแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพอยู่ในระดับมาก, มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ, ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง น้อยที่สุดคือมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม

๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือความสะอาดของสถานที่โดยรวม, ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม รองลงมาคือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร น้อยที่สุดคือป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

๓.๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือผลการให้บริการในภาพรวม รองลงมาคือได้รับการบริการที่คุ้มค่า น้อยที่สุดคือได้รับการที่ตรงความต้องการ

๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก หน่วยรับตรวจมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับมาก

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก หน่วยรับตรวจมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับมาก

ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม

ภาพรวมความพึงพอใจด้านด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน รองลงมาผู้ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ น้อยที่สุดคือผู้ตรวจสอบจะไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๕.๑ ทำได้ดีอยู่แล้วครับ ขอให้คงคุณภาพและการเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อหน่วยรับตรวจต่อไปครับ

๕.๒ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ควรตรวจสอบถึงระดับ Database ควรตรวจสอบความถูกต้องตรวจถ้วนใน Report ภายภาพ ยกตัวอย่างเช่น ใน Database มีจำนวนทั้งหมด ๑๐๐๐ Record แต่รายงานที่แสดงผลจำนวน ๘๐๐ Record ซึ่ง ถูกต้องตามจำนวนจริง แสดงว่า Database มีการเก็บค่าอื่นๆ ที่เห็น

มากกว่า แสดงผล จึงควรตรวจสอบความถูกต้อง ตาม Report ที่แสดงมากกว่าไปตรวจสอบที่ Database และ Field ว่า บางครั้งอาจถูกต้อง เพราะสามารถเขียนโปรแกรม แสดงข้อความในหน้า Report ได้เช่น field ไม่มี ปี พ.ศ. ในระบบสามารถแสดงได้ว่า ปี - ไม่มีปี พ.ศ. กรุณาอัปเดต - ได้ จึงไม่เห็นควร ตรวจสอบ Database เห็นควรตรวจสอบ Report การแสดงผลมากกว่า

๕.๓ ควรมีข้อเสนอแนะ และแนวทางการปฏิบัติที่ตรวจพบให้กับแต่ละหน่วยที่เหมาะสมกับความเป็นจริงตามโครงสร้างของหน่วยงาน

๕.๔ เห็นควรมีสายด่วนช่วยให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาด้วย

๕.๕ ขอขอบพระคุณคณะผู้ตรวจสอบที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีค่ะ

๕.๖ ข้อเสนอของคณะผู้ตรวจควรไปในแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เห็นทัศนคติและมุมมองของผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในควรมีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการให้ครอบคลุมทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในและส่งผลให้การตรวจสอบภายใน มีมาตรฐานตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดก้าวหน้าไปอย่างมีทิศทางบรรลุวิสัยทัศน์

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. สมหมาย เปี้ยนอม (๒๕๕๑) , รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย(๒๕๔๘), แนวทางการตรวจสอบภายใน, บริษัท คูมายเบส จำกัด, ปทุมธานี.

อรุณวรรณ สุขฤกษ์และหุติยาภรณ์ ฤทธิ์สมบูรณ์(๒๕๕๓) ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายในเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓.

พจนีย์ ยกยั้งและปรีชา ปรีดาอนันตสุข, ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง.

ธนปกรณ์ หัตถศิลป์, ภัณฎาณัฐ รัตนประภาธรรม และจิราพรรณ ช่อรักษ์, ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

กิตติ ทองสุขุมและสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานรัฐบาล.

ภาคผนวก



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

การศึกษาความพึงพอใจผู้รับบริการ
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประจำปี ๒๕๖๔

โดย
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญตาราง	ข
สารบัญภาพ	ค
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
กรอบแนวความคิด	๒
นิยามศัพท์เฉพาะ	๓
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๔
แนวคิดที่เกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน	๑๑
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๔
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการสำรวจ	๑๖
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้	๑๖
ตัวแปรที่ใช้	๑๖
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๑๖
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๗
บทที่ ๔ การวิเคราะห์ผล	๑๙
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๙
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๕
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๓
ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม	๓๙
ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	๔๕
บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผล	๔๖
บรรณานุกรม	๕๐
ภาคผนวก	๕๑
แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน	๒๐
ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๒๑
ตารางที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	๒๒
ตารางที่ ๔-๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๒๓
ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	๒๔
ตารางที่ ๔-๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๕
ตารางที่ ๔-๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ /ผู้ตรวจสอบภายในของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๖
ตารางที่ ๔-๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๒๘
ตารางที่ ๔-๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการกระบวนการตรวจสอบของกระบวนการตรวจสอบภายในของกระบวนการ การตรวจสอบภายใน	๓๒
ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวม แต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน	๓๒
ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๓
ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)	๓๔
ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)	๓๕
ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)	๓๖
ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๖
ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา	๓๗
ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวม แต่ละกระบวนการ	๓๘
ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านจุดยืนที่มั่นคง	๓๙
ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเที่ยงธรรม	๔๐
ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกปิดความลับ	๔๑
ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถในหน้าที่	๔๒
ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกรอบคุณธรรม	๔๓
ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมแต่ละด้าน	๔๕

สารบัญภาพ/กราฟ

หน้า

ภาพที่ ๑-๑ กรอบแนวคิด	๒
ภาพที่ ๒-๑ กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ	๒
กราฟที่ ๔-๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๒๑
กราฟที่ ๔-๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	๒๒
กราฟที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๒๓
กราฟที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	๒๔

บทคัดย่อ

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการทำงานของ กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ในการสำรวจได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการ จากหน่วยรับตรวจภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ ๕ คน โดยเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงินบัญชี และด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ จำนวน ๓๔ หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น ๑๗๐ ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๙๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๐ และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss นำมาสรุปผลการสำรวจ และผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ % (คะแนนภาพรวมโดยเฉลี่ย ๔.๐๘ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน)

ภาพโดยรวมของกระบวนการงานการตรวจสอบภายใน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๗) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/ ผู้ตรวจสอบ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓๔) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๑) ความเชื่อมั่นในการให้บริการงานตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๐) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๕) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๙) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๒๐ %

ภาพโดยรวมของกระบวนการให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๘) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๕) รองลงมา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐๕) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๖) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓๑) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๒) ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษาได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๘๐ %

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุดสองกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๘) โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๘) รองลงมาคือกระบวนการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๗)

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ทำให้องค์กรภาครัฐมีการขยายภารกิจและมีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้บริหารองค์กรย่อมไม่สามารถที่จะควบคุมรายละเอียดการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้การตรวจสอบภายในมีบทบาทยิ่งขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการตรวจสอบ ควบคุมกำกับ รวมทั้งกำหนดมาตรการในการควบคุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงหรืออาจเกิดความเสี่ยงที่จะทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยลักษณะงานตรวจสอบภายใน จึงเป็นการประเมินอย่างเป็นระบบและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงความเพียงพอและประสิทธิภาพของระบบควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งระบบการกำกับดูแลที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าระบบการปฏิบัติงานต่างๆสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บทบาท/หน้าที่และลักษณะงานการตรวจสอบภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบกับทัศนคติของผู้รับตรวจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบกับการตรวจสอบภายใน

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จะทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ขอบเขต

การสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการสำรวจ ดังนี้

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ๒ กระบวนงานและด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม ได้แก่

๑.๑ กระบวนงานการตรวจสอบภายใน ซึ่งในกระบวนงานนี้จะศึกษาในขอบเขต ๔ ด้าน ดังนี้

๑.๑.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๑.๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑.๑.๔ ด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการกระบวนงานตรวจสอบ

๑.๒ กระบวนงานให้คำปรึกษา ซึ่งในกระบวนงานนี้จะศึกษาในขอบเขต ๕ ด้าน ดังนี้

๑.๒.๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๑.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

๑.๒.๕ ด้านความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการกระบวนการให้คำปรึกษา

๑.๓ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรมจะศึกษาในขอบเขต ๕ ด้าน ดังนี้

๑.๓.๑ ด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง

๑.๓.๒ ด้านความเที่ยงธรรม

๑.๓.๓ ด้านการปกปิดความลับ

๑.๓.๔ ด้านความสามารถในหน้าที่

๑.๓.๕ กรอบคุณธรรม

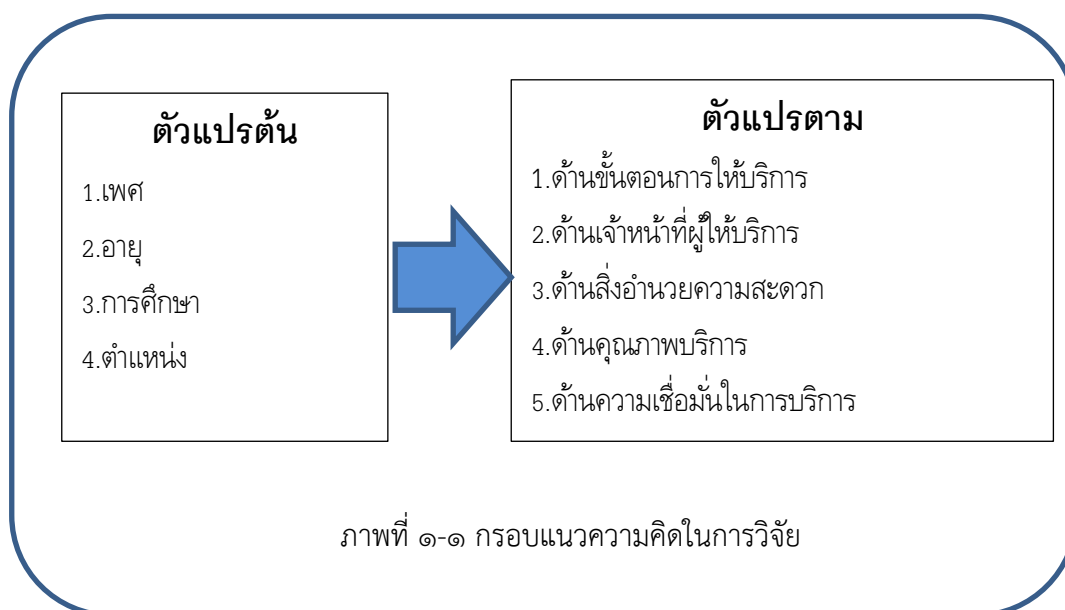
๒. ขอบเขตด้านประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการสำรวจ เป็นผู้ปฏิบัติงานที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ จำนวน ๓๔ หน่วย หน่วยงานละ ๕ คน รวมทั้งสิ้น ๑๗๐ คน

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

เวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูล ตั้งแต่ ๑ พฤษภาคม ถึง ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๒ เดือนครึ่ง

กรอบแนวความคิด



นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารของหน่วยรับตรวจที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ

๒. การตรวจสอบภายใน หมายถึง การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร การตรวจสอบภายในช่วยให้องค์กรบรรลุ

เป้าหมาย ด้วยการประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแล อย่างเป็นระบบ และเป็นระเบียบ

๓. ผู้ตรวจสอบภายใน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน

๔. ความพึงพอใจ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการในการตรวจสอบภายในของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จนกระทั่งก่อให้เกิดความชื่นชอบ ความรู้สึกยอมรับ พอใจ และประทับใจแก่ผู้รับบริการในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ครั้งนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ
๒. กระบวนการตรวจสอบภายใน
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์(๒๕๔๗ : ๒๒ ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อการทำงานในเชิงบวก เป็นความสุขที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงาน และส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

มอส (Mores.๑๙๕๘:๑๙ ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความพึงพอใจจะมากขึ้น

เมนาร์ต ดับบิล เชลลี(Maynard W.Shelly.๑๙๗๕:๙ ; อ้างถึงในงานวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ รวมทั้งความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และเรียกความสัมพันธ์ทั้งสามว่า ระบบความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงศ์(๒๕๓๐ : ๓๘๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

จิรวรรณ รักดีบุตร(๒๕๓๓ : ๘๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ที่เกิดการรับรู้ทางจิตใจ หรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการบริการ

หลุย จำปาเทศ(๒๕๓๓ : ๘) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข

นิวคูเมอร์(Newcumer ๑๙๙๕ : ๒) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

คูลเลน (Cullen.๒๐๐๑:๖๖๔) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์ต่อการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งหมด หรือบางส่วน จะเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อการให้บริการนั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจขึ้น และในทางกลับกันหากผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน จะเกิดความรู้สึกเชิงลบต่อการ

ให้บริการนั้น และทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น ซึ่งจะมากขึ้นอยู่กับการประเมินค่าการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๑.๒ ทฤษฎีความพึงพอใจและความต้องการ

อุกฤษฏ์ ทรงชัย (๒๕๔๓, อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, ๒๕๕๑: รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม) ซึ่งได้รวบรวมกลุ่มแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ ๔ กลุ่ม คือ

๑. **ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation)** ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด เพื่อความอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและการประสบความสำเร็จในชีวิต โดยหากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว จึงจะมีความต้องการในระดับสูงๆต่อไปตามลำดับขั้น

๒. **ทฤษฎีการจูงใจ การบำรุงรักษาของ Herz berg** เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยสองแนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความพึงพอใจ (Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พอใจ (no dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสองปัจจัยประกอบด้วยปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ปัจจัยการจูงหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายนอก (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfiers) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator) หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Satisfiers) ความก้าวหน้าส่วนตัว (Personal Growth) ลักษณะงาน (Work Content) ความสำเร็จ (Achievement) การยกย่อง (Recognition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement)

๒. ปัจจัยการดำรงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ เฮอริเบิร์ก แต่เป็นการป้องกันความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน ได้แก่ นโยบายบริษัท (Company Policies) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) สภาพการทำงาน (Working condition) ความมั่นคงในงาน (Job security) ค่าตอบแทน (Pay)

และปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยจูงใจที่แท้จริง เพราะมีอิทธิพลในการสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) เป็นปัจจัยที่อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

๓. **ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland** ทฤษฎีนี้ยึดถือความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมี ๓ ประการ คือ ๑) ความต้องการประสบความสำเร็จ ๒) ความต้องการความรักความผูกพัน ๓) ความต้องการอำนาจบารมี และกล่าวว่า

๑. บุคคลต้องการประสบความสำเร็จสูง จะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้า จะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

๒. บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง ซึ่งคล้ายกับความต้องการระดับที่ ๓ ของมาสโลว์ หากผู้ที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะจัดลำดับความสำคัญและความต้องการที่อยากจะอยู่ร่วมกับผู้อื่นมากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ

๓. บุคคลที่ต้องการอำนาจบารมีสูง คือ มีความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น

๔.ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom

การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นได้นั้นต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและความรับรู้ของบุคคล ซึ่งโดยปกติคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติ ย่อมคิดว่าจะได้อะไรจากการกระทำนั้นจึงจะแสดงพฤติกรรมให้ทำงานเพิ่มขึ้น หรือเป็นแนวคิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้น จึงจะดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น และทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียณอม (๒๕๕๑)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลักการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการที่ต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าไม่พอใจแต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความต้องการของลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

Michael Beer (๑๙๖๕) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ๑) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- ๒) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- ๓) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ

ดังนั้นถ้ากระทำวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงไปเรื่อยๆ

Kotler and Armstrong (๒๐๐๒) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความต้องการตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี ๒ ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

๕.ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาโรนี (๒๕๓๕) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ ๓ ประเภท คือ

๑. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

๒. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

๓. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

๑.๓แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

การบริการ เป็นการทำให้ได้รับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากบริการที่ตอบสนองตรงตามความต้องการและความคาดหวัง ผู้รับก็จะรู้สึกได้ดีหรือประทับใจหากเกินความคาดหวังไว้ ดังนั้นขึ้นอยู่กับว่า การบริการนั้นตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับได้เพียงใด หากการบริการที่ได้รับจริงได้รับน้อยกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการก็จะเกิดความไม่พอใจในการบริการนั้น แต่ถ้าหากการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับสิ่งที่ผู้รับคาดหวังไว้ คือ ผู้รับบริการก็จะน่าพอใจ และถ้าบริการที่ได้รับจริงเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

สมหมาย เปียณอม(๒๕๕๑) กล่าวว่า ผลการค้นคว้าปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการที่สามารถนำไปใช้ในการบริการทั่วไป ได้ ๑๐ ประการ ดังนี้

- (๑) ไว้วางใจ คือ การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
- (๒) ความพร้อม คือ การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ
- (๓) ความสามารถ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
- (๔) ความสามารถในการเข้าถึง คือ จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการ ไม่ซับซ้อน ไม่เสียเวลารอคอยนาน
- (๕) ความมีอัธยาศัย คือ ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- (๖) การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
- (๗) เชื่อถือได้ คือ การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือได้ และไว้วางใจได้
- (๘) มั่นคงปลอดภัย คือ การบริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
- (๙) รู้จักและเข้าใจลูกค้า คือ พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว
- (๑๐) พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ คือ เน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, ๑๙๗๘ อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียณอม (๒๕๕๑)) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน ๖ ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับมาจากการบริการที่สำคัญและจะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ ๖ ประการ คือ

- (๑) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - ๑) การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - ๒) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - ๓) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- (๒) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - ๑) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - ๒) ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - ๓) ได้มีการติดตามผลงาน

(๓) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

(๔) ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

(๕) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

(๖) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (๒๕๔๑, อ้างถึงใน รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดย สมหมาย เปียพนอม (๒๕๕๑)) อธิบายแนวคิด Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการว่า ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกค่าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพสำคัญ ได้แก่

(๑) ความพึงพาได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้องสม่ำเสมอ

(๒) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

(๓) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย

(๕) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว

(๖) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย

(๗) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์

(๘) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้า จากอันตรายความเสี่ยง หรือ ข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

(๙) สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

พิมล เมฆสวัสดิ์(๒๕๕๐ : ๒๗) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

(๑) ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ เป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

(๒) ราคาค่าบริการ เป็นการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเปรียบเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายไป โดยการกำหนดราคาค่าบริการ ควรเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ

(๓) สถานที่บริการ การสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และการคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

(๔) การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้รับบริการต้องการข้อมูลข่าวสารในเชิงบวก ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้นำข้อมูลต่างๆ ไปประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

(๕) ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการที่จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานเป็นสำคัญ

(๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่าน การออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และ นำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

(๗) กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อ เพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ

ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านการบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการ บริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตาม หน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความ คาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ ๓ ระดับ คือ

๑. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้อง ให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

๒. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมี อาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

๓. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือ เมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใสใจ พุดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่ง ของมีค่าไว้ ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

ความพร้อมในการให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้ บริการที่ได้ก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบาย ได้แก่ มีคนคอย ดูแล ช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไม่ตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการ ให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อม อยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มี คุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงใจกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและ ถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการ ผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิริยามารยาท เล็ก ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman and et. At., ๑๙๙๐ : ๒๑ – ๒๒) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ ๑๐ ด้าน ได้แก่

(๑) ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้าและหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

(๒) ด้านอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

(๓) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

(๔) ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไปมีเวลาปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

(๕) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงพนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้สึกลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ ได้ตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

(๖) ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจำลูกค้าประจำของตนเองได้

(๗) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

(๘) ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

(๙) ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

(๑๐) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

๒.กระบวนการงานการตรวจสอบภายใน

การตรวจสอบภายในเป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญของฝ่ายบริหาร ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและระบบการควบคุมภายในขององค์กร ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้งานตรวจสอบภายในประสบความสำเร็จ คือ ผู้บริหารสามารถนำผลผลิตของงานตรวจสอบภายในไปใช้ ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดมูลค่าเพิ่มและความสำเร็จแก่องค์กร ฉะนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังกล่าว ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อันได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน จึงควรมีความเข้าใจถึงภาพรวมเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน มีความรู้ในหลักการและวิธีการตรวจสอบ รวมทั้งต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบ ที่ยอมรับโดยทั่วไปทั้งจากหลักการสากล และตามที่กำหนดโดยหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องของทางราชการ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวสามารถเลือกใช้เทคนิค แนวทางการตรวจสอบที่เหมาะสม กับภารกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร

ขอบเขตของงานตรวจสอบภายใน^๑

๑. การสอบทานความเชื่อถือได้และความสมบูรณ์ของสารสนเทศด้านการบัญชีการเงินและการดำเนินงาน
๒. การสอบทานให้เกิดความมั่นใจว่าระบบที่ใช้เป็นไปตามนโยบายแผนและวิธีปฏิบัติงานที่องค์กรกำหนดไว้และควรแสดงผลกระทบสำคัญที่เกิดขึ้น
๓. การสอบทานวิธีการป้องกันดูแลทรัพย์สินว่าเหมาะสมและสามารถพิสูจน์ความมีอยู่จริงของทรัพย์สินเหล่านั้นได้
๔. การประเมินการใช้ทรัพยากรว่าเป็นไปโดยความประหยัดและมีประสิทธิภาพ
๕. การสอบทานการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆว่าได้ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมถึงความคืบหน้าตามแผนงานที่กำหนดไว้
๖. การสอบทานและประเมินผลความเหมาะสม ความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในขององค์กร

ประเภทของการตรวจสอบ^๑

๑. การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆทางการเงินการบัญชี และรายงานทางการเงิน โดยครอบคลุมถึงการดูแลป้องกันทรัพย์สินและประเมินความเพียงพอ ของระบบการควบคุมภายในของระบบงานต่างๆ ว่ามีเพียงพอที่จะมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่บันทึกในบัญชีรายงานทะเบียนและเอกสารต่างๆ ถูกต้องและสามารถสอบทานได้หรือเพียงพอที่จะป้องกันการรั่วไหลสูญหายของทรัพย์สินต่างๆได้

๒. การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนงานงานและโครงการขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือหลักการที่กำหนดการตรวจสอบเน้นถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลและความคุ้มค่าโดยต้องมีผลผลิตและผลลัพธ์เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายซึ่งวัดจากตัวชี้วัดที่เหมาะสมทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความเพียงพอความมีประสิทธิภาพของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในขององค์กรประกอบด้วย

๒.๑ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) คือมีการจัดระบบงานให้มั่นใจได้ว่าการใช้ทรัพยากรสำหรับแต่ละกิจกรรมสามารถเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนอันมีผลทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่า

๒.๒ ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือมีการจัดระบบงานและวิธีปฏิบัติงานซึ่งทำให้ผลที่เกิดจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

๒.๓ ความคุ้มค่า (Economy) คือมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างรอบคอบระมัดระวังไม่สุรุ่ยสุร่ายฟุ่มเฟือยซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถประหยัดต้นทุนหรือลดการใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้โดยยังได้รับผลผลิตตามเป้าหมาย

๓. การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing) เป็นการตรวจสอบการบริหารงานด้านต่างๆขององค์กรว่ามีระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับการวางแผนการควบคุมการประเมินผลเกี่ยวกับการงบประมาณการเงินการพัสดุและทรัพย์สินรวมทั้งการบริหารงานด้านต่างๆว่าเป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจขององค์กรรวมทั้งเป็นไปตามหลักการบริหารงานและหลักการกำกับดูแลที่ดี (Good Governance) ในเรื่องความน่าเชื่อถือความรับผิดชอบความเป็นธรรมและความโปร่งใส

๔. การตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance Auditing) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆขององค์กรว่าเป็นไปตามนโยบายกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องที่กำหนดทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรการตรวจสอบประเภทนี้อาจจะทำการตรวจสอบโดยเฉพาะหรือถือเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบทางการเงินหรือการตรวจสอบการดำเนินงานก็ได้

๕. การตรวจสอบระบบงานสารสนเทศ (Information System Auditing) เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์รวมทั้งระบบการเข้าถึงข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลการตรวจสอบประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบภายในเกือบทุกงานที่นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่ว่าเป็นการตรวจสอบทางการเงินการตรวจสอบการดำเนินงานหรือการตรวจสอบการบริหารผู้ตรวจสอบภายในจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในระบบงานสารสนเทศนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพการตรวจสอบประเภทนี้อาจจ้างผู้ตรวจสอบที่มีความเชี่ยวชาญทางคอมพิวเตอร์โดยตรงมาดำเนินการตรวจสอบเนื่องจากเป็นงานเทคนิคเฉพาะผู้ตรวจสอบภายในอาจมีความรู้ความชำนาญไม่เพียงพอและต้องใช้เวลาานพอสมควรที่จะเรียนรู้ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่งานขององค์กรได้วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการตรวจสอบระบบงานสารสนเทศก็เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูลและความปลอดภัยของระบบการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

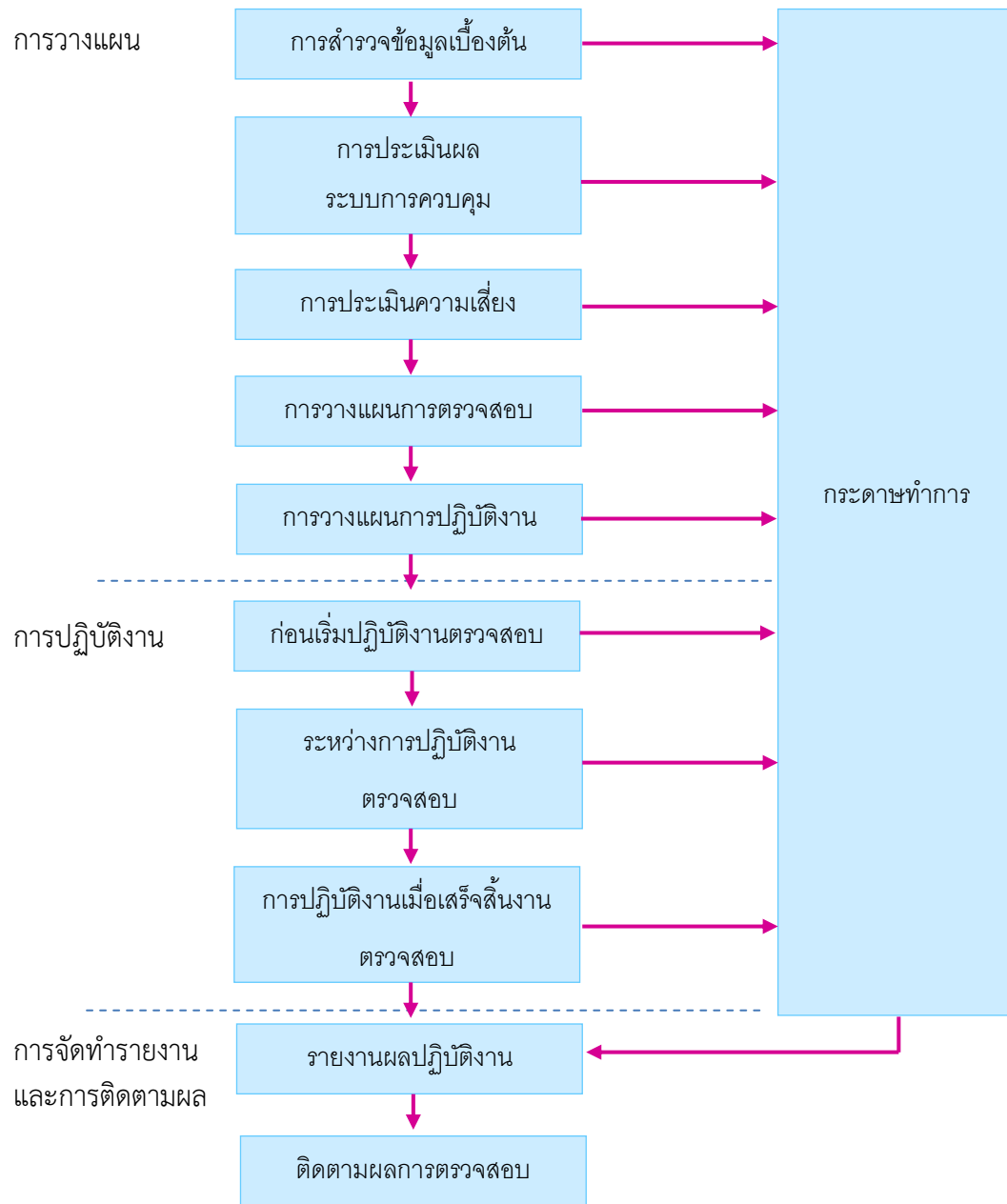
๖. การตรวจสอบพิเศษ (Special Auditing) หมายถึงการตรวจสอบในกรณีที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารหรือกรณีที่มีการทุจริตหรือการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตผิดกฎหมายหรือกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบเกิดขึ้นซึ่งผู้ตรวจสอบภายในจะดำเนินการตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุข้อเท็จจริงผลเสียหายหรือผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการป้องกัน

แนวทางปฏิบัติการตรวจสอบการ

การตรวจสอบการดำเนินงาน ผู้ตรวจสอบภายในควรปฏิบัติตามกระบวนการตรวจสอบภายใน โดยจะเริ่มจากการวางแผนการตรวจสอบ (Audit Plan) ซึ่งผู้ตรวจสอบภายในควรทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น ประเมินผลระบบการควบคุมภายในและประเมินความเสี่ยง เพื่อให้ทราบว่าส่วนราชการมีความเสี่ยงในเรื่องใดบ้าง ระดับสูงต่ำเพียงใด แล้วนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวไปจัดทำแผนการตรวจสอบ ลำดับต่อไป จัดทำแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (Engagement Plan) ในแต่ละเรื่องที่กำหนดไว้ในแผนการตรวจสอบและปฏิบัติงานตรวจสอบตามแผนการปฏิบัติงานนั้น ตลอดจนรายงานผลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการตรวจสอบ ซึ่งแนวปฏิบัติการตรวจสอบการดำเนินงาน ประกอบไปด้วยขั้นตอน ดังนี้

๑. การวางแผนการปฏิบัติงาน
๒. การปฏิบัติงานตรวจสอบ
๓. การรายงานและการติดตามผลการตรวจสอบ

ภาพที่ ๒-๑ กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ



๓. วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมหมาย เปียณอม(๒๕๕๑) วิจัยเรื่อง รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า (๑) การบริการด้านวิชาการ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ ๓.๒๔ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือการลงทะเบียนเรียน การขอคำร้องเกี่ยวกับวิชาการ และการติดตามผลการเรียน (๒) การบริการด้านกิจการนักศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ ๓.๒๘ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การจัดกิจกรรมต่างๆ การจัดแข่งขันกีฬา และทุนการศึกษา (๓) การบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจ ๓.๐๒ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ การใช้ห้องเรียน การใช้ห้องน้ำ-ห้องส้วม และการใช้สนามกีฬา โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง ค่าระดับความพึงพอใจเป็น ๓.๑๘ หรือระดับ ๓

อรุณวรรณ สุขฤกษ์และหุติยาภรณ์ ฤทธิ์สมบูรณ์(๒๕๕๓) ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายในเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ โดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๔ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านผลการปฏิบัติงานเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๘ จากคะแนนเต็ม ๕ โดยมีคะแนนต่ำสุดในภาพรวม ๓ และมีคะแนนสูงสุดในภาพรวม ๕ และเมื่อแบ่งตามประเด็นความพึงพอใจในแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพในการใช้วาจาในการติดต่อประสานงานระหว่างปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๒๒ ส่วนด้านผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ๓ หัวข้อ คือ ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมความสามารถในวิชาชีพ และการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านผลการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยมีคะแนนต่ำสุดในภาพรวม ๒ และมีคะแนนสูงสุดในภาพรวม คือ ๕ ซึ่งสามารถเรียงระดับผลความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อจากมากไปน้อยได้ คือ

ระดับที่ ๑ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ จากคะแนนเต็ม ๕

ระดับ ๒ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความสามารถในวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๖ จากคะแนนเต็ม ๕ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรื่องของผู้ตรวจสอบมีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙ รองลงมาคือการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังรอบคอบใช้ทักษะอย่างเหมาะสมมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๑ และเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็นซักถามชี้แจงปัญหาที่ตรวจพบ มีคะแนนน้อยที่สุด คือ ๔.๒๗

ระดับ ๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบ โดยรวมอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบันทึกผลการตรวจสอบเบื้องต้นทำให้ทราบจากการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๔.๔๙ รองลงมา คือ ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๗ รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้องทันเวลา ครบถ้วน ชัดเจน เที่ยงธรรม มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๑๑ และความเหมาะสมของระยะเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ในการเข้าตรวจสอบ มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ๔.๐๙

พจนีย์ ยกยิ่งและปรีชา ปรีดานันทสุข ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง ประชากรในการศึกษาวิจัย บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ และการงบประมาณ เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิจัยพบว่า ผลความพึงพอใจผู้รับการตรวจสอบอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๕ ด้าน ประกอบด้วยด้านรายงานผล ด้านการติดตามผล ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการ

ให้คำแนะนำและปรึกษา และความพึงพอใจของผู้รับการตรวจที่มีเพศต่างกัน ช่วงอายุต่างกัน วุฒิการศึกษาต่างกัน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๕

ธนปกรณ์ หัตถศิลป์และกัญญาณัฐ รัตนประภาธรรม รวมทั้งจิราพรรณ ช่อรักษ์ ศึกษาผลกระทบของ กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ๑) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการตรวจสอบ แบบมีส่วนร่วมและการประเมินผลตนเองมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการ ตรวจสอบภายในโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้าน กระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย ๒) กลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ ด้านการ ตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จของการ ตรวจสอบภายในโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้าน กระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจทุกฝ่าย ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยตรวจสอบภายในขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบแบบมีส่วนร่วม การ ประเมินผลตนเอง และการตรวจสอบในเชิงรุกแบบก้าวหน้าและสร้างสรรค์ เพราะเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วย ให้การตรวจสอบภายในเกิดความสำเร็จ ทั้งในเรื่องการบรรลุวัตถุประสงค์ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจ เป้าหมายของทั้งผู้ บริหารและองค์กร ตลอดจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายทำให้เกิดความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

กิตติ ทองสุขุมและสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ศึกษาปัจจัย ส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ ฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานรัฐบาล พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการ ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบกับปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และประสบการณ์ในการรับตรวจ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังกัด หน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการ ตรวจสอบภายในของฝ่ายตรวจสอบ และพบความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระหว่างระดับความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ของฝ่ายตรวจสอบ

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการสำรวจ

การศึกษาสำรวจในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจและภาพลักษณ์ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีขั้นตอนดำเนินการสำรวจ ดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ
๒. ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ
๓. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

เป็นผู้ปฏิบัติงานที่เคยได้รับการตรวจสอบด้านพัสดุและยานพาหนะ ด้านการเงินบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ จำนวน ๓๔ หน่วย หน่วยงานละ ๕ คน รวมทั้งสิ้น ๑๗๐ คน ซึ่งได้จัดทำบันทึกแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามผ่าน google form กลับมายังกลุ่มตรวจสอบภายใน และได้รับการตอบแบบสอบถามกลับมารวมทั้งสิ้น ๙๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๘

ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง

ตัวแปรตาม ได้แก่

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เคยรับการตรวจสอบจากกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยแบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๒.๔ ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา

๓.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๓.๕ ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้คำปรึกษา

ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

การสร้างแบบสอบถามดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑.ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเรื่องต่างๆที่สอดคล้องกัน

๒.ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำบันทึกขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่าน QR CODE จากกลุ่มตรวจสอบภายในไปยังทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หน่วยงานละ ๑ ชุด ๓๓ หน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินข้อมูลในโปรแกรม Google Form ที่ใช้ในการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มตรวจสอบภายใน ปี ๒๕๖๔ และส่งออกข้อมูลจากโปรแกรม Google Form มาประมวลผลและวิเคราะห์ผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Spss ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่

๑.ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในส่วนที่ ๑ เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการตรวจสอบภายใน ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้คำปรึกษา ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

๒.ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน และส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รวมทั้งส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑.สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยใช้สูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๙๖)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

๒.สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

๒.๑ ค่าร้อยละ (Percentage)(บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๑)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

๒.๒ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๒)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

๒.๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด. ๒๕๔๕ : ๑๐๓)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละตัว
 N แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มนั้น
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ ๒ และส่วนที่ ๓ รวมทั้งส่วนที่ ๔ มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการประเมินระดับ

มากที่สุด	๔.๒๑-๕.๐๐
มาก	๓.๔๑-๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑-๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑-๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐-๑.๘๐

บทที่ ๔ การวิเคราะห์ผล

การสำรวจเรื่องความพึงพอใจผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๔ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่เป็นต่อการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปี ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ๕ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน
 - ๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๒.๔ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจสอบ
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา
 - ๓.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการให้คำปรึกษา
- ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม
- ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

โดยได้จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยงานภายในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ตามแผนการตรวจสอบประจำปี ๒๕๖๓ แบบสุ่มตัวอย่างประชากร หน่วยงานละ ๕ ชุด จำนวน ๓๔ หน่วยงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๗๐ ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๙๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๗ ทั้งนี้ ได้นำมาบันทึกและประมวลวิเคราะห์ผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ หน่วยงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยงาน

พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘ และ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ จำนวนหน่วยงานละ ๖ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๖.๓ % รองลงมาศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ,๗ และกองกฎหมาย จำนวนหน่วยงานละ ๕ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๕.๒ % และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓,๙,๑๐,๑๑ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำนวนหน่วยงานละ ๔ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๔.๒ % และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานชายแดนภาคใต้ จังหวัดยะลา กองสนับสนุนสุขภาพภาค

ประชาชน กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวนหน่วยงานละ ๓ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๓.๑ % และศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองแบบแผน กองวิศวกรรมการแพทย์ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กองสุขภาพระหว่างประเทศ กองสุขศึกษา สำนักผู้เชี่ยวชาญ สำนักงานเลขานุการ จำนวนหน่วยงานละ ๒ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๒.๑ % และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มแผนงาน จำนวนหน่วยงานละ ๑ คน คิดเป็นหน่วยงานละ ๐.๙๗๕ % ดังตารางที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑	๖	๖.๓
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘	๖	๖.๓
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒	๖	๖.๓
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖	๕	๕.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๗	๕	๕.๒
กองกฎหมาย	๕	๕.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓	๔	๔.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๙	๔	๔.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๐	๔	๔.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๑	๔	๔.๒
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	๔	๔.๒
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕	๓	๓.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์	๓	๓.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น	๓	๓.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานชายแดนภาคใต้ จังหวัดยะลา	๓	๓.๑
กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน	๓	๓.๑
กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม	๓	๓.๑
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๓	๓.๑
ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี	๒	๒.๑
กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒	๒.๑
กองแบบแผน	๒	๒.๑
กองวิศวกรรมการแพทย์	๒	๒.๑

ตารางที่ ๔-๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน(ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ	๒	๒.๑
กองสุขภาพระหว่างประเทศ	๒	๒.๑
กองสุศึกษา	๒	๒.๑
สำนักผู้เชี่ยวชาญ	๒	๒.๑
สำนักงานเลขานุการกรม	๒	๒.๑
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒	๑	๐.๙๗๕
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕	๑	๐.๙๗๕
กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล	๑	๐.๙๗๕
กลุ่มแผนงาน	๑	๐.๙๗๕
รวม	๙๖	๑๐๐

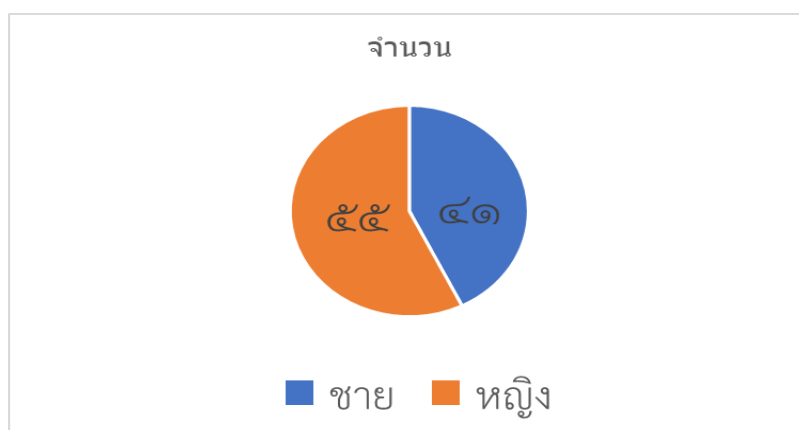
เพศ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ และเพศชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗ ดังตารางที่ ๔-๒ และกราฟที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔-๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๔๑	๔๒.๗
หญิง	๕๕	๕๗.๓
รวม	๙๖	๑๐๐

กราฟที่ ๔-๑ แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



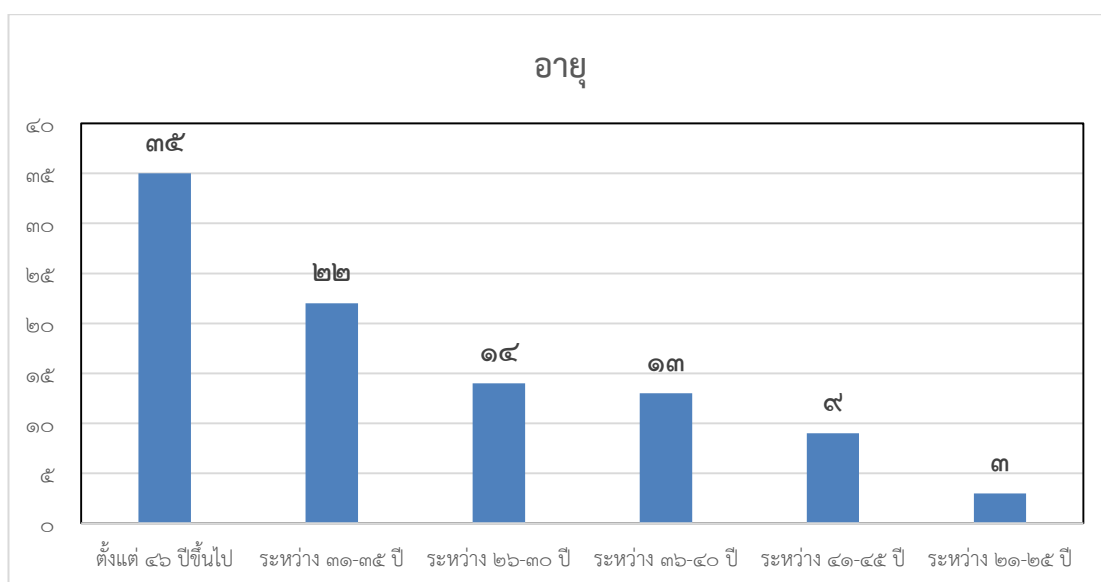
อายุ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๓๕ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙ และช่วงอายุ ๒๖-๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖ และช่วงอายุ ๓๖-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕ ช่วงอายุ ๔๑-๔๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ น้อยที่สุดคือช่วงอายุ ๒๑-๒๕ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๓ และกราฟที่ ๔-๒

ตารางที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งแต่ ๔๖ ปีขึ้นไป	๓๕	๓๖.๕
ระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี	๒๒	๒๒.๙
ระหว่าง ๒๖-๓๐ ปี	๑๔	๑๔.๖
ระหว่าง ๓๖-๔๐ ปี	๑๓	๑๓.๕
ระหว่าง ๔๑-๔๕ ปี	๙	๙.๔
ระหว่าง ๒๑-๒๕ ปี	๓	๓.๑
รวม	๙๖	๑๐๐

กราฟที่ ๔-๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ



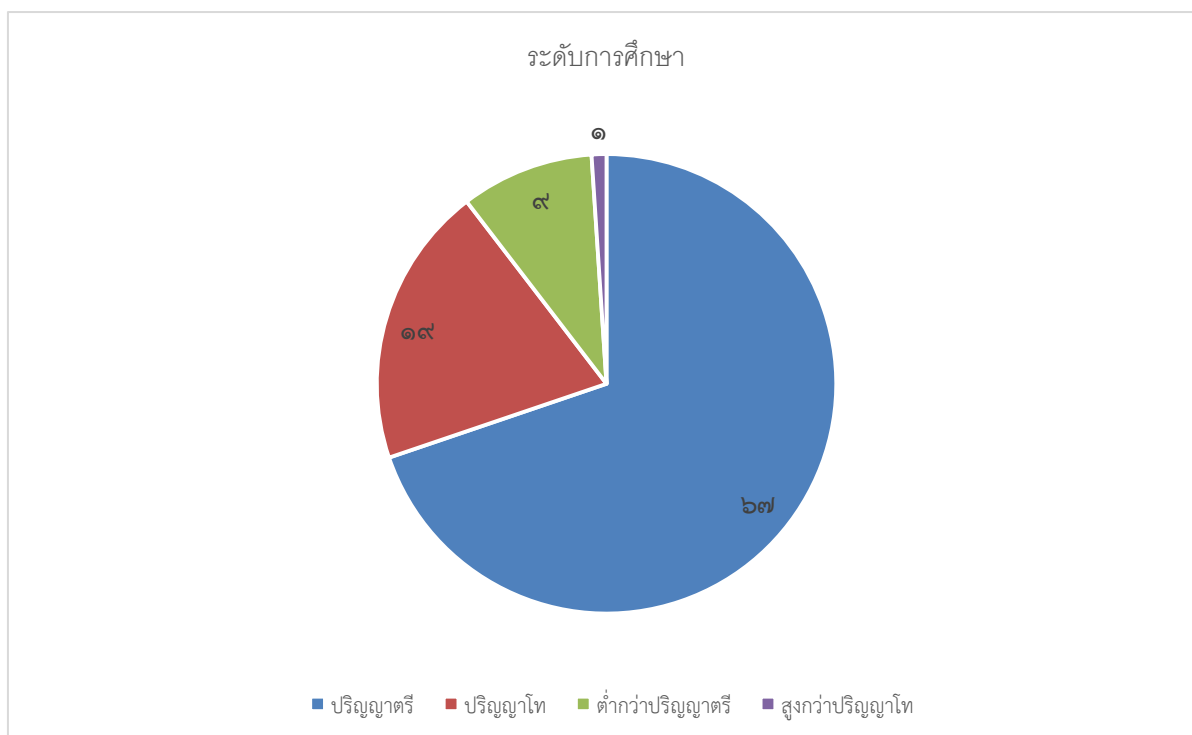
ระดับการศึกษา

พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ รองลงมาปริญญาโท จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๔ และกราฟที่ ๔-๔

ตารางที่ ๔-๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	๖๗	๖๙.๘
ปริญญาโท	๑๙	๑๙.๘
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๙	๙.๔
สูงกว่าปริญญาโท	๑	๑
รวม	๙๖	๑๐๐

กราฟที่ ๔-๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา



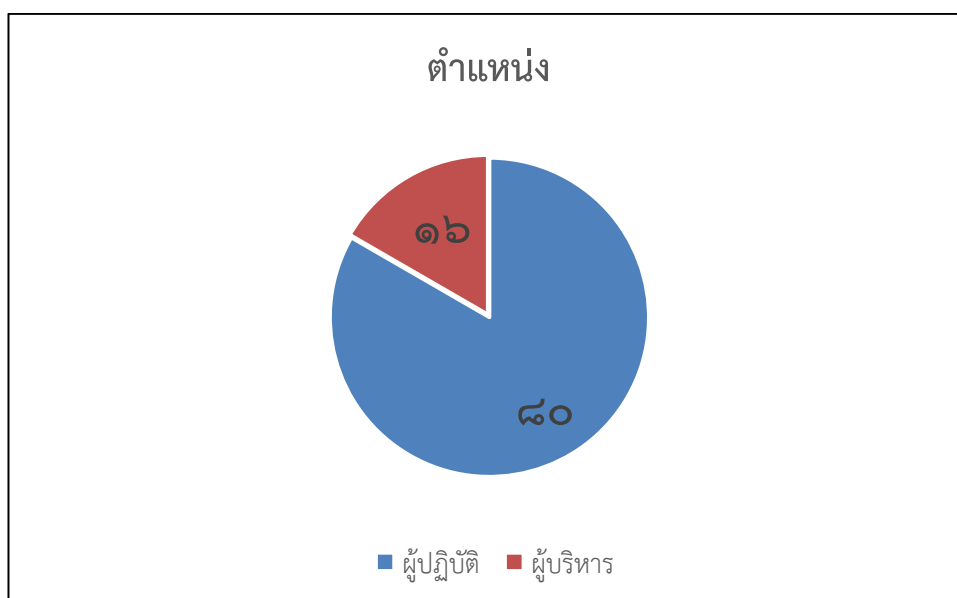
ตำแหน่ง

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓ และเป็นผู้บริหารจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗ ดังตารางที่ ๔-๕ และกราฟที่ ๔-๕

ตารางที่ ๔-๕ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติ	๘๐	๘๓.๓
ผู้บริหาร	๑๖	๑๖.๗
รวม	๙๖	๑๐๐

กราฟที่ ๔-๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(หน่วยรับตรวจ)ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนที่ ๒ นี้ มีเกณฑ์ประเมินการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการประเมินระดับ

มากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐
มาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐
น้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐
น้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐

๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๓.๙๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๒๘)

๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐๕)

๒.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๘๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๑๕)

๒.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙๒)

๒.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙๗)

๒.๑.๕ ได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๓๓)

ตารางที่ ๔-๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ								
๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน	๑๔.๖	๖๖.๗	๑๗.๗	๑.๐	-	๓.๙๕	๐.๖๐๕	มาก
๒.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๐.๔	๖๒.๕	๒๖	๑.๑	-	๓.๘๒	๐.๖๑๕	มาก
๒.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๑๓.๕	๖๔.๖	๒๑.๙	-	-	๓.๙๒	๐.๕๙๒	มาก
๒.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๑๘.๘	๖๗.๗	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๐๔	๐.๕๙๗	มาก
๒.๑.๕ ได้รับบริการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน	๒๔	๕๖.๓	๑๖.๗	๓.๐	-	๔.๐๑	๐.๗๓๓	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๕	๐.๖๒๘	มาก

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๕๐)

๒.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเองอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๑)

๒.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๑๕)

๒.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๑๕)

๒.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๖)

๒.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๓)

ตารางที่ ๔-๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๒ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
๒.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓๒.๓	๕๓.๑	๑๓.๕	๑.๑	-	๔.๑๗	๐.๖๙๑	มาก
๒.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มี บุคลิกและลักษณะท่าทางที่ สุภาพ	๒๙.๒	๕๙.๔	๑๑.๔	-	-	๔.๑๘	๐.๖๑๕	มาก
๒.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ	๒๙.๒	๕๙.๔	๑๑.๔	-	-	๔.๑๘	๐.๖๑๕	มาก
๒.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น ตอบข้อ สงสัยได้ตรงประเด็น ให้ คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ เหมาะสม	๓๑.๓	๕๔.๒	๑๓.๕	๑.๐	-	๔.๑๖	๐.๖๘๖	มาก
๒.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน	๔๒.๗	๔๗.๙	๙.๔	-	-	๔.๓๓	๐.๖๔๓	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						๔.๒	๐.๖๕๐	มาก

๒.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = ๔.๐๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = ๐.๖๗๐)

๒.๓.๑ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ

๒.๓.๑.๑ ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๑)

๒.๓.๑.๒ มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๙๒)

๒.๓.๒ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๒.๓.๒.๑ การประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีความเพียงพอและมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม เช่น ในการเข้าตรวจผู้ตรวจสอบภายในได้ให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน เป็นต้นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๐๗)

๒.๓.๒.๒ ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจให้เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น ผู้ตรวจสอบภายในจัดเก็บข้อมูลในกระดาษทำการหรือแบบประเมินที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๕๘๐)

๒.๓.๒.๓ ข้อเสนอผลการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙๓)

๒.๓.๒.๔ ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๓๔)

๒.๓.๒.๕ การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๑๗)

๒.๓.๒.๖ ประเภทและปริมาณข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๑)

๒.๓.๒.๗ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๕)

๒.๓.๒.๘ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๘)

๒.๓.๓ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ

๒.๓.๓.๑ รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๒๕)

๒.๓.๓.๒ ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๒๑)

๒.๓.๓.๓ รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๕)

๒.๓.๓.๔ รายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๙)

๒.๓.๓.๕ ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๘)

๒.๓.๓.๖ ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๐)

๒.๓.๔ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ

๒.๓.๔.๑ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๕)

๒.๓.๔.๒ ประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๔๗)

๒.๓.๔.๓ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๔๗)

๒.๓.๔.๔ หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๘)

ตารางที่ ๔-๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)								
๒.๓.๑ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ								
๒.๓.๑.๑ ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจ เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	๒๙.๒	๖๑.๕	๘.๓	๑	-	๔.๑๙	๐.๖๒๑	มาก
๒.๓.๑.๒ มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดใน	๒๙.๒	๖๑.๕	๙.๓	-	-	๔.๒๐	๐.๕๙๒	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน								
๒.๓.๒ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน								
๒.๓.๒.๑ การประเมินความพึงพอใจ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีความเพียงพอและมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม เช่น ในการเข้าตรวจผู้ตรวจสอบภายในได้ให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน เป็นต้น	๒๔	๖๒.๕	๑๓.๕	-	-	๔.๑๐	๐.๖๐๗	มาก
๒.๓.๒.๒ ผู้ตรวจสอบได้รับรู้และรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจให้เพียงพอ น่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่นผู้ตรวจสอบภายในจัดเก็บข้อมูลในกระดานทำการหรือแบบประเมินที่เกี่ยวข้อง	๒๕	๖๔.๖	๑๐.๔	-	-	๔.๑๕	๐.๕๘๐	มาก
๒.๓.๒.๓ ข้อเสนอผลการปฏิบัติภารกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม	๒๔	๖๑.๕	๑๑.๕	๓.๐	-	๔.๐๖	๐.๖๙๓	มาก
๒.๓.๒.๔ ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบ	๒๔	๖๒.๕	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๐๙	๐.๖๓๔	มาก
๒.๓.๒.๕ การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๒๔	๖๑.๕	๑๔.๕	-	-	๔.๐๙	๐.๖๑๗	มาก
๒.๓.๒.๖ ประเภทและปริมาณ	๑๙.๘	๖๒.๕	๑๖.๗	๑.๐	-	๔.๐๑	๐.๖๔๑	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความ สมเหตุสมผล								
๒.๓.๒.๗ การปฏิบัติงาน ตรวจสอบได้ครอบคลุม กิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญ	๒๒.๙	๖๐.๔	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๐๕	๐.๖๕๕	มาก
๒.๓.๒.๘ การมีส่วนร่วมในการ ช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหา ให้การปฏิบัติงานมีความ ครบถ้วนสมบูรณ์	๒๗.๑	๕๓.๑	๑๘.๘	๑.๐	-	๔.๐๖	๐.๗๐๘	มาก
๒.๓.๓ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ								
๒.๓.๓.๑ รายงานผลการ ตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่ สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่ สำคัญของหน่วยงาน	๒๕	๕๗.๓	๑๔.๖	๓.๑	-	๔.๐๔	๐.๗๒๔	มาก
๒.๓.๓.๒ ผู้รับตรวจสามารถนำ ข้อเสนอแนะตามรายงานการ ตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ใน การปฏิบัติงานได้	๒๘.๑	๕๔.๒	๑๕.๖	๒.๑	-	๔.๐๘	๐.๗๒๑	มาก
๒.๓.๓.๓ รายงานผลการ ตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจ ง่าย	๒๙.๒	๕๖.๓	๑๓.๕	๑.๐	-	๔.๑๔	๐.๖๗๕	มาก
๒.๓.๓.๔ รายงานผลการ ตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว	๒๕	๕๘.๓	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๐๗	๐.๖๖๙	มาก
๒.๓.๓.๕ ประเด็นที่ตรวจพบมี การชี้แจงและรายงานอย่าง ถูกต้อง	๒๖	๕๖.๓	๑๕.๖	๒.๑	-	๔.๐๖	๐.๗๐๘	มาก
๒.๓.๓.๖ ข้อมูลที่ปรากฏใน รายงานมีความถูกต้องเชื่อถือ ได้	๒๖	๕๗.๓	๑๔.๖	๒.๑	-	๔.๐๗	๐.๗๐๐	มาก
๒.๓.๔ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ								
๒.๓.๔.๑ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อ กับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผล ความคืบหน้าในการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานตาม รายงานผลการตรวจสอบ	๒๖	๕๗.๓	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๐๘	๐.๖๗๕	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๓.๔.๒ ประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ	๒๖	๔๗.๙	๒๕	๑.๑	-	๓.๙๙	๐.๗๔๗	มาก
๒.๓.๔.๓ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไขเมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๔๗.๙	๒๕	๒.๑	-	๓.๙๙	๐.๗๔๗	มาก
๒.๓.๔.๔ หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามการผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพหรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม	๒๑.๙	๕๖.๓	๒๐.๘	๑.๐	-	๓.๙๙	๐.๖๘๘	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)						๔.๐๑	๐.๖๗๐	มาก

๒.๔ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานตรวจสอบ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๐๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒)

๓.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานตรวจสอบระดับใดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๒)

ตารางที่ ๔-๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๒.๔ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการตรวจสอบ								
๒.๔.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อ กระบวนการงานตรวจสอบระดับ ใด	๒๖	๕๙.๔	๑๒.๕	๒.๑	-	๔.๐๙	๐.๖๘๒	มาก
ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการ ตรวจสอบ						๔.๐๙	๐.๖๘๒	มาก

๒.๕ ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๘) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๐) รองลงมา ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๒) และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๐) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๒๘)

ตารางที่ ๔-๑๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการตรวจสอบภายใน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
๑.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๕	๐.๖๒๘	มาก
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๐	๐.๖๕๐	มาก
๓.ด้านคุณภาพการให้บริการ	๔.๐๑	๐.๖๗๐	มาก
๔.ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๔.๐๙	๐.๖๘๒	มาก
รวมทุกด้าน	๔.๐๖	๐.๖๕๘	มาก

๒.๖ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๒๕ % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$81.25\% = \frac{81.25 \times 100}{100}$$

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๐๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๗)

๓.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙๖)

๓.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๖)

๓.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๖)

๓.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๐)

ตารางที่ ๔-๑๑ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๓.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)								
๓.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการ	๒๒.๙	๕๕.๒	๒๐.๘	๑.๑	-	๔.๐๐	๐.๖๙๖	มาก
๓.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๑๘.๘	๕๙.๔	๑๙.๘	๒.๐	-	๓.๙๕	๐.๖๘๖	มาก
๓.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	๒๕	๕๖.๓	๑๗.๗	๑.๐	-	๔.๐๕	๐.๖๘๖	มาก
๓.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๒๖	๕๘.๓	๑๕.๗	-	-	๔.๑๐	๐.๖๔๐	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)						๔.๐๓	๐.๖๗๗	มาก

๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๑)

๓.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเองอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๐)

๓.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๔)

๓.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๔)

๓.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๙)

๓.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๗)

ตารางที่ ๔-๑๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)								
๓.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๓๓.๓	๕๑	๑๕.๗	-	-	๔.๑๘	๐.๖๘๐	มาก
๓.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๓๒.๓	๕๔.๒	๑๓.๕	-	-	๔.๑๙	๐.๖๕๔	มาก
๓.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะ ให้บริการ	๓๑.๓	๕๗.๓	๑๐.๔	๑.๐	-	๔.๑๙	๐.๖๕๔	มาก
๓.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและ ช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	๓๐.๒	๕๒.๑	๑๖.๗	๑.๐	-	๔.๑๑	๐.๗๐๙	มาก
๓.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตใน การปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน	๓๘.๕	๕๐	๑๑.๕	-	-	๔.๒๗	๐.๖๕๗	มากที่สุด
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)						๔.๑๙	๐.๖๗๑	มาก

๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๐)

๓.๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๒)

๓.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๔)

๓.๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมืออยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๗๐๐)

๓.๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๙๖)

๓.๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๔๐)

๓.๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๗)

ตารางที่ ๔-๑๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)								
๓.๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๒๔	๕๙.๔	๑๕.๖	๑.๐	-	๔.๐๖	๐.๖๖๒	มาก
๓.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	๒๒.๙	๕๙.๔	๑๖.๗	๑.๐	-	๔.๐๔	๐.๖๖๔	มาก
๓.๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๗.๑	๕๔.๒	๑๗.๗	๑.๐	-	๔.๐๗	๐.๗๐๐	มาก
๓.๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๒.๙	๕๕.๒	๒๐.๘	๑.๑	-	๔.๐๐	๐.๖๙๖	มาก
๓.๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๒๕	๖๑.๕	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๑๐	๐.๖๔๐	มาก
๓.๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๒๖	๕๙.๔	๑๓.๕	๑.๑	-	๔.๑๐	๐.๖๕๗	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)						๔.๐๖	๐.๖๗๐	มาก

๓.๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๓)

๓.๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงความต้องการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๘)

๓.๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๗)

๓.๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๖)

ตารางที่ ๔-๑๔ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)								
๓.๔.๑ ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ	๒๕	๕๗.๓	๑๖.๗	๑.๐	-	๔.๐๖	๐.๖๗๘	มาก
๓.๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	๒๖	๕๗.๓	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๐๘	๐.๖๗๕	มาก
๓.๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๒๖	๕๘.๓	๑๔.๖	๑.๑	-	๔.๐๙	๐.๖๖๖	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ(กระบวนการให้คำปรึกษา)						๔.๐๘	๐.๖๗๓	มาก

๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๓.๙๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๘)

๓.๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับใดอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๓.๙๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๘)

ตารางที่ ๔-๑๕ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๓.๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับใด	๒๐.๘	๕๙.๔	๑๗.๗	๒.๑	-	๓.๙๙	๐.๖๘๘	มาก
ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา						๓.๙๙	๐.๖๘๘	มาก

๓.๖ ภาพโดยรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพโดยรวมในแต่ละด้าน พบว่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยของความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๖) และด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๑) รองลงมา ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๓) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๐) และความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๗) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๘๘)

ตารางที่ ๔-๑๖ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้านของกระบวนการให้คำปรึกษา

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๓	๐.๖๗๗	มาก
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๑๙	๐.๖๗๑	มาก
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๖	๐.๖๗๐	มาก
๔.ความคุณภาพการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๖๗๓	มาก
๕.ความเชื่อมั่นกับคุณภาพการให้คำปรึกษา	๓.๙๙	๐.๖๘๘	มาก
รวมทุกด้าน	๔.๐๗	๐.๖๗๖	มาก

๓.๗ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ ๘๑.๔๐ % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times ๑๐๐}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$๘๑.๔๐\% = \frac{๒๐.๓๕ \times ๑๐๐}{๒๕}$$

๓.๘ สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการงาน

ภาพรวมความพึงพอใจของแต่ละกระบวนการงาน อยู่ในระดับมากทั้งสองกระบวนการงาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๖๗) โดยในกระบวนการให้คำปรึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๗๖) รองลงมาคือกระบวนการงานการตรวจสอบภายใน (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๐.๖๕๘) ดังรายละเอียดตามตารางที่ ๔-๑๗

ตารางที่ ๔-๑๗ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละกระบวนการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑.ด้านงานตรวจสอบ	๔.๐๖	๐.๖๕๘	มาก
๒.ด้านการให้คำปรึกษา	๔.๐๗	๐.๖๗๖	มาก
รวม	๔.๐๗	๐.๖๖๗	มาก

๓.๙ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของหน่วยงาน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ ๘๑.๓๐% ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ =
$$\frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$81.30\% = \frac{81.3 \times 100}{100}$$

ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม

๔.๑ ความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง(Integrity)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๓)

๔.๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๖๕)

๔.๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆที่ขัดต่อกฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๒)

๔.๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๑๑)

ตารางที่ ๔-๑๘ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านจุดยืนที่มั่นคง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๑ ความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง(Integrity)								
๔.๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ	๓๑.๓	๕๖.๓	๑๑.๔	๑.๐	-	๔.๑๘	๐.๖๖๕	มาก
๔.๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆที่ขัดต่อกฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	๓๕.๔	๕๓.๑	๑๐.๔	๑.๑	-	๔.๒๓	๐.๖๗๒	มากที่สุด
๔.๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ	๓๙.๖	๔๖.๙	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๒๕	๐.๗๑๑	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง(Integrity)						๔.๒๒	๐.๖๘๓	มากที่สุด

๔.๒ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒)

๔.๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงาน

ตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๙)

๔.๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๓๐ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒)

๔.๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๕)

ตารางที่ ๔-๑๙ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเที่ยงธรรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๒ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)								
๔.๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม	๓๔.๔	๕๓.๑	๑๑.๕	๑.๐	-	๔.๒๑	๐.๖๗๙	มากที่สุด
๔.๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน	๔๑.๗	๔๗.๙	๙.๔	๑.๐	-	๔.๓๐	๐.๖๘๒	มากที่สุด
๔.๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ	๓๒.๓	๕๖.๓	๙.๔	๒.๐	-	๔.๑๙	๐.๖๘๕	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)						๔.๒๓	๐.๖๘๒	มากที่สุด

๔.๓ ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ (Confidentiality)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒)

๔.๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๐๖)

๔.๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๕๗)

ตารางที่ ๔-๒๐ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกปิดความลับ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๓ ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ(Confidentiality)								
๔.๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ	๓๓.๓	๕๑	๑๔.๖	๑.๑	-	๔.๑๗	๐.๗๐๖	มาก
๔.๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ	๓๗.๕	๕๓.๑	๘.๓	๑.๑	-	๔.๒๗	๐.๖๕๗	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ(Confidentiality)						๔.๒๒	๐.๖๘๒	มากที่สุด

๔.๔ ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่ (Competency)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่ อยู่ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๕)

๔.๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถทักษะ และประสบการณ์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๗ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๙๑)

๔.๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๔)

๔.๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๕ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๑)

ตารางที่ ๔-๒๑ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสามารถในหน้าที่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๔ ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่(Competency)								
๔.๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถทักษะและประสบการณ์	๓๒.๓	๕๓.๑	๑๓.๕	๑.๑	-	๔.๑๗	๐.๖๙๑	มาก
๔.๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด	๓๕.๔	๕๒.๑	๑๑.๕	๑.๐	-	๔.๒๒	๐.๖๘๔	มากที่สุด
๔.๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๓๗.๕	๕๑	๑๐.๔	๑.๑	-	๔.๒๕	๐.๖๘๑	มากที่สุด
ภาพรวมความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่(Competency)						๔.๒๑	๐.๖๘๕	มากที่สุด

๔.๕ ความพึงพอใจด้านกรอบคุณธรรม

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกรอบคุณธรรม อยู่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๙๘)

๔.๕.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน ได้แก่ มีความซื่อสัตย์เที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในการในหน้าที่ รวมถึงการประพฤติที่ถึงงานในอันที่จะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นอิสระ และเปี่ยมด้วยคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๗๒)

๔.๕.๒ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตนปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้ความเห็น การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบจะดำเนินการแก้ไขทันทีและเสนอต่อหัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วยรับตรวจต่อไปอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๖๘)

๔.๕.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญที่ตรวจพบจากการรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เพียงพอ เชื่อถือได้ ปราศจากความอคติ ตรงประเด็น ข้อมูลครบถ้วนและทันเวลาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๐๑)

๔.๕.๔ ผู้ตรวจสอบจะไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๔ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๔๙)

๔.๕.๕ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่ทำการตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติภายใน ๑ ปี เพื่อมิให้ขาดความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการตรวจสอบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๖ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๗๑๖)

๔.๕.๖ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆหรือรับเงิน สิ่งของ หรือ ปลอ่ยให้ความรู้สึกส่วนตัวและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงาน จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระและเที่ยงธรรมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๘ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๐)

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกรอบคุณธรรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
๔.๕ กรอบคุณธรรม								
๔.๕.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติ ตน ต า ม ม า ต ร ฐ า น แ ล ะ จรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม การ ป ก ปิ ด ค ว า ม ล ับ แ ล ะ ความสามารถในหน้าที่ รวมถึง การประพฤติที่ดีงานในอันที่จะ นำมาซึ่งความเชื่อมั่นและให้ คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็น อิสระ และเปี่ยมด้วยคุณภาพ	๓๕.๔	๕๓.๑	๑๐.๔	๑.๑	-	๔.๒๓	๐.๖๗๒	มากที่สุด
๔.๕.๒ ผู้ตรวจสอบภายในมีความ รับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตน ปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดใน การให้ความเห็น การสรุปผลและ การรายงานผลการตรวจสอบจะ ดำเนินการแก้ไขทันทีและเสนอต่อ หัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วย รับตรวจต่อไป	๓๔.๔	๕๔.๒	๑๐.๔	๑.๐	-	๔.๒๒	๐.๖๖๘	มากที่สุด
๔.๕.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงาน ผลการปฏิบัติงานตามข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญที่ตรวจพบจา การรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่ เพียงพอ เชื่อถือได้ ปราศจาก ความอคติ ตรงประเด็น ข้อมูล ครบถ้วนและทันเวลา	๓๓.๓	๕๔.๒	๑๐.๔	๒.๑	-	๔.๑๙	๐.๗๐๑	มาก

ตารางที่ ๔-๒๒ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านกรอบคุณธรรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ(%)					ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๔.๕.๔ ผู้ตรวจสอบจะไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ	๓๓.๓	๔๙	๑๕.๖	๒.๑	-	๔.๑๔	๐.๗๔๙	มาก
๔.๕.๕ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่ทำการตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติภายใน ๑ ปี เพื่อมิให้ขาดความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการตรวจสอบ	๓๓.๓	๕๐	๑๕.๖	๑.๑	-	๔.๑๖	๐.๗๑๖	มาก
๔.๕.๖ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใดๆหรือรับเงินสิ่งของ หรือปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงาน จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระและเที่ยงธรรม	๓๒.๓	๕๔.๒	๑๒.๕	๑.๐	-	๔.๑๘	๐.๖๘๐	มาก
ภาพรวมด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม						๔.๑๙	๐.๖๙๘	มาก

๔.๖ สรุปภาพรวมความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๖) โดยความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๓ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒) รองลงมา ความพึงพอใจด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๓) และความพึงพอใจด้านปกปิดความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๒ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๒) และความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๒๑ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๘๕) น้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจด้านกรอบคุณธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= ๔.๑๙ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน= ๐.๖๙๘)

ตารางที่ ๔-๒๓ แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในภาพรวมแต่ละด้าน

รายการ	ค่าเฉลี่ย (X)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
๑.ด้านความมีจุดยืนที่มั่นคง	๔.๒๒	๐.๖๘๓	มากที่สุด
๒.ด้านความเที่ยงธรรม	๔.๒๓	๐.๖๘๒	มากที่สุด
๓.ด้านปกปิดความลับ	๔.๒๒	๐.๖๘๒	มากที่สุด
๔.ด้านความสามารถในหน้าที่	๔.๒๑	๐.๖๘๕	มากที่สุด
๕.ด้านกรอบคุณธรรม	๔.๑๙	๐.๖๙๘	มาก
รวม	๔.๒๑	๐.๖๘๖	มากที่สุด

๔.๗ ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณธรรมจุดยืนและความเที่ยงธรรม

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมด้านคุณธรรมจุดยืนและความเที่ยงธรรม ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ ๘๔.๒๘% ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$84.28\% = \frac{21.07 \times 100}{25}$$

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๕.๑ ผลการตรวจสอบยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพราะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ตรวจแต่ละคน ควรตั้งเกณฑ์การประเมินและแนวทางแก้ไขให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ ทำได้ดียอยู่แล้วครับ ขอให้คงคุณภาพและการเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อหน่วยรับตรวจต่อไปครับ

๕.๓ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ควรตรวจสอบถึงระดับ Database ควรตรวจสอบความถูกต้องตรวจถวนใน Report ภายภาพ ยกตัวอย่างเช่น ใน Database มีจำนวนทั้งหมด ๑๐๐๐ Record แต่รายงานที่แสดงผลจำนวน ๘๐๐ Record ซึ่งถูกต้องตามจำนวนจริง แสดงว่า Database มีการเก็บค่าอื่นๆ ที่เห็นมากกว่า แสดงผล จึงควรตรวจสอบความถูกต้อง ตาม Report ที่แสดงมากกว่าไปตรวจสอบที่ Database และ Field ว่า บางครั้งอาจถูกต้อง เพราะสามารถเขียนโปรแกรม แสดงข้อความในหน้า Report ได้เช่น field ไม่มีปี พ.ศ. ในระบบสามารถแสดงได้ว่า ปี - ไม่มีปี พ.ศ. กรุณาอัพเดท - ได้ จึงไม่เห็นควร ตรวจสอบ Database เห็นควรตรวจสอบ Report การแสดงผล มากกว่า

๕.๔ ควรมีข้อเสนอแนะ และแนวทางการปฏิบัติที่ตรวจพบให้กับแต่ละหน่วยที่เหมาะสมกับความเป็นจริงตามโครงสร้างของหน่วยงาน

๕.๕ เห็นควรมีสายด่วนช่วยให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาด้วย

๕.๖ ขอขอบพระคุณคณะผู้ตรวจสอบที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีค่ะ

๕.๗ ข้อเสนอของคณะผู้ตรวจควรไปในแนวทางเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบ เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทั้งนี้ในการศึกษาได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการ จากจำนวน ๑๗๐ ชุด ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น ๙๖ ชุด และใช้สถิติในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการสำรวจแบ่งออกเป็น ๕ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๒.๔ ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจกระบวนการให้คำปรึกษา

๓.๑ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

๓.๕ ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการสำรวจ

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๘ และ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ จำนวน ๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖.๓ รองลงมาศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๖ ,๗ และกองกฎหมาย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒ และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓,๙,๑๐,๑๑ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒ และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๔ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคเหนือ จังหวัดนครสวรรค์ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานชายแดนภาคใต้ จังหวัดยะลา กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวนหน่วยงานละ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑ และศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง จังหวัดชลบุรี กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กองแบบแผน กองวิศวกรรมการแพทย์ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กองสุขภาพระหว่างประเทศ กองสุกศศึกษา สำนักผู้เชี่ยวชาญ จำนวนหน่วยงานละ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ และศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๒ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ สำนักงานเลขานุการ กลุ่มคลังกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มแผนงาน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๓ และเพศชาย จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๔๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕ รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ ๓๑-๓๕ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙ และช่วงอายุ ๒๖-๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖ และช่วงอายุ ๓๖-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕ ช่วงอายุ ๔๑-๔๕ ปี จำนวนร้อยละ ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ น้อยที่สุดคือช่วงอายุ ๒๑-๒๕ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑

พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ รองลงมาปริญญาโท จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔ และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑

ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓ และเป็นผู้บริหารจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(หน่วยรับตรวจ)ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง, ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา, ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน น้อยที่สุดคือขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

๒.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน รองลงมามีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการและแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ น้อยที่สุดคือมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม

๒.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ) อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือมีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รองลงมาผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ น้อยที่สุดคือประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ

๒.๔ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานตรวจสอบ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก หน่วยรับตรวจมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานตรวจสอบระดับมาก

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา) อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา, ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน น้อยที่สุดคือขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก

๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกระบวนการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน รองลงมาคือแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพอยู่ในระดับมาก, มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ, ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง น้อยที่สุดคือมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม

๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือความสะอาดของสถานที่โดยรวม, ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม รองลงมาคือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ, สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร น้อยที่สุดคือป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

๓.๔ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือผลการให้บริการในภาพรวม รองลงมาคือได้รับการบริการที่คุ้มค่า น้อยที่สุดคือได้รับการที่ตรงความต้องการ

๓.๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา อยู่ในระดับมาก หน่วยรับตรวจมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับมาก

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก หน่วยรับตรวจมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับมาก

ส่วนที่ ๔ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม

ภาพรวมความพึงพอใจด้านด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมาก มากที่สุดคือผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน รองลงมาผู้ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ น้อยที่สุดคือผู้ตรวจสอบจะไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๕.๑ ทำได้ดีอยู่แล้วครับ ขอให้คงคุณภาพและการเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อหน่วยรับตรวจต่อไปครับ

๕.๒ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ควรตรวจสอบถึงระดับ Database ควรตรวจสอบความถูกต้องตรวจถวนใน Report ภายภาพ ยกตัวอย่างเช่น ใน Database มีจำนวนทั้งหมด ๑๐๐๐ Record แต่รายงานที่แสดงผลจำนวน ๘๐๐ Record ซึ่งถูกต้องตามจำนวนจริง แสดงว่า Database มีการเก็บค่าอื่นๆ ที่เห็น

มากกว่า แสดงผล จึงควรตรวจสอบความถูกต้อง ตาม Report ที่แสดงมากกว่าไปตรวจสอบที่ Database และ Field ว่า บางครั้งอาจถูกต้อง เพราะสามารถเขียนโปรแกรม แสดงข้อความในหน้า Report ได้เช่น field ไม่มี ปี พ.ศ. ในระบบสามารถแสดงได้ว่า ปี - ไม่มีปี พ.ศ. กรุณาอัปเดต - ได้ จึงไม่เห็นควร ตรวจสอบ Database เห็นควรตรวจสอบ Report การแสดงผลมากกว่า

๕.๓ ควรมีข้อเสนอแนะ และแนวทางการปฏิบัติที่ตรวจพบให้กับแต่ละหน่วยที่เหมาะสมกับความเป็นจริงตามโครงสร้างของหน่วยงาน

๕.๔ เห็นควรมีสายด่วนช่วยให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาด้วย

๕.๕ ขอขอบพระคุณคณะผู้ตรวจสอบที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีค่ะ

๕.๖ ข้อเสนอของคณะผู้ตรวจควรไปในแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เป็นประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้เห็นทัศนคติและมุมมองของผู้รับบริการ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการวางแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในควรมีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการให้ครอบคลุมทุกประเภทอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่สมบูรณ์มากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำไปสู่การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในและส่งผลให้การตรวจสอบภายใน มีมาตรฐานตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดก้าวหน้าไปอย่างมีทิศทางบรรลุวิสัยทัศน์

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง, ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. สมหมาย เปี้ยนอม (๒๕๕๑) , รายงานการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย(๒๕๔๘), แนวทางการตรวจสอบภายใน, บริษัท คูมายเบส จำกัด, ปทุมธานี.

อรุณวรรณ สุขฤกษ์และหุติยาภรณ์ ฤทธิ์สมบุรณ์(๒๕๕๓) ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มตรวจสอบภายในเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓.

พจนีย์ ยกยั้งและปรีชา ปรีดาอนันตสุข, ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับการตรวจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง.

ธนปกรณ์ หัตถศิลป์, ภัณฑุณัฐ รัตนประภาธรรม และจิราพรรณ ช่อรักษ์, ศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

กิตติ ทองสุขุมและสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานรัฐบาล.

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพประจำปี ๒๕๖๔

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

๑.ชื่อหน่วยงานโปรดระบุ

๒.เพศ ☐ ๑.ชาย ☐ ๒.หญิง

๓.อายุ

☐ ๑.ระหว่าง ๒๑-๒๕ ปี ☐ ๒.ระหว่าง ๒๖-๓๐ ปี ☐ ๓.ระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี

☐ ๔.ระหว่าง ๓๖-๔๐ ปี ☐ ๕.ระหว่าง ๔๑-๔๕ ปี ☐ ๖. ตั้งแต่ ๔๖ ปีขึ้นไป

๔.ระดับการศึกษา

☐ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ๒.ปริญญาตรี ☐ ๓.ปริญญาโท

☐ ๔.สูงกว่าปริญญาโท

๕.ตำแหน่ง ☐ ๑.ผู้บริหาร ☐ ๒.ผู้ปฏิบัติ

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน

โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับดังนี้

๕ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔ = ระดับความพึงพอใจมาก ๓ = ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ = ระดับความพึงพอใจน้อย ๑ = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)					
๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน					
๒.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
๒.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
๒.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๑.๕ ได้รับการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)					
๒.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
๒.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๒.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๒.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
๒.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๒.๖ การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบ กัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
๒.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)					
๒.๓.๑ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ					
๒.๓.๑.๑ ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของ ผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ					
๒.๓.๑.๒ มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
๒.๓.๒ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๒.๓.๒.๑ การประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ ควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีความเพียงพอ และมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม เช่น ในการเข้าตรวจผู้ตรวจสอบภายในได้ ให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน เป็นต้น					
๒.๓.๒.๒ ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจให้ เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่นผู้ ตรวจสอบภายในจัดเก็บข้อมูลในกระดานทำการหรือแบบประเมินที่เกี่ยวข้อง					
๒.๓.๒.๓ ข้อเสนอผลการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการ วิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม					
๒.๓.๒.๔ ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบ					
๒.๓.๒.๕ การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม					
๒.๓.๒.๖ ประเภทและปริมาณข้อมูล que ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล					
๒.๓.๒.๗ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความสำคัญ					
๒.๓.๒.๘ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การ ปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๓.๓ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ					
๒.๓.๓.๑ รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน					
๒.๓.๓.๒ ผู้รับตรวจสอบสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้					
๒.๓.๓.๓ รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
๒.๓.๓.๔ รายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
๒.๓.๓.๕ ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง					
๒.๓.๓.๖ ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้					
๒.๓.๔ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ					
๒.๓.๔.๑ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ					
๒.๓.๔.๒ ประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ					
๒.๓.๔.๓ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒.๓.๔.๔ หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม					

ส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานตรวจสอบ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานตรวจสอบระดับใด					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ(กระบวนการงานตรวจสอบ)

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด) กระบวนการให้คำปรึกษา

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)					
๔.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน					
๔.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
๔.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
๔.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)					
๔.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
๔.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๔.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
๔.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)					
๔.๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร					
๔.๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
๔.๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
๔.๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
๔.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)					
๔.๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงความต้องการ					
๔.๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔.๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม					

ส่วนที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับใด					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ(กระบวนการให้คำปรึกษา)

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๖ ด้านคุณธรรมจรรยาบรรณและความเที่ยงธรรม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๖.๑ ความพึงพอใจด้านความมีจรรยาบรรณที่มั่นคง(Integrity)					
๖.๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ					
๖.๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆที่ขัดต่อ กฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ					
๖.๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๖.๒ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)					
๖.๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม					
๖.๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน					
๖.๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ					
๖.๓ ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ(Confidentiality)					
๖.๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ					
๖.๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ					
๖.๔ ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่(Competency)					
๖.๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์					
๖.๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด					
๖.๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
๖.๕ กรอบคุณธรรม					
๖.๕.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในหน้าที่ รวมถึงการประพฤติที่ทำงานในอันที่จะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นอิสระ และเปี่ยมด้วยคุณภาพ					
๖.๕.๒ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตนปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้ความเห็น การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบจะดำเนินการแก้ไขทันทีและเสนอต่อหัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วยรับตรวจต่อไป					
๖.๕.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญที่ตรวจพบจากการรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เพียงพอ เชื่อถือได้ ปราศจากความอคติ ตรงประเด็น ข้อมูลครบถ้วนและทันเวลา					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๖.๕.๔ ผู้ตรวจสอบจะไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำในกรณี ที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็น ต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ					
๖.๕.๕ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่ทำการตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติ ภายใน ๑ ปี เพื่อมิให้ขาดความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการตรวจสอบ					
๖.๕.๖ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและความขัดแย้งทาง ผลประโยชน์ใดๆหรือรับเงิน สิ่งของ หรือปล่อยให้ความรู้สึกร่วมตัวและ ความรู้สึกร่วมใจของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงาน จนเป็น เหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระและ เที่ยงธรรม					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือให้ข้อมูล กลุ่มตรวจสอบภายใน

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพประจำปี ๒๕๖๔

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม

๑.ชื่อหน่วยงานโปรดระบุ

๒.เพศ ☐ ๑.ชาย ☐ ๒.หญิง

๓.อายุ

☐ ๑.ระหว่าง ๒๑-๒๕ ปี ☐ ๒.ระหว่าง ๒๖-๓๐ ปี ☐ ๓.ระหว่าง ๓๑-๓๕ ปี

☐ ๔.ระหว่าง ๓๖-๔๐ ปี ☐ ๕.ระหว่าง ๔๑-๔๕ ปี ☐ ๖. ตั้งแต่ ๔๖ ปีขึ้นไป

๔.ระดับการศึกษา

☐ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ๒.ปริญญาตรี ☐ ๓.ปริญญาโท

☐ ๔.สูงกว่าปริญญาโท

๕.ตำแหน่ง ☐ ๑.ผู้บริหาร ☐ ๒.ผู้ปฏิบัติ

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน

โดยแบ่งความคิดเห็นเป็น ๕ ระดับดังนี้

๕ = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ๔ = ระดับความพึงพอใจมาก ๓ = ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ = ระดับความพึงพอใจน้อย ๑ = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)					
๒.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน					
๒.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
๒.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
๒.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๑.๕ ได้รับการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)					
๒.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
๒.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๒.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๒.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
๒.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๒.๖ การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบ กัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
๒.๓ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการงานตรวจสอบ)					
๒.๓.๑ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบ					
๒.๓.๑.๑ ผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆของ ผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ					
๒.๓.๑.๒ มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจ ถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
๒.๓.๒ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๒.๓.๒.๑ การประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบ ควบคุมภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าจุดควบคุมที่สำคัญที่กำหนดขึ้นมีความเพียงพอ และมีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม เช่น ในการเข้าตรวจผู้ตรวจสอบภายในได้ ให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นจุดอ่อน เป็นต้น					
๒.๓.๒.๒ ผู้ตรวจสอบได้ระบุและรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติการกิจให้ เพียงพอน่าเชื่อถือมีความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่นผู้ ตรวจสอบภายในจัดเก็บข้อมูลในกระดานทำการหรือแบบประเมินที่เกี่ยวข้อง					
๒.๓.๒.๓ ข้อเสนอผลการปฏิบัติการกิจของผู้ตรวจสอบอยู่บนพื้นฐานของการ วิเคราะห์และการประเมินผลที่เหมาะสม					
๒.๓.๒.๔ ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้ชี้แจงสาเหตุที่ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลปิดตรวจ และรายงานผลการตรวจสอบ					
๒.๓.๒.๕ การตรวจสอบส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม					
๒.๓.๒.๖ ประเภทและปริมาณข้อมูลของผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล					
๒.๓.๒.๗ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญ					
๒.๓.๒.๘ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การ ปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๒.๓.๓ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ					
๒.๓.๓.๑ รายงานผลการตรวจสอบครอบคลุมถึงสาระที่สำคัญต่างๆหรือความเสี่ยงที่สำคัญของหน่วยงาน					
๒.๓.๓.๒ ผู้รับตรวจสอบสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้					
๒.๓.๓.๓ รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
๒.๓.๓.๔ รายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
๒.๓.๓.๕ ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง					
๒.๓.๓.๖ ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้					
๒.๓.๔ คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการติดตามผลการตรวจสอบ					
๒.๓.๔.๑ ผู้ตรวจสอบได้ติดต่อกับผู้รับตรวจ เพื่อติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ					
๒.๓.๔.๒ ประเด็นข้อตรวจพบที่หน่วยรับตรวจไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้ตรวจสอบได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาข้อยุติและวิธีการแก้ไขกับหน่วยรับตรวจได้แล้วเสร็จ					
๒.๓.๔.๓ ผู้ตรวจสอบมีส่วนร่วมในการหาแนวทางแก้ไข เมื่อผู้รับตรวจไม่สามารถแก้ไขประเด็นข้อสังเกตที่ตรวจพบได้ตามระยะเวลาที่กำหนด					
๒.๓.๔.๔ หน่วยตรวจสอบ มีกิจกรรมในการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ หรือ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ/ผู้บริหารระดับสูง ได้ยอมรับความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตาม					

ส่วนที่ ๓ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานตรวจสอบ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานตรวจสอบระดับใด					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ(กระบวนการงานตรวจสอบ)

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด) กระบวนการให้คำปรึกษา

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)					
๔.๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เช่น มี Flowchart หรือขั้นตอนกระบวนการงาน					
๔.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก					
๔.๑.๓ ความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					
๔.๑.๔ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
๔.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)					
๔.๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
๔.๒.๒ แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					
๔.๒.๓ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ					
๔.๒.๔ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม					
๔.๒.๕ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน					
๔.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (กระบวนการให้คำปรึกษา)					
๔.๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
๔.๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องให้คำปรึกษา ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร					
๔.๓.๓ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
๔.๓.๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๔.๓.๕ ความสะอาดของสถานที่โดยรวม					
๔.๓.๖ ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม					
๔.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ (กระบวนการให้คำปรึกษา)					
๔.๔.๑ ได้รับการบริการที่ตรงความต้องการ					
๔.๔.๒ ได้รับการบริการที่คุ้มค่า					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๔.๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม					

ส่วนที่ ๕ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกระบวนการงานให้คำปรึกษา (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๕.๑ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อกระบวนการงานให้คำปรึกษาระดับใด					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ(กระบวนการให้คำปรึกษา)

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๖ ด้านคุณธรรมจรรยาและความเที่ยงธรรม (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด)

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๖.๑ ความพึงพอใจด้านความมีจรรยาที่มั่นคง(Integrity)					
๖.๑.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความซื่อสัตย์ ขยันหมั่นเพียร รับผิดชอบ					
๖.๑.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการกระทำใดๆที่ขัดต่อ กฎหมาย เสื่อมเสียต่อวิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ					
๖.๑.๓ ผู้ตรวจสอบภายในเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของราชการ					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๖.๒ ความพึงพอใจด้านความเที่ยงธรรม(objectivity)					
๖.๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม					
๖.๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน					
๖.๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ					
๖.๓ ความพึงพอใจด้านการปกปิดความลับ(Confidentiality)					
๖.๓.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตรวจสอบ					
๖.๓.๒ ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ					
๖.๔ ความพึงพอใจด้านความสามารถในหน้าที่(Competency)					
๖.๔.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์					
๖.๔.๒ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด					
๖.๔.๓ ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
๖.๕ กรอบคุณธรรม					
๖.๕.๑ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในหน้าที่ รวมถึงการประพฤติที่ทำงานในอันที่จะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นอิสระ และเปี่ยมด้วยคุณภาพ					
๖.๕.๒ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตนปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้ความเห็น การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบจะดำเนินการแก้ไขทันทีและเสนอต่อหัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วยรับตรวจต่อไป					
๖.๕.๓ ผู้ตรวจสอบภายในรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญที่ตรวจพบจากการรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เพียงพอ เชื่อถือได้ ปราศจากความอคติ ตรงประเด็น ข้อมูลครบถ้วนและทันเวลา					

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๖.๕.๔ ผู้ตรวจสอบจะไม่รับงานบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำในกรณี ที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะและความสามารถที่จำเป็น ต่อการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ					
๖.๕.๕ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่ทำการตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติ ภายใน ๑ ปี เพื่อมิให้ขาดความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการตรวจสอบ					
๖.๕.๖ ผู้ตรวจสอบภายในจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและความขัดแย้งทาง ผลประโยชน์ใดๆหรือรับเงิน สิ่งของ หรือปล่อยให้ความรู้สึกร่วมตัวและ ความรู้สึกร่วมใจของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลเหนือการปฏิบัติงาน จนเป็น เหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระและ เที่ยงธรรม					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือให้ข้อมูล กลุ่มตรวจสอบภายใน