สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

รายงานผลสำรวจ
ความพึงพอใจ
2567

โดย หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำนำ

การตรวจสอบภายในของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง เป็นการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. 2560 หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานภาครัฐ พ.ศ. 2561 รวมถึงที่แก้ไขถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2566 และตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 (ฉบับที่ 1) เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในของหน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ต้องปรับปรุงและรักษาคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ โดยกำหนดให้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึง ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับการตรวจสอบ หรือให้คำปรึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในที่นี้ ได้แก่ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง รวมถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนเอกชนผู้รับตรวจในจังหวัดลำปาง

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ เช่น ถ้าหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ดำเนินการตรวจสอบการเงิน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ครูหรือบุคลากรที่ใช้บริการของกลุ่มอำนวยการ งานการเงิน และครูสังกัดโรงเรียนเอกชนในจังหวัดลำปาง ผู้รับตรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จากการสำรวจในครั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าในโอกาสต่อไป จะได้รับข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนด เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
พฤศจิกายน ๒๕๖๗

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล 1
2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ 1
3. ขอบเขตของการสำรวจ 2
4. วิธีดำเนินการ 2
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

บทที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ 5
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 5
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน 5
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน 6
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน 7
- ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน 8
- ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ 8
- ส่วนที่ 7 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ 9
- ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ 9
- ส่วนสรุปผลสำรวจด้านต่างๆ 9

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 10
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 10
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ 10
- ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อการให้บริการ 10

บทที่ 3 สรุปผลและแนวทางการพัฒนา 12

ภาคผนวก

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 16
- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 22
- Info graphic นำเสนอสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง 27

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงรายละเอียดตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ตารางที่ 2	แสดงความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง	5
ตารางที่ 3	แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน	6
ตารางที่ 4	แสดงรายละเอียดความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน	7
ตารางที่ 5	แสดงรายละเอียดความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน	8
ตารางที่ 6	แสดงรายละเอียดความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ	8
ตารางที่ 7	แสดงรายละเอียดสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	9
ตารางที่ 8	แสดงรายละเอียดตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	10
ตารางที่ 9	แสดงความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ	10

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1	ภาพ Chart แสดงสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการภาพรวมในด้านต่างๆ 5 ด้าน	12
ภาพที่ 2	ภาพ chart แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง	13

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

การพัฒนาระบบราชการเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่งในอันที่จะช่วยให้ระบบการบริหารราชการมีประสิทธิภาพ ซึ่งสังคมคาดหวังว่าภาคราชการจะเป็นกลไกสำคัญในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุ้มค่า รวดเร็ว เป็นที่ยอมรับของประชาชน การพัฒนาระบบราชการจึงเป็นภารกิจสำคัญที่จะต้องดำเนินการให้เป็นรูปธรรมต่อเนื่องและจริงจัง ตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชน โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงระยะปี พ.ศ. 2556 – 2561 จำนวน 3 หัวข้อ 7 ประเด็น คือ

<u>ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ</u>

1. การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน
2. การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ
3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

<u>พัฒนาอย่างยั่งยืน</u>

5. การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
6. การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

<u>ก้าวสู่สากล</u>

7. การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

และตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 (ฉบับที่ 1) เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในของหน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ต้องปรับปรุงและรักษาคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ในการนี้หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

(1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในประเด็นหลัก 5 ด้าน คือ ด้านภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

(2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในประเด็นเรื่องผลการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจเมื่อได้รับข้อแนะนำ/ข้อเสนอแนะจากหน่วยตรวจสอบภายใน

(3) เพื่อสอบถามความคาดหวังต่อการให้บริการ เพื่อพัฒนางานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

3. ขอบเขตของการสำรวจ

3.1 งานบริการที่สำรวจเป็นงานตามพันธกิจหลักของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง โดยเน้นการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังในภาพรวม

3.2 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย

3.2.1 ผู้รับบริการ

- ความพึงพอใจ ในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
- ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
- ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
- ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ
- ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ การให้บริการด้านต่างๆ
- ความคาดหวังต่อการให้บริการ

3.2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ความไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
- ความคาดหวังต่อการให้บริการ

4. วิธีดำเนินการ

4.1 วิธีการสำรวจ

ในการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ใช้วิธีการสำรวจ โดยจัดส่งแบบสอบถามให้ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และโดยสำรวจผ่าน google form ตามลิงค์ QR Code ที่จัดส่งให้

4.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับการตรวจสอบ หรือให้คำปรึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ เช่น ถ้าหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ดำเนินการตรวจสอบการเงิน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ครูหรือบุคลากรที่ใช้บริการของกลุ่มการเงิน

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.3.1 ผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง คือ ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด, ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ, การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขต และวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน, การตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม, ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอ มีความสมเหตุสมผล, ระยะเวลาที่ ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม, การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ, การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์, การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน, ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบรู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่), ผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ, ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ และผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระและเป็นกลาง

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน ได้แก่ แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ ที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจน ตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง และมีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ ได้แก่ การรายงานผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม, ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง, ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้, ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ และรายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับชัดเจนและเข้าใจง่าย

ส่วนที่ 7 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ โดยเป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยเป็นคำถามปลายเปิด

4.3.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นการประเมินความพึงพอใจของหน่วยงาน ประกอบด้วย การควบคุมการเงินดีขึ้น, ความมั่นใจว่าหน่วยงานจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น, ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น และความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยเป็นคำถามปลายเปิด

4.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการส่งหนังสือแจ้งผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดส่งแบบสอบถาม ลิงค์แบบสอบถาม พร้อม QR Code ให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลังจากที่คณะผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบภายใน ณ หน่วยรับตรวจ ตามแผนการตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าต่างๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD) วิธีการประมวลผลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
4	3.41 - 4.20	พึงพอใจมาก
3	2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
2	1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1	1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในด้านต่างๆ

5.2 ทำให้ทราบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ด้านต่างๆ

5.3 นำข้อมูล ข้อคิดเห็น ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการสำรวจไปพัฒนาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ให้การบริการดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการ

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	5	16.67
หัวหน้างาน	2	6.67
ผู้ปฏิบัติงาน	23	76.66
รวม	**30**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.66 รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และหัวหน้างาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน<u>ภาพรวม</u>ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

ตารางที่ 2 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจใน<u>ภาพรวม</u>ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	4.37	0.72	มากที่สุด	87.33
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ	4.27	0.69	มากที่สุด	85.33
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	4.40	0.56	มากที่สุด	88.00
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ	4.27	0.74	มากที่สุด	85.33
รวม	**4.33**	**0.68**	**มากที่สุด**	**86.50**

จากตารางที่ 2 พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม** ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ และการประชาสัมพันธ์

ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด **อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.50)** โดยผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00) รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.33) ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.33)

<u>ส่วนที่ 3</u> ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 3 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	4.37	0.72	มากที่สุด	87.33
2. การตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	3.93	0.72	มาก	78.67
3. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอมีความสมเหตุสมผล	4.33	0.71	มากที่สุด	86.67
4. ระยะเวลาที่ ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.40	0.67	มากที่สุด	88.00
5. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	4.33	0.71	มากที่สุด	86.67
6. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	4.40	0.72	มากที่สุด	88.00
7. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	4.40	0.67	มากที่สุด	88.00
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน	4.50	0.57	มากที่สุด	90.00
รวม	**4.33**	**0.72**	**มากที่สุด**	**86.67**

จากตารางที่ 3 พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67)** โดยผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน ($\bar{x}$= 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และการมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00) ความพึงพอใจเรื่องการให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{x}$= 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.33) มีความพึงพอใจผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน, ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอมีความสมเหตุสมผล และการปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$= 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67) และมีความพึงพอใจในเรื่องการตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.67)

<u>ส่วนที่ 4</u> ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 4 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน	4.43	0.63	มากที่สุด	88.67
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบรู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	4.50	0.63	มากที่สุด	90.00
3. ผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.47	0.57	มากที่สุด	89.33
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	4.40	0.72	มากที่สุด	88.00
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระ และเป็นกลาง	4.37	0.72	มากที่สุด	87.33
รวม	**4.43**	**0.65**	**มากที่สุด**	**88.67**

จากตารางที่ 4 พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.67)** โดยผู้รับบริการพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุขุมรอบคอบรู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่) และผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{x}$ = 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) รองลงมาเป็นความพึงพอใจผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.33) มีความพึงพอใจในเรื่องผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.67) มีความพึงต่อใจในเรื่องผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระ และเป็นกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00) และผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระ และเป็นกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.33)

<u>ส่วนที่ 5</u> ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 5 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ ที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจน ตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง	4.40	0.62	มากที่สุด	88.00
2. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน	4.23	0.68	มากที่สุด	84.67
รวม	**4.32**	**0.65**	**มากที่สุด**	**86.33**

จากตารางที่ 5 พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.33)** โดยผู้รับบริการพึงพอใจแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ ที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจน ตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00) และพึงพอใจในเรื่องการมีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.67)

<u>ส่วนที่ 6</u> ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ตารางที่ 6 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การรายงานผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	4.47	0.57	มากที่สุด	89.33
2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	4.47	0.63	มากที่สุด	89.33
3. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	4.47	0.63	มากที่สุด	89.33
4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	4.50	0.57	มากที่สุด	90.00
5. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.50	0.63	มากที่สุด	90.00
รวม	**4.48**	**0.61**	**มากที่สุด**	**89.60**

จากตารางที่ 6 พบว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60)** โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานในเรื่องข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ และรายงานการ

ตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับชัดเจนและเข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00) และพึงพอใจในเรื่องการรายงานผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม, ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง และข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x}$ = 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.33)

<u>ส่วนที่ 7</u> การประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

7.1 ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

7.2 ความไม่พึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

7.3 ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

7.4 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในส่วนที่ 7 ปรากฏว่า<u>ผู้ตอบแบบสอมถามไม่แสดงถึงความไม่พึงพอใจ</u>ต่อการให้บริการในการสำรวจในครั้งนี้

<u>ส่วนที่ 8</u> ความคาดหวังต่อการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในด้านความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 โดยแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการดังนี้

8.1 ตรวจสอบอย่างโปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบ ถูกต้อง มากกว่า ถูกใจ

8.2 ความเป็นกัลยาณมิตรต่อหน่วยงาน

8.3 องค์กรคุณภาพ ตั้งมั่นบนความเที่ยงธรรม นำความสุขสู่บุคลากร

<u>ส่วนสรุป</u> สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน

ตารางที่ 7 แสดงรายละเอียดสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน *(4 ประเด็น)*	4.33	0.68	มากที่สุด	86.50
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน *(8 ประเด็น)*	4.33	0.72	มากที่สุด	86.67
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	4.43	0.65	มากที่สุด	88.67
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน *(2 ประเด็น)*	4.32	0.65	มากที่สุด	86.33
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ *(5 ประเด็น)*	4.48	0.61	มากที่สุด	89.60
รวม	**4.38**	**0.66**	**มากที่สุด**	**87.55**

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของต่อการให้บริการ ของหน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง **ภาพรวม 5 ด้าน** คือ ด้านภาพรวมในการบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน และด้านคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด **($\bar{x}$ = 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.55)** โดยผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.67) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.67) ด้านภาพรวมในการบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.50) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.33)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 แสดงรายละเอียดตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
ครู	16	41.00
บุคลากรทางการศึกษา	23	59.00
รวม	**39**	**100.00**

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 39 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 และเป็นครู จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 41

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ

ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

ประเด็น	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ท่านเห็นว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น	4.26	0.85	มากที่สุด	85.13
2. ท่านมั่นใจว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น	4.21	0.77	มากที่สุด	84.10
3. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น	4.23	0.81	มากที่สุด	84.62
4. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	4.41	0.68	มากที่สุด	88.21
รวม	**4.28**	**0.78**	**มากที่สุด**	**85.51**

จากตารางที่ 9 พบว่า **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม** ประกอบด้วย หน่วยงานจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น หน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น **อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.51)** โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.21) รองลงมาเห็นว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.13) เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.62) และมั่นใจว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.10)

<u>ส่วนที่ 3</u> ความคาดหวังต่อการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในด้านความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 โดยแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ ดังนี้

3.1 สุจริต โปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบ

3.2 เป็นหน่วยงานที่เป็นที่ปรึกษาของสำนักงานได้เป็นอย่างดี

3.3 ให้ข้อเสนอแนะที่ดี เพื่อจะได้ปรับปรุงให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ดี

3.4 ได้รับบริการที่ดีและครอบคลุมในทุกๆ ด้านต่อไป

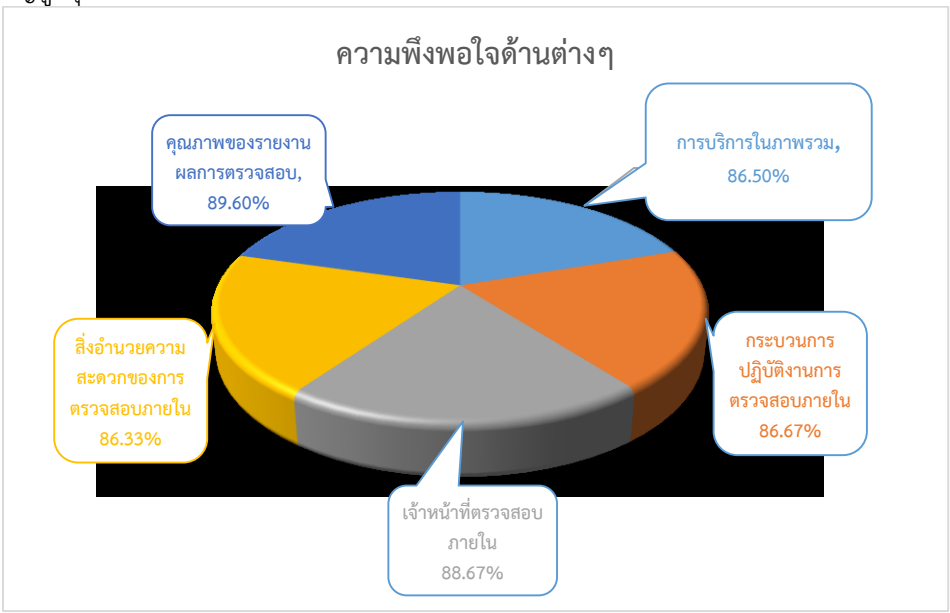
บทที่ 3

สรุปผลและแนวทางการพัฒนา

หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน และนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

1. **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม 5 ด้าน คือ ด้านภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน และด้านคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.55)** โดยผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.43 คิดเป็น ร้อยละ 88.67) ด้านภาพรวมในการบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน และด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจในระดับเท่ากัน คือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.33 คิดเป็นร้อยละ 88.67) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.33)

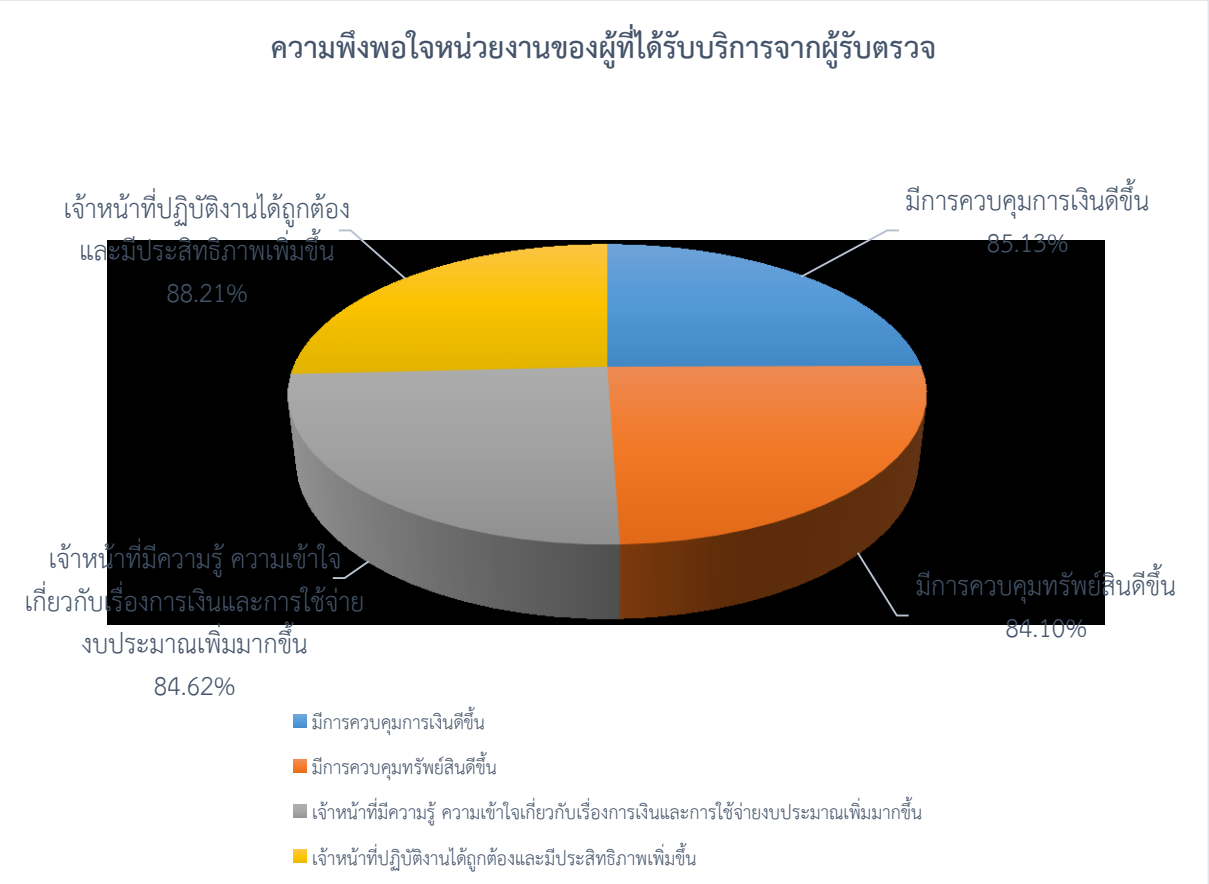
เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน พบว่า มีประเด็นที่มีค่าคะแนนอยู่ที่ต่ำกว่าร้อยละ 85 คือ มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน ($\bar{x}$ = 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.67) ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจ ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นระดับที่ยอมรับได้ เนื่องจากหน่วยตรวจสอบภายในมีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ อยู่ระหว่างการพัฒนาช่องทางในการติดต่อประสานงาน รวมถึงการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ประกอบกับในกรณีที่หน่วยงานต้องการรับบริการในหลายเรื่อง ผู้ตรวจสอบภายในจึงต้องเลือกเรื่องที่มีความสำคัญสูงสุดก่อนตามระยะเวลาที่มี



ภาพที่ 1 ภาพ chart แสดงสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการภาพรวมในด้านต่างๆ 5 ด้าน

2. **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ จากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.51)** ประกอบด้วย หน่วยงานจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น หน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.21) รองลงมาเห็นว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.13) เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.62) และมั่นใจว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.10)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความมั่นใจว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น ($\bar{x}$ = 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.10) ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจ ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งเห็นว่าควรมีการกำกับติดตามข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบภายในด้านการควบคุมทรัพย์สินตามผลการตรวจสอบ อย่างเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการควบคุมทรัพย์สินที่ดีขึ้น และเป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนด



ภาพที่ 2 ภาพ chart แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง โดยแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ ดังนี้

ประเด็น	แนวทางการพัฒนา
1. ตรวจสอบอย่างโปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบ ถูกต้อง มากกว่า ถูกใจ	- ดำเนินการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบ โดยได้กำหนดกฎบัตรการตรวจสอบภายในประจำปี ซึ่งได้แจ้งเผยแพร่กฎบัตรให้หน่วยรับตรวจ หน่วยงานการศึกษา สถานศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบโดยทั่วกันเป็นประจำทุกปี
2. ความเป็นกัลยาณมิตรต่อหน่วยงาน	- ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ให้บริการต่อหน่วยรับตรวจ และผู้รับบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร
3. องค์กรคุณภาพ ตั้งมั่นบนความเที่ยงธรรม นำความสุขสู่บุคลากร	- ขับเคลื่อนการดำเนินงานตรวจสอบภายในไปสู่วิสัยทัศน์ที่ได้ให้ข้อคิดเห็น ด้วยการองค์กรคุณภาพ ตั้งมั่นบนความเที่ยงธรรม นำความสุขสู่บุคลากร

4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานผู้รับตรวจ ที่ได้รับการตรวจจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง โดยแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ ดังนี้

ประเด็น	แนวทางการพัฒนา
1. สุจริต โปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบ	- เน้นย้ำ และส่งเสริมให้หน่วยงานสุจริต โปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
2. เป็นหน่วยงานที่เป็นที่ปรึกษาของสำนักงานได้เป็นอย่างดี	- ส่งเสริมให้สามารถเป็นที่ปรึกษาของหน่วยงาน และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
3. ให้ข้อเสนอแนะที่ดี เพื่อจะได้ปรับปรุงให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ดี	- ถือถือปฏิบัติ และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
4. ได้รับบริการที่ดีและครอบคลุมในทุกๆ ด้านต่อไป	- ถือถือปฏิบัติ และใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ขอขอบคุณทุกท่านที่ร่วมตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลตามรายงานผลสำรวจที่ปรากฏ อันนำมาซึ่งประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในด้านต่างๆ

2. ทำให้ทราบความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ด้านต่างๆ

3. นำข้อมูล ข้อคิดเห็น ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการสำรวจไปพัฒนาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ให้การบริการดียิ่งขึ้น

โดยจะได้นำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงพัฒนางานการตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพ และให้การบริการแก่หน่วยรับตรวจ และผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

ภาคผนวก

- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
- Info graphic นำเสนอสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

****

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ซึ่งคำตอบของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับการตรวจสอบ หรือให้คำปรึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ประกอบด้วย

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

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านเป็นส่วนตัวและไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

ขอบพระคุณอย่างสูง
หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้บริหาร

☐ หัวหน้างาน

☐ ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 - 6 เป็นการประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด						
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ						
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ						

<u>ส่วนที่ 3</u> ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน						
2. การตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม						
3. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอมีความสมเหตุสมผล						
4. ระยะเวลาที่ ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม						
5. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ						

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
6. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์						
7. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน						

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน						
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบรู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)						
3. ผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ						
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์						
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระ และเป็นกลาง						

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ ที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจน ตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง						
2. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน						

<u>ส่วนที่ 6</u> ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. การรายงานผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม						
2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง						
3. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้						
4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้						
5. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับชัดเจนและเข้าใจง่าย						

<u>ส่วนที่ 7</u> การประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

7.1 ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.2 ความไม่พึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.3 ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.4 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 8</u> ความคาดหวังต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

Link แบบสอบถาม : https://forms.gle/ZFYaiobn4kc5WJfGA

QR Code แบบสอบถาม :

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

****

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ซึ่งคำตอบของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับการตรวจสอบ หรือให้คำปรึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ประกอบด้วย

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

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านเป็นส่วนตัวและไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

ขอบพระคุณอย่างสูง
หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้บริหาร
☐ หัวหน้างาน
☐ ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 - 6 เป็นการประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

สิ่งที่ประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ**					**ความคิดเห็นเพิ่มเติม**
	5	4	3	2	1	
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด						
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ						
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ						

<u>ส่วนที่ 3</u> ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ**					**ความคิดเห็นเพิ่มเติม**
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน						
2. การตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม						
3. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอมีความสมเหตุสมผล						
4. ระยะเวลาที่ ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม						
5. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ						

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
6. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์						
7. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน						

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน						
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบรู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)						
3. ผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ						
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์						
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระ และเป็นกลาง						

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ ที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจน ตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง						
2. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน						

<u>ส่วนที่ 6</u> ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. การรายงานผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม						
2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง						
3. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้						
4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้						
5. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับชัดเจนและเข้าใจง่าย						

<u>ส่วนที่ 7</u> การประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

7.1 ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.2 ความไม่พึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.3 ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.4 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 8</u> ความคาดหวังต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

Link แบบสอบถาม : https://forms.gle/ZFYaiobn4kc5WJfGA

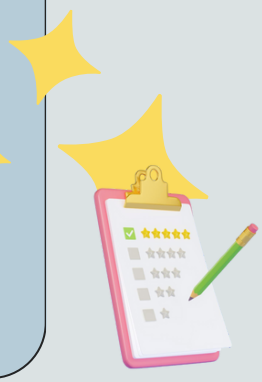
QR Code แบบสอบถาม :

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการปฏิบัติงาน ของ ตสน.ศธจ.ลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม

- 16.67% ผู้บริหาร
- 6.67% หัวหน้างาน
- 76.66% ผู้ปฏิบัติ

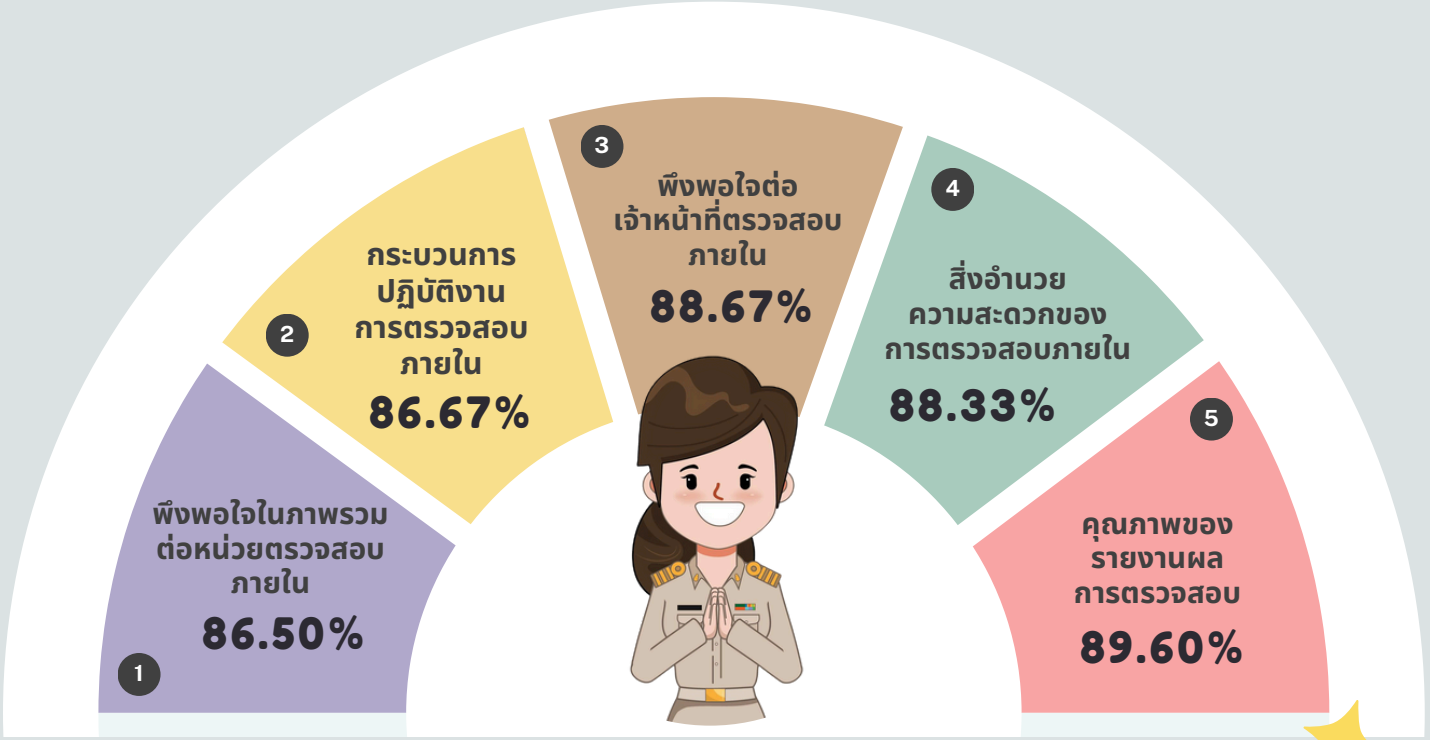


ผู้รับบริการพึงพอใจ ในภาพรวม 86.50%

1	การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	88.00%
2	ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	87.33%
3	ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ	85.33%
4	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ	85.33%

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการปฏิบัติงาน ของ ตสน.ศธจ.ลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของ ผู้รับบริการ



ความคาดหวังต่อการให้บริการ

จากผู้ให้ความเห็น 3 คน

+ ตรวจสอบอย่างโปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบ ถูกต้อง มากกว่าถูกใจ
+ ความเป็นกัลยาณมิตรต่อหน่วยงาน
+ องค์กรคุณภาพ ตั้งมั่นบนความเที่ยงธรรม นำความสุขสู่บุคลากร

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการปฏิบัติงาน ของ ตสน.ศธจ.ลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ความพึงพอใจ และความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ตอบแบบสอบถาม

ครู	41%
บุคลากรทางการศึกษา	59%

ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการจากหน่วยรับตรวจ 85.51%

88.21%	เห็นว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จะปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
85.13%	เห็นว่าหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น
84.62%	เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงิน และการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น
84.10%	ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าหน่วยงาน จะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการปฏิบัติงาน ของ ตสน.ศธจ.ลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ความพึงพอใจ และความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคาดหวังต่อการให้บริการ

จากผู้ให้ความเห็น 4 คน

ความคาดหวัง

1. สุจริต โปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบ
2. เป็นหน่วยงานที่เป็นที่ปรึกษาของสำนักงานได้เป็นอย่างดี
3. ให้ข้อเสนอแนะที่ดีเพื่อจะได้ปรับปรุงให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ดี
4. ได้รับบริการที่ดีและครอบคลุมในทุกๆ ด้านต่อไป

โดย : หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง