



สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

รายงานผลสำรวจ ความพึงพอใจ 2568

โดย หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

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 ซึ่งหมายถึงผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่รับการตรวจสอบ หรือให้คำปรึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ในที่นี้ ได้แก่ ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง รวมถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับตรวจสอบสังกัดสถานศึกษาในจังหวัดลำปาง ผู้รับตรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ เช่น ถ้าหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ดำเนินการตรวจสอบการเงิน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ครูหรือบุคลากรที่ใช้บริการของกลุ่มอำนวยการ งานการเงิน และครูสังกัดสถานศึกษาในจังหวัดลำปาง ผู้รับตรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

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

หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
ตุลาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1	บทนำ	
	1. หลักการและเหตุผล	1
	2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
	3. ขอบเขตของการสำรวจ	1
	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	11
บทที่ 3	สรุปผลและแนวทางการพัฒนา	12
ภาคผนวก		
	- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	17
	- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	22
	- Info graphic นำเสนอสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง	27

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงรายละเอียดตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ตารางที่ 2	แสดงความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง	5
ตารางที่ 3	แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายใน	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 แสดงสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการภาพรวม ในด้านต่างๆ 5 ด้าน	12
ภาพที่ 2	ภาพ chart แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง	13

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 (ฉบับที่ 1) เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในของหน่วยงานของรัฐใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดต้องปรับปรุงและรักษาคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ด้วยเหตุนี้หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง จึงต้องทำการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

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

(2) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในประเด็นเรื่องผลการปฏิบัติงานของผู้รับตรวจเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ/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
- 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 ครูหรือนักเรียนที่ใช้บริการของกลุ่มการเงิน

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, ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม, การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ, การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์, การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม และความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน, ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุชุม 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 หลังจากທີ່คณะผู้ตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบภายใน ณ หน่วยรับตรวจ ตามแผนการตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	10.34
หัวหน้างาน	5	17.24
ผู้ปฏิบัติงาน	21	72.42
รวม	29	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 29 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 72.42 รองลงมาเป็นหัวหน้างาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 และผู้บริหาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

ตารางที่ 2 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	4.76	0.44	มากที่สุด	95.17
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.48
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	4.66	0.55	มากที่สุด	93.10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ	4.45	0.74	มากที่สุด	88.97
รวม	4.65	0.54	มากที่สุด	92.93

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65

คิดเป็นร้อยละ 92.93) โดยผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.17) รองลงมา คือ ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.48) การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.10) และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.45 คิดเป็นร้อยละ 88.97)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 3 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	4.72	0.45	มากที่สุด	94.48
2. การตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	4.34	0.94	มากที่สุด	86.90
3. ประสิทธิภาพและปริมาณของข้อมูลจากผู้ตรวจสอบภายในมีความเหมาะสม	4.48	0.69	มากที่สุด	89.66
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.55	0.57	มากที่สุด	91.03
5. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	4.66	0.48	มากที่สุด	93.10
6. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	4.52	0.69	มากที่สุด	90.34
7. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	4.62	0.56	มากที่สุด	92.41
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน	4.76	0.44	มากที่สุด	95.17
รวม	4.58	0.61	มากที่สุด	91.55

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.55) โดยผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน ($\bar{X}$ = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.17) รองลงมาได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.48) พึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66 คิดเป็น ร้อยละ 93.10) ความพึงพอใจเรื่องการให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.41) ระยะเวลาที่ใช้

ในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.03) มีความพึงพอใจการมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.52 คิดเป็น ร้อยละ 90.34) พึงพอใจต่อประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอมีความสมเหตุสมผล และการปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48 คิดเป็น ร้อยละ 89.66) และมีความพึงพอใจในเรื่องการตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.90)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 4 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน	4.62	0.49	มากที่สุด	92.41
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุขุมรอบคอบรู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	4.76	0.44	มากที่สุด	95.17
3. ผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.72	0.45	มากที่สุด	94.48
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวก และสร้างสรรค์	4.76	0.44	มากที่สุด	95.17
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระ และเป็นกลาง	4.69	0.47	มากที่สุด	93.79
รวม	4.71	0.46	มากที่สุด	94.21

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.21) โดยผู้รับบริการพึงพอใจ มากที่สุด ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุขุมรอบคอบรู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่) และผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$ = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.17) รองลงมาเป็นความพึงพอใจผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.48) มีความพึงพอใจในเรื่องผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระ และเป็นกลาง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.69 คิดเป็น ร้อยละ 93.79) และมีความพึงพอใจในเรื่องผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.41)

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 5 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ ที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุมครบถ้วน และชัดเจน ตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง	4.69	0.47	มากที่สุด	93.79
2. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงาน การตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน	4.24	0.69	มากที่สุด	84.83
รวม	4.47	0.58	มากที่สุด	89.31

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.31) โดยผู้รับบริการพึงพอใจแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ ที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงานครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจน ตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$ คิดเป็นร้อยละ 93.79) และพึงพอใจในเรื่องการมีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$ คิดเป็นร้อยละ 84.83)

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ตารางที่ 6 แสดงรายละเอียดความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. การรายงานผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	4.62	0.62	มากที่สุด	92.41
2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	4.66	0.48	มากที่สุด	93.10
3. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	4.79	0.41	มากที่สุด	95.86
4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	4.79	0.41	มากที่สุด	95.86
5. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.66	0.48	มากที่สุด	93.10
รวม	4.70	0.48	มากที่สุด	94.07

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$ คิดเป็นร้อยละ 94.07) โดยผู้รับบริการพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานในเรื่องข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$ คิดเป็นร้อยละ 95.89) รองลงมาพึงพอใจในเรื่องประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง และรายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับชัดเจน

และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.66$ คิดเป็นร้อยละ 93.10) และพึงพอใจในเรื่องการรายงานผลเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.62$ คิดเป็นร้อยละ 92.41)

ส่วนที่ 7 การประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

7.1 ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

7.2 ความไม่พึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน ได้ให้ความเห็นว่า “ดีแล้วทุกประการ”

7.3 ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

7.4 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน ได้ให้ความเห็นว่า “รายงานดีแล้ว”

ผลตามแบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในส่วนที่ 7 ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่แสดงถึงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในการสำรวจในครั้งนี้

ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในด้านความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34 โดยแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ ดังนี้

8.1 การให้คำแนะนำที่ดีและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

8.2 มีความยืดหยุ่น เป็นกันเอง

8.3 ครู/บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.4 สถานศึกษามีระบบบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนสรุป สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน

ตารางที่ 7 แสดงรายละเอียดสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น	ผู้รับบริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน (4 ประเด็น)	4.65	0.54	มากที่สุด	92.93
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน (8 ประเด็น)	4.58	0.60	มากที่สุด	91.64
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	4.71	0.46	มากที่สุด	94.21
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน (2 ประเด็น)	4.47	0.58	มากที่สุด	89.31
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ (5 ประเด็น)	4.70	0.48	มากที่สุด	94.07
รวม	4.62	0.53	มากที่สุด	92.43

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของการให้บริการ ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง **ภาพรวม 5 ด้าน** คือ ด้านภาพรวมในการบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน และด้านคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$ คิดเป็นร้อยละ 92.43) โดยผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$ คิดเป็นร้อยละ 94.21) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$ คิดเป็นร้อยละ 94.07) ด้านภาพรวมในการบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$ คิดเป็นร้อยละ 92.93) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$ คิดเป็น ร้อยละ 91.64) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.31)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 แสดงรายละเอียดตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
ครู	13	27.70
บุคลากรทางการศึกษา	34	72.30
รวม	47	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 47 คน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 และเป็นครู จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ

ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

ประเด็น	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ท่านเห็นว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น	4.53	0.80	มากที่สุด	90.64
2. ท่านมั่นใจว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น	4.60	0.74	มากที่สุด	91.91
3. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น	4.57	0.71	มากที่สุด	91.49
4. ท่านเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	4.55	0.75	มากที่สุด	91.06
รวม	4.56	0.75	มากที่สุด	91.28

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่รับบริการจากผู้รับตรวจจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม ประกอบด้วย หน่วยงานจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น หน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.28) โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมั่นใจว่าหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$ คิดเป็นร้อยละ 91.91) รองลงมาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.49) เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.06) และเห็นว่าหน่วยงานจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.64)

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในด้านความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 โดยแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ ดังนี้

- 3.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำได้ดีที่สุด
- 3.2 คำแนะนำในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง
- 3.3 พร้อมให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับบุคลากรในสำนักงานเกี่ยวกับการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณ
- 3.4 อยากให้หน่วยตรวจสอบสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายฯ ให้บุคลากรภายในสำนักงานเป็นประจำทุกปี
- 3.5 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง
- 3.6 ผู้รับบริการคาดหวังว่าหน่วยตรวจสอบภายในจะส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง
- 3.7 การเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานอย่างมืออาชีพ โปร่งใส และเป็นที่ปรึกษาที่ไว้วางใจได้
- 3.8 ให้คำแนะนำที่ดีมีมิตรภาพดีงาม
- 3.9 สามารถให้คำแนะนำในการดำเนินงานให้เป็นไปตามกระบวนการได้อย่างถูกต้องและรัดกุม
- 3.10 (1) สถานศึกษาจัดระบบการบริหารงานต่างๆ เป็นระบบมากขึ้น
(2) ครู/บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในมากขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
(3) ครู/บุคลากร มีความคล่องตัว/ มีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

สรุปผลและแนวทางการพัฒนา

หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความคาดหวัง ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน และนำผลที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม 5 ด้าน คือ ด้านภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน และด้านคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$ คิดเป็นร้อยละ 92.43) โดยผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$ คิดเป็นร้อยละ 94.21) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$ คิดเป็นร้อยละ 94.07) มีความพึงพอใจด้านภาพรวมในการบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$ คิดเป็นร้อยละ 92.93) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$ คิดเป็นร้อยละ 91.64) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$ คิดเป็นร้อยละ 89.31)

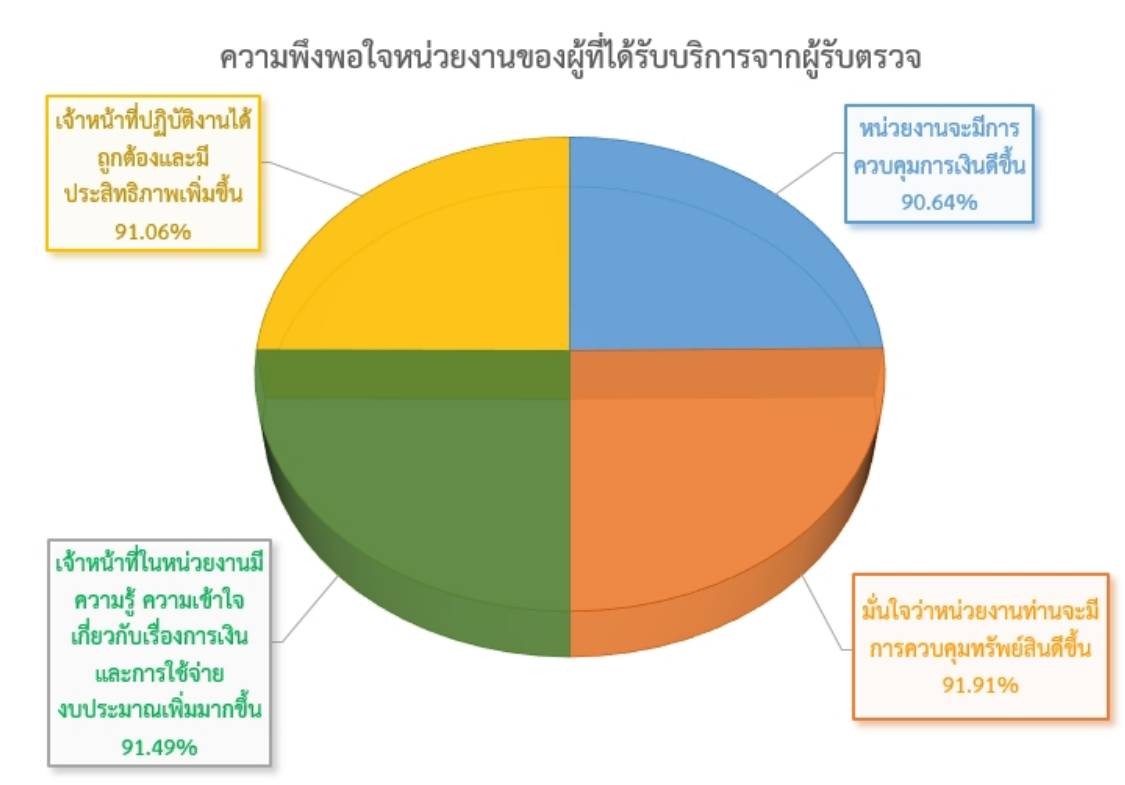


ภาพที่ 1 ภาพ chart แสดงสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละด้าน

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน ที่มีค่าคะแนนอยู่ที่ต่ำกว่าร้อยละ 90 คือ มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงาน การตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน ($\bar{X} = 4.23$ คิดเป็นร้อยละ 84.83) ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจ ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งเห็นว่าควรมีการกำกับติดตามข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างเป็นระยะ เพื่อพัฒนาการบริการการตรวจสอบภายในที่ดียิ่งขึ้นไป

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ จากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$ คิดเป็นร้อยละ 91.28) ประกอบด้วย หน่วยงานจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น หน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เห็นว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$ คิดเป็นร้อยละ 91.91) รองลงมาเห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ คิดเป็นร้อยละ 91.49) เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$ คิดเป็นร้อยละ 91.06) และเห็นว่าหน่วยงานท่านจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$ คิดเป็นร้อยละ 90.64)

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจหน่วยงานของผู้ที่ได้รับบริการจากผู้รับตรวจ จากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ทั้ง 4 ประเด็น อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90 ขึ้นไป เป็นระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งเห็นว่าควรมีการกำกับติดตามข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานมีการดำเนินงานทั้ง 4 ประเด็นเป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนด



ภาพที่ 2 ภาพ chart แสดงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง โดยแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ ดังนี้

ประเด็น	แนวทางการพัฒนา
1. การให้คำแนะนำที่ดีและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	- ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ให้บริการต่อหน่วยรับตรวจ และผู้รับบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร
2. มีความยืดหยุ่น เป็นกันเอง	
3. ครู/บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	- ประสานกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน จัดให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ตามที่สำนักงานส่งเสริมการศึกษาเอกชนกำหนด
4. สถานศึกษามีระบบบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	

4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานผู้รับตรวจ ที่ได้รับการตรวจจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง โดยแสดงความคาดหวังต่อการให้บริการ ดังนี้

ประเด็น	แนวทางการพัฒนา
1. ให้คำปรึกษา และแนะนำได้ดีที่สุด	- ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ให้บริการต่อหน่วยรับตรวจ และผู้รับบริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร
2. คำแนะนำในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง	
3. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง	
4. ให้คำแนะนำที่ดีมีมิตรภาพดีงาม	
5. พร้อมให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับบุคลากรในสำนักงานเกี่ยวกับการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณ	
6. อยากให้หน่วยตรวจสอบสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายฯ ให้บุคลากรภายในสำนักงานเป็นประจำทุกปี	- ขับเคลื่อนการดำเนินงานตรวจสอบภายในโดยจัดให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายฯ ให้บุคลากรภายในสำนักงาน ตามความเหมาะสม
7. ผู้รับบริการคาดหวังว่าหน่วยตรวจสอบภายในจะส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง	
8. การเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานอย่างมีอาชีพ โปร่งใส และเป็นที่ปรึกษาที่ไว้วางใจได้	- เน้นย้ำ และส่งเสริมให้หน่วยงานสุจริต โปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ประเด็น	แนวทางการพัฒนา
9. สามารถให้คำแนะนำในการดำเนินงานให้เป็นไปตามกระบวนการได้อย่างถูกต้องและรัดกุม	- ดำเนินการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในโปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปตามระเบียบ โดยได้กำหนดกฎบัตรการตรวจสอบภายในประจำปี ซึ่งได้แจ้งเผยแพร่กฎบัตรให้หน่วยรับตรวจ หน่วยงานการศึกษา สถานศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้รับทราบโดยทั่วกันเป็นประจำทุกปี
10. (1) สถานศึกษาจัดระบบการบริหารงานต่างๆ เป็นระบบมากขึ้น (2) ครู/บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในมากขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) ครู/บุคลากร มีความคล่องตัว/มีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	- ส่งเสริมให้หน่วยงาน จัดให้ความรู้ความเข้าใจการจัดระบบการบริหารงาน ตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

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. 2568
-  แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
-  Info graphic นำเสนอสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจง

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

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตรวจสอบ หรือให้คำปรึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2. โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 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

ขอขอบคุณอย่างสูง
หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้บริหาร

☐ หัวหน้างาน

☐ ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 - 6 เป็นการประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด						
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพ ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ						
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยรับตรวจ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับ การตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ						

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขต และวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน						
2. การตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อ การทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม						
3. ประสิทธิภาพและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบ ภายในขอมีความสมเหตุสมผล						
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความ เหมาะสม						
5. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุม กิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ						

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
6. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจ แก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความ ครบถ้วนสมบูรณ์						
7. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับ เรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน						

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ และความ เชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน						
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบรู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)						
3. ผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการ สื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ						
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวก และสร้างสรรค์						
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระ และ เป็นกลาง						

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ ที่ ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจน ตาม ประเด็นที่เป็นความเสี่ยง						
2. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงาน การตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน						

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

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

ส่วนที่ 7 การประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

7.1 ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.2 ความไม่พึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.3 ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.4 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

Link แบบสอบถาม : <https://forms.gle/Cqr1xybf2eErwVEZ6>

QR Code แบบสอบถาม :



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

คำชี้แจง

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

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตรวจสอบ 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

ขอขอบคุณอย่างสูง
หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้บริหาร

☐ หัวหน้างาน

☐ ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 - 6 เป็นการประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด						
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพ ของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดกับหน่วยรับตรวจ						
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยรับตรวจ						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับ การตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ						

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขต และวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน						
2. การตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อ การทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม						
3. ประสิทธิภาพและปริมาณของข้อมูลจากผู้ตรวจสอบ ภายในขอมีความสมเหตุสมผล						
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความ เหมาะสม						
5. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุม กิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ						

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
6. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจ แก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความ ครบถ้วนสมบูรณ์						
7. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับ เรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน						

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ และความ เชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบภายใน						
2. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบรู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)						
3. ผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการ สื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ						
4. ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวก และสร้างสรรค์						
5. ผู้ตรวจสอบภายในมีความอิสระ และ เป็นกลาง						

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบ ที่ ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจน ตาม ประเด็นที่เป็นความเสี่ยง						
2. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงาน การตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน						

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

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

ส่วนที่ 7 การประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

7.1 ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.2 ความไม่พึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.3 ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7.4 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

Link แบบสอบถาม : <https://forms.gle/AoidaDCpq7ewMo9Y7>

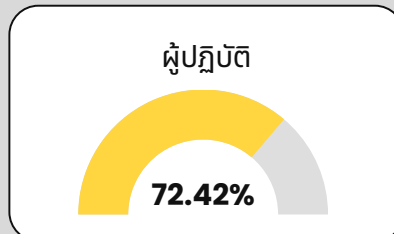
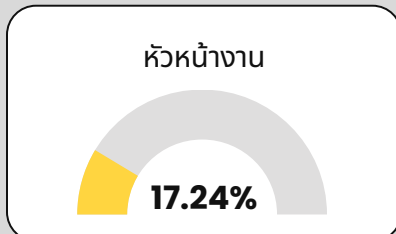
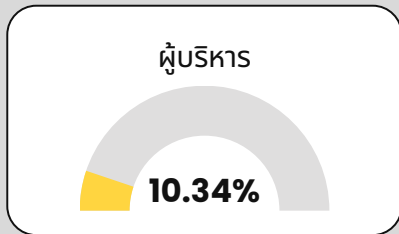
QR Code แบบสอบถาม :





สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการปฏิบัติงาน ของ ตสน.ศรจ.ลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

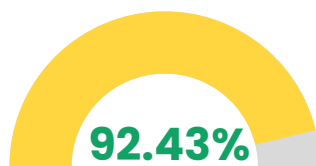
ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ



ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

- พึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน มากที่สุด 92.93%
- พึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน มากที่สุด 91.64%
- พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน มากที่สุด 94.21%
- พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน มากที่สุด 89.31%
- พึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ มากที่สุด 94.07%

ภาพรวมผลสำรวจ



ความคาดหวัง :

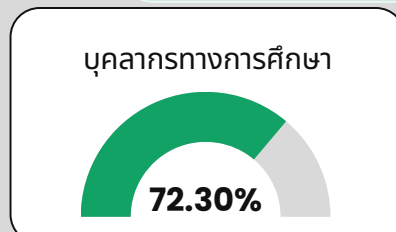
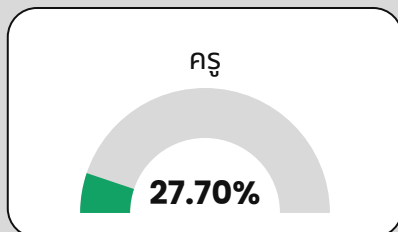
- ▶ การให้คำแนะนำที่ดีและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- ▶ มีความยืดหยุ่น เป็นกันเอง
- ▶ ครู/บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ▶ สถานศึกษามีระบบบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการปฏิบัติงาน ของ ตสน.ศรจ.ลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ความพึงพอใจ และความคาดหวังของ

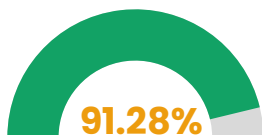
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับบริการจากหน่วยรับตรวจ

- เห็นว่าหน่วยงานจะมีการควบคุมการเงินดีขึ้น ▲ **มากที่สุด 90.64%**
- มั่นใจว่าหน่วยงานจะมีการควบคุมทรัพย์สินดีขึ้น ▲ **มากที่สุด 91.91%**
- เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น ▲ **มากที่สุด 91.49%**
- เห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ▲ **มากที่สุด 91.06%**

ภาพรวมผลสำรวจ



ความคาดหวัง :

- ▶ ให้คำปรึกษา และแนะนำได้ดีที่สุด
- ▶ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง
- ▶ ให้คำแนะนำที่ดีมีมาตรฐาน
- ▶ การเป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานอย่างมืออาชีพ โปร่งใส และเป็นที่ปรึกษาที่ไว้วางใจได้
- ▶ คำแนะนำในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง
- ▶ สามารถให้คำแนะนำในการดำเนินงานให้เป็นไปตามกระบวนการได้อย่างถูกต้องและรัดกุม
- ▶ อยากให้หน่วยตรวจสอบสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกจ่ายฯ ให้บุคลากรภายในสำนักงานเป็นประจำทุกปี
- ▶ พร้อมให้คำปรึกษาและคำแนะนำกับบุคลากรในสำนักงานเกี่ยวกับการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณ
- ▶ ผู้รับบริการคาดหวังว่าหน่วยตรวจสอบภายในจะส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง
- ▶ สถานศึกษาจัดระบบการบริหารงานต่างๆ เป็นระบบมากขึ้น/ ครู-บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในมากขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ / ครู-บุคลากร มีความคล่องตัว มีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน



โดย : หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

