



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม
สถานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตามมาตรฐานการปฏิบัติการตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. 2561 กำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องปรับปรุงและรักษาคุณภาพของงานตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลางได้กำหนดแนวทางในการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ เพื่อให้งานตรวจสอบภายในภาครัฐ มีความเข้มแข็งและมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในในระดับสากล ซึ่งตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ได้กำหนดหลักเกณฑ์พิจารณาให้มีการสำรวจหรือประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เป็นการประเมินและสรุปผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของสถานตรวจสอบภายใน
2. เพื่อนำผลการประเมินที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

แบบสำรวจแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถานตรวจสอบภายใน
- ส่วนที่ 3 การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดทำแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ จัดทำบันทึกข้อความแจ้งหน่วยงาน และประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ภายในของสถานตรวจสอบภายใน ให้ตอบแบบสำรวจโดยการสแกน QR Code เพื่อนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจฯ เป็นลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า และใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

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

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากแบบสอบถาม เก็บรวบรวมทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด/เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก/เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง/เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย/เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด/เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถานตรวจสอบภายใน ได้รับผลการสำรวจความพึงพอใจและประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 25 ราย ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ

1. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 ประธานสาขาวิชา	0 คน (0%)	1.5 หัวหน้าฝ่าย	0 คน (0%)
1.2 อาจารย์	0 คน (0%)	1.6 หัวหน้างาน	7 คน (28%)
1.3 บุคลากรภายในสาขาวิชา	0 คน (0%)	1.7 ผู้ปฏิบัติงาน	18 คน (72%)
1.4 หัวหน้าหน่วยงาน	0 คน (0%)		

2. อายุการทำงานในหน่วยงานที่สังกัด

2.1 ต่ำกว่า 5 ปี	2 คน (8%)	2.3 11 - 20 ปี	11 คน (44%)
2.2 5 - 10 ปี	5 คน (20%)	2.4 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	7 คน (28%)

3. หน่วยงานเคยขอรับคำปรึกษาหรือไม่

3.1 เคย	13 คน (52%)	3.2 ไม่เคย	12 คน (48%)
---------	-------------	------------	-------------

4. ช่องทางที่เคยใช้บริการสถานตรวจสอบภายใน

4.1 โทรศัพท์	16 คน (67%)	4.3 เว็บไซต์	0 คน (0%)
4.2 E-mail	0 คน (0%)	4.4 อื่น ๆ	8 คน (33%)

จากส่วนที่ 1 พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสำรวจมีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน โดยในตำแหน่งอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสำรวจ
2. ผู้ตอบแบบสำรวจในสังกัดในหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 11 – 20 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป
3. หน่วยงานของผู้ตอบแบบสำรวจเคย และไม่เคยขอรับคำปรึกษา มีจำนวนใกล้เคียงกัน
4. ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้ช่องทางติดต่อรับบริการทางโทรศัพท์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสถานตรวจสอบภายใน

2.1 ความพึงพอใจในภาพรวมของสถานตรวจสอบภายใน จำนวนผู้ตอบ 25 คน

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ					คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ภาพลักษณ์ของสถานตรวจสอบภายใน	4	13	6	1	1	93	3.72	74.40
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของสถานตรวจสอบภายในและหน่วยงาน	6	11	7	0	1	96	3.84	76.80
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน	7	10	7	0	1	97	3.88	77.60
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	3	7	14	0	1	86	3.44	68.80
รวมคะแนนความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก						372	3.72	74.40

2.2 ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่ได้เคยได้รับการตรวจสอบ จำนวนผู้ตอบ 20 คน

2.2.1 ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายในและการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ					คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตวัตถุประสงค์การตรวจสอบ และระยะเวลาในการเข้าตรวจไว้อย่างชัดเจน	3	10	5	1	1	73	3.65	73.00
2. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม เช่น ระยะเวลาในการขอข้อมูล ระยะเวลาที่เข้าตรวจ ปริมาณข้อมูลมีความสมเหตุสมผล เป็นต้น	3	5	10	1	1	68	3.40	68
3. การตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงที่สำคัญ ที่มีโอกาสก่อให้เกิดความผิดพลาด ความเสียหาย	3	8	8	0	1	72	3.60	72

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ					คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ระหว่างการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายในเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็น หรือชี้แจงประเด็นการตรวจสอบ	5	9	5	1	0	78	3.90	78
5. ผู้ตรวจสอบภายในให้คำแนะนำ และคำปรึกษาได้อย่างชัดเจน	3	9	6	0	2	71	3.55	71
รวมคะแนนความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก						362	3.62	72.4

2.2.2 ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ					คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีการชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบและรายงานอย่างถูกต้อง	3	10	5	0	2	72	3.60	72
2. การรายงานผลการตรวจสอบมีความเที่ยงตรง ชัดเจน รัดกุม ตรงตามข้อเท็จจริง ไม่อคติ	3	10	6	0	1	74	3.70	74
3. ข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบเป็นประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงานได้จริง	3	8	8	0	1	72	3.60	72
4. รายงานผลการตรวจสอบใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เป็นเหตุเป็นผล ตรงประเด็น	3	8	6	2	1	70	3.50	70
5. ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบทันกาล	3	8	8	0	1	72	3.60	72
6. ผู้ตรวจสอบภายในมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น มีอัธยาศัยดี รู้จักกาลเทศะ สุภาพ เป็นมิตร	4	9	5	1	1	74	3.70	74
7. ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน	4	10	4	1	1	75	3.75	75
รวมคะแนนความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก						509	3.64	72.71

จากตารางส่วนที่ 2 พบว่า

ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของสถานตรวจสอบ และระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายในและการปฏิบัติงานตรวจสอบ และระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ **อยู่ในระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนตามลำดับมากไปน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจในภาพรวมของสถานตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.72 คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมา คือ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

ต่อการรายงานผลการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.64 คิดเป็นร้อยละ 72.71 และสุดท้าย ระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายในและการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.62 คิดเป็นร้อยละ 72.40

ระดับความพึงพอใจของแต่ละประเด็นที่ทำการสำรวจ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อผู้ตรวจสอบภายในและการปฏิบัติงานตรวจสอบ ในประเด็น การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม เช่น ระยะเวลาในการขอข้อมูล ระยะเวลาที่เข้าตรวจ ปริมาณข้อมูลมีความสมเหตุสมผล เป็นต้น โดยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังนั้น สถานตรวจสอบภายในควรพิจารณาระยะเวลา หรือช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ส่วนที่ 3 การประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรม

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ					คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้ตรวจสอบภายในมีความซื่อสัตย์ ซื่อสัตย์เพียงและมีควมรับผิดชอบ	5	14	5	0	1	97	3.88	77.60
2. ผู้ตรวจสอบภายในไม่ข้องเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพหรือสร้างความเสียหายต่อมหาวิทยาลัย	8	12	4	0	1	101	4.04	80.80
3. ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณ	8	13	4	0	0	104	4.16	83.20
4. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งกระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างเที่ยงธรรม	8	13	4	0	0	104	4.16	83.20
5. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการใช้วิจารณญาณเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพพึงปฏิบัติ	8	12	5	0	0	103	4.12	82.40
6. ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง หรือปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย	7	12	5	1	0	100	4.00	80.00
7. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับจากการตรวจสอบ	8	10	6	0	1	99	3.96	79.20
8. ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์	8	12	5	0	0	103	4.12	82.40

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ					คะแนนรวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่เฉพาะในส่วนที่ตนมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเท่านั้น	6	13	4	1	1	97	3.88	77.60
10. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ หรือมาตรฐานสากล	7	12	5	0	1	99	3.96	79.20
11. ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาศักยภาพของตนเองรวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	5	13	5	1	1	95	3.80	76.00
รวมคะแนนความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก						1,102	4.01	80.15

จากตารางส่วนที่ 3 พบว่า

ความพึงพอใจจากการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 คิดร้อยละ 80.15 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตรวจสอบภายในได้ยึดหลักการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม ซึ่งสอดคล้องกับจรรยาบรรณการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 ความคาดหวัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.1 ความคาดหวังหรือต้องการรับบริการจากสถานตรวจสอบภายใน

- การติดต่อประสานงานที่ดี
- มีองค์ความรู้รอบ/ลึก สามารถให้คำแนะนำปรึกษาให้หน่วยงานได้อย่างแท้จริง
- ตรวจสอบตามความเป็นจริง ถูกต้อง
- เข้าถึงได้ง่าย และให้คำปรึกษาได้

4.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงหรือพัฒนางานของสถานตรวจสอบภายใน

ไม่มี
