



การประเมินความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นปีที่สามเพื่อเป็นการประเมินตนเองภายในองค์กร ตามที่ได้รับคัดเลือกให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เป็น ๑ ใน ๑๐ หน่วยงานนำร่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลการประเมิน ๒๘ เกณฑ์อยู่ที่ระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ โดยเกณฑ์การติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ดำเนินการยังไม่ครบทุกเกณฑ์ ดังนั้นหน่วยตรวจสอบภายใน จึงได้จัดทำ การประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และ ๒๕๖๗ มีผลการประเมินตนเอง ๒๗ เกณฑ์อยู่ที่ระดับดีเยี่ยม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ทั้งสองปี โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ส่วน ประกอบด้วย ๑) ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ประเด็น การให้บริการ เจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประเด็น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับ และความสามารถในหน้าที่ ๓) ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ๔) ความคาดหวังที่หน่วยรับตรวจต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินและสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบ บังเอิญ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักงานเลขานุการฯ สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุข กองการท่องเที่ยวและกีฬา โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สถานีขนส่ง รวมทั้งสถานีนอนมัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๒๐๓ คน สรุปผลดังนี้

ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจรายข้อ

๑. ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า มี ๕ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๕ - ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๐.๐ - ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๒. ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า ทั้งหมด ๖ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๗ - ๔.๘ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ - ๙๖.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๓. ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า ทั้ง ๗ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๖ - ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๒.๐ - ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติงานตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ พบว่าทั้ง ๔ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕. ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติงานตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม พบว่า ทั้ง ๔ รายข้อ เท่ากับ ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๖. ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติงานตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ พบว่า ทั้ง ๓ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ เท่ากัน และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๗. ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติงานตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่ พบว่า ทั้ง ๔ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๗ - ๔.๘ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ - ๙๖.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจรายด้าน

๘. ความพึงพอใจรายด้านที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า ทั้ง ๓ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๖ - ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๒.๐ - ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๙. ความพึงพอใจรายด้านตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน พบว่าทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านความสามารถในหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเที่ยงธรรม และด้านการปกปิดความลับ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากหน่วยรับตรวจที่ต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน ยังต้องการให้หน่วยตรวจสอบภายในเข้าไปแนะนำและติดตามผลการตรวจสอบแบบกัลยาณมิตรและสรุปกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเงินและพัสดุ รวมทั้งตัวอย่างเอกสารการเบิกจ่ายด้านการเงิน บัญชี และพัสดุที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งรูปแบบการตรวจต้องมีประเด็นที่จะตรวจให้ชัดเจน โดยขอให้มีการประยุกต์กับความเป็นจริง ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติในระดับรพ.สต. มีรายละเอียดประกอบเพื่อที่จะได้มีการ checklist ความถูกต้อง และหน่วยรับตรวจจะได้ทราบแนวทางปฏิบัติการตรวจสอบที่ชัดเจน

ทั้งนี้หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งจะเห็นได้จากที่หน่วยรับตรวจได้สะท้อนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดเป็นส่วนมาก นอกเหนือจากนี้ยังได้มีการแจ้งเวียนข้อตรวจพบของหน่วยตรวจสอบภายในนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบและถือปฏิบัติ ตามระเบียบการปฏิบัติด้านการเงิน การบัญชี และการพัสดุที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจในรายละเอียดให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเป็นการพัฒนาตนเองด้วย ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในได้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการตรวจสอบภายในเพื่อรองรับการนำไปสู่การประกันและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในในอนาคตต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์.....	๑
๑.๓ ขอบเขตการประเมิน.....	๒
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๓
บทที่ ๒ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	๔
๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ.....	๔
๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	๖
๒.๑.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	๙
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการประเมิน	
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๑๑
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้.....	๑๓
๓.๓ การเก็บและรวบรวมข้อมูล.....	๑๔
๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	๑๔
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔.๑ ข้อมูลทั่วไป.....	๑๖
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ.....	๑๘
ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน	๑๙
๔.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน.....	๑๙
๔.๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน.....	๑๙
๔.๕ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน.....	๒๐
ส่วนที่ ๒ ผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน.....	๒๑
๔.๖ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์.....	๒๑
๔.๗ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม.....	๒๒
๔.๘ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ.....	๒๓
๔.๙ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่.....	๒๓

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติ	
เกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน.....	๒๔
๔.๑๐ ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายใน.....	๒๔
๔.๑๑ ความพึงพอใจรายด้านตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของ	
ผู้ตรวจสอบภายใน.....	๒๕
ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	๒๕
บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน	
๕.๑ สรุปผลการประเมิน.....	๒๘
บรรณานุกรม.....	๓๐
ภาคผนวก	
• แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การ	
บริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
• แบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี	
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ประเมินตนเอง)	
• หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๖๔ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เรื่อง	
การจัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายใน และแบบสำรวจด้านการควบคุม	
ภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
• หนังสือสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ที่ ขก ๐๐๐๓/ว ๔๔๕ ลงวันที่ ๔ สิงหาคม	
๒๕๖๕ เรื่อง การสอบทานการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในด้วยตนเองของ	
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	

สารบัญตาราง

ตาราง

	หน้า
๔.๑ ข้อมูลทั่วไป.....	๑๖
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ.....	๑๘
๔.๓ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของหน่วยตรวจสอบภายใน.....	๑๙
๔.๔ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของ หน่วยตรวจสอบภายใน.....	๒๐
๔.๕ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน.....	๒๑
๔.๖ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตาม กรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์.....	๒๒
๔.๗ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตาม กรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม.....	๒๒
๔.๘ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตาม กรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ.....	๒๓
๔.๙ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตาม กรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่.....	๒๔
๔.๑๐ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วย ตรวจสอบภายใน.....	๒๔
๔.๑๑ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกความพึงพอใจรายด้านตามกรอบ ความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน.....	๒๕

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น มีภารกิจหลัก ประกอบด้วย ๒ ลักษณะ คือ การบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) และการบริการให้คำปรึกษา (Consulting services) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามแผนการตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายในได้ปฏิบัติงานด้านบริการให้ความเชื่อมั่น โดยดำเนินการตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐและมีภารกิจด้านอื่นๆ ซึ่งสนับสนุนให้งานตรวจสอบภายในมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านการจัดการ (Management) ด้านการกำกับดูแล (Governance) และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม การพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร บุคลากรภายในหน่วยงาน และเครือข่ายการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ การพัฒนาการปฏิบัติงานตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ การสอบทานการประเมินผลระบบการควบคุมภายในของผู้ตรวจสอบภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

โดยการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้รับการสอบทานการประเมินคุณภาพจากสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากได้รับคัดเลือกเป็น ๑ ใน ๑๐ หน่วยงานนำร่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งผลการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมินทั้ง ๒๘ เกณฑ์อยู่ที่ระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ โดยเกณฑ์การติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ยังต้องดำเนินการตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด และจะต้องจัดส่งแบบประเมินและแบบสำรวจฯ ให้กรมบัญชีกลางผ่านทาง Google Form ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี ดังนั้นหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จึงได้จัดทำการประเมินขึ้น เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยครอบคลุมการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน การประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และการประเมินความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณผู้ตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในการหน้าที่

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงสำรวจ โดยการทอดแบบสอบถามแบบบังเอิญถึงผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ได้แก่ ๑) ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ ๒) คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบขณะเข้าตรวจสอบ ๓) ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยรับตรวจกับหน่วยตรวจสอบภายใน ๔) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยตรวจสอบภายในผ่านช่องทางต่าง ๆ และ ๕) การได้รับบริการของการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนจากผู้ตรวจสอบภายใน

ด้านความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน ได้แก่ ๑) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ๒) ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยที่ดี สุชุม รอบคอบ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) ๓) ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีประสบการณ์และความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ๔) ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ๕) การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและ ๖) การแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย

ด้านการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ ๑) มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ๒) ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจนและสมเหตุสมผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มคุณค่างาน ๓) การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน ๔) ประเภทและปริมาณของข้อมูล que ผู้ตรวจสอบภายในขอรายละเอียดประกอบการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผลและเหมาะสมตามหลักการตรวจสอบ ๕) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความเหมาะสม ๖) การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานหน้าที่ความรับผิดชอบประกอบข้อตรวจพบและข้อสังเกต และ ๗) รายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีองค์ประกอบถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และทันเวลา พร้อมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในภาพรวม

ด้านการประเมินความพึงพอใจผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย ๑) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ ๒) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเปิดเผยข้อมูลตามหลักวิชาชีพที่กำหนด ๓) ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายในหรือ

สร้างความเสียหายต่อองค์กร ๔) ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมของทางราชการ

ความเที่ยงธรรม ประกอบด้วย ๑) ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่นำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งการกระทำใดๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม ๒) ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน ๓) ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย และ ๔) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตนปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้ความเห็น การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบ จะดำเนินการแก้ไขทันที และเสนอต่อหัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วยรับตรวจต่อไป

การปกปิดความลับ ประกอบด้วย ๑) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ๒) ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใดๆ ที่ผิดกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ และ ๓) ผู้ตรวจสอบภายในไม่แสดงกิริยาไม่พึงประสงค์ เมื่อพบว่าข้อมูลเอกสารที่ตรวจพบไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ฯลฯ

ความสามารถในหน้าที่ ประกอบด้วย ๑) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพและความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ๒) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด ๓) ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาความรู้และศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และ ๔) ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้และเกิดผลดียิ่งขึ้น

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๔.๑ ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยครอบคลุมงานการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในและเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และการประเมินความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับ และความสามารถในหน้าที่

๑.๔.๒ จะได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ ๒

เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้ศึกษาแนวคิดและเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐาน และแนวทางในการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจ

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

มินา อ่องบางน้อย (๒๕๖๓ : ๓๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติด้านบวก ระดับความรู้สึกยินดี และเป็นสุขใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ ทัศนคติ ความเชื่อและ ค่านิยมของแต่ละบุคคล

วิภาวี คำวงศ์ (๒๕๖๓ : ๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่ คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กัน ทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องม ีรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้าน ที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่อง ความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย (๒๕๖๓ : ๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่แสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ออกไป

สุภาวดี แซ่ฮ้อย และศิริรัตน์ ดิสอน (๒๕๕๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปได้ในทางที่ดีหรือไม่ดี หรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

ทวีพงษ์ หินคา (อึ้งโน พิกุลแก้ว สุขขา, ๒๕๕๗ : ๒๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบของแต่ละบุคคลสามารถลดความตึงเครียดได้เมื่อสิ่งที่หวังได้รับการตอบสนองทำให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้น

ชนะดา วีระพันธุ์ (๒๕๕๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่น กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่เขาปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

ชริณี เดชจินดา (๒๕๕๔ : ๑๓) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จรัส โพธิ์จันทร์ (๒๕๕๓ : ๑๗) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

กอบกฤต พาหุมนันโต (๒๕๕๑) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับการตอบสนองตามความต้องการได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ได้คาดหวังหรือมากกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (๒๕๕๑) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้ว พบว่าดีจริงตามที่คาดหวัง เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว นักการตลาดจะต้องพยายามทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ เกิดความภักดี ในตราสินค้า และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นอีก

โกเดช เกป็น (๒๕๕๑ : ๑๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งภายหลังจากการได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาถ้าเป็นในลักษณะบวก คือ ความพึงพอใจ ความนิยมชมชอบ การสนับสนุนหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อเขาได้รับการตอบสนองตามความต้องการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (๒๕๕๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกว่าเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (๒๕๕๐:๑๔๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ของบุคคล บุคคลหนึ่งซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยน หรือพลวัตบุคคล จะมีความพึงพอใจ มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด Shelly (๑๙๗๕ อ้างใน วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ, ๒๕๕๕ : ๑๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและ

ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขที่เป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนและมีความสุขจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ อาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกและมีความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสาม เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกในทางบวกกว่าความรู้สึกทางลบ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

Roberts-Lombard (๒๐๐๙) และ (Kotler, ๒๐๐๓ : ๓๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้อย่างสอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภค ที่ใช้สินค้า หรือบริการและผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้นั้นจริง หากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้านั้นจะเกิดความพึงพอใจ ถ้าผลลัพธ์นั้นต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจหรือผิดหวัง ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงถูกผลักดันจากความคาดหวังที่ได้ของผู้บริโภค ความคาดหวังจากการได้รับบริการและความคาดหวังที่ได้รับจากคุณภาพนั้น

Chaplin (๑๙๖๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก

Tiffin and McCormick (๑๙๙๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (๑๙๙๔) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจ และถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ Vroom (๑๙๖๔) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจสิ่งนั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ต้องการให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้มีส่วนในการบริการหรือ

พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความรวมถึงแนวคิด “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดยแชปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘: ๔๓๗ อ้างใน วันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐ : ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

Aday and Andersen (๑๙๗๔ อ้างใน ศิริลักษณ์ มากมณี, ๒๕๔๘ : ๒๕) กล่าวถึง ทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน ๖ ประเภทที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการ ว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ ๖ ประเภทนั้น คือ

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

- ๑.๑ การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
- ๑.๒ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
- ๑.๓ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

- ๒.๑ การได้รับการบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตาม

ความต้องการของผู้ใช้บริการ

- ๒.๒ ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการได้มีการติดตามผลงาน

๓. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

๔. ความพึงพอใจต่ออธยาศัย ความน่าสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการแก่การแสดงอธยาศัย ท่าทางที่ดีเป็นกันเองให้บริการและความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

๕. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

๖. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

Mumford (๑๙๗๒ อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, ๒๕๕๑: ๑๓๓) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัย ออกเป็น ๕ กลุ่มคือ

๖.๑ กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยาโดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

๖.๒ กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

๖.๓ กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

๖.๔ กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์การ

๖.๕ กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน

Hoyer and Macinnis (๑๙๙๗ อ้างใน วุฒิ สุขเจริญ, ๒๕๕๕ : ๑๙๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ การประเมินโดยภาพรวมทั้งหมดที่แสดงออกมาในรูปความชอบหรือไม่ชอบมากน้อยเพียงใดต่อสิ่งต่าง ๆ ประเด็นบุคคลหรือกิจกรรม

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์ (อ้างใน ภูวนาถ เทียมตะขบ, ๒๕๕๓ : ๒๙) กล่าวว่า โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

๑. การศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพล ทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

๒. ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้ง ๒ มิติเป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

สรุป ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก หรือทางลบของบุคคลที่เกิดขึ้นจากความคาดหวัง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ **ความรู้ทางบวก** เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขที่มีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการจะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่าง ๆ กันไป แต่สรุปได้ดังนี้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต้องการตอบสนองความต้องการในด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกของบุคคลในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก

(Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ (Non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากแนวคิดความพึงพอใจสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการ ได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

๒.๑.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจ

ภาณุเดช เพียรความสุข (๒๕๕๘) ระบุว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ คือ การสร้างความภูมิใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้งและส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

๑) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๒) ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มที่จะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่, อุปกรณ์เครื่องใช้และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จ

๒) ความสำคัญต่อการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ดังนี้

๒.๑) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนัก

ถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงาน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (๒๕๕๑ : ๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ๓ ประการดังนี้

๑. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

๒. ความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และลดการขาดความรับผิดชอบที่มีต่อการทำงาน

๓. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สรุป ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จากความสำคัญของความพึงพอใจดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงนับได้ว่าเป็นความพึงพอใจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการประเมิน

การสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ส่วน ประกอบด้วย ๑) ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ประเด็น การให้บริการ เจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประเด็น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในหน้าที่ ๓) ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ๔) ความคาดหวังที่หน่วยรับตรวจต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุข กองการท่องเที่ยว และกีฬา โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สถานีขนส่ง รวมทั้งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒๐๓ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา มีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้

๓.๓ การเก็บและรวบรวมข้อมูล

๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย

๓.๑.๑ หน่วยงานสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองการท่องเที่ยวและกีฬา และกองสาธารณสุข

๓.๑.๒ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๒๐ แห่ง ประกอบด้วย โรงเรียนนาจ้ววิทยาสรรค์ โรงเรียนชัยสมบุญพิทยาลัย โรงเรียนมัธยมหนองเขียด โรงเรียนโนนโพธิ์ศรีวิทยาคม

โรงเรียนพระยีนวิทยาการ โรงเรียนโคกสูงประชาสรรค์ โรงเรียนพุดพิทยาคม โรงเรียนพระธาตุขามแก่นพิทยาลัย โรงเรียนศรีเสมาวิทยาสริม โรงเรียนบ้านคูขาด (สถิตย์อุปถัมภ์) โรงเรียนเมืองพลพิทยาคม โรงเรียนโนนหันวิทยายน โรงเรียนสีชมพูศึกษา โรงเรียนพิศาลปัญญวิทยา โรงเรียนหนองโนประชาสรรค์ โรงเรียนแท่นศิลาทิพย์ศึกษา โรงเรียนช้างสูงพิทยาคม โรงเรียนบ้านหนองเสือ โรงเรียนเปรมติณสูลานนท์ และโรงเรียนบ้านบะแค

๓.๑.๓ สถานีขนส่ง จำนวน ๔ แห่ง ประกอบด้วย สถานีขนส่งอำเภอบ้านไผ่ สถานีขนส่งอำเภอกุเวียง สถานีขนส่งอำเภอยางชุมแพ และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดขอนแก่นแห่งที่ ๓

๓.๑.๔ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๔๕ แห่ง ประกอบด้วย อำเภอพล (รพ.สต.หนองมะเชื้อ รพ.สต.โคกสง่า รพ.สต.เพ็กใหญ่ รพ.สต.โจดหนองแก รพ.สต.โสกนกเต็น รพ.สต.หนองแวงนางบ้ำ) อำเภอหนองสองห้อง (รพ.สต.ดอนตู รพ.สต.หนองวัดป่า รพ.สต.สำโรง รพ.สต.วังหิน) อำเภอโนนศิลา (รพ.สต.บ้านหัน รพ.สต.วังยาว) อำเภอเปือยน้อย (รพ.สต.วังม่วง รพ.สต.ขามป้อม) อำเภอเวียงใหญ่ (รพ.สต.โนนทอง รพ.สต.โนนสะอาด) อำเภอเวียงน้อย (รพ.สต.ละหานนา รพ.สต.บ้านหนองแวงท่าวัด) อำเภอบ้านไผ่ (รพ.สต.บ้านละว้า รพ.สต.เมืองเพี้ย รพ.สต.บ้านลาน รพ.สต.แคนเหนือ รพ.สต.ป่าปอ รพ.สต.หินตั้ง) อำเภอบ้านแฮด (รพ.สต.บ้านแฮด รพ.สต.บ้านดง) อำเภอชนบท (รพ.สต.วังแสง รพ.สต.บ้านโนนข่า รพ.สต.บ้านดอนตู รพ.สต.บ้านแท่น) อำเภอโคกโพธิ์ไชย (รพ.สต.ชัยสมบุญ รพ.สต.นาแพง) อำเภอมีชัยบุรี (รพ.สต.โพนเพ็ก รพ.สต.นาข่า) อำเภอพระยืน (รพ.สต.บ้านไถ่น รพ.สต.หนองแวง) อำเภอเขาสวนกวาง (รพ.สต.เขาสวนกวาง รพ.สต.บ้านหนองแวงเรือ รพ.สต.นาจั่ว รพ.สต.โนนสมบุญ) อำเภอน้ำพอง (รพ.สต.น้ำพอง รพ.สต.บ้านคำแก่นคูณ รพ.สต.บัวใหญ่ รพ.สต.วังชัย) อำเภออุบลรัตน์ (รพ.สต.บ้านดง รพ.สต.บ้านคำปลาหลาย) อำเภอภูพาน (รพ.สต.โนนคอม รพ.สต.นาฝาย) อำเภอสีชมพู (รพ.สต.บ้านโคกไม้งาม รพ.สต.บ้านนาจาน รพ.สต.หนองแดง รพ.สต.บ้านอ่างทอง รพ.สต.บ้านใหม่ รพ.สต.ภูห่าน) อำเภอชุมแพ (รพ.สต.บ้านมาลา รพ.สต.โนนอุดม รพ.สต.บ้านหนองไผ่ รพ.สต.หนองเขียด รพ.สต.ไชยสอ รพ.สต.วังหินลาด รพ.สต.บ้านโนนสาวเอ้ รพ.สต.บ้านหนองฝือ) อำเภอเวียงเก่า (สอน.เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี รพ.สต.เขาน้อย) อำเภอหนองนาคำ (รพ.สต.กุดธาตุ รพ.สต.ชนวน) อำเภอภูเวียง (รพ.สต.ดินดำ รพ.สต.บ้านเรือ รพ.สต.สงเปือย รพ.สต.กุดขอนแก่น) อำเภอหนองเรือ (รพ.สต.บ้านโนนสวรรค์ รพ.สต.บ้านโนนพันเรือ รพ.สต.บ้านห้วย รพ.สต.โนนทัน รพ.สต.หนองเรือ รพ.สต.จระเข้) อำเภอเมืองขอนแก่น (รพ.สต.บ้านโนนรัง รพ.สต.สาวะถี รพ.สต.บ้านช้างจาน รพ.สต.บ้านค้อ รพ.สต.ดอนหัน รพ.สต.ดอนช้าง รพ.สต.หนองตุม รพ.สต.บึงเนียม รพ.สต.โคกสี รพ.สต.ท่าพระ รพ.สต.เมืองเก่า) อำเภอบ้านฝาง (รพ.สต.ปามะนาว รพ.สต.บ้านแดง รพ.สต.บ้านโนนฆ้อง รพ.สต.บ้านเหล่า) อำเภอกระนวน (รพ.สต.ห้วยยาง รพ.สต.ตุนสาต) และอำเภอช้างสูง (รพ.สต.ห้วยเตย รพ.สต.คำแมด)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักช่าง สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุข กองการท่องเที่ยวและกีฬา โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สถานีขนส่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๒๐๓ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ จำนวน ๑ ชุด โดยแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฯ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง หน่วยงาน ที่สังกัด เรื่องที่มาขอรับบริการ และช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ๓ ด้าน ประกอบด้วย

๒.๑ ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๕ ข้อ

๒.๒ ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๖ ข้อ

๒.๓ ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๗ ข้อ

ส่วนที่ ๓ การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณผู้ตรวจสอบภายใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๓.๑ ความซื่อสัตย์ จำนวน ๔ ข้อ

๓.๒ ความเที่ยงธรรม จำนวน ๔ ข้อ

๓.๓ การปกปิดความลับ จำนวน ๓ ข้อ

๓.๔ ความสามารถในหน้าที่ จำนวน ๔ ข้อ

โดยแบบสอบถามความพึงพอใจเป็นการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ผู้ตอบจะเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของตนเองมากที่สุด ลักษณะการตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ อันดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด (๕ คะแนน)	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้น ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกมากที่สุด
ความพึงพอใจมาก (๔ คะแนน)	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้น ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกค่อนข้างมาก
ความพึงพอใจปานกลาง (๓ คะแนน)	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับ ความคิดเห็นหรือความรู้สึกไม่แน่ใจหรือเฉยๆ
ความพึงพอใจน้อย (๒ คะแนน)	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่ตรงกับ ความคิดเห็นหรือความรู้สึกค่อนข้างมาก
ความพึงพอใจน้อยที่สุด (๑ คะแนน)	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้น ไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๓.๓ การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บและรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการออกแบบสอบถามไปโดยบังเอิญถึงผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ จำนวน ๒๐๓ คน ดังนี้

๓.๓.๑ ผู้บริหาร จำนวน ๒๓ คน

๓.๓.๒ หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย จำนวน ๙๔ คน

๓.๓.๓ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นข้าราชการ จำนวน ๖๔ คน

๓.๓.๔ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นพนักงานจ้าง/จ้างเหมาบริการ จำนวน ๒๒ คน

๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการนำแบบสอบถามที่มีผู้สร้างแบบและผ่านการทดสอบเครื่องมือแล้วมาใช้ในการประเมิน

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้จัดการลงรหัสข้อมูล แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส บันทึกลงในโปรแกรม SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๓.๕.๑ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยโดยมีการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด เรื่องที่มาขอรับบริการ และช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๓.๕.๒ ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในทั้ง ๗ ด้าน เป็นรายข้อและรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเรื่องความซื่อสัตย์ ด้านการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเรื่องความเที่ยงธรรม ด้านการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเรื่องการปกปิดความลับ และด้านการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเรื่องความสามารถในหน้าที่

๓.๕.๓ สำหรับความพึงพอใจรายด้าน เมื่อ คำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาจัดระดับโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่า ๆ กัน มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's scale มี ๕ ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, ๒๕๔๐ : ๑๑๘)

โดยในการแปลความหมายข้อมูล จะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละช่วง ดังนี้

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \text{ เท่ากับ } 0.8\end{aligned}$$

จากผลการคำนวณจะได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 จึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความสำเร็จ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึงความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึงความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบกับร้อยละของค่าความพึงพอใจดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้นที่ต้องการ} &= 5 \\ \text{คะแนนร้อยละสูงสุด} &= 100 \\ \text{ดังนั้น คะแนนเริ่มต้น} &= 100 \div 5 \\ &= 20 \\ \text{ช่วงคะแนน} &= 100 - 20 \\ &= 80 \text{ คะแนน}\end{aligned}$$

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๘๐.๐๑ - 100 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๖๐.๐๑ - ๘๐.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๔๐.๐๑ - ๖๐.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๒๐.๐๑ - ๔๐.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๐.๐๐ - ๒๐.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ดังนั้นการเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดยการคูณด้วย ๒๐ ยกตัวอย่าง เช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ การแปลงคะแนนเป็นร้อยละด้วยวิธีนี้คือ ๓.๘๑ x ๒๐ เท่ากับ ๗๖.๒๐

๓.๕.๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น นำมาแยกประเด็นและการจัดกลุ่ม

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ส่วน ประกอบด้วย ๑) ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ประเด็น การให้บริการ เจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประเด็น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในหน้าที่ ๓) ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ๔) ความคาดหวังที่หน่วยรับตรวจต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุข กองการท่องเที่ยว และกีฬา โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สถานีขนส่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๒๐๓ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการสำรวจพบว่า

๔.๑ ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕ และ ๓๑.๕ ตามลำดับกลุ่มอายุ ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี พบมากที่สุด (ร้อยละ ๓๖.๕) รองลงมา มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป (ร้อยละ ๓๒.๐) กลุ่มอายุ ๓๐ – ๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๕.๖) และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี (ร้อยละ ๕.๙)

ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ (ร้อยละ ๘๙.๑) โดยเป็นตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย (ร้อยละ ๔๖.๓) ผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๓๑.๕) ผู้บริหาร (ร้อยละ ๑๑.๓) และพนักงานจ้างตามภารกิจ/จ้างเหมาบริการ (ร้อยละ ๑๐.๙) โดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (ร้อยละ ๖๗.๙) รองลงมา คือโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารฯ (ร้อยละ ๑๗.๗) สถานีขนส่ง (ร้อยละ ๓.๙) นอกนั้นพบในอัตราที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ ๑.๐ – ๑.๕) (ตาราง ๔.๑)

ตาราง ๔.๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= ๒๐๓)	ร้อยละ
เพศ		
● ชาย	๖๔	๓๑.๕
● หญิง	๑๓๙	๖๘.๕

ตาราง ๔.๑ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= ๒๐๓)	ร้อยละ
อายุ		
● ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๒	๕.๙
● อายุ ๓๐ – ๔๐ ปี	๕๒	๒๕.๖
● อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๗๔	๓๖.๕
● มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๖๕	๓๒.๐
รวม	๒๐๓	๑๐๐.๐
อาชีพ		
● ข้าราชการ	๑๘๑	๘๙.๑
● พนักงานจ้างตามภารกิจ	๑๙	๙.๔
● พนักงานจ้างเหมาบริการ	๓	๑.๕
รวม	๒๐๓	๑๐๐.๐
ตำแหน่ง		
● หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย	๙๔	๔๖.๓
● ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นข้าราชการ	๖๔	๓๑.๕
● ผู้บริหาร	๒๓	๑๑.๓
● อื่นๆ (พนักงานจ้างฯ/จ้างเหมาบริการ)	๒๒	๑๐.๙
รวม	๒๐๓	๑๐๐.๐
หน่วยงานที่สังกัด		
● โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑๓๘	๖๗.๙
● โรงเรียนในสังกัด อบจ.ขอนแก่น	๓๖	๑๗.๗
● สถานีขนส่ง	๘	๓.๙
● กองการเจ้าหน้าที่	๓	๑.๕
● กองกิจการขนส่ง	๒	๑.๐
● กองสาธารณสุข	๒	๑.๐
● สำนักปลัด อบจ.ขอนแก่น	๒	๑.๐
● สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๒	๑.๐
● สำนักงานเลขานุการ อบจ.ขอนแก่น	๒	๑.๐
● กองการท่องเที่ยวและกีฬา	๒	๑.๐
● กองคลัง	๒	๑.๐
● กองพัสดุและทรัพย์สิน	๒	๑.๐
● สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๒	๑.๐
รวม	๒๐๓	๑๐๐.๐

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ สำหรับเรื่องที่ขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นการตรวจสอบการดำเนินงานในความรับผิดชอบของหน่วยงาน (ร้อยละ ๕๖.๗) รองลงมาคือ มีการขอรับบริการมากกว่า ๓ ข้อขึ้นไป (ร้อยละ ๑๘.๗) การขอรับบริการจำนวน ๒ ข้อ (ร้อยละ ๘.๙) การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง (ร้อยละ ๖.๙) การขอรับคำปรึกษาด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และระบบ e - GP จำนวน (ร้อยละ ๕.๔) และพบในอัตราที่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งไม่ให้ความคิดเห็น (ร้อยละ ๐.๔ - ๓.๐)

สำหรับช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่ามีการรับรู้ ๒ ช่องทาง (ร้อยละ ๓๒.๕) มากกว่า ๓ ช่องทาง (ร้อยละ ๑๑.๓) โดยพบว่าการรับรู้จากหัวข้อการเวียนหนังสือราชการมากที่สุดถึง ๖๒ คน (ร้อยละ ๓๐.๕) จากสื่อออนไลน์ เช่น Website ,Facebook ,Line จำนวน ๓๘ คน (ร้อยละ ๑๘.๗) จากการติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๗ คน (ร้อยละ ๓.๕) และจากการโทรศัพท์ จำนวน ๓ คน (ร้อยละ ๑.๕) (ตาราง ๔.๒)

ตาราง ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ

ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ	จำนวน (n= ๒๐๓)	ร้อยละ
เรื่องที่มาขอรับบริการ		
● การตรวจสอบการดำเนินงานในความรับผิดชอบของหน่วยงาน	๑๑๕	๕๖.๗
● ขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง	๑๔	๖.๙
● ขอรับคำปรึกษาด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และระบบ e - GP	๑๑	๕.๔
● มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑	๐.๕
● จำนวน ๒ ข้อ	๑๘	๘.๙
● มากกว่า ๓ ข้อ ขึ้นไป	๓๘	๑๘.๗
● อื่นๆ	๖	๓.๐
รวม	๒๐๓	๑๐๐.๐
ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น		
● การเวียนหนังสือราชการ	๖๒	๓๐.๕
● สื่อออนไลน์ เช่น Website ,Facebook ,Line	๓๘	๑๘.๗
● ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยตรวจสอบภายใน	๗	๓.๕
● โทรศัพท์/ไปรษณีย์	๓	๑.๕
● จำนวน ๒ ช่องทาง	๖๖	๓๒.๕
● มากกว่า ๓ ช่องทาง	๒๓	๑๑.๓
● อื่นๆ (ไม่ตอบ)	๔	๒.๐
รวม	๒๐๓	๑๐๐.๐

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

๔.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า หัวข้อความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยรับตรวจกับหน่วยตรวจสอบภายใน (ร้อยละ ๙๔.๐) รองลงมา ทั้ง ๓ หัวข้อคือ หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ หัวข้อคุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบขณะเข้าตรวจและหัวข้อ การได้รับการบริการของการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนจากผู้ตรวจสอบภายใน เท่ากัน (ร้อยละ ๙๒.๐) ส่วนหัวข้อ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยตรวจสอบภายในผ่านช่องทางต่างๆ (ร้อยละ ๙๐.๐) (ตาราง ๔.๓)

ตาราง ๔.๓ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ หน่วยตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
● ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยรับตรวจกับ หน่วยตรวจสอบภายใน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจ เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความ รับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ โดยมีการนัด หมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	๔.๖	.๖	๙๒.๐	มากที่สุด
● คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผน การตรวจสอบขณะเข้าตรวจสอบ	๔.๖	.๕	๙๒.๐	มากที่สุด
● การได้รับการบริการของการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน จากผู้ตรวจสอบภายใน	๔.๖	.๕	๙๒.๐	มากที่สุด
● การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยตรวจสอบ ภายในผ่านช่องทางต่างๆ	๔.๕	.๖	๙๐.๐	มากที่สุด

๔.๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีธรรมาภิบาลที่ดี สุขุม รอบคอบ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๖.๐) หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร หัวข้อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ หัวข้อการแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน (ร้อยละ ๙๔.๔) หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม สำหรับหัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมี

ประสบการณ์และความสามารถในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน (ร้อยละ ๙๔.๐) (ตาราง ๔.๔)

ตาราง ๔.๔ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของ หน่วยตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
● ผู้ตรวจสอบภายในมีธรรมาภิบาลที่ดี สุขุมรอบคอบ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	๔.๘	.๔	๙๖.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวก และสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	๔.๗	.๔	๙๔.๔	มากที่สุด
● การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๗	.๕	๙๔.๔	มากที่สุด
● การแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย	๔.๗	.๔	๙๔.๔	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีประสบการณ์และความสามารถในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ	๔.๗	.๔	๙๔.๐	มากที่สุด

๔.๕ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า หัวข้อการเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานหน้าที่ความรับผิดชอบประกอบข้อตรวจพบและข้อสังเกต หัวข้อรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีองค์ประกอบ ถูกต้อง เที่ยงตรง ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และทันเวลา พร้อมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในภาพรวม หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจนและสมเหตุสมผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มคุณค่างาน และหัวข้อการมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน เท่ากัน (ร้อยละ ๙๔.๐) ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ หัวข้อมีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หัวข้อประเภทและปริมาณของข้อมูลจากผู้ตรวจสอบภายในขอรายละเอียดประกอบการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผลและเหมาะสมตามหลักการ

ตรวจสอบ และหัวข้อระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความเหมาะสม เท่ากัน (ร้อยละ ๙๒.๐) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๕)

ตาราง ๔.๕ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบประกอบข้อตรวจพบและข้อสังเกต	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
รายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีองค์ประกอบ ถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และ ทันเวลา พร้อมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้าง คุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในภาพรวม	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและ วัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจนและสมเหตุสมผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มคุณค่างาน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้ การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
ประเภทและปริมาณของข้อมูลจากผู้ตรวจสอบภายในขอ รายละเอียดประกอบการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผลและ เหมาะสมตามหลักการตรวจสอบ	๔.๖	.๕	๙๒.๐	มากที่สุด
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีความเหมาะสม	๔.๖	.๕	๙๒.๐	มากที่สุด
มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจ สอบภายในได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการ เผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน	๔.๖	.๕	๙๒.๐	มากที่สุด

ส่วนที่ ๒ ผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติดังกล่าวเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประเด็น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับ และความสามารถในหน้าที่

๔.๖ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติดังกล่าวเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ พบทั้ง ๔ หัวข้อ คือ หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลตามหลักวิชาชีพที่กำหนด หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร และหัวข้อผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมของทางราชการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๖)

ตาราง ๔.๖ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตาม
กรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์

ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติ เกี่ยวกับความซื่อสัตย์	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
● ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลตามหลักวิชาชีพที่กำหนด	๔.๗	.๔	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำ ความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้าง ความเสียหายต่อองค์กร	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุน การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมของ ทางราชการ	๔.๗	.๗	๙๔.๐	มากที่สุด

๔.๗ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม พบว่า ทั้ง ๔ หัวข้อ มี
ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ เท่ากัน และร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๗)

ตาราง ๔.๗ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตาม
กรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม

ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติ เกี่ยวกับความเที่ยงธรรม	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
● ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้าง ความสัมพันธ์ใดๆที่นำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของ ทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้ อย่างเที่ยงธรรม	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรือ อาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผย	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

ตาราง ๔.๗ (ต่อ)

ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติ เกี่ยวกับความเที่ยงธรรม	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
หรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงาน บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิด กฎหมาย				
ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ ตนปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้ความเห็น การสรุปผล และการรายงานผลการตรวจสอบ จะดำเนินการแก้ไขทันที และ เสนอต่อหัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วยรับตรวจ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

๔.๘ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ พบว่า ทั้ง ๓ หัวข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ และร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๘)

ตาราง ๔.๘ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตาม
กรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ

ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติ เกี่ยวกับการปกปิดความลับ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และ รักษาข้อมูลเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับ จากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และ ไม่กระทำการใดๆ ที่ผิดกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
ผู้ตรวจสอบภายในไม่แสดงกิริยาไม่พึงประสงค์ เมื่อพบว่าข้อมูลเอกสารที่ตรวจพบไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ฯลฯ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

๔.๙ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่ พบว่า หัวข้อผู้ตรวจสอบ
ภายในให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถ
นำไปสู่การปฏิบัติได้และเกิดผลดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๘ มีความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐ ที่ระดับ
ความพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมา พบทั้ง ๓ หัวข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ มีความพึงพอใจ ร้อยละ
๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๙)

ตาราง ๔.๙ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตาม
กรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่

ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติ เกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ หรือแนวทาง การแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถ นำไปสู่การปฏิบัติได้และเกิดผลดียิ่งขึ้น	๔.๘	.๔	๙๖.๐	มากที่สุด
ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ทักษะ ประสิทธิภาพและความสามารถ อื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึด หลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในและ จริยธรรมการตรวจสอบภายในของส่วนราชการ ที่กำหนด	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาความรู้และ ศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง	๔.๗	.๔	๙๔.๐	มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน

๔.๑๐ ความพึงพอใจรายด้านที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบมากที่สุด คือด้านหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายในโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ (ร้อยละ ๙๔.๐) ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ ภายใน และด้านการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๖ (ร้อยละ ๙๒.๐) ที่ระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๑๐)

ตาราง ๔.๑๐ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกความพึงพอใจรายด้านต่อ
หน่วยตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ (%)	การแปล ความหมาย	อันดับ
ด้านหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน	๔.๗	.๔	๙๔.๐	มากที่สุด	๑

ตาราง ๔.๑๐ (ต่อ)

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ (%)	การแปร ความหมาย	อันดับ
● ด้านหน่วยรับตรวจต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖	.๔	๙๒.๐	มากที่สุด	๒
● ด้านการให้บริการของ หน่วยตรวจสอบภายใน	๔.๖	.๔	๙๒.๐	มากที่สุด	๒

๔.๑๑ ความพึงพอใจรายด้านตามกรอบความประพฤติดีเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเที่ยงธรรม ด้านการปกปิดความลับ และด้านความสามารถในหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ ร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๑๑)

ตาราง ๔.๑๑ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกความพึงพอใจรายด้านตามกรอบความประพฤติดีเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน

กรอบความประพฤติดีเกี่ยวกับ จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ (%)	การแปร ความหมาย	อันดับ
● ด้านความซื่อสัตย์	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด	๑
● ด้านความเที่ยงธรรม	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด	๑
● ด้านการปกปิดความลับ	๔.๗	.๔	๙๔.๐	มากที่สุด	๑
● ด้านความสามารถในหน้าที่	๔.๗	.๔	๙๔.๐	มากที่สุด	๑

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสอบถามผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ข้าราชการ และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้เสนอความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังที่ต้องการรับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานของหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ๒ ปีที่ผ่านมา ได้แก่ ความเป็นกัลยาณมิตร แบบฟอร์มคำแนะนำในรูปเอกสาร หลักการการเขียนเช็ค เอกสารประกอบฎีกา ฯลฯ ดังนี้

๑. ความคาดหวังที่ต้องการรับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน ในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

- การได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะในขั้นตอนวิธีการ การตรวจสอบข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องการเงินและพัสดุ
- ความเป็นกัลยาณมิตรของหน่วยตรวจสอบภายในเช่นนี้ตลอดไป
- การให้คำปรึกษาเรื่องระเบียบฯ การเบิกจ่ายงบประมาณ พร้อมทั้งวิธีการจัดทำแผนใช้จ่ายเงินบำรุงในทุกๆ ปี

- ต้องการแบบฟอร์มตัวอย่างที่สามารถแก้ไขได้ เพื่ออำนวยความสะดวกของผู้รับผิดชอบ
- การรวบรวมเรื่องที่ทักท้วง และวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ปฏิบัติงาน
- การเป็นที่ปรึกษาและการช่วยเหลือเมื่อผู้ปฏิบัติงานของโรงเรียนพบปัญหา คอยเป็นที่ปรึกษาในด้านความรู้ ประกอบด้วย ๑. การจัดซื้อจัดจ้าง ๒. กฎหมายระเบียบเกี่ยวกับพัสดุ
- ต้องการให้หน่วยตรวจสอบภายในจัดทีม รพ.สต.ต้นแบบในการจัดทำเอกสารปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี การพัสดุ พร้อมทั้งการใช้และรักษารายงาน ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง การเงิน การบัญชีฯ เพื่อเป็นแบบอย่างที่ต้องการ ให้แก่ รพ.สต.ต่างๆ ไว้ดูเป็นต้นแบบ
- ต้องการให้ทีมงานตรวจสอบภายในจัดอบรมทบทวนเกี่ยวกับระเบียบฯ การเงิน การพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง และระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ให้แก่ ผอ.รพ.สต.และเจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่พัสดุ อย่างน้อยปีละครั้ง พร้อมมีช่องทางในการส่งข้อมูลเกี่ยวกับงานตรวจสอบภายใน ระเบียบและวิธีปฏิบัติที่มีการอัปเดต ให้แก่ ผอ.รพ.สต.
- การถอดบทเรียนจากการดำเนินงาน และมีการจัดประชุม/อบรม โดยแบ่งเป็นกลุ่ม งานพัสดุ งานการเงิน ผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา และชี้แนะสิ่งบกพร่องที่พบ เพื่อสร้างโอกาสในการพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาองค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมเพิ่มมากขึ้นในอนาคต
- การชี้แจงแนวทางในการจัดทำเอกสารจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบฯ โดยคำนึงถึงบริบทของแต่ละพื้นที่

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือปรับปรุงหรือพัฒนางานของหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งหน่วยรับตรวจได้สะท้อนถึงแนวทางการพัฒนาที่ต้องการ และความรู้สึกที่ดีที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันกับแบบสอบถาม ดังนี้

- จากแนวปฏิบัติในการตรวจสอบภายในได้ทำเป็นประจำและต่อเนื่อง ทำให้ได้รับการพัฒนาและมีประสิทธิภาพ ได้เป็นอย่างดีต่อโรงเรียนในสังกัด อบจ.ขอนแก่น
- จากการรับการตรวจสอบเอกสารการเงินบัญชี และพัสดุ มีความประทับใจในการให้ความรู้และชี้แนะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติเป็นอย่างดี ส่วนที่เพิ่มเติมคือช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยตรวจสอบภายใน เนื่องจากพื้นที่บางอำเภอได้รับข้อมูลในการเข้ากลุ่มตรวจสอบซ้ำ ทำให้ขาดโอกาสในการดูตัวอย่างเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในกลุ่มไลน์
- การบริการเกี่ยวกับแบบฟอร์มเอกสารที่สำคัญต่าง ๆ ที่ถูกต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีช่องทางให้ดาวน์โหลดได้ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น
- เสนอให้ อบจ.ขอนแก่น กำหนด ตำแหน่ง การเงิน การพัสดุ ธุรการให้ครบทุก รพ.สต.
- เสนอแนะเรื่องใบเสร็จรับเงินที่เบิกจากกองสาธารณสุข อบจ.ขอนแก่น ซึ่งมีต้นฉบับและสำเนารวมเป็น ๒ ฉบับ ทาง รพ.สต. ต้องถ่ายเอกสารสำเนา เพื่อแนบเอกสารการเซ็นทุกรายการ ทำให้เพิ่มขึ้นขั้นตอนในการทำงาน จะเป็นการดีมากถ้าทาง อบจ.ขอนแก่น เปลี่ยนเล่มใบเสร็จรับเงิน ๑ ชุด มี ๓ ฉบับ เพื่อสะดวกในการแนบเอกสาร
- จัดอบรมวิธีการดำเนินงาน แก่ผู้ปฏิบัติงานแยกเป็นรายกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
- ต้องการให้ทาง อบจ.ขอนแก่น จัดทำแบบฟอร์มการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เพื่อให้อัปเดตเป็นแบบฟอร์มปัจจุบัน
- แนะนำทีมตรวจสอบภายในทำไฟล์การสอนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างออกมาให้ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะได้

ใช้ไฟล์ที่ถูกต้องไปดำเนินการได้เลย

- ภายหลังจากหน่วยตรวจสอบภายใน ติดตามการดำเนินงานด้านการเงิน การบัญชี และการพัสดุ ของรพ.สต. อบจ.ขก. เสร็จตามกำหนด เมื่อมีการประชุมสรุปผลการดำเนินงานกับกองสาธารณสุขและกองฯ ที่เกี่ยวข้อง ขอให้เสนอแนะ ๑) รูปแบบฟอร์มการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นแนวทางเดียวกัน ๒) แบบฟอร์มการซื้อ ๒๗ ข้อ (การเรียงเอกสาร) ๓) แบบฟอร์มการจ้าง ๒๘ ข้อ (การเรียงเอกสาร) เพราะข้อความแต่ละแห่ง อักษรจะได้เหมือนกัน เป็นภาพรวมของหน่วยงาน รพ.สต.สังกัด อบจ.ขก. มากกว่า ๕,๐๐๐ บาท และน้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท
- ต้องการให้หน่วยตรวจสอบภายในออกตรวจสอบเพื่อการแนะนำเชิงป้องกัน ๒ ปี/ครั้ง
- การทำความเข้าใจ หรือชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ของ อบจ.ขอนแก่น เช่น กองพัสดุฯ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับหน่วยตรวจสอบภายใน
- ต้องการให้มีแบบฟอร์มตัวอย่างแต่ละรายการว่าควรจะมีกี่หน้า และมีภาพตัวอย่างให้ดูจะได้ไม่ต้องรื้อค้น และจัดเก็บใหม่ทุกครั้งที่เข้าตรวจสอบ
- ต้องการให้ อบจ.ขอนแก่น มีการคำนึงถึงบริการของหน่วยงาน ซึ่งทางคณะที่ตรวจสอบภายใน เข้าใจถึงภาระงานของ รพ.สต. เป็นอย่างดีอยู่แล้ว

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมิน

การสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ส่วน ประกอบด้วย ๑) ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ประเด็น การให้บริการ เจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประเด็น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในการหน้าที่ ๓) ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ๔) ความคาดหวังที่หน่วยรับตรวจต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุข กองการท่องเที่ยว และกีฬา โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สถานีขนส่งและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๒๐๓ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการสำรวจพบว่า

๕.๑ สรุปผลการประเมิน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งรายข้อและรายด้าน พบความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นในภาพรวม ดังนี้

ความพึงพอใจรายข้อ

๕.๑.๑ ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่าทั้ง ๕ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๕ - ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๐.๐ - ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๑.๒ ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า ทั้ง ๖ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๗ - ๔.๘ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ - ๙๖.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๑.๓ ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า มี ๗ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๖ - ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๒.๐ - ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๑.๔ ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ พบว่า ทั้ง ๔ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ เท่ากัน และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๑.๕ ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม พบว่า ทั้ง ๔ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ เท่ากัน และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๑.๖ ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ พบว่า ทั้ง ๓ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๑.๗ ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่ พบว่า ทั้ง ๔ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๗ - ๔.๘ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ - ๙๖.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจรายด้าน

๕.๑.๘ ความพึงพอใจรายด้านที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบว่า ทั้ง ๓ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๖ - ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๒.๐ - ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๕.๑.๙ ความพึงพอใจรายด้านตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน พบว่าทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านความสามารถในหน้าที่ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเที่ยงธรรม และด้านการปกปิดความลับ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากหน่วยรับตรวจที่ต้องการให้มีการพัฒนางาน

ตรวจสอบภายใน ยังต้องการให้หน่วยตรวจสอบภายในเข้าไปแนะนำและติดตามผลการตรวจสอบแบบกัลยาณมิตรและสรุปกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และแนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเงินและพัสดุ รวมทั้งตัวอย่างเอกสารการเบิกจ่ายด้านการเงิน บัญชี และพัสดุที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งรูปแบบการตรวจต้องมีประเด็นที่จะตรวจให้ชัดเจน โดยขอให้มีการประยุกต์กับความเป็นจริง ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติในระดับรพ.สต. มีรายละเอียดประกอบเพื่อที่จะได้มีการ checklist ความถูกต้อง และหน่วยรับตรวจจะได้ทราบแนวทางปฏิบัติการตรวจสอบที่ชัดเจน

ทั้งนี้หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งจะเห็นได้จากที่หน่วยรับตรวจได้สะท้อนความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดเป็นส่วนมาก นอกเหนือจากนี้ยังได้มีการแจ้งเวียนข้อตรวจพบของหน่วยตรวจสอบภายในนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบและถือปฏิบัติ ตามระเบียบการปฏิบัติด้านการเงิน การบัญชี และการพัสดุที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการศึกษาเรียนรู้และทำความเข้าใจในรายละเอียดให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเป็นการพัฒนาตนเองด้วย ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายใน ได้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการตรวจสอบภายในเพื่อรองรับการนำไปสู่การประกันและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

๑. กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ .(๒๕๕๘). รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
๒. กอบกฤต พาหุมนโต. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดพังงา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
๓. กอเดช เกป็น. (๒๕๕๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาเสนา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
๔. เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (๒๕๕๑). การจัดการทางการตลาด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
๕. จรัส โพธิ์จันทร์. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยในภาคเหนือ. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
๖. จันทรเพ็ญ กรวิทยาคุณ. (๒๕๕๙). ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
๗. ชนะดา วีระพันธุ์. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
๘. ชรีณี เดชจินดา. (๒๕๕๔). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดการอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์สังคมมหาบัณฑิต สาขาสังแวดล้อม). มหาวิทยาลัยมหิดล.
๙. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.
๑๐. พิกุลแก้ว สุขข. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิมและตลาดน้ำแบบจำลอง. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
๑๑. ภูวนาถ เทียมตะขบ. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการหลังการขายของรถยนต์ฮอนด้าในเขตจังหวัดปทุมธานี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์บุรี.
๑๒. ภาณุเดช เพียรความสุข. (๒๕๕๘). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
๑๓. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

๑๔. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (๒๕๖๔). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจักษ์ อำเภอนิคมบ่งชีร์ จังหวัดสิงห์บุรี.
๑๕. มีนา อ่องบางน้อย. (๒๕๖๓). คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจที่มีผลต่อ
ความภักดีต่อตราสินค้า CAT CDMA (แคท ซีดีเอ็มเอ). (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
๑๖. วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพุนผล จังหวัดภูเก็ต.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
๑๗. วันชัย แก้วศิริโกมล. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ
กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
๑๘. วิภาวี คำวงษ์. (๒๕๖๓). การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการในโรงอาหาร
โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ปทุมธานี. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
๑๙. วุฒิ สุขเจริญ. (๒๕๕๕). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : จีพี ไฮเบอร์พริ้นท์.
๒๐. ศิริลักษณ์ มากมณี. (๒๕๔๘). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการแผนกนอกโรงพยาบาล
เจ็ดเสม็ด จังหวัดราชบุรี. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
๒๑. สุภาวดี แซ่อู่ และศิริรัตน์ ดีสอน. (๒๕๕๙). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง
เรื่องระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนแสนสุข จังหวัด
ชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.
๒๒. สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (๒๕๕๐). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎี และการประยุกต์
(พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
๒๓. Kotler, P. (๒๐๐๓). Marketing Management (Millenium ed.). New Jersey : Prentice Hall Inc.
_____. (๑๙๙๔). Marketing Management : Analysis planning implementation and
control. (๘ th ed.). Englewood cliffs : Prentice Hall.
๒๔. Roberts – Lombard, M. (๒๐๐๙). Customer retention Strategies implemented
byfastfood Outlets in the Gauteng, Western Cape and KwaZulu - Natal
provinces of South Africa : A focus on something fishy. Nando’s and Steers.
African Journal of Marketing Management. ๑(๒) : ๗๐ – ๘๐.
๒๕. Tiffin, J. and McCormick, E.J. (๑๙๖๕). Industrial Psychology. New Jersey : Prentice Hall.
๒๖. Vroom, H. V. (๑๙๖๕). Work and Motivation. New York : Wiley and Sons Inc.

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หน่วยตรวจสอบภายใน โทร.๐ - ๔๓๓๓ - ๐๗๖๒
ที่ ขก ๕๑๐๑๒/ว ๓๕๖๗ วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าส่วนราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น, ผู้บริหารสถานศึกษา, ผู้อำนวยการสถานี
อนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี และผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

ตามที่กรมบัญชีกลาง ได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ซึ่งได้รับคัดเลือกจากสำนักงาน
คลังจังหวัดขอนแก่น ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำร่อง ๑ ในจำนวน ๓๐ แห่ง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ -
๒๕๖๖ โดยให้ส่งผลการประเมินตนเองผ่านทาง Google Form ให้กรมบัญชีกลาง และตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่
กค ๐๔๐๔.๒/ว ๖๔ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗ เรื่อง การจัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายใน และแบบ
สำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อจะ
ได้นำข้อสรุปและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามฯ นำมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยตรวจสอบภายในให้ดี
ยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นให้สมบูรณ์และ
ครบถ้วน เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด เพื่อนำไปสู่การประเมินระบบการประกัน
คุณภาพงานตรวจสอบภายใน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ต่อไป

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้จัดทำแบบสอบถามฯ ดังกล่าวข้างต้น เป็น
ที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอความร่วมมือให้ท่าน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ส่วนราชการละ ๒ ชุด ข้อมูลที่ได้จากท่านมีความสำคัญ
และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อนำไปสู่การวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ให้มีการ
บริการที่ดีจากการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นของหน่วยรับตรวจและผู้บริหารของหน่วยงาน ภายในวันที่ ๒๗ กันยายน
๒๕๖๗ และขอขอบคุณล่วงหน้าในความร่วมมือของท่าน มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ว่าที่ร้อยเอก

(พงเจตน์ พรฤณา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น



**แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน จึงขอความร่วมมือทุกท่านกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกคำตอบ ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริงที่สุด ดังต่อไปนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

() ชาย () หญิง

๒. อายุ

() ต่ำกว่า ๓๐ ปี () ๓๐ - ๔๐ ปี () ๔๑ - ๕๐ ปี () มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป

๓. อาชีพ

() ข้าราชการ () พนักงานจ้าง () อื่น ๆ (ระบุ)

๔. ตำแหน่ง

() ผู้บริหาร () หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย
() ผู้ปฏิบัติงาน () อื่น ๆ (ระบุ)

๕. หน่วยงานที่สังกัด

() สำนักปลัด อบจ. () สำนักงานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม () สำนักช่าง
() สำนักงานเลขานุการ อบจ. () สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ () กองคลัง
() กองกิจการขนส่ง () กองพัสดุและทรัพย์สิน () กองการเจ้าหน้าที่
() กองสาธารณสุข () กองการท่องเที่ยวและกีฬา
() สถานีอนามัยฯ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล () โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วน
จังหวัดขอนแก่น () สถานีขนส่ง

๖. เรื่องที่ท่านรับบริการ

() การตรวจสอบการดำเนินงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานท่าน
() ขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง
() ขอรับคำปรึกษาด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และระบบ e-GP
() มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
() อื่น ๆ (ระบุ)

๗. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ผ่านช่องทางใด

() โทรศัพท์/ไปรษณีย์
() หนังสือราชการเวียน
() สื่อออนไลน์ เช่น Website, Facebook, Line เป็นต้น

() ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

() อื่น ๆ (ระบุ)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและเป็นความจริง

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

ด้านที่ ๑ ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ					
๒. คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบขณะเข้าตรวจสอบ					
๓. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยรับตรวจกับหน่วยตรวจสอบภายใน					
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยตรวจสอบภายในช่องทางต่าง ๆ					
๕. ได้รับบริการของการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนจากผู้ตรวจสอบภายใน					

ด้านที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยที่ดี สุ่ม รอบคอบ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีประสบการณ์และความสามารถในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ					
๔. ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร					
๕. การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
๖. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย					

ด้านที่ ๓ ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจนและสมเหตุสมผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มคุณค่างาน					
๓. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน					
๔. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอรายละเอียดประกอบการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผลและเหมาะสมตามหลักการตรวจสอบ					
๕. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความเหมาะสม					
๖. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบข้อตรวจพบและข้อสังเกต					
๗. รายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีองค์ประกอบถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และทันเวลา พร้อมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในภาพรวม					

ส่วนที่ ๓ การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณผู้ตรวจสอบภายใน

ด้านที่ ๑ ความซื่อสัตย์

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลตามหลักวิชาชีพที่กำหนด					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพ การตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร					
๔. ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมของทางราชการ					

ด้านที่ ๒ ความเที่ยงธรรม

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่นำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย					
๔. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตนปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้ความเห็น การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบ จะดำเนินการแก้ไขทันทีและเสนอต่อหัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วยรับตรวจ					

ด้านที่ ๓ การปกปิดความลับ

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ผิดกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในไม่แสดงกิริยาไม่พึงประสงค์ เมื่อพบว่าข้อมูลเอกสารที่ตรวจพบไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ฯลฯ					

ด้านที่ ๔ ความสามารถในหน้าที่

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน					
๒. ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด					
๓. ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาความรู้และศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
๔. ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้และเกิดผลดียิ่งขึ้น					

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. ท่านคาดหวังหรือต้องการรับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน ในเรื่องใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานของหน่วยตรวจสอบภายใน ในเรื่องใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☺ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ☺

แบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชื่อหน่วยงาน.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

เกณฑ์	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/ หลักฐาน อ้างอิง
ด้านการกำกับดูแล ๑. หน่วยงานมีการจัดทำกฎบัตรการตรวจสอบภายในและได้รับการเห็นชอบโดยหัวหน้าหน่วยงานของรัฐอย่างน้อยปีละครั้ง ๒. หัวหน้าหน่วยงานของรัฐได้อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี ๓. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีคู่มือ/นโยบายเกี่ยวกับความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และลักษณะของความเสื่อมเสียจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม ๔. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการประชุมหารือหรือทำความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือ/นโยบายความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และลักษณะของความเสื่อมเสียจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม หรือผู้ตรวจสอบภายในมีการลงนามรับทราบคู่มือ/นโยบายดังกล่าว ๕. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) โดยได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการสอบทานการควบคุมดูแล การอนุมัติการปฏิบัติงาน การใช้แบบรายการ (Checklist) และแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการจัดทำ กระดาษทำการ และตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน ๖. การติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ได้มีการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจกับหน่วยรับตรวจ และผู้บริหารของหน่วยงาน ๗. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการนำข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ๘. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการประเมินตนเอง (Self - Assessment) ในปีที่ผ่านมา				
รวม				
คะแนนรวม				
ร้อยละ				

เกณฑ์	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช้บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/ หลักฐาน อ้างอิง
<u>ด้านบุคลากร</u> ๙. ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการอบรมอย่างเป็นทางการอย่างน้อยปีละ ๑๘ ชั่วโมง ๑๐. จำนวนบุคลากรของหน่วยงานตรวจสอบภายในได้รับวุฒิบัตร ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน* ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป				
รวม				
คะแนนรวม				
ร้อยละ				

เกณฑ์	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช้บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/ หลักฐาน อ้างอิง
ด้านการจัดการ ๑๑. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีการวางแผนการตรวจสอบโดยใช้ความเสี่ยงเป็นพื้นฐานในการจัดลำดับความสำคัญของงานตรวจสอบภายใน และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ๑๒. กระบวนการวางแผนการตรวจสอบมีการจัดทำหัวข้อของงานตรวจสอบทั้งหมด (Audit Universe)** ที่ครอบคลุมความเสี่ยงหลัก ๆ ขององค์กร ๑๓. หัวข้อของงานตรวจสอบทั้งหมด (Audit Universe)** มีการปรับปรุงเป็นประจำทุกปี ๑๔. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๑๕. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการรายงานผลการประเมินการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร ๑๖. ผู้ตรวจสอบภายในมีการประเมินการควบคุมภายในด้านการเงินว่ามีความเพียงพอและเหมาะสมในการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี ๑๗. ผู้ตรวจสอบภายในได้มีการประเมินความเสี่ยงของการเกิดการทุจริต และประเมินแนวทางในการบริหารจัดการการทุจริตของหน่วยงานของรัฐ ๑๘. รายงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีข้อเสนอแนะที่ทำให้มีการปรับปรุงกระบวนการควบคุมภายในของหน่วยงาน ๑๙. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการตรวจสอบระบบการร้องเรียนของหน่วยงาน (Whistleblowing System) ๒๐. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการให้ความเห็นต่อความเพียงพอด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศขององค์กร				
รวม				
คะแนนรวม				
ร้อยละ				

เกณฑ์	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช้บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/ หลักฐาน อ้างอิง
ด้านกระบวนการ ๒๑. ผู้ตรวจสอบภายในได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลา และการจัดสรรทรัพยากร ๒๒. ผู้ตรวจสอบภายในได้พัฒนาและจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายและได้รับความเห็นชอบก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ดำเนินการขอความเห็นชอบใหม่โดยทันที ๒๓. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ๒๔. การปฏิบัติงานมีการสอบทานโดยหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ๒๕. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้กำหนดข้อกำหนดในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าข้อมูลจะถูกเก็บอยู่ในสื่อรูปแบบใด ทั้งนี้ ข้อกำหนดในการเก็บรักษาข้อมูลต้องสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติ กฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ของหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง ๒๖. รายงานผลการตรวจสอบ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต ผลการตรวจสอบ ข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และ/หรือแผนการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานที่เหมาะสม ๒๗. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้กำหนดให้มีระบบการติดตามการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ เช่น มีการกำหนดเกี่ยวกับความถี่ในการติดตามสถานะของการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และวิธีการรายงานสถานะของการปฏิบัติตามแผนเป็นต้น				
รวม				
คะแนนรวม				
ร้อยละ				
รวมทั้งสิ้น				
คะแนนรวม				
ร้อยละ				

สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับ.....

ลายมือชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

หมายเหตุ หน่วยงาน หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

คำอธิบายสำหรับการกรอกแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

* วุฒิปริญญาที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน เช่น CIA, CCSA, CFSA, CISA, CISSP, CPA, CGIA, CPGIA, CPIAT หรือวุฒิปริญญาอื่นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดหรือให้ความเห็นชอบ

** Audit Universe หมายถึง รายการของหัวข้อที่สามารถรับการตรวจสอบได้ (Auditable units) ประกอบด้วย งาน โครงการ กิจกรรม กระบวนการ ระบบงาน หน่วยงานย่อย หรือรายการอื่นที่มีนัยสำคัญ ที่ควรได้รับการตรวจสอบตามความเสี่ยงที่มีอยู่

คำชี้แจงการกรอกแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. ผู้รับผิดชอบในการกรอกแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

๒. วิธีการให้คะแนน

- ในกรณีที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินทั้งหมด ช่อง **ใช่** ใส่ค่าคะแนน ๑
- ในกรณีที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินบางส่วน ช่อง **ใช้บางส่วน** ใส่ค่าคะแนน ๐.๕
- ในกรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมิน ช่อง **ไม่ใช่** ใส่ค่าคะแนน ๐

๓. วิธีการสรุปผลการประเมินภาพรวม

ให้นำคะแนนที่รวบรวมจากผลการประเมินในเกณฑ์การประเมินแต่ละข้อมารวมกันและสรุปผลคะแนนเป็นรายด้านแล้วสรุปผลคะแนนรวมทั้งสิ้น และจัดลำดับผลการประเมินตามร้อยละของคะแนนรวมที่ทำได้ กับคะแนนรวมทั้งสิ้น ซึ่งแบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ผลการประเมิน	คะแนนรวม
ระดับที่ ๑ ระดับเริ่มต้น (Beginning)	น้อยกว่าร้อยละ ๖๐
ระดับที่ ๒ ระดับกลาง (Emerging)	ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึง ๗๕
ระดับที่ ๓ ระดับดี (Leveraging)	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ แต่ไม่ถึง ๘๕
ระดับที่ ๔ ระดับดีเยี่ยม (Leading)	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

ทั้งนี้ คะแนนรวม คือ คะแนนเต็มของทุกข้อรวมกัน

ตัวอย่าง วิธีการคำนวณค่าคะแนน

- กรณีด้านการกำกับดูแล รวมคะแนนได้ ๕ คะแนน
ร้อยละของคะแนนที่ทำได้ = $(๕ \times ๑๐๐) \div ๘ = ๖๒.๕๐$
- กรณีหน่วยงานของรัฐ รวมคะแนนทุกข้อได้ ๒๓ คะแนน
ร้อยละของคะแนนรวมที่ทำได้ = $(๒๓ \times ๑๐๐) \div ๒๗ = ๘๕.๑๙$
สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับที่ ๔ = ระดับดีเยี่ยม ให้ใส่คำว่าระดับดีเยี่ยม

๔. เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง ให้ระบุเอกสารหลักฐานประกอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงถึงที่มาของการระบุค่าคะแนน เช่น เอกสาร/หลักฐานอ้างอิงในข้อ ๑ คือ กฎบัตรได้รับการอนุมัติซึ่งมีการระบุวันที่อนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

แบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง
สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 ชื่อหน่วยงาน.....
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

คำถาม	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร ประกอบ (ถ้ามี)
คำถามด้านทั่วไป ๑. หน่วยงานมีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ๒. คณะกรรมการที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการประเมินผลการควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ ๓. หน่วยงานได้จัดส่งรายงานเกี่ยวกับการควบคุมภายในเป็นไปตามหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายใน ๔. นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความมั่นใจว่าการควบคุมภายในที่กำหนดไว้มีความเหมาะสมและเพียงพอ ๕. หน่วยงานได้กำหนดกระบวนการควบคุมที่ทำให้มั่นใจว่าจะไม่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกระบวนการควบคุมภายในที่กำหนดไว้ ๖. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ ๗. ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยง ประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำยุทธศาสตร์และการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน ๘. ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงมีการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ๙. ผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงรายงานผลการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ต่อนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๑๐. นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง ๑๑. ผู้บริหารได้มีการประชุมหารือเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง ประกอบด้วย ความเสี่ยงที่สำคัญ และมาตรการในการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงความเสี่ยงด้านการทุจริต				

คำถาม	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช้บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสารประกอบ (ถ้ามี)
คำถามด้านการควบคุมภายใน ๑๒. หน่วยงานกำหนดการควบคุมภายในเกี่ยวกับเงินสดในมือ เช่น การตรวจนับเงินสดในมือแบบไม่แจ้งล่วงหน้า หรือการตรวจนับเงินสดโดยบุคลากรที่ไม่มีหน้าที่เก็บรักษาเงินสด ๑๓. หน่วยงานมีการกำหนดว่าเมื่อมีการเบิกจ่ายเงินแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องประทับตราเอกสารประกอบการเบิกจ่ายทันที ๑๔. หน่วยงานมีการกำหนดเอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกจ่ายไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น กำหนดเป็นคู่มือ นโยบาย หรือระเบียบ และระบุว่าเอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกจ่ายเป็นเอกสารต้นฉบับ ๑๕. ผู้ลงนามในเช็คมีการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายทุกครั้งว่าครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ และเอกสารการเบิกจ่ายเป็นเอกสารต้นฉบับ ๑๖. ผู้ลงนามในเช็คมีความรู้เกี่ยวกับการเขียนเช็คที่ปลอดภัย ๑๗. ผู้ลงนามในเช็คมั่นใจว่ามีกระบวนการควบคุมภายในที่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดการนำเอกสารมาประกอบการเบิกจ่ายหลายครั้ง เช่น การประทับตราและระบุเลขที่เช็คในเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเมื่อมีการลงนามในเช็ค ๑๘. หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการควบคุมภายในสำหรับการเบิกจ่ายเงินผ่านระบบการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer) ที่เหมาะสมและเพียงพอ ๑๙. หน่วยงานกำหนดให้มีการตรวจสอบไฟล์เงินเดือนที่ฝ่ายการเงินดำเนินการเบิกจ่ายเงินกับไฟล์ข้อมูลบุคลากรที่จัดเก็บโดยสำนัก/กองการเจ้าหน้าที่ หลังการเบิกจ่ายเงินเดือน โดยผู้ดำเนินการตรวจสอบเป็นบุคลากรที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่การเงิน ๒๐. หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการควบคุมการแก้ไขเลขที่บัญชีของไฟล์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลหลัก (Master File) อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ๒๑. หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการการตรวจสอบเลขที่บัญชีและชื่อบัญชีว่าถูกต้องตรงกันอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ๒๒. หน่วยงานมีการมอบหมายการกระหายอดเงินฝากธนาคารโดยบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบด้านการเงิน ๒๓. หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการควบคุมภายในด้านการยกเลิกใบเสร็จรับเงิน เช่น การยกเลิกใบเสร็จรับเงินต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจทุกครั้ง ๒๔. หน่วยงานมีกระบวนการประเมินความเหมาะสมของการมอบหมายอำนาจในการอนุมัติการเบิกจ่ายเงิน โดยบุคคลดังกล่าวมีตำแหน่งที่สูงเพียงพอในช่วงวงเงินที่กำหนดไว้				

คำถาม	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช้บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสารประกอบ (ถ้ามี)
๒๕. หน่วยงานได้ประเมินความเหมาะสมและเพียงพอของการควบคุมภายในด้านการแบ่งแยกหน้าที่สำหรับการปฏิบัติงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ๒๖. หน่วยงานได้กำหนดกระบวนการควบคุมภายในที่เพียงพอเพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีการปฏิบัติหน้าที่แทนกันในระบบคอมพิวเตอร์ ๒๗. หน่วยงานมีนโยบายการเก็บเอกสารหลักฐานทางการเงิน การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง และเอกสารอื่น ๆ เพื่อประกอบการตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบ สถานที่ และนโยบายการเข้าถึงเอกสาร ๒๘. เจ้าหน้าที่การเงินและเจ้าหน้าที่ด้านบัญชีไม่ใช่บุคคลคนเดียวกัน ๒๙. หน่วยงานมีข้อกำหนดหรือนโยบายห้ามมิให้มีการมอบอำนาจต่อหรือการมอบอำนาจช่วงที่ชัดเจน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้านการเงินและการจัดซื้อจัดจ้าง ๓๐. เจ้าหน้าที่การเงินมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานอย่างน้อยทุก ๒ ปี ๓๑. หน่วยงานไม่มีบัญชีเงินขาดบัญชี และบัญชีพักในงบการเงินในวันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีที่ผ่านมา ๓๒. การตัดหนี้สูญในระบบบัญชีได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจซึ่งไม่ใช่ผู้รับผิดชอบด้านการเงิน ๓๓. หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการการควบคุมด้านความปลอดภัยของสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ คำถามด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง ๓๔. หน่วยงานมีการกำหนดความเสี่ยงที่ยอมรับได้ระดับองค์กร (Risk Appetite) โดยนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๓๕. หน่วยงานมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีและการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๓๖. หน่วยงานมีการระบุความเสี่ยง ประกอบด้วย เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น สาเหตุของความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยง ๓๗. หน่วยงานมีการระบุความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริตด้านการเงิน ๓๘. หน่วยงานมีการระบุความเสี่ยงเกี่ยวกับการทุจริตด้านการอนุมัติอนุญาต ๓๙. หน่วยงานมีการระบุความเสี่ยงทุจริตเกี่ยวกับการด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๔๐. ความเสี่ยงหรือประเภทความเสี่ยงมีการระบุผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจน ๔๑. การให้คะแนนความเสี่ยง (การประเมินความเสี่ยง) มีการสัมภาษณ์หรือการทำแบบสำรวจ หรือการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างหน่วยงานภายใน				

คำถาม	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสารประกอบ (ถ้ามี)
๔๒. หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการการจัดการความเสี่ยงทุจริต ด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน				
๔๓. นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการประชุมเรื่องการบริหาร จัดการความเสี่ยงระดับองค์กรอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง				
๔๔. หน่วยงานมีระบบการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน และมีการมอบหมาย ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน				
๔๕. หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการระบบการรับ แจ้งเรื่องร้องเรียน				
๔๖. บุคลากรทุกคนของหน่วยงานรับทราบนโยบายการรับแจ้ง เรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Policy and Procedure) และนโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ				
๔๗. บุคลากรมั่นใจว่านโยบายการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Policy and Procedure) มีการรักษาความลับเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล				
รวม				
คะแนนรวม				
ร้อยละ				

สรุปผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับ.....

ลายมือชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ.....

ความเห็นของหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

.....

ลายมือชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

หมายเหตุ หน่วยงาน หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจงการกรอกแบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. การกรอกแบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการในรูปแบบของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง และเสนอให้หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเพื่อพิจารณาลงนามและส่งกรมบัญชีกลางภายในเดือนมีนาคมของทุกปี

๒. วิธีการให้คะแนน

ในกรณีที่มีการปฏิบัติตามคำถามทั้งหมด ช่อง **ใช่** ใส่ค่าคะแนน ๑

ในกรณีที่มีการปฏิบัติตามคำถามบางส่วน ช่อง **ใช่บางส่วน** ใส่ค่าคะแนน ๐.๕

ในกรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตามคำถาม ช่อง **ไม่ใช่** ใส่ค่าคะแนน ๐

๓. การสรุปผลกาสำรวจภาพรวม

ให้นำคะแนนที่รวบรวมจากผลการสำรวจในแต่ละข้อมารวมกันและจัดลำดับผลการสำรวจตามร้อยละของคะแนนรวมที่ทำได้กับคะแนนรวมทั้งสิ้น ซึ่งแบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ผลการประเมิน	คะแนนรวม
ระดับที่ ๑ ระดับเริ่มต้น (Beginning)	น้อยกว่าร้อยละ ๖๐
ระดับที่ ๒ ระดับกลาง (Emerging)	ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึง ๗๕
ระดับที่ ๓ ระดับดี (Leveraging)	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ แต่ไม่ถึง ๘๕
ระดับที่ ๔ ระดับดีเยี่ยม (Leading)	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

ทั้งนี้ คะแนนรวม คือ คะแนนเต็มของทุกข้อรวมกัน

ตัวอย่าง วิธีการคำนวณค่าคะแนน

กรณีหน่วยงานของรัฐ รวมคะแนนทุกข้อได้ ๓๙ คะแนน

ร้อยละของคะแนนรวมที่ทำได้ = $(39 \times 100) \div 87 = 82.97$

สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับที่ ๓ = ระดับดี ให้ใส่ค่าว่าระดับดี



ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๖๕

กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ ๖ กทม. ๑๐๕๐๐

๓๑ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง การจัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายใน และแบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเมืองพัทยา
อ้างถึง หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๗๓ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. แบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) จัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายใน และแบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะนาร่องในช่วง ๒ ปี ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖ จัดส่งให้กรมบัญชีกลาง ผ่าน Google Form โดยไม่ต้องนำส่งเอกสารหลักฐาน นั้น

กรมบัญชีกลางขอเรียนว่า เพื่อให้การส่งเสริมด้านการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปอย่างต่อเนื่องและสามารถพิจารณาวางแผนปรับปรุงประเด็นที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม จึงขอให้ อปท. (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) ดำเนินการ ดังนี้

๑. การประเมินตนเอง (Self Assessment) เป็นการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ในลักษณะของการประเมินภายในองค์กร ให้จัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

๒. การจัดทำแบบสำรวจ ขอให้จัดทำแบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

ทั้งนี้ ให้ อปท. (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) จัดส่งแบบประเมินฯ และแบบสำรวจฯ ให้กรมบัญชีกลาง ผ่านทาง Google Form ภายในเดือนมีนาคมของทุกปี โดยไม่ต้องนำส่งเอกสารหลักฐาน โดยสามารถดาวน์โหลดแบบประเมินฯ และแบบสำรวจฯ ได้ที่เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง www.cgd.go.th หัวข้อ เรื่องที่น่าสนใจ หัวข้อ ตรวจสอบภายใน เลือก หนังสือเวียน/สั่งการ หรือ QR Code ด้านล่าง

อนึ่ง ...

อนึ่ง กรมบัญชีกลางได้มอบหมายให้สำนักงานคลังจังหวัดดำเนินการคัดเลือกหน่วยงาน อปท. จังหวัดละ ๒๐ แห่ง เพื่อสอบทานผลการประเมินตนเองของ อปท. ในแต่ละปี โดยสำนักงานคลังจังหวัดจะประสานไปยัง อปท. ที่ได้รับการคัดเลือกต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวสุดท้าย ชัยจันทิก)

ผู้อำนวยการกองตรวจสอบภาครัฐ
รักษาการในตำแหน่ง ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบบัญชี
ปฏิบัติราชการแทน อธิบดีกรมบัญชีกลาง

กองตรวจสอบภาครัฐ

กลุ่มงานนโยบายการตรวจสอบภาครัฐ

โทร. ๐ ๒๑๒๗ ๗๐๐๐ ต่อ ๖๕๑๒ ๖๕๐๘

โทรสาร ๐ ๒๑๒๗ ๗๑๒๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@cgd.go.th



สิ่งที่ส่งมาด้วย



Google Form
แบบประเมินฯ



Google Form
แบบสำรวจฯ

แบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑ rungrudee2446@gmail.com (ยังไม่ भर) สลับบัญชี

๒ บันทึกฉบับร่างแล้ว

*จำเป็น

คำอธิบายสำหรับการกรอกแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- * วุฒิบัตรที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน เช่น CIA, CCSA, CFSA, CISA, CISSP, CPA, CGIA, CPGIA, CPIAT หรือวุฒิบัตรอื่นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดหรือให้ความเห็นชอบ
- ** Audit Universe หมายถึง รายการของหัวข้อที่สามารถรับการตรวจสอบได้ (Auditable units) ประกอบด้วย งาน โครงการ กิจกรรม กระบวนการ ระบบงาน หน่วยงานย่อย หรือรายการอื่นที่มีนัยสำคัญ ที่ควรได้รับการตรวจสอบตามความเสี่ยงที่มีอยู่

คำชี้แจงการกรอกแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. ผู้รับผิดชอบในการกรอกแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

๒. วิธีการให้คะแนน

- ในกรณีที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินทั้งหมด ช่อง ไข มีค่าคะแนน ๑
- ในกรณีที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินบางส่วน ช่อง ไขบางส่วน มีค่าคะแนน ๐.๕
- ในกรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมิน ช่อง ไขไม่มีค่าคะแนน ๐

๓. วิธีการสรุปผลการประเมินภาพรวม

ให้นำคะแนนที่รวบรวมจากผลการประเมินในเกณฑ์การประเมินแต่ละข้อมารวมกันและจัดลำดับ ผลการประเมินตามร้อยละของคะแนนรวมที่ทำได้กับคะแนนรวมทั้งสิ้น ซึ่งแบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

- ระดับที่ ๑ ระดับเริ่มต้น (Beginning) น้อยกว่าร้อยละ ๖๐
- ระดับที่ ๒ ระดับกลาง (Emerging) ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึง ๗๕
- ระดับที่ ๓ ระดับดี (Leveraging) ตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ แต่ไม่ถึง ๘๕
- ระดับที่ ๔ ระดับดีเยี่ยม (Leading) ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

ทั้งนี้ คะแนนรวม คือ คะแนนเต็มของทุกข้อรวมกัน

ตัวอย่าง วิธีการคำนวณค่าคะแนน

กรณีหน่วยงานของรัฐ รวมคะแนนทุกข้อได้ ๒๓ คะแนน

ร้อยละของคะแนนรวมที่ทำได้ = $(23 \times 100) \div 100 = 23.00$

สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับที่ ๑ = ระดับดี

แบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น *

	ใช่ (๑ คะแนน)	ไม่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)
๑. หน่วยงานมีการจัดทำกฎบัตรการตรวจสอบภายในและได้รับการเห็นชอบโดยหัวหน้าหน่วยงานของรัฐอย่างน้อยปีละครั้ง	☒	☐	☐
๒. หัวหน้าหน่วยงานของรัฐได้อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี	☒	☐	☐
๓. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีคู่มือ/นโยบายเกี่ยวกับความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และลักษณะของความเสื่อมเสียจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม	☒	☐	☐
๔. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการประชุมหารือหรือทำความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือ/นโยบายความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์และลักษณะของความเสื่อมเสียจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม หรือผู้ตรวจสอบภายในมีการลงนามรับทราบคู่มือ/นโยบายดังกล่าว	☒	☐	☐
๕. ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอโดยมีการอบรมอย่างเป็นทางการอย่างน้อยปีละ ๑๘ ชั่วโมง	☒	☐	☐
๖. จำนวนบุคลากรของหน่วยงานตรวจสอบภายในได้รับวุฒิบัตรที่	☒	☐	☐

แบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น *

	ใช่ (๑ คะแนน)	ไปบางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)
๑. หน่วยงานมีการจัดทำกฎบัตรการตรวจสอบภายในและได้รับการเห็นชอบโดยหัวหน้าหน่วยงานของรัฐอย่างน้อยปีละครั้ง	☒	☐	☐
๒. หัวหน้าหน่วยงานของรัฐได้อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี	☒	☐	☐
๓. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีคู่มือ/นโยบายเกี่ยวกับความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และลักษณะของความเสื่อมเสียจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม	☒	☐	☐
๔. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการประชุมหารือหรือทำความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือ/นโยบายความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์และลักษณะของความเสื่อมเสียจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม หรือผู้ตรวจสอบภายในมีการลงนามรับทราบคู่มือ/นโยบายดังกล่าว	☒	☐	☐
๕. ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอโดยมีการอบรมอย่างเป็นทางการอย่างน้อยปีละ ๑๘ ชั่วโมง	☒	☐	☐
๖. จำนวนบุคลากรของหน่วยงานตรวจสอบภายในได้รับวุฒิบัตรที่	☒	☐	☐

เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน* ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป

๗. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring)

๘. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการสอบทานการควบคุมดูแลการอนุมัติการปฏิบัติงาน การใช้แบบรายการ (Checklist) และแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการจัดทำกระดาษทำการ และตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน

๙. การติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ได้มีการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจกับหน่วยรับตรวจและผู้บริหารของหน่วยงาน

๑๐. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการนำข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน

๑๑. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ในปีที่ผ่านมา

๑๒. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีการวางแผนการตรวจสอบ

๒๕. การปฏิบัติงานมี
การสอบถามโดย
หัวหน้าหน่วยงานตรวจ

๒๖. หัวหน้าหน่วยงาน
ตรวจสอบภายในได้
กำหนดข้อกำหนดใน
การเก็บรักษาข้อมูล
ที่ได้จากการปฏิบัติงาน
ไว้ว่าข้อมูลจะถูกเก็บอยู่
ในสื่อรูปแบบใด ทั้งนี้
ข้อกำหนดในการเก็บ
รักษาข้อมูลต้อง
สอดคล้องกับแนวทาง
ปฏิบัติ กฎหมาย
ระเบียบ และหลักเกณฑ์
ของหน่วยงานของรัฐ
และหน่วยงานของรัฐ
อื่นที่เกี่ยวข้อง

๒๗. รายงานผลการ
ตรวจสอบ ประกอบด้วย
วัตถุประสงค์ ขอบเขต
ผลการตรวจสอบ ข้อ
สรุป ข้อเสนอแนะ และ/
หรือแผนการปรับปรุง
แก้ไขการดำเนินงานที่
เหมาะสม

คะแนนรวม *

Page 14-09

ร้อยละ *

ร้อยละของคะแนนรวมที่ได้เมื่อเทียบกับคะแนนเต็ม ๒๘ คะแนน

100

สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับ *

- ☐ ระดับที่ ๑ ระดับเริ่มต้น (Beginning) น้อยกว่าร้อยละ ๖๐
- ☐ ระดับที่ ๒ ระดับกลาง (Emerging) ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึง ๗๕
- ☐ ระดับที่ ๓ ระดับดี (Leveraging) ตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ แต่ไม่ถึง ๘๕
- ☒ ระดับที่ ๔ ระดับดีเยี่ยม (Leading) ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

ล้างแบบฟอร์ม

กลับ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอรัม

ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว. ๗/๕



กรมบัญชีกลาง
ถนนพระรามที่ ๖ กทม. ๑๐๔๐๐

๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง การจัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายใน และแบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายกเมืองพัทยา
อ้างถึง หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๗๓ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) จัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายใน และแบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงในลักษณะนาร่องในช่วง ๒ ปี ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๖๖ จัดส่งให้กรมบัญชีกลาง ผ่านทาง Google Form ภายในเดือนกุมภาพันธ์ โดยไม่ต้องนำส่งเอกสารหลักฐาน นั้น

กรมบัญชีกลางขอเรียนว่า เพื่อให้การจัดทำแบบประเมินฯ และแบบสำรวจฯ เป็นไปตามแนวทางการส่งเสริมด้านการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเห็นควรจัดประชุมชี้แจงการจัดทำแบบประเมินฯ และแบบสำรวจฯ พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรของ อปท. เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง ผ่านระบบออนไลน์ในรูปแบบ Facebook Live (Pages : กองตรวจสอบภาครัฐ) ในวันอังคารที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ น. โดย อปท. สามารถดาวน์โหลดแบบประเมินฯ และแบบสำรวจฯ ได้ที่เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง www.cgd.go.th หัวข้อ เรื่องที่น่าสนใจ หัวข้อ ตรวจสอบภายใน เลือกรหัส/ลิงก์การหรือตาม QR Code ท้ายหนังสือนี้ ส่งให้กรมบัญชีกลาง ผ่านทาง Google Form ภายในเดือนกุมภาพันธ์

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดจะดำเนินการสอบถามผลการประเมินตนเองของ อปท. ในลักษณะนาร่องซึ่งจะมีการคัดเลือก อปท. นาร่อง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จังหวัดละ ๒๐ แห่ง โดยสำนักงานคลังจังหวัดจะประสานไปยัง อปท. ที่ได้รับการคัดเลือกต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุด่าย ชัยจันทิก)

ผู้อำนวยการกองตรวจสอบภาครัฐ
รักษาการในตำแหน่ง ที่ปรึกษาด้านพัฒนาระบบบัญชี
ปฏิบัติราชการแทน อธิบดีกรมบัญชีกลาง

กองตรวจสอบภาครัฐ
กลุ่มงานนโยบายการตรวจสอบภาครัฐ
โทร. ๐ ๒๑๒๗ ๗๒๘๕
โทรสาร ๐ ๒๑๒๗ ๗๑๒๗



แบบประเมินฯ



แบบสำรวจฯ



Google Form
แบบประเมินฯ



Google Form
แบบสำรวจฯ

แบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชื่อหน่วยงาน.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

เกณฑ์	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
๑. หน่วยงานมีการจัดทำกฎบัตรการตรวจสอบภายในและได้รับการเห็นชอบโดยหัวหน้าหน่วยงานของรัฐอย่างน้อยปีละครั้ง				
๒. หัวหน้าหน่วยงานของรัฐได้อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี				
๓. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีคู่มือ/นโยบายเกี่ยวกับความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และลักษณะของความเสื่อมเสียจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม				
๔. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการประชุมหารือหรือทำความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือ/นโยบายความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และลักษณะของความเสื่อมเสียจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม หรือผู้ตรวจสอบภายในมีการลงนามรับทราบคู่มือ/นโยบายดังกล่าว				
๕. ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการอบรมอย่างเป็นทางการอย่างน้อยปีละ ๑๘ ชั่วโมง				
๖. จำนวนบุคลากรของหน่วยงานตรวจสอบภายในได้รับวุฒิบัตรที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน* ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป				
๗. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring)				
๘. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการสอบทานการควบคุมดูแล การอนุมัติการปฏิบัติงาน การใช้แบบรายการ (Checklist) และแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการจัดทำกระดาษาทำการ และตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน				
๙. การติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ได้มีการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจกับหน่วยรับตรวจและผู้บริหารของหน่วยงาน				

เกณฑ์	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช้บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
๑๐. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการนำข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน ๑๑. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการประเมินตนเอง (Self - Assessment) ในปีที่ผ่านมา ๑๒. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในมีการวางแผนการตรวจสอบ โดยใช้ความเสี่ยงเป็นพื้นฐานในการจัดลำดับความสำคัญของงานตรวจสอบภายใน และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ๑๓. กระบวนการวางแผนการตรวจสอบมีการจัดทำหัวข้อของงานตรวจสอบทั้งหมด (Audit Universe)** ที่ครอบคลุมความเสี่ยงหลัก ๆ ขององค์กร ๑๔. หัวข้อของงานตรวจสอบทั้งหมด (Audit Universe)** มีการปรับปรุงเป็นประจำทุกปี ๑๕. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๑๖. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการรายงานผลการประเมินการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร ๑๗. ผู้ตรวจสอบภายในมีการประเมินการควบคุมภายในด้านการเงินว่ามีความเพียงพอและเหมาะสมในการป้องกันการทุจริตที่อาจจะเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี ๑๘. ผู้ตรวจสอบภายในได้มีการประเมินความเสี่ยงของการเกิดการทุจริตและประเมินแนวทางในการบริหารจัดการการทุจริตของหน่วยงานของรัฐ ๑๙. รายงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีข้อเสนอแนะที่ทำให้มีการปรับปรุงกระบวนการควบคุมภายในของหน่วยงาน ๒๐. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการตรวจสอบระบบการร้องเรียนของหน่วยงาน (Whistleblowing System) ๒๑. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการให้ความเห็นต่อความเพียงพอด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศขององค์กร ๒๒. ผู้ตรวจสอบภายในได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลา และการจัดสรรทรัพยากร				

เกณฑ์	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช้บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/ หลักฐานอ้างอิง
๒๓. ผู้ตรวจสอบภายในได้พัฒนาและจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย และได้รับความเห็นชอบก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ดำเนินการขอความเห็นชอบใหม่โดยทันที ๒๔. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ๒๕. การปฏิบัติงานมีการสอบทานโดยหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ๒๖. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้กำหนดข้อกำหนดในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าข้อมูลจะถูกเก็บอยู่ในสื่อรูปแบบใด ทั้งนี้ ข้อกำหนดในการเก็บรักษาข้อมูลต้องสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ของหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง ๒๗. รายงานผลการตรวจสอบ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต ผลการตรวจสอบ ข้อเสนอแนะ และ/หรือแผนการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานที่เหมาะสม ๒๘. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้กำหนดให้มีระบบการติดตามการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ เช่น มีการกำหนดเกี่ยวกับความถี่ในการติดตามสถานะของการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ และวิธีการรายงานสถานะของการปฏิบัติตามแผน เป็นต้น				
รวม				
คะแนนรวม				
ร้อยละ				

สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับ.....

ลายมือชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

หมายเหตุ หน่วยงาน หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำอธิบายสำหรับการกรอกแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

* วุฒิปริญญาที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน เช่น CIA, CCSA, CFSA, CISA, CISSP, CPA, CGIA, CPGIA, CPIAT หรือวุฒิปริญญาอื่นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดหรือให้ความเห็นชอบ

** Audit Universe หมายถึง รายการของหัวข้อที่สามารถรับการตรวจสอบได้ (Auditable units) ประกอบด้วย งาน โครงการ กิจกรรม กระบวนการ ระบบงาน หน่วยงานย่อย หรือรายการอื่นที่มีนัยสำคัญ ที่ควรได้รับการตรวจสอบตามความเสี่ยงที่มีอยู่

คำชี้แจงการกรอกแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. ผู้รับผิดชอบในการกรอกแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน

๒. วิธีการให้คะแนน

- ในกรณีที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินทั้งหมด ช่อง **ใช่** ใส่ค่าคะแนน ๑
- ในกรณีที่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมินบางส่วน ช่อง **ใช่บางส่วน** ใส่ค่าคะแนน ๐.๕
- ในกรณีที่ไม่มีการปฏิบัติตามเกณฑ์การประเมิน ช่อง **ไม่ใช่** ใส่ค่าคะแนน ๐

๓. วิธีการสรุปผลการประเมินภาพรวม

ให้นำคะแนนที่รวบรวมจากผลการประเมินในเกณฑ์การประเมินแต่ละข้อมารวมกันและจัดลำดับผลการประเมินตามร้อยละของคะแนนรวมที่ทำได้กับคะแนนรวมทั้งสิ้น ซึ่งแบ่งเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ผลการประเมิน	คะแนนรวม
ระดับที่ ๑ ระดับเริ่มต้น (Beginning)	น้อยกว่าร้อยละ ๖๐
ระดับที่ ๒ ระดับกลาง (Emerging)	ตั้งแต่ร้อยละ ๖๐ แต่ไม่ถึง ๗๕
ระดับที่ ๓ ระดับดี (Leveraging)	ตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ แต่ไม่ถึง ๘๕
ระดับที่ ๔ ระดับดีเยี่ยม (Leading)	ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

ทั้งนี้ คะแนนรวม คือ คะแนนเต็มของทุกข้อรวมกัน

ตัวอย่าง วิธีการคำนวณค่าคะแนน

กรณีหน่วยงานของรัฐ รวมคะแนนทุกข้อได้ ๒๓ คะแนน

ร้อยละของคะแนนรวมที่ทำได้ = $(๒๓ \times ๑๐๐) \div ๒๘ = ๘๒.๑๔$

สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับที่ ๓ = ระดับดี ให้ใส่ค่าว่าระดับดี

๔. เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง ให้ระบุเอกสารหลักฐานประกอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงถึงที่มาของการระบุค่าคะแนน เช่น เอกสาร/หลักฐานอ้างอิงในข้อ ๑ คือ กฎบัตรได้รับการอนุมัติซึ่งมีการระบุวันที่อนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

☐ สำนักปลัด	☐ สำนักการศึกษา
☐ สำนักงานเลขานุการ	☐ หน่วยตรวจสอบภายใน
☐ กองคลัง	☐ กองกิจการขนส่ง
☐ สำนักช่าง	☐ กองพัสดุและทรัพย์สิน
☐ กองสาธารณสุข	☐ กองการเจ้าหน้าที่
☐ กองยุทธศาสตร์	☐ กองการท่องเที่ยวและกีฬา

หน่วยตรวจสอบภายใน
วันที่ 4/3 / 5
วันที่ 5 ส.ค. 2565
เวลา

การบริการส่วนจังหวัดขอนแก่น
บที่ ๑๐๓/๕
นที่ -5 ส.ค. 2565
เล ๙-๑๕



ที่ ขก ๐๐๐๓/ว ๔๔๔๔

สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น
ถนนศูนย์ราชการ ขก ๔๐๐๐๐

๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสอบทานการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในด้วยตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น นายกเทศมนตรีนครขอนแก่น นายกเทศมนตรีเมืองบ้านไผ่
นายกเทศมนตรีเมืองศิลา นายกเทศมนตรีตำบลภูผาแดง นายกเทศมนตรีตำบลชนบท นายกเทศมนตรีตำบล
หนองเรือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำแมด นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหันโจด และนายกองค์การ
บริหารส่วนตำบลภูผาม่าน

อ้างถึง หนังสือสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ที่ ขก ๐๐๐๓/๑๖๗ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบทานการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในด้วยตนเองของ อบท. จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานคลังจังหวัดได้แจ้งให้ อบท. นำร่อง ส่งผลการประเมินตนเองพร้อม
เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ให้สำนักงานคลังจังหวัดสอบทานผลการประเมินตามแบบสอบทานผลการประเมินด้าน
การตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแจ้งผลการสอบทานให้ อบท. นำร่อง ทราบ นั้น

สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ได้ดำเนินการสอบทานการประเมินผลคุณภาพงานตรวจสอบภายใน
ด้วยตนเองของ อบท. นำร่อง ๑๐ แห่ง เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสมพร พรหมมาก)

นักวิชาการคลังชำนาญการ ปฏิบัติราชการแทน
คลังจังหวัดขอนแก่น

กลุ่มงานวิชาการ

โทร. ๐-๔๓๒๔-๖๖๗๕, ๐-๔๓๒๓-๗๖๑๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : kkn@cgd.go.th

BCR

เกณฑ์	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			ความเห็นสำนักงานคลังจังหวัด			
	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง/หมายเหตุ
ตามข้อเสนอแนะ และวิธีการ รายงานสถานะของการปฏิบัติ ตามแผน เป็นต้น							
รวม	๒๒	๓	๐	๑๘	๒		
คะแนนรวม	๒๕			๒๐			
ผลต่างคะแนนรวม	๕						
ร้อยละ	๘๘.๒๔			๗๑.๔๓			
ผลต่างร้อยละ	๑๗.๘๖						
สรุปผลการประเมิน/ สรุปผลการสอบทาน	ระดับดี			ระดับกลาง			

ปัญหา/อุปสรรค ที่พบจากการสอบทาน พบว่า

๑. หน่วยงานตรวจสอบภายในยังไม่ได้มีการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจกับหน่วยรับตรวจและผู้บริหารงานของหน่วยงาน (ข้อ ๙ ข้อ ๑๐)
๒. ยังไม่ได้มีการประเมินความเสี่ยงของการเกิดทุจริตและประเมินแนวทางในการบริหารจัดการการทุจริตของหน่วยงานของรัฐ (ข้อ ๑๘)
๓. ยังไม่ได้มีการตรวจสอบระบบการร้องเรียนของหน่วยงาน (Whistleblowing System) เป็นเพียงการเข้าร่วมกับนิตกรบางส่วน จึงไม่ได้จัดทำรายงานหรือแสดงความเห็น (ข้อ ๒๐)
๔. ยังไม่ได้มีการตรวจสอบด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศขององค์กร (ข้อ ๒๑)
๕. ยังไม่ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติงาน สำหรับงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร (ข้อ ๒๒) ส่งผลให้ไม่ได้มีการจัดทำแนวทางปฏิบัติงานแต่ละงาน (ข้อ ๒๓)
๖. ยังไม่ชัดเจนเรื่องการเก็บรักษาข้อมูลที่ควรกำหนดไว้ในการปฏิบัติงาน

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๑. เห็นควรจัดทำการสำรวจความพึงพอใจกับหน่วยรับตรวจและผู้บริหารเพื่อจะได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน
๒. เห็นควรจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงของการเกิดทุจริต และแนวทางในการบริหารจัดการการทุจริตของหน่วยงาน
๓. เห็นควรกำหนดระบบการร้องเรียนของหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งในแผนการตรวจสอบประจำปี แผนปฏิบัติงานและแนวทางในการตรวจสอบ
๔. เห็นควรกำหนดการตรวจสอบด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศขององค์กร อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวทางนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๕๓
๕. เห็นควรนำแผนการตรวจสอบภายในประจำปีที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร มาจัดทำ

แบบสอบถามการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในด้วยตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
สำหรับสำนักงานคลังจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เกณฑ์	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			ความเห็นสำนักงานคลังจังหวัด			
	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง/หมายเหตุ
๑. หน่วยงานมีการจัดทำกฎบัตรการตรวจสอบภายในและได้รับการเห็นชอบโดยหัวหน้าหน่วยงานของรัฐอย่างน้อยปีละครั้ง	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๑ เห็นชอบ ลงวันที่ ๒๗ กค.๖๕
๒. หัวหน้าหน่วยงานของรัฐได้อนุมัติแผนการตรวจสอบประจำปี	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๒ อนุมัติ ๒๓ กค.๖๕
๓. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีคู่มือ/นโยบายเกี่ยวกับความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และลักษณะของความเสียหายจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๓ มีคู่มือการปฏิบัติงาน
๔. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการประชุมหรือหารือทำความเข้าใจเกี่ยวกับคู่มือ/นโยบายความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม การจัดการกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และลักษณะของความเสียหายจากความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม หรือผู้ตรวจสอบภายในมีการลงนามรับทราบคู่มือ/นโยบายดังกล่าว	๑			๑			-หลักฐาน ข้อ ๔ มีประกาศและประชาสัมพันธ์ คู่มือฯ
๕. ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการอบรมอย่างเป็นทางการอย่างน้อยปีละ ๑๘ ชั่วโมง		๐.๕			๐.๕		-หลักฐาน ข้อ ๕ มีการอบรมของหน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่กรมบัญชีกลาง
๖. จำนวนบุคลากรของหน่วยงานตรวจสอบภายในได้รับวุฒิบัตรที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน* ตั้งแต่ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป		๐.๕			๐.๕		-หลักฐาน ข้อ ๖ ผ่าน CGIA ๓ คน จาก ๔
๗. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการติดตามประเมินผล	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๗-๘

เกณฑ์	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			ความเห็นสำนักงานคลังจังหวัด			
	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสารหลักฐาน อ้างอิง/หมายเหตุ
ในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring)							
๘. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการติดตามประเมินผล ในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ได้มีการ ดำเนินการเกี่ยวกับการสอบทาน การควบคุมดูแล การอนุมัติ การปฏิบัติงาน การใช้แบบรายการ (Checklist) และแบบฟอร์มต่างๆ ในการจัดทำกระดาษทำการ และตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน	๑			๑			มีการติดตามและ สอบทาน กระดาษทำการ โดยหัวหน้าผู้ ตรวจสอบภายใน
๙. การติดตามประเมินผล ในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ได้มีการ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ กับหน่วยรับตรวจและผู้บริหาร ของหน่วยงาน		๐.๕				๐	ไม่มีการทำแบบ ประเมินเป็นลาย ลักษณ์อักษร ของ คสช. แนะนำ ปรับปรุง
๑๐. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการนำข้อเสนอแนะจากผลการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน ของหน่วยงานตรวจสอบภายใน	๑					๐	-จากข้อ ๙ แนะนำ ปรับปรุง
๑๑. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการประเมินตนเอง (Self Assessment) ในปีที่ผ่านมา		๐.๕		๑			-ยกเว้นให้ อปท. ตาม หนังสือ ที่กค ๐๔๐๔.๒/๑๐๔ ฉว.๑๐๓.ค.๖๕
๑๒. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการวางแผนการตรวจสอบ โดยใช้ความเสี่ยงเป็นพื้นฐาน ในการจัดลำดับความสำคัญ ของงานตรวจสอบภายใน และสอดคล้องกับเป้าหมาย ขององค์กร	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๑๒ มีจัดลำดับความ เสี่ยง จัดทำแผน ตรวจสอบ
๑๓. กระบวนการวางแผนการตรวจสอบ มีการจัดทำหัวข้อของงานตรวจสอบ ทั้งหมด (Audit Universe)** ที่ครอบคลุมความเสี่ยงหลัก ๆ ขององค์กร	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๑๓ แผนการ ตรวจสอบ ครอบคลุมความ เสี่ยงหลักๆของ องค์กร

เกณฑ์	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น			ความเห็นสำนักงานคลังจังหวัด			
	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช้บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช้บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	เอกสาร/หลักฐาน อ้างอิง/หมายเหตุ
๑๔. หัวข้อของงานตรวจสอบทั้งหมด (Audit Universe)** มีการปรับปรุงเป็นประจำทุกปี	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๑๔ มีการทบทวน/ปรับปรุงทุกปี
๑๕. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ได้กำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๑๕ ๑ มีนโยบายการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร
๑๖. หน่วยตรวจสอบภายในมีการรายงานผลการประเมินการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๑๖ -รายงานและติดตามประเมินแผนบริหารจัดการความเสี่ยง
๑๗. ผู้ตรวจสอบภายในมีการประเมินการควบคุมภายในด้านการเงินว่ามีความเพียงพอและเหมาะสมในการป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี	๑			๑			-หลักฐานข้อ ๑๗ มีการประเมินผ่านแบบสอบถามด้านการเงิน
๑๘. ผู้ตรวจสอบภายในได้มีการประเมินความเสี่ยงของการเกิดทุจริตและประเมินแนวทางในการบริหารจัดการการทุจริตของหน่วยงานของรัฐ	๑				๐.๕		จากข้อ ๑๗ -มีการประเมินความเสี่ยงแต่ไม่ชัดเจนที่จะประเมินเรื่องทุจริต
๑๙. รายงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในมีข้อเสนอแนะที่ทำให้มีการปรับปรุงกระบวนการควบคุมภายในของหน่วยงาน	๑	๐.๕		๑	๐.๕		-หลักฐานข้อ ๑๙ เสนอแนะตามแบบ ปค.๖ และเห็นในปีต่อมาในรายงาน ปค.๕
๒๐. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการตรวจสอบระบบการร้องเรียนของหน่วยงาน (Whistleblowing System)		๐.๕				๐	-หลักฐานข้อ ๒๐ มีส่วนร่วมบางส่วนแต่ ไม่ใช่เจ้าภาพ
๒๑. หน่วยงานตรวจสอบภายในมีการให้ความเห็นต่อความเพียงพอด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศขององค์กร						๐	-หลักฐานข้อ ๒๑ ปค.๕ ไม่ถูกต้อง แนะนำเพิ่ม
๒๒. ผู้ตรวจสอบภายในได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์	๑					๐	-ไม่ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายแต่ละงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์	องค์ประกอบส่วนท้องถิ่น			ความเห็นสำนักงานคลังจังหวัด				เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง/หมายเหตุ
	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)	ใช่ (๑ คะแนน)	ใช่บางส่วน (๐.๕ คะแนน)	ไม่ใช่ (๐ คะแนน)		
ขอบเขต ระยะเวลา และการจัดสรรทรัพยากร ๒๓. ผู้ตรวจสอบภายในได้พัฒนาและจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายและได้รับความเห็นชอบก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ดำเนินการขอความเห็นชอบโดยทันที ๒๔. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ๒๕. การปฏิบัติงานมีการสอบถามโดยหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ๒๖. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้กำหนดข้อกำหนดในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าข้อมูลจะถูกเก็บอยู่ในสื่อรูปแบบใด ทั้งนี้ข้อกำหนดในการเก็บรักษาข้อมูลต้องสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ของหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง ๒๗. รายงานผลการตรวจสอบประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต ผลการตรวจสอบ ข้อเสนอแนะ และ/หรือแผนการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานที่เหมาะสม ๒๘. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในได้กำหนดให้มีระบบการติดตามการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะในรายงานผลการตรวจสอบ เช่น มีการกำหนดเกี่ยวกับความถี่ในการติดตามสถานะของการดำเนินการ	๑					๐		จากข้อ ๒๒ จึงไม่ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานแต่ละงานแนะนำปรับปรุง
	๑			๑				-หลักฐานข้อ ๒๔-๒๕ กระดาษทำการ บันทึกการปฏิบัติงาน ตรวจสอบ และมีการพบพบโดยหัวหน้า/ผู้รับมอบหมาย
	๑			๑		๐		หลักฐานตามข้อ ๒๖ ไม่ชัดเจนเรื่อง การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานแนะนำปรับปรุง
	๑			๑				-หลักฐานข้อ ๒๗-๒๘ มีรายงานผลการตรวจสอบ ครอบคลุม และกำหนดการติดตามการปฏิบัติตามไว้ใน การตรวจสอบครั้งต่อไป

แผนการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งกำหนด วัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลา และการจัดสรร
ทรัพยากร โดยแผนการปฏิบัติงานต้องพิจารณาถึงยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ และความเสี่ยงของหน่วยงานของรัฐ
ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และแนวทางการปฏิบัติงานต้องกำหนดวิธีการที่ใช้ในการระบุ วิเคราะห์ประเมินผล
และบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับในระหว่างการทำงาน ทั้งนี้ แนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าวต้องได้รับความ
เห็นชอบก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงต้องดำเนินการขอความเห็นชอบใหม่โดยทันที

๖. เห็นควรกำหนดระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าข้อมูลจะถูกเก็บอยู่ในสื่อ
รูปแบบใด ทั้งนี้ ระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลต้องให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ และ
ระเบียบ หลักเกณฑ์ของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง



ลายมือชื่อ.....

(นางสาวปานจิตต์ ตะเพียนทอง)

คลังจังหวัดขอนแก่น



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น หน่วยตรวจสอบภายใน โทร. ๐-๔๓๓๓-๐๗๖๒

ที่ ขก ๕๑๐๑๒/ว ๖๕๐๐

วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การสอบทานการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในด้วยตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เรียน หัวหน้าส่วนราชการสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทุกท่าน

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ได้ดำเนินการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำร่องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐ แห่ง โดยแจ้งให้นำส่งผลการประเมินตนเองพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่นสอบทานด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี และคลังจังหวัดขอนแก่นได้แจ้งผลการสอบทานการประเมินผลคุณภาพงานการตรวจสอบภายในด้วยตนเองขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่นให้ทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังกำหนด นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นนำร่องหนึ่งในจำนวน ๑๐ แห่ง ได้ผลสรุปการประเมินตนเองอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๙ และผลการประเมินของสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่นประเมินให้อยู่ในระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ โดยมีปัญหา/อุปสรรคพร้อมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงคุณภาพการตรวจสอบภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ให้สมบูรณ์เพื่อนำไปสู่ระบบประกันคุณภาพการตรวจสอบภายในต่อไป ดังนั้นจึงขอให้แต่ละส่วนราชการพิจารณาดำเนินการด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนและครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อดำเนินการให้ความเสี่ยงลดลงหรือหมดสิ้นไป สำหรับสำนักการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขอให้แจ้งโรงเรียนในสังกัดฯ และกองกิจการขนส่งขอให้แจ้งสถานีขนส่งทั้ง ๔ สถานีทราบด้วย รายละเอียดตามแบบสอบทานการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ว่าที่ร้อยเอก

(พงเจตน์ พรกุ่ม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น