สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ ๒
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 ๑๒
๓.๓ การเก็บและรวบรวมข้อมูล ๑๓
๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ๑๓
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล ๑๔

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ ข้อมูลทั่วไป ๑๖
๔.๒ ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ ๑๘
ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ๑๘
๔.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ๑๘
๔.๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน ๑๙
๔.๕ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒๐
ส่วนที่ ๒ ผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ๒๑
๔.๖ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ ๒๑
๔.๗ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม ๒๒
๔.๘ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ ๒๒
๔.๙ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่ ๒๓

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ๒๓

๔.๑๐ ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ๒๓

๔.๑๑ ความพึงพอใจรายด้านตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ๒๔

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ๒๔

บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน

๕.๑ สรุปผลการประเมิน ๒๖

บรรณานุกรม ๒๘

ภาคผนวก

- แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
- แบบประเมินด้านการตรวจสอบภายในสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ประเมินตนเอง)
- แบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
- หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๗๔๔ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เรื่อง การจัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายใน และแบบสำรวจด้านการควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- หนังสือสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ที่ ขก ๐๐๐๓/ ๓๔๖ ลงวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๘ เรื่อง การสอบทานผลการสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
๔.๑	ข้อมูลทั่วไป	๑๖
๔.๒	ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ	๑๘
๔.๓	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน	๑๙
๔.๔	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน	๑๙
๔.๕	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๒๐
๔.๖	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์	๒๑
๔.๗	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม	๒๒
๔.๘	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ	๒๒
๔.๙	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่	๒๓
๔.๑๐	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายใน	๒๓
๔.๑๑	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกความพึงพอใจรายด้านตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน	๒๔

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๗๙ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งรวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อสร้างความโปร่งใส (Transparency) ส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และเป็นกลไกการควบคุมภายในที่ดีเพื่อป้องกันการทุจริต อีกทั้งยังช่วยเพิ่มคุณค่าและประสิทธิภาพการดำเนินงาน ป้องกันข้อผิดพลาดการบริหารงานการเงิน การบัญชี และการพัสดุ รวมทั้งเพื่อให้การใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น มีขอบเขตการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานตรวจสอบและให้คำปรึกษา แนะนำสำหรับหน่วยรับตรวจในสังกัดและภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ความมั่นใจด้วยความเป็นอิสระ เที่ยงธรรม และสร้างความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ นโยบายและเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ้มค่า โปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมทั้งเสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงาน โดยมีภารกิจ ๒ ลักษณะ คือ การบริการให้ความเชื่อมั่น (Assurance Services) และการบริการให้คำปรึกษา (Consulting services) ในช่วงแรกบทบาทหลักของการตรวจสอบภายในเน้นไปที่การตรวจสอบด้านการเงินและการบัญชี แต่ในปัจจุบันการตรวจสอบภายในได้ขยายขอบเขตไปสู่การตรวจสอบการดำเนินงาน (Performance Audit) เพื่อประเมินความคุ้มค่าและประสิทธิภาพของโครงการ /กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหาร เพื่อเป็นข้อมูลในการวางระบบการควบคุมภายในและระบบการบริหารจัดการความเสี่ยง อันเป็นการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความโปร่งใสให้แก่การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้การตรวจสอบภายในเป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐและมีภารกิจด้านอื่น ๆ ซึ่งสนับสนุนให้งานตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เช่น การปฏิบัติงานด้านการจัดการ (Management) ด้านการกำกับดูแล (Governance) และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรภายในหน่วยงาน รวมทั้งเครือข่ายการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ การพัฒนาการปฏิบัติงานตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ การสอบทานการประเมินผลระบบการควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยงของผู้ตรวจสอบภายใน เป็นต้น

การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในด้วยตนเองภายในองค์กร องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ผ่าน Google From สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับที่ ๔ ระดับดีเยี่ยม (Leading) ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป และได้รับการสอบทานผลการสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จากสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ซึ่งการสอบทานผลการสำรวจ ฯ ดังกล่าว อยู่ในระดับดีคิดเป็นร้อยละ ๗๕ ดังนั้นหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จะต้องมีบทบาทในการส่งเสริมหรือให้คำแนะนำในการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน เช่น การสอบทานการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร เป็นต้น

๑.๒ วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจในสังกัดและภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยครอบคลุมการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการ เจ้าหน้าที่และการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งการประเมินความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณผู้ตรวจสอบภายในประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในหน้าที่

๑.๓ ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเชิงสำรวจ โดยการทอดแบบสอบถามแบบบังเอิญ ถึงผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

- ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ได้แก่ ๑) ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ ๒) คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบขณะเข้าตรวจสอบ ๓) ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยรับตรวจกับหน่วยตรวจสอบภายใน ๔) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยตรวจสอบภายในผ่านช่องทางต่าง ๆ และ ๕) การได้รับบริการในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนจากผู้ตรวจสอบภายใน

- ด้านความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน ได้แก่ ๑) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ๒) ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยที่ดี สุขุม รอบคอบ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) ๓) ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีประสบการณ์ และความสามารถในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ๔) ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ๕) การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และ ๖) การแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย

- ด้านการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ ๑) มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ๒) ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจนและสมเหตุสมผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และเพิ่มคุณค่างาน ๓) การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน ๔) ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอรายละเอียดประกอบการตรวจสอบมีความสมเหตุสมผลและเหมาะสมตามหลักการตรวจสอบ ๕) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความเหมาะสม ๖) การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานหน้าที่ความรับผิดชอบประกอบข้อตรวจพบและข้อสังเกต และ ๗) รายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีองค์ประกอบถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และทันเวลา พร้อมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในภาพรวม

- ด้านการประเมินความพึงพอใจผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ได้แก่

ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย ๑) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ ๒) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลตามหลักวิชาชีพที่กำหนด ๓) ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมายหรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร และ ๔) ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมของทางราชการ

ความเที่ยงธรรม ประกอบด้วย ๑) ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่นำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งการกระทำใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม ๒) ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน ๓) ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย และ ๔) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตนปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้ความเห็น การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบจะดำเนินการแก้ไขทันที และเสนอต่อหัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วยรับตรวจต่อไป

การปกปิดความลับ ประกอบด้วย ๑) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ๒) ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ผิดกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ และ ๓) ผู้ตรวจสอบภายในไม่แสดงกิริยาไม่พึงประสงค์ เมื่อพบว่าข้อมูลเอกสารที่ตรวจพบไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ฯลฯ

ความสามารถในหน้าที่ ประกอบด้วย ๑) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ มีทักษะประสบการณ์และความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ๒) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานและจริยธรรมการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด ๓) ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาความรู้และศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิผลและคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และ ๔) ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ และ/หรือแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้และเกิดผลดียิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๔.๑ ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจในสังกัดและภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ซึ่งครอบคลุมงานการให้บริการ เจ้าหน้าที่และการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งการประเมินความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับ และความสามารถในหน้าที่

๑.๔.๒ จะได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจในสังกัดและภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในและงานให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ ๒
เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้ศึกษาแนวคิดและเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ
- ๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๑.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจ

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

มีนา อ่องบางน้อย (๒๕๖๓ : ๓๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติด้านบวก ระดับความรู้สึกยินดีและเป็นสุขใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการแต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ ทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของแต่ละบุคคล

วิภาวี คำวงษ์ (๒๕๖๓ : ๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่ประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กัน ทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาดพื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลาย ๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาบัณฑิตวิทยาลัย (๒๕๖๓ : ๖) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่แสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนเองต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละส่วนนั้นย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป

สุภาวดี แซ่อุ้ย และศิริรัตน์ ดีสอน (๒๕๕๙) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีหรือในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

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

ชนะดา วีระพันธุ์ (๒๕๕๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบ พอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ

ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง 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 พาหุมันโต (๒๕๕๑) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับการตอบสนองตามความต้องการได้รับสินค้าหรือบริการตามที่ได้คาดหวังหรือมากกว่าที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวังของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

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

กอเดช เกปัน (๒๕๕๑ : ๑๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งภายหลังจากการได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาถ้าเป็นในลักษณะบวก คือ ความพึงพอใจ ความนิยมชมชอบ การสนับสนุนหรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองตามความต้องการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (๒๕๕๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (๒๕๕๐:๑๔๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ของบุคคล บุคคลหนึ่งซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยน หรือพลวัตบุคคล จะมีความพึงพอใจ มากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับว่า ความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด Shelly (๑๙๗๕ อ้างใน วัชราภรณ์ จันทร์สุวรรณ,๒๕๕๕ : ๑๐) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขที่เป็นความรู้สึกที่ซับซ้อนและ

ความสุขจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ อาจกล่าวได้ว่าความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสาม เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบ ความพึงพอใจมีความรู้สึกในทางบวกกว่าความรู้สึกทางลบ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

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

Chaplin (๑๙๖๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก

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

Kotler (๑๙๙๔) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับ ความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ Vroom (๑๙๖๔) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสอง คำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจสิ่งนั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ ความพึงพอใจ ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ ๑ โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะ การปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน ๒ ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และ

ฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้การบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความรวมถึงแนวคิด “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัย จึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดยแชปลิน(Chaplin, ๑๙๖๘: ๔๓๗ อ้างใน วันชัย แก้วศิริโกมล, ๒๕๕๐ : ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อ สถานประกอบการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

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

๑. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

๑.๑ การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ

๑.๒ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ

๑.๓ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานที่บริการ

๒. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น

๒.๑ การได้รับการบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

๒.๒ ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการได้มีการติดตามผลงาน

๓. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

๔. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความน่าสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการแก่การแสดงอัธยาศัย 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 จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

๖.๓ กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

๖.๔ กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์การ

๖.๕ กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน

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

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

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

๒. ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้ง ๒ มิติ เป็นไปเพื่อการค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

สรุป ความหมายของความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวกหรือทางลบของบุคคลที่เกิดขึ้นจากความคาดหวัง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ **ความรู้ทางบวก** เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขที่มีความสัมพันธ์อย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการจะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ 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 ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผล การประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ (Non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากแนวคิดความพึงพอใจสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการ ได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

๒.๑.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจ

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

๑) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบเพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

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

๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดี

ต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จ

๒) ความสำคัญต่อการให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี 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 มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สรุป ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จากความสำคัญของความพึงพอใจดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ จึงนับได้ว่าเป็นความพึงพอใจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการประเมิน

การสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจในสังกัดและภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย ๑) ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในหน้าที่ ๓) ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายใน และการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติด้านจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน และ ๔) ความคาดหวังที่หน่วยรับตรวจด้านความต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจในสังกัดและภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ (๑) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด (๒) สำนักการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (๓) สำนักช่าง (๔) สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (๕) สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ (๖) กองคลัง (๗) กองกิจการขนส่ง (๘) กองพัสดุและทรัพย์สิน (๙) กองการเจ้าหน้าที่ (๑๐) กองสาธารณสุข (๑๑) กองการท่องเที่ยวและกีฬา (๑๒) โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (๑๓) สถานีขนส่ง (๑๔) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) รวมทั้งสิ้น ๑๒๔ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน 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 หน่วยรับตรวจ บุคลากรในสังกัดและภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย

๓.๑.๑ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักช่าง สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองการท่องเที่ยวและกีฬา และกองสาธารณสุข

๓.๑.๒ โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๓.๑.๓ สถานีขนส่ง

๓.๑.๔ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๕๗ แห่ง ประกอบด้วย

๑. รพ.สต.บ้านโคก อ.หนองนาคำ
๒. รพ.สต.บ้านนาโน อ.บ้านไผ่
๓. รพ.สต.บ้านเล็บเงือก อ.บ้านแฮด
๔. รพ.สต.พระยืน อ.พระยืน
๕. รพ.สต. หนองเม็ก อ.หนองสองห้อง
๖. รพ.สต.หนองปลาหมอ อ.โนนศิลา
๗. รพ.สต.บ้านโนนสัง อ.กระนวน
๘. รพ.สต.คอนฉิม อ.แวงใหญ่
๙. รพ.สต.บ้านคำบง อ.น้ำพอง
๑๐. รพ.สต.โนนหัน อ.ชุมแพ
๑๑. รพ.สต.ยางคำ อ.หนองเรือ
๑๒. รพ.สต.บ้านดงสะคร่าน อ.ภูผาม่าน
๑๓. รพ.สต.พระลับ อ.เมืองขอนแก่น
๑๔. รพ.สต.บ้านศรีสุข อ.สีชมพู
๑๕. รพ.สต.บ้านไผ่ อ.บ้านไผ่
๑๖. รพ.สต.บ้านห้วยไร่ อ.ชนบท
๑๗. รพ.สต.บ้านหนองขาม อ.มัญจาคีรี
๑๘. รพ.สต.คึมชาด อ.หนองสองห้อง
๑๙. รพ.สต.บ้านทุ่ม อ.เมืองขอนแก่น
๒๐. รพ.สต.บ้านเหมือดแอ่ อ.หนองเรือ
๒๑. รพ.สต.หนองไผ่ล้อม อ.หนองสองห้อง
๒๒. รพ.สต.ท่าศาลา อ.มัญจาคีรี
๒๓. รพ.สต.บริบูรณ์ อ.สีชมพู
๒๔. รพ.สต.กุดพังทุย อ.น้ำพอง
๒๕. รพ.สต.บ้านห้วยยาง อ.อุบลรัตน์
๒๖. รพ.สต.บ้านทุ่งใหญ่ อ.กระนวน
๒๗. รพ.สต.กุดกว้าง อ.หนองเรือ
๒๘. รพ.สต.บ้านท่าขาม อ.ภูผาม่าน
๒๙. รพ.สต.คูคำ อ.ซำสูง
๓๐. รพ.สต.โคกงาม อ.บ้านฝาง
๓๑. รพ.สต.บ้านหว้า อ.เมืองขอนแก่น
๓๒. รพ.สต.บ้านเป็ด อ.เมืองขอนแก่น
๓๓. รพ.สต.ทางขวาง อ.แวงน้อย
๓๔. รพ.สต.บ้านโนนแต้ อ.หนองสองห้อง
๓๕. รพ.สต.หนองกุงใหญ่ อ.กระนวน
๓๖. รพ.สต.ท่านางแนว อ.แวงน้อย
๓๗. รพ.สต.บ้านดอนบม อ.เมืองขอนแก่น
๓๘. รพ.สต.บ้านซำจำปา อ.สีชมพู
๓๙. รพ.สต.โคกสูง อ.อุบลรัตน์
๔๐. รพ.สต.ห้วยแก อ.ชนบท
๔๑. รพ.สต.บ้านโคกม่วง อ.ชุมแพ
๔๒. รพ.สต.กุดน้ำใส อ.น้ำพอง
๔๓. รพ.สต.ท่ากระเสริม อ.น้ำพอง
๔๔. รพ.สต.ทุ่งชมพู อ.ภูเวียง
๔๕. รพ.สต.บ้านอุดมศิลป์ อ.อุบลรัตน์
๔๖. รพ.สต.ลอมคอม อ.พล
๔๗. รพ.สต.ดงเมืองแอม อ.เขาสวนกวาง
๔๘. รพ.สต.นาชุมแสง อ.ภูเวียง
๔๙. รพ.สต.หัวนาคำ อ.กระนวน
๕๐. รพ.สต.หนองกุงธนสาร อ.ภูเวียง
๕๑. รพ.สต.ซำยาง อ.สีชมพู
๕๒. รพ.สต.บ้านเทพชมพู อ.สีชมพู
๕๓. รพ.สต.บ้านโนนสัมพันธ์ อ.มัญจาคีรี
๕๔. รพ.สต.บ้านหนองหว้า อ.น้ำพอง
๕๕.รพ.สต.บ้านสี่แยกโนนหัวนา อ.สีชมพู
๕๖. รพ.สต.ดงเค็ง อ.หนองสองห้อง
และ ๕๗. รพ.สต.สวนหม่อน อ.มัญจาคีรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ประเมิน ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ จำนวน ๑ ชุด โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ฯ แบ่งออกเป็น ๔ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด เรื่องที่ขอรับบริการ และช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

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 ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกมากที่สุด

ความพึงพอใจมาก (๔ คะแนน) หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกค่อนข้างมาก

ความพึงพอใจปานกลาง (๓ คะแนน) หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกไม่แน่ใจหรือเฉย ๆ

ความพึงพอใจน้อย (๒ คะแนน) หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกค่อนข้างมาก

ความพึงพอใจน้อยที่สุด (๑ คะแนน) หมายถึง ผู้ตอบเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๓.๓ การเก็บและรวบรวมข้อมูล

การเก็บและรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการทอดแบบสอบถามไปโดยบังเอิญถึงผู้เกี่ยวข้องในทุกระดับ จำนวน ๑๒๔ คน ดังนี้

๓.๓.๑ ผู้บริหาร จำนวน ๒๓ คน
๓.๓.๒ หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย จำนวน ๒๑ คน
๓.๓.๓ ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๗๓ คน
๓.๓.๔ พนักงานจ้าง/ลูกจ้างชั่วคราว/จ้างเหมาบริการ จำนวน ๗ คน

๓.๔ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการนำแบบสอบถามที่มีผู้สร้างแบบ และผ่านการทดสอบเครื่องมือแล้วมาใช้ในการประเมิน

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ได้บันทึกลงรหัสข้อมูลแล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ผลสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสบันทึกลงในโปรแกรม SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๓.๕.๑ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัย โดยมีการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด เรื่องที่มาขอรับบริการและช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น

๓.๕.๒ ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๗ ด้าน เป็นรายข้อและรายด้าน ได้แก่ (๑) ด้านการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน (๒) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน (๓) ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (๔) ด้านการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเรื่องความซื่อสัตย์ (๕) ด้านการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเรื่องความเที่ยงธรรม (๖) ด้านการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเรื่องการปกปิดความลับ และ (๗) ด้านการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเรื่องความสามารถในหน้าที่

๓.๕.๓ สำหรับความพึงพอใจรายด้าน เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาจัดระดับโดยการใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่า 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)

การแปลความหมายข้อมูล จะมีการแบ่งข้อมูลด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของแต่ละช่วง ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{๕ - ๑}{๕} \text{ เท่ากับ } ๐.๘$$

จากผลการคำนวณจะได้อันตรภาคชั้นเท่ากับ ๐.๘ จึงได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ค่าคะแนนเฉลี่ยของความสำคัญ ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบกับร้อยละของค่าความพึงพอใจดังนี้

ความกว้างของอันตภาคชั้นที่ต้องการ = ๕

คะแนนร้อยละสูงสุด = ๑๐๐

ดังนั้น คะแนนเริ่มต้น = ๑๐๐ ÷ ๕

= ๒๐

ช่วงคะแนน $= \frac{๑๐๐ - ๒๐}{๕}$

= ๑๖ คะแนน

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๘๔.๐๑ – ๑๐๐.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๖๘.๐๑ – ๘๔.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๕๒.๐๑ – ๖๘.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๓๖.๐๑ – ๕๒.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ร้อยละความพึงพอใจคะแนน ๒๐.๐๐ – ๓๖.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ดังนั้นการเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดยการคูณด้วย ๒๐ ยกตัวอย่าง เช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗ การแปลงคะแนนเป็นร้อยละด้วยวิธีนี้คือ ๔.๗ x ๒๐ เท่ากับ ๙๔.๐

๓.๕.๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น นำมาแยกประเด็นและการจัดกลุ่ม

บทที่ ๔
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ส่วน ประกอบด้วย (๑) ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ประเด็น การให้บริการ เจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (๒) ต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประเด็น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในหน้าที่ (๓) ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายในและ (๔) ความคาดหวังที่หน่วยรับตรวจต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจในสังกัดและภายใต้สังกัด อบจ.ขอนแก่น ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักช่าง สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุข กองการท่องเที่ยวและกีฬา โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สถานีขนส่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น รวมทั้งสิ้น ๑๒๔ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการสำรวจพบว่า

๔.๑ ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖ และ ๒๓.๔ ตามลำดับ กลุ่มอายุ ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี พบมากที่สุด (ร้อยละ ๓๓.๑) รองลงมา มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป (ร้อยละ ๓๐.๖) กลุ่มอายุ ๓๐ – ๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๕.๐) และน้อยที่สุด อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี (ร้อยละ ๑๑.๓)

ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ (ร้อยละ ๗๕.๘) โดยเป็นตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ ๕๘.๙) ผู้บริหาร (ร้อยละ ๑๘.๕) หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย (ร้อยละ ๑๖.๙) และพนักงานจ้างตามภารกิจ/ลูกจ้างชั่วคราวและจ้างเหมาบริการ (ร้อยละ ๕.๗) โดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (ร้อยละ ๕๔.๐) รองลงมา คือโรงเรียนในสังกัดฯ (ร้อยละ ๖.๕) กองกิจการขนส่งและกองสาธารณสุข (ร้อยละ ๕.๗) นอกนั้นพบในอัตราที่ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ ๒.๔ – ๔.๙) (ตาราง ๔.๑)

ตาราง ๔.๑ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= ๑๒๔)	ร้อยละ
เพศ		
● ชาย	๒๙	๒๓.๔
● หญิง	๙๕	๗๖.๖

ตาราง ๔.๑ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= ๑๒๔)	ร้อยละ
อายุ		
● ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑๔	๑๑.๓
● อายุ ๓๐ – ๔๐ ปี	๓๑	๒๕.๐
● อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	๔๑	๓๓.๑
● มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๘	๓๐.๖
รวม	**๑๒๔**	**๑๐๐**
อาชีพ		
● ข้าราชการ	๙๔	๗๕.๘
● พนักงานจ้างตามภารกิจ	๒๕	๒๐.๒
● ลูกจ้างชั่วคราวและจ้างเหมาบริการ	๕	๔.๐
รวม	**๑๒๔**	**๑๐๐.๐**
ตำแหน่ง		
● ผู้บริหาร	๒๓	๑๘.๕
● หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย	๒๑	๑๖.๙
● ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นข้าราชการ	๗๓	๕๘.๙
● พนักงานจ้างฯ/ลูกจ้างชั่วคราวและจ้างเหมาบริการ	๗	๕.๗
รวม	**๑๒๔**	**๑๐๐.๐**
หน่วยงานที่สังกัด		
● สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	๓	๒.๔
● สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๖	๔.๙
● สำนักช่าง	๔	๓.๒
● สำนักงานเลขานุการ อบจ.ขอนแก่น	๓	๒.๔
● สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๔	๓.๒
● กองคลัง	๓	๒.๔
● กองกิจการขนส่ง	๗	๕.๗
● กองพัสดุและทรัพย์สิน	๓	๒.๔
● กองการเจ้าหน้าที่	๓	๒.๔
● กองสาธารณสุข	๗	๕.๗
● กองการท่องเที่ยวและกีฬา	๓	๒.๔
● โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๖๗	๕๔.๐
● โรงเรียนในสังกัด อบจ.ขอนแก่น	๘	๖.๕
● สถานีขนส่ง	๓	๒.๔
รวม	**๑๒๔**	**๑๐๐.๐**

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ สำหรับเรื่องที่ขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นการตรวจสอบการดำเนินงานในความรับผิดชอบของหน่วยงาน (ร้อยละ ๗๖.๖) รองลงมาคือ การขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง (ร้อยละ ๑๕.๓) การขอรับคำปรึกษาด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และระบบ e-GP (ร้อยละ ๖.๕) และมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งไม่ให้ความคิดเห็น (ร้อยละ ๐.๘)

สำหรับช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยตรวจสอบภายใน โดยพบว่า มีการรับรู้จากการแจ้งเวียนหนังสือราชการ มากที่สุดถึง ๙๓ คน (ร้อยละ ๗๕.๐) จากสื่อออนไลน์ เช่น Website ,Facebook ,Line จำนวน ๑๔ คน (ร้อยละ ๑๑.๓) จากการโทรศัพท์ จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๘.๑) และจากการติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๗ คน (ร้อยละ ๕.๖) (ตาราง ๔.๒)

ตาราง ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ

ข้อมูลทั่วไปและการปฏิบัติ	จำนวน (n=๑๒๔)	ร้อยละ
เรื่องที่มาขอรับบริการ		
● การตรวจสอบการดำเนินงานในความรับผิดชอบของหน่วยงาน	๙๕	๗๖.๖
● ขอรับคำปรึกษาด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง	๑๙	๑๕.๓
● ขอรับคำปรึกษาด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และระบบ e-GP	๘	๖.๕
● มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑	๐.๘
● อื่นๆ (งานพัสดุ/ครุภัณฑ์)	๑	๐.๘
รวม	**๑๒๔**	**๑๐๐.๐**
ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยตรวจสอภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น		
● การแจ้งเวียนหนังสือราชการ	๙๓	๗๕.๐
● สื่อออนไลน์ เช่น Website ,Facebook ,Line	๑๔	๑๑.๓
● ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยตรวจสอบภายใน	๗	๕.๖
● โทรศัพท์/ไปรษณีย์	๑๐	๘.๑
รวม	**๑๒๔**	**๑๐๐.๐**

ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

๔.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า หัวข้อการได้รับบริการของการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนจากผู้ตรวจสอบภายใน (ร้อยละ ๙๔.๐) หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการและหัวข้อความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยรับตรวจกับหน่วยตรวจสอบภายใน (ร้อยละ ๙๔.๐) รองลงมา คือ หัวข้อคุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผนการตรวจสอบขณะเข้าตรวจสอบ (ร้อยละ ๙๒.๐) ส่วนหัวข้อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยตรวจสอบภายในผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๐.๐) (ตาราง ๔.๓)

ตาราง ๔.๓ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
● ผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบและความคาดหวังอื่นๆ ของผู้รับตรวจ โดยมีการนัดหมายและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● คุณภาพการให้บริการในขั้นตอนการวางแผน การตรวจสอบขณะเข้าตรวจสอบ	๔.๖	.๖	๙๒.๐	มากที่สุด
● ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยรับตรวจกับหน่วยตรวจสอบภายใน	๔.๗	.๕	๙๗.๐	มากที่สุด
● การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยตรวจสอบภายในผ่านช่องทางต่างๆ	๔.๕	.๖	๙๐.๐	มากที่สุด
● การได้รับบริการของการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนจากผู้ตรวจสอบภายใน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

๔.๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า หัวข้อการแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย (ร้อยละ ๙๔.๐) หัวข้อผู้ตรวจสอบภายใน มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ ๙๔.๐) หัวข้อการปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ร้อยละ ๙๔.๐) หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีประสบการณ์และความสามารถในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ เท่ากัน (ร้อยละ ๙๔.๐) หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ร้อยละ ๙๒.๐) หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยที่ดี สุขุม รอบคอบ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่) เท่ากัน (ร้อยละ ๙๒) ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๐) (ตาราง ๔.๔)

ตาราง ๔.๔ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
● ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม	๔.๗	.๕	๙๔	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยที่ดี สุขุม รอบคอบ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	๔.๖	.๖	๙๒.๐	มากที่สุด

● ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีประสบการณ์และความสามารถในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ	๔.๗	.๖	๙๔	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	๔.๖	.๖	๙๒.๐	มากที่สุด
● การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในต่อหน่วยรับตรวจแบบกัลยาณมิตร เช่น รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● การแต่งกายที่เหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

๔.๕ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า หัวข้อรายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีองค์ประกอบถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และทันเวลา พร้อมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในภาพรวม หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจนและสมเหตุสมผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มคุณค่างาน หัวข้อประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอรายละเอียดประกอบการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผลและเหมาะสมตามหลักการตรวจสอบ หัวข้อระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความเหมาะสม และหัวข้อการมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน เท่ากัน (ร้อยละ ๙๔.๐) หัวข้อมีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และหัวข้อการเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบข้อตรวจพบและข้อสังเกต เท่ากัน (ร้อยละ ๙๒.๐) ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๕)

ตาราง ๔.๕ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
● มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบภายในได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจถึงข้อจำกัดในการเผยแพร่รายงานและการเข้าถึงเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	๔.๖	.๖	๙๒.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจนและสมเหตุสมผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเพิ่มคุณค่างาน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

● ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบภายในขอรายละเอียดประกอบการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผลและเหมาะสมตามหลักการตรวจสอบ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความเหมาะสม	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบข้อตรวจพบและข้อสังเกต	๔.๖	.๖	๙๒.๐	มากที่สุด
● รายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบมีองค์ประกอบถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และทันเวลา พร้อมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในภาพรวม	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

ส่วนที่ ๒ ผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประเด็นความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับ และความสามารถในหน้าที่

๔.๖ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ พบทั้ง ๔ หัวข้อ คือ หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมของทางราชการ หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลตามหลักวิชาชีพที่กำหนด หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ และหัวข้อผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมา สู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๖)

ตาราง ๔.๖ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์

ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความซื่อสัตย์	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลความหมาย
● ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลตามหลักวิชาชีพที่กำหนด	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร	๔.๗	.๖	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเคารพและสนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมของทางราชการ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

๔.๗ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม พบว่า ทั้ง ๔ หัวข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ เท่ากัน และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๗)

ตาราง ๔.๗ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม

ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปรความหมาย
● ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆที่นำไปสู่ความขัดแย้งกับประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งกระทำการใดๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ ลำเอียง จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม	๔.๗	.๖	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใด ๆ ที่จะทำให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในเปิดเผยหรือรายงานข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ซึ่งหากละเว้นไม่เปิดเผยหรือไม่รายงานข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว อาจจะทำให้รายงานบิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง หรือเป็นการปิดบังการกระทำผิดกฎหมาย	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบต่องานตรวจสอบที่ตนปฏิบัติ หากเกิดข้อผิดพลาดในการให้ความเห็น การสรุปผลและการรายงานผลการตรวจสอบ จะดำเนินการแก้ไขทันที และเสนอต่อหัวหน้าตามลำดับเพื่อแจ้งหน่วยรับตรวจ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

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

ตาราง ๔.๘ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ

ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับการปกปิดความลับ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปรความหมาย
● ผู้ตรวจสอบภายในมีความรอบคอบในการใช้และรักษาข้อมูลเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใดๆ ที่ผิดกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในไม่แสดงกิริยาไม่พึงประสงค์เมื่อพบว่าข้อมูลเอกสารที่ตรวจพบไม่ปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ฯลฯ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

๔.๙ ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่ พบว่า ทั้ง ๔ หัวข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๙)

ตาราง ๔.๙ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกรายข้อความพึงพอใจการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่

ความพึงพอใจตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปรความหมาย
● ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และความสามารถอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการตรวจสอบภายในของส่วนราชการที่กำหนด	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาความรู้และศักยภาพของตนเอง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด
● ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้และเกิดผลดียิ่งขึ้น	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน

๔.๑๐ ความพึงพอใจรายด้านที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น พบมากที่สุด คือ ด้านหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๗ (ร้อยละ ๙๔.๐) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือด้านหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และด้านการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ ๔.๖ (ร้อยละ ๙๒.๐) ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๑๐)

ตาราง ๔.๑๐ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจรายด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ (%)	การแปรความหมาย	อันดับ
● ด้านหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบภายใน	๔.๗	.๕	๙๔.๐	มากที่สุด	**๑**
● ด้านหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖	.๕	๙๒.๐	มากที่สุด	**๒**
● ด้านการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน	๔.๖	.๕	๙๒.๐	มากที่สุด	**๓**

๔.๑๑ ความพึงพอใจรายด้านตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า ทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านความสามารถในหน้าที่ ด้านความเที่ยงธรรม และด้านความซื่อสัตย์ ด้านการปกปิดความลับ โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากัน ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ตาราง ๔.๑๑)

ตาราง ๔.๑๑ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกความพึงพอใจรายด้านตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน

กรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ (%)	การแปรความหมาย	อันดับ
● ด้านความซื่อสัตย์	๔.๗	.๕	๙๔.๐	พอใจมากที่สุด	๓
● ด้านความเที่ยงธรรม	๔.๗	.๕	๙๔.๐	พอใจมากที่สุด	๒
● ด้านการปกปิดความลับ	๔.๗	.๕	๙๔.๐	พอใจมากที่สุด	๔
● ด้านความสามารถในหน้าที่	๔.๗	.๕	๙๔.๐	พอใจมากที่สุด	๑

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสอบถามผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ข้าราชการ และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้เสนอความคิดเห็นในเรื่องความคาดหวังที่ต้องการรับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๓ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานของหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๖ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ ๒ ปีที่ผ่านมา ได้แก่ ความเป็นกัลยาณมิตร แบบฟอร์มคำแนะนำในรูปเอกสารต่าง ๆ ประกอบฎีกาการเบิกจ่ายเงิน ดังนี้

๑. ความคาดหวังที่ต้องการรับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน ในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

- จัดทำคู่มือมาตรฐานการตรวจสอบภายใน เช่น กฎหมาย ระเบียบ ตัวอย่างแบบฟอร์ม เอกสารต่าง ๆ ที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- ให้คำแนะนำและความรู้เพิ่มเติม ในจุดที่พบข้อบกพร่อง พร้อมตัวอย่างที่ชัดเจน
- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องในด้านการเบิกจ่าย และ การปฏิบัติงานในด้านการเงิน การบัญชี และการพัสดุในสถานศึกษา
- ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินแต่ละหมวด แต่ละประเภทอย่างถูกต้องและชัดเจน
- จัดทำคู่มือและมีระเบียบ ฯ ประกอบการจัดทำเอกสารประกอบฎีกาให้ครบทุกขั้นตอน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำฎีกา
- ตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและเป็นขวัญกำลังใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- ให้คำปรึกษา แนะนำการดำเนินงาน งานการเงินอย่างละเอียดครบถ้วน และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ฯ ของทางราชการที่กำหนด
- ให้คำปรึกษา แนะนำข้อมูลด้านการคลัง การเงิน การบัญชีและการพัสดุให้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามแผนงาน/งาน/โครงการ รวมทั้งจัดทำคู่มือและกระบวนการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นครบถ้วนทุกขั้นตอน
- ให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลาในการปฏิบัติการเงิน การบัญชี และการการพัสดุ

ดังนั้น หน่วยตรวจสอบภายใน จะได้สะท้อนปัญหาด้านที่เกิดขึ้นจากการตรวจสอบ เพื่อแจ้งให้หน่วยรับตรวจกำกับดูแลและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้บูรณาการร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้สังกัด ให้สามารถลดข้อผิดพลาด ข้อพบพร่อง ความเสียหาย ความสูญเปล่า รวมทั้งโอกาสที่อาจจะเกิดการทุจริตได้ อาทิเช่น การอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการเงิน การคลัง การบัญชีและการพัสดุ รวมทั้งการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน อัตรากำลังที่ไม่เพียงพอและเฉพาะด้าน ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือปรับปรุงหรือพัฒนางานของหน่วยตรวจสอบภายใน หน่วยรับตรวจได้สะท้อนถึงแนวทางการพัฒนาที่ต้องการ และความรู้สึกที่ดีที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันกับแบบสอบถาม ดังนี้

- อบจ.ขอนแก่น กองคลัง กองพัสดุฯ และหน่วยตรวจสอบภายใน จัดทำคู่มือเอกสารประกอบ และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ รวมทั้งกฎมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้มีตัวอย่าง กระบวนการจัดทำฎีกาให้ครบถ้วนทุกขั้นตอนแก่สถานีอนามัย ฯ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)
- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพิ่มเติมความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ
- จัดทำตัวอย่างและแนวทางการจัดทำเอกสารประกอบฎีกาเบิกจ่ายเงินที่ถูกต้อง ชัดเจน เพื่อให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน
- จัดประชุมและนำปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในทุกด้านที่ตรวจพบ ข้อบกพร่องเพื่อสะท้อนปัญหาและเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ
- ตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและเป็นขวัญกำลังใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- เสนอแนะให้มีโครงสร้างอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เช่น เจ้าหน้าที่การเงินการบัญชี และการพัสดุ เพื่อปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจซึ่งเป็นการปฏิบัติงานเฉพาะด้านทางวิชาชีพ
- หน่วยตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี มีความสุภาพตั้งใจและจริงใจให้คำปรึกษาและแนะนำที่ชัดเจน รวมทั้งให้ความรู้ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจอย่างดีเยี่ยม แบบกัลยาณมิตร ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

ดังนั้น หน่วยตรวจสอบภายใน จะได้สะท้อนข้อผิดพลาดและข้อพบพร่องจากการตรวจสอบ เพื่อแจ้งให้หน่วยกำกับดูแลและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้บูรณาการร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น การเพิ่มอัตรากำลังเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี และเจ้าพนักงานธุรการ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน รวมทั้งการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายเงิน การจัดทำฎีกาพร้อมเอกสารประกอบฎีกา เป็นต้น

****

บทที่ ๕
สรุปผลการประเมิน

การสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ส่วน ประกอบด้วย ๑) ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ประเด็น การให้บริการ เจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประเด็น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับและความสามารถในหน้าที่ ๓) ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายในและ ๔) ความคาดหวังที่หน่วยรับตรวจต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักช่าง สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุข กองการท่องเที่ยวและกีฬา โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สถานีขนส่งและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น จำนวน ๑๒๔ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์เนื้อหา 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 ๔.๖ - ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๒.๐ – ๙๔.๐ 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 ($\bar{x}$) เท่ากัน ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

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

๕.๑.๗ ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่ พบว่า ทั้ง ๔ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากัน ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากันที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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 ด้านความเที่ยงธรรม ด้านความซื่อสัตย์ และด้านการปกปิดความลับ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากัน ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากหน่วยรับตรวจที่ต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน นั่นก็คือยังต้องการให้หน่วยตรวจสอบภายใน ให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการตรวจสอบแบบกัลยาณมิตรเชิงป้องกันเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการพัสดุอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง รวมทั้งตัวอย่ารูปแบบเอกสารการเบิกจ่ายด้านการเงิน บัญชี และพัสดุที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน รวมทั้งการตรวจสามารถนำความรู้ต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง โดยขอให้มีการประยุกต์กับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ควรมีการอบรมระเบียบระเบียบการเงิน การคลัง บัญชี และพัสดุ โดยเฉพาะด้านการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ e-GP เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ทั้งนี้หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งจะเห็นได้จากที่หน่วยรับตรวจได้สะท้อนความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดเป็นส่วนมาก นอกเหนือจากนี้ยังได้มีการแจ้งเวียนข้อตรวจพบของหน่วยตรวจสอบภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบและถือปฏิบัติตามระเบียบการปฏิบัติด้านการเงิน การบัญชี และการพัสดุที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการศึกษากฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ เรียนรู้และทำความเข้าใจในรายละเอียดให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ตลอดจนหน่วยตรวจสอบภายใน ได้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการตรวจสอบภายใน เพื่อรองรับการนำไปสู่การประกันและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ในอนาคต รวมทั้งจะได้สะท้อนปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการเงิน การคลัง การบัญชี และพัสดุให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงแก่หน่วยกำกับดูแล และเพื่อดำเนินการพัฒนาความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถลดข้อผิดพลาดและข้อบกพร่อง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นต่อไป

บทสรุปผู้บริหาร

กระทรวงการคลัง โดยกรมบัญชีกลาง ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเมินตนเอง (Self Assessment) เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ในลักษณะของการประเมินภายในองค์กรในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายใน สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผ่าน Google from สรุปผลการประเมินอยู่ในระดับที่ ๔ ระดับดีเยี่ยม (Leading) ตั้งแต่ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป และได้รับการสอบทานผลการสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงจากสำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น ซึ่งผลสอบทานอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ในการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในดังกล่าว หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมินตนเองและการประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจในสังกัดและภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ที่มีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจทั้ง ๔ ส่วน ประกอบด้วย ๑) ความพึงพอใจต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ประเด็น การให้บริการ เจ้าหน้าที่และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน ประเด็น ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับ และความสามารถในหน้าที่ ๓) ความพึงพอใจรายด้านต่อหน่วยตรวจสอบภายในและตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบภายใน และ ๔) ความคาดหวังที่หน่วยรับตรวจต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินและสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย และผู้ปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำนักช่าง สำนักงานเลขานุการ ฯ สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองกิจการขนส่ง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการเจ้าหน้าที่ กองสาธารณสุข กองการท่องเที่ยวและกีฬา โรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น สถานีขนส่ง รวมทั้งสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ฯ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ภายใต้สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น รวม ๑๒๔ 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 ๔.๖ - ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๒.๐ - ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติงาน๐ตรวจสอบภายใน พบว่า ทั้ง ๗ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง ๔.๖ - ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๒.๐– ๙๔.๐ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

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

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

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

๗. ความพึงพอใจรายข้อที่มีต่อการปฏิบัติงานตามกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความสามารถในหน้าที่ พบว่า ทั้ง ๔ รายข้อ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากัน ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ - เท่ากัน 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 ด้านความเที่ยงธรรม ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการปกปิดความลับ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากัน ๔.๗ และค่าร้อยละ ๙๔.๐ เท่ากัน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากหน่วยรับตรวจที่ต้องการให้มีการพัฒนางานตรวจสอบภายใน นั่นก็คือยังต้องการให้หน่วยตรวจสอบภายใน ให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการตรวจสอบแบบกัลยาณมิตรเชิงป้องกันเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ชัดเจนและเป็นแนวทางเดียวกันในการปฏิบัติที่เกี่ยวกับการเงิน การบัญชี และการพัสดุอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง รวมทั้งตัวอย่ารูปแบบเอกสารการเบิกจ่ายด้านการเงิน บัญชี และพัสดุที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน รวมทั้งการตรวจสามารถนำความรู้ต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง โดยขอให้มีการประยุกต์กับข้อเท็จจริงในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ควรมีการอบรมระเบียบระเบียบการเงิน การคลัง บัญชี และพัสดุ โดยเฉพาะด้านการจัดซื้อจัดจ้างในระบบ e-GP เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ทั้งนี้หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงงานตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่องในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งจะเห็นได้จากที่หน่วยรับตรวจได้สะท้อนความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดเป็นส่วนมาก นอกเหนือจากนี้ยังได้มีการแจ้งเวียนข้อตรวจพบของหน่วยตรวจสอบภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบและถือปฏิบัติตามระเบียบการปฏิบัติด้านการเงิน การบัญชี และการพัสดุที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการศึกษากฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ เรียนรู้และทำความเข้าใจในรายละเอียดให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ตลอดจนหน่วยตรวจสอบภายใน ได้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการตรวจสอบภายใน เพื่อรองรับการนำไปสู่การประกันและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ในอนาคต รวมทั้งจะได้สะท้อนปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการเงิน การคลัง การบัญชี และพัสดุให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรงแก่หน่วยกำกับดูแล และเพื่อดำเนินการพัฒนาความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถลดข้อผิดพลาดและข้อบกพร่อง ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

๑. กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ .(๒๕๕๘). **รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.** (การค้นคว้าอิสระ). กรุงเทพ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

๒. กอบกฤต พาหุมันโต. (๒๕๕๑). **ความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดพังงา.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

๓. กอเดช เกปัน. (๒๕๕๑). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุทยา สาขาเสนา.** (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

๔. เกษมสันต์ พิพัฒนศิริศักดิ์. (๒๕๕๑). **การจัดการทางการตลาด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

๕. จรัส โพธิ์จันทร์. (๒๕๕๓). **ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยในภาคเหนือ.** (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

๖. จันทร์เพ็ญ กรวิทยากุณ. (๒๕๕๙). **ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

๗. ชนะดา วีระพันธุ์. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

๘. ชริณี เดชจินดา. (๒๕๕๔). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดการอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์สังคมมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม). มหาวิทยาลัยมหิดล.

๙. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๑). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

๑๐. พิกุลแก้ว สุขขา. (๒๕๕๗). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการตลาดน้ำแบบดั้งเดิมและตลาดน้ำแบบจำลอง.** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

๑๑. ภูวนาถ เทียมตะขบ. (๒๕๕๓). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการหลังการขายของรถยนต์ฮอนด้าในเขตจังหวัดปทุมธานี.** (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี.

๑๒. ภานุเดช เพียรความสุข. (๒๕๕๘). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.** มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

๑๓. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย. (๒๕๖๓). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลสมุทรปราการ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓.** การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

๑๔. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (๒๕๖๔). **รายงานการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประศุก อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี**.

๑๕. มีนา อ่องบางน้อย. (๒๕๖๓). **คุณค่าตราสินค้า ความไว้วางใจ และความพึงพอใจที่มีผลต่อความภักดีต่อตราสินค้า CAT CDMA (แคท ซีดีเอ็มเอ).** (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

๑๖. วัชราภรณ์ จันทร์สุวรรณ. (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต.**ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

๑๗. วันชัย แก้วศิริโกมล. (๒๕๕๐). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

๑๘. วิภาวี คำวงษ์. (๒๕๖๓). **การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้การบริการในโรงอาหารโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ ปทุมธานี.** (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

๑๙. วุฒิ สุขเจริญ. (๒๕๕๕). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพ : จีพี ไซเบอร์พรินท์.

๒๐. ศิริลักษณ์ มากมณี. (๒๕๔๘). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการแผนกนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสม็ด จังหวัดราชบุรี.** (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

๒๑. สุภาวดี แซ่อุ้ย และศิริรัตน์ ดีสอน. (๒๕๕๙). **การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนแสนสุข จังหวัดชลบุรี.** (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา). มหาวิทยาลัยบูรพา.

๒๒. สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) 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 clifts : 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. (๑๙๖๔). Work and Motivation. New York : Wiley and Sons Inc.