

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ
ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำปีงบประมาณ 2563**

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ทั้งระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ตลอดปีงบประมาณ 2563 เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวมาวิเคราะห์ และดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หน่วยตรวจสอบภายในส่งแบบสอบถามไปยังส่วนงาน/ หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ ในปีงบประมาณ 2563 ทั้งหมด 76 ชุด ได้รับคืนทั้งหมด 69 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 ของแบบสอบถามทั้งหมด ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน-เดือนธันวาคม 2563 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจต่อรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายในได้กำหนดระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งระดับและเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มีความพึงพอใจมากที่สุด	5
มีความพึงพอใจมาก	4
มีความพึงพอใจปานกลาง	3
มีความพึงพอใจน้อย	2
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าคะแนนโดยกำหนดเป็นช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
0.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริหาร	11	15.94
2	หัวหน้างาน	21	30.44
3	ผู้ปฏิบัติงาน	37	53.62
	รวม	69	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 69 คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 53.62 รองลงมา เป็นหัวหน้างาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 30.44 และเป็นผู้บริหาร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	กองคลัง	7	10.15
2	กองบริหารงานวิจัย	6	8.70
3	คณะทันตแพทยศาสตร์	6	8.70
4	คณะเภสัชศาสตร์	6	8.70
5	หน่วยปฏิบัติการวิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว	6	8.70
6	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	5	7.24
7	กองอาคารสถานที่	4	5.80
8	ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4	5.80
9	คณะศิลปศาสตร์	4	5.80

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
10	วิทยาลัยการจัดการ	4	5.80
11	คณะแพทยศาสตร์	4	5.80
12	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา	4	5.80
13	คณะสหเวชศาสตร์	3	4.34
14	กองแผนงาน	2	2.89
15	คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	2.89
16	โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	2	2.89
	รวม	69	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคลากรสังกัดกองคลัง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.15 รองลงมา เป็นบุคลากรสังกัดกองบริหารงานวิจัย คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และหน่วยปฏิบัติการวิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 เป็นบุคลากรสังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.24 เป็นบุคลากรสังกัดกองอาคารสถานที่ ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยการจัดการ คณะแพทยศาสตร์ และโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 เป็นบุคลากรสังกัดคณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 และเป็นบุคลากรสังกัดกองแผนงาน คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา มีจำนวนเท่ากันคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงอายุการทำงานภายในมหาวิทยาลัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 5 ปี	12	17.40
2	5 ปีขึ้นไป – 10 ปี	23	33.34
3	10 ปีขึ้นไป – 15 ปี	18	26.08
4	15 ปีขึ้นไป – 20 ปี	9	13.04
5	20 ปีขึ้นไป	7	10.14
	รวม	69	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในมหาวิทยาลัย 5 ปีขึ้นไป – 10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 รองลงมา ทำงานในมหาวิทยาลัย 10 ปีขึ้นไป – 15 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.08 ทำงานในมหาวิทยาลัยต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 ทำงานในมหาวิทยาลัย 15 ปีขึ้นไป – 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 และทำงานในมหาวิทยาลัย 20 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.14 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ลำดับ	ข้อหัวความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1	ผู้ตรวจสอบได้อธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบอย่างชัดเจน	4.28	พึงพอใจมาก
2	การตรวจสอบภายในส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	3.74	พึงพอใจมาก
3	ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	4.13	พึงพอใจมาก
4	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	4.12	พึงพอใจมาก
5	ความถี่ในการเข้าตรวจสอบมีความเหมาะสม	4.13	พึงพอใจมาก
6	การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	4.29	พึงพอใจมาก
7	การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบมีความชัดเจนและเหมาะสม	4.16	พึงพอใจมาก
8	การมีส่วนร่วมในการช่วยส่วนงานของท่านแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	4.23	พึงพอใจมาก
9	การตรวจสอบภายในช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในส่วนงานของท่าน ให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม	4.30	พึงพอใจมาก
10	การตรวจสอบภายในมีประโยชน์ในภาพรวมต่อส่วนงานของท่าน	4.36	พึงพอใจมาก
	รวม	4.17	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการตรวจสอบภายใน ซึ่งเห็นว่ามีประโยชน์ในภาพรวมต่อส่วนงาน โดยมีเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.36 รองลงมาได้แก่ การตรวจสอบภายในช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในส่วนงานของท่าน ให้มีระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.30 การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ค่าเฉลี่ย 4.29 ผู้ตรวจสอบได้อธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.28 การมีส่วนร่วมในการช่วยส่วนงานของท่านแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถลดความเสี่ยงและข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.23 การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบมีความชัดเจนและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.16 ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล และความถี่ในการเข้าตรวจสอบมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.13 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.12 และการตรวจสอบภายในส่งผลกระทบท่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.74 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ลำดับ	ข้อหัวความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1	การรายงานผลการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างเหมาะสม	4.25	พึงพอใจมาก
2	การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	4.35	พึงพอใจมาก
3	ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบภายในมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.32	พึงพอใจมาก
4	รายงานผลการตรวจสอบภายในมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.20	พึงพอใจมาก
5	ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบภายใน เป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	4.32	พึงพอใจมาก
6	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบภายในช่วยลดจุดอ่อน จุดเสี่ยงในการปฏิบัติงานของท่าน	4.33	พึงพอใจมาก
7	มีการรายงานผลการตรวจสอบภายในให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบตามความเหมาะสม	4.22	พึงพอใจมาก

ลำดับ	ข้อหวัความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
8	มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	4.25	พึงพอใจมาก
	รวม	4.28	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อรายงานผลการตรวจสอบภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.35 รองลงมาคือ การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบภายในช่วยลดจุดอ่อน จุดเสี่ยงในการปฏิบัติงานของท่าน ค่าเฉลี่ย 4.33 ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบภายในมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบภายในเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.32 การรายงานผลการตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างเหมาะสม และมีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.25 มีการรายงานผลการตรวจสอบภายในให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบตามความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.22 และรายงานผลการตรวจสอบภายในมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 จัดหาตัวอย่างหรือระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยอื่นในการนำมาประยุกต์ปรับใช้สำหรับมหาวิทยาลัยพะเยา หากตรวจพบข้อผิดพลาดนั้นประจำ

4.2 ให้คำแนะนำดีมาก

4.3 เป็นหน่วยงานที่สามารถช่วยให้ส่วนงานมีระบบการควบคุมภายในที่ดีขึ้น มีความถูกต้องเหมาะสม ให้ข้อเสนอแนะและวิธีการที่เหมาะสมต่อบริบทของแต่ละหน่วยงานได้ดี มาตรวจสอบแบบมิตร ไม่ได้มาจับผิด