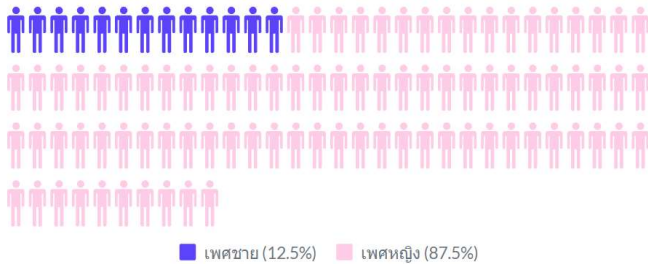


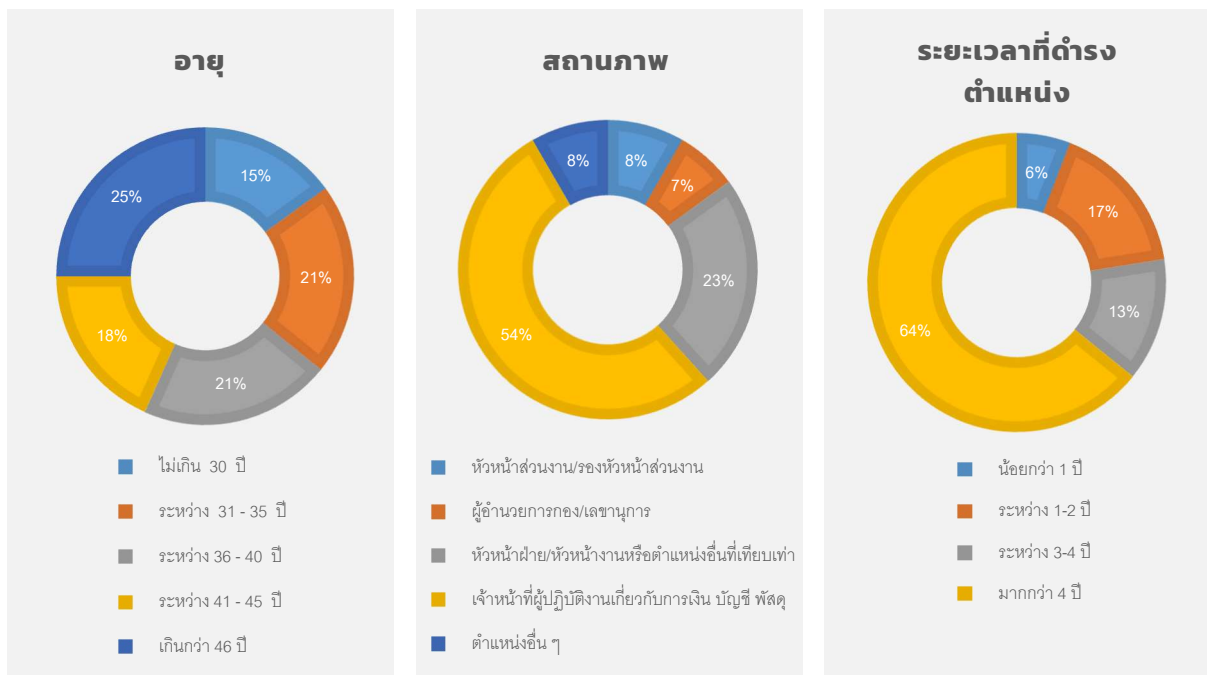
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564)  
สำนักงานการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สำนักงานการตรวจสอบภายใน จัดส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงประสิทธิภาพการตรวจสอบภายใน ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 - กันยายน 2564 ได้แบบสอบถามคืน 120 ชุด จาก 40 ส่วนงาน วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel



ตารางที่ 1 อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

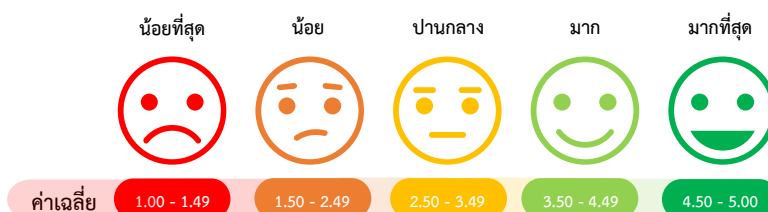
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	15	12.50
หญิง	105	87.50
รวม	120	100.00

ข้อมูล...

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 30 ปี	18	15.00
ระหว่าง 31 - 35 ปี	25	20.83
ระหว่าง 36 - 40 ปี	25	20.83
ระหว่าง 41 - 45 ปี	22	18.33
เกินกว่า 46 ปี	30	25.00
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพ</b>		
หัวหน้าส่วนงาน/รองหัวหน้าส่วนงาน	10	8.33
ผู้อำนวยการกอง/เลขานุการ	8	6.67
หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างานหรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า	28	23.33
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน บัญชี พัสดุ	64	53.33
ตำแหน่งอื่น ๆ	10	8.33
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100</b>
<b>ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	7	5.83
ระหว่าง 1-2 ปี	20	16.67
ระหว่าง 3-4 ปี	16	13.33
มากกว่า 4 ปี	77	64.17
<b>รวม</b>	<b>120</b>	<b>100.00</b>

## ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ








ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจสอบภายใน ใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้










ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจสอบภายใน ในประเด็นต่าง ๆ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 2-5 ดังนี้

ตาราง...







**ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน**

ประเด็นความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.35	
2. ปฏิบัติตนได้เหมาะสม มีความสุภาพ อ่อนโยน	4.62	
3. มีความชัดเจนและรอบคอบเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับในเรื่องที่ตรวจสอบ	4.41	
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี	4.63	
5. มีความเที่ยงตรง ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์	4.67	
6. ปราศจากการแทรกแซงเรื่องขอบเขตการตรวจสอบ และการสื่อสารผลการปฏิบัติงาน	4.59	
<b>รวม</b>	<b>4.54</b>	








**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน**

ประเด็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การนัดหมายล่วงหน้าและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจอย่างเป็นทางการ	4.45	
2. ขอบเขตและปริมาณของข้อมูลด้านเอกสารที่ผู้ตรวจสอบขอให้มีการจัดเตรียมและขอเพิ่มเติม มีความสมเหตุสมผล	4.32	
3. มาตรฐานในการตรวจสอบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	4.26	
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	4.47	
5. การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีความสำคัญและมีความเสี่ยง	4.53	
6. การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบรวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.53	
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรายงานผลการตรวจสอบ






ประเด็นความพึงพอใจต่อรายงานผลการตรวจสอบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	4.40	
2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	4.43	
3. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่ดีแก่หน่วยรับตรวจ	4.47	
4. รายงานผลการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.40	
5. เปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	4.59	
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน











ประเด็นความพึงพอใจต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การปฏิบัติงานของสำนักฯ เป็นไปตามกรอบความประพฤติและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน	4.59	
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน/สื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ชัดเจนกับผู้รับตรวจ ตลอดระยะเวลาของการเข้าตรวจสอบ	4.40	
3. ข้อเสนอแนะหรือข้อควรปรับปรุงจากหน่วยรับตรวจ ได้มีการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง	4.48	
4. สามารถช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นที่ยังพาทให้กับหน่วยรับตรวจ	4.53	
5. สามารถช่วยปรับปรุงให้การทำงานของหน่วยรับตรวจมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น	4.53	
6. เป็นสำนักฯ ที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลางในการทำงาน	4.63	
<b>รวม</b>	<b>4.53</b>	

สรุปประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจสอบภายใน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.49 ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ “มาก” ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสำนักงานฯ รายละเอียดสรุปในแต่ละประเด็นแสดงตามตารางที่ 6 ดังนี้

**ตารางที่ 6** สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ

สรุปประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ต่อผู้ตรวจสอบภายใน	4.54	
ต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	4.43	
ต่อรายงานผลการตรวจสอบ	4.46	
ต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน	4.53	
รวม	4.49	

**ตารางที่ 7** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ประจำปีงบประมาณ 2563 - 2564

สรุปประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ปีงบประมาณ 2563		ปีงบประมาณ 2564	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ต่อผู้ตรวจสอบภายใน	4.50		4.54	
ต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	4.38		4.43	
ต่อรายงานผลการตรวจสอบ	4.35		4.46	
ต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน	4.45		4.53	
รวม	4.42		4.49	

ส่วนที่...

### ส่วนที่ 3 คำแนะนำอื่น ๆ

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพื่อช่วยในการปรับปรุงการทำงานของสำนักงานการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนี้

1) การตรวจสอบสามารถช่วยลดความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี หากแต่ยังคงมีภาวะเบี่ยงหลายประการที่อาจตีความได้ไม่เหมือนกัน ระหว่างบริบทของส่วนงานต่าง ๆ จึงทำให้กระบวนการดำเนินงานมีความแตกต่างกันได้ จึงอยากให้สำนักงานการตรวจสอบภายใน จัดทำโครงการให้ความรู้ และหรือเสวนากระบวนการปฏิบัติที่มีปัญหาบ่อยตามสถิติที่ตรวจพบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

2) ผู้ตรวจควรศึกษาเอกสารที่หน่วยงานรับตรวจสอบส่งให้ละเอียดก่อนเรียกขอเอกสารเพิ่มเติม เพื่อลดการซ้ำซ้อนในการขอข้อมูล และควรชี้แนวทางแก้ไขปรับปรุงงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

3) ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานตรวจสอบเป็นผู้มีจิตบริการ มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบสูง บริการประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการค่ะ

4) เป็นหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาในกระบวนการทำงานที่พึงปฏิบัติได้เป็นอย่างดีและมีจิตบริการ อยากให้การตรวจสอบนี้ นำพาให้องค์กรภายในมีการจัดระบบการทำงานองค์กรที่ชัดเจน ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และรวดเร็ว

5) ขอขอบคุณที่ช่วยตรวจสอบการดำเนินงานของคณะและให้คำปรึกษาแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของคณะด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณค่ะ

6) หากสำนักงานตรวจสอบภายใน ต้องการข้อมูลจากหน่วยงานให้ระบุระยะเวลาในการส่งข้อมูลให้กับหน่วยงาน

7) อยากให้มีวิธีการปฏิบัติดำเนินงานแบบเดียวกันในทุก ๆ ส่วนงานของมหาวิทยาลัย เพื่อลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงาน

8) หนังสือแจ้งหน่วยงานล่าช้า

9) ในแบบสอบถาม ควรมีตัวเลือก “ไม่สามารถประเมินได้” ในกรณีที่คำถามอาจจะไม่ตรงกับผู้ตอบ

10) หลักการตรวจสอบในการเข้าตรวจควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรหารือเกี่ยวกับแนวปฏิบัติให้ตรงกันก่อนเข้าตรวจสอบ เนื่องจากแต่ละชุดที่เข้าตรวจสอบ มีแนวปฏิบัติที่ไม่เหมือนกัน

11) ควรมีการถ่ายทอดเกี่ยวกับผลการตรวจสอบที่มีการปฏิบัติที่ไม่ได้เป็นไปตามระเบียบ และวิธีการแก้ไขให้ทราบ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานให้เป็นไปตามระเบียบ

12) ขอขอบคุณที่แม้ไม่ใช่ช่วงของการตรวจสอบ ก็ให้คำแนะนำอย่างดี เพื่อให้ส่วนงานปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ไม่ผิดระเบียบข้อบังคับ หรือ สุ่มเสี่ยงต่อการผิดระเบียบข้อบังคับ

13) เรื่องการติดตามผลเรื่องเดิมของปีที่ตรวจสอบไปแล้ว ในคราวที่มาตรวจในปีปัจจุบัน บางครั้งทางคณะได้ชี้แจงไปแล้ว หรือมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นปัจจุบันหลังจากได้มีการชี้แจงหรือปฏิบัติตามข้อเสนอแนะแล้ว อยากให้ทางตรวจสอบเก็บข้อมูลที่ทางคณะได้แจ้งข้อมูลที่ปรับเปลี่ยนแล้วที่เป็นปัจจุบัน เพื่อลดการทำงานซ้ำหรือหาเอกสารมาให้ตรวจสอบดูอีก สำหรับการติดตามงานเดิม