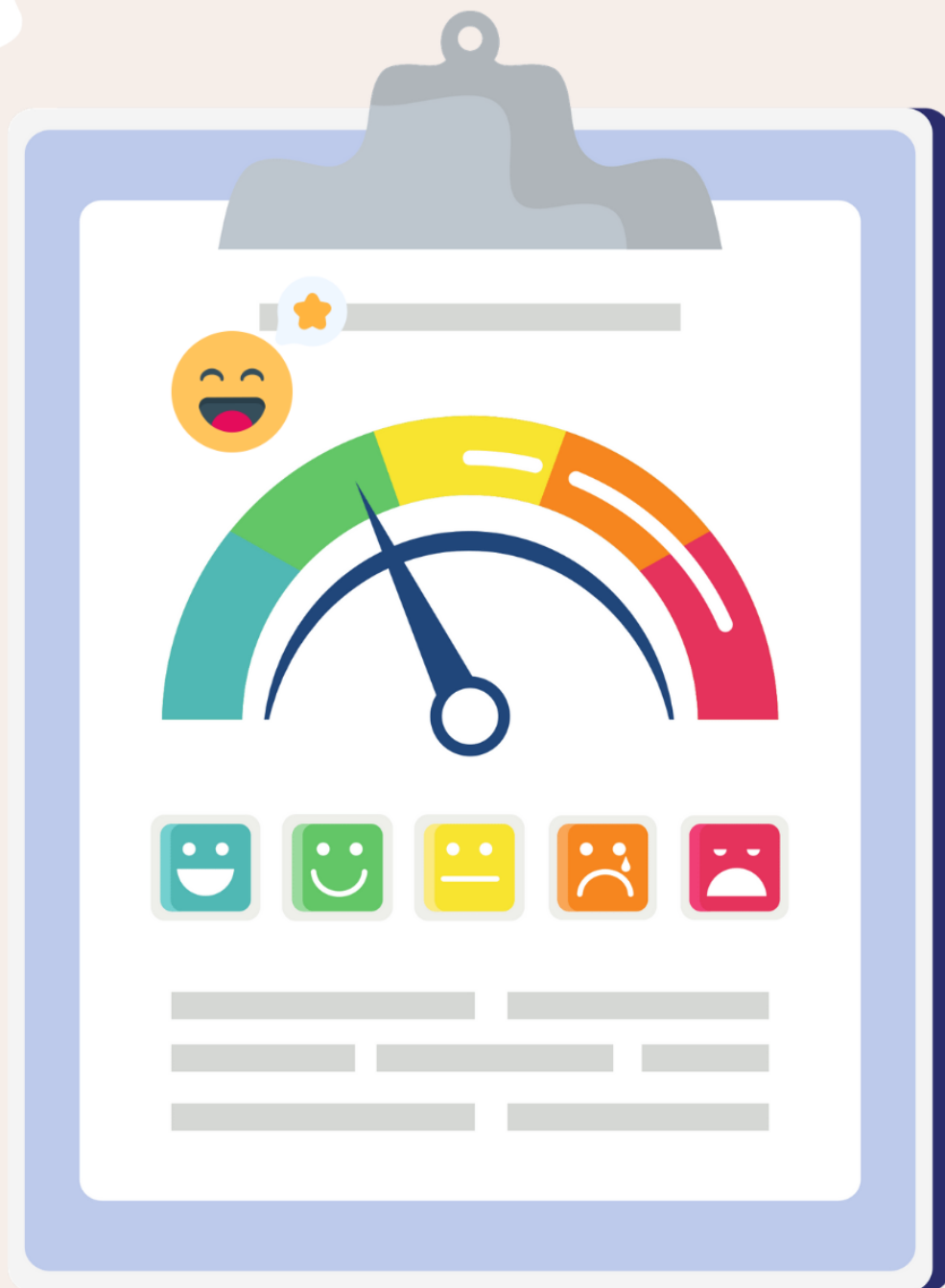




รายงานการประเมินความพึงพอใจ ประจำปี 2565



สำนักงานการตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1. บทนำ/ที่มา

สำนักงานการตรวจสอบภายใน มีแนวทางการตรวจสอบและขอบเขตของงาน ดังนี้

1. ตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณการบริหารการเงิน การบริหารพัสดุและทรัพย์สินรวมทั้งการบริหารงานด้านอื่น ๆ ของส่วนงานให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และมติคณะรัฐมนตรี ตลอดจนตรวจสอบการดูแลรักษาทรัพย์สิน และการใช้ทรัพยากร ทุกประเภทว่าเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด

2. ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่าง ๆ ด้วยเทคนิค และวิธีการตรวจสอบที่ยอมรับโดยทั่วไป ปริมาณมากน้อยตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในและความสำคัญของเรื่องที่ตรวจสอบ รวมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลการบริหารและการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ

3. ประเมินผลการปฏิบัติงานและเสนอแนะวิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานตามข้อ 1 และข้อ 2 เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัดยิ่งขึ้นรวมทั้งเสนอแนะเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายหรือการทุจริตรั่วไหลเกี่ยวกับการเงิน หรือทรัพย์สินต่าง ๆ ของทางราชการ

4. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ

5. สอบทานและประเมินผลความเหมาะสมและความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของส่วนงาน

6. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายในตามที่ได้รับมอบหมายจากนายคณบดีมหาวิทยาลัยหรืออธิการบดี นอกเหนือจากแผนการตรวจสอบประจำปี

โดยมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่าง ๆ และคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในและความสำคัญของเรื่องที่ตรวจสอบ รวมทั้งวิเคราะห์และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ และเสนอแนะวิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัดยิ่งขึ้น

เมื่อผู้ตรวจสอบภายในได้ดำเนินการปิดตรวจหน่วยรับตรวจประจำปีแล้ว จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจสอบภายในในแต่ละปีงบประมาณ และสามารถนำปัญหา/ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุง/แก้ไขการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1) ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็น พลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่งความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2551; มัลลิกา ต้นสอน, 2544; ประสาท อิศรปริดา, 2541; สุชา จันทร์เอม, 2541; เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2539; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535; วิชชุดา หุ่นวิไล, 2545; บุญมัน ธนาศุกวัฒน์, 2547; ประสาท อิศรปริชา, 2547; Morse, 1958; Good, 1973; Wolman, 1973; Davis, 1981)

2) ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544) ได้กล่าวถึง ลักษณะความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ 7 ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่า เป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เป็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้ (ศิริพร ต้นดีพล วิทย 2538)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเพื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการการบริการตามมา

3. ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่ สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถูกระดาษหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลาก สินค้า

3. วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจสอบภายใน ในการให้บริการหน่วยรับตรวจและทราบถึงปัญหา/ข้อเสนอแนะของหน่วยรับตรวจภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ทราบผลประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ของสำนักงานการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2) ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของหน่วยงานภายใต้สังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานการตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3) ได้แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของสำนักงานการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพในปีถัดไปมากยิ่งขึ้น

5. กรอบการดำเนินงาน

การประเมินการปฏิบัติงาน



6. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถาม ได้จากการเก็บข้อมูลตามรายปีงบประมาณ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) เกณฑ์การวัดระดับความสำคัญใช้มาตราส่วนประมาณค่า(Likert Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด โดยกำหนดคะแนนการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีลักษณะกำหนดเป็นข้อความสำหรับแปลความหมาย ดังนี้

น้อยที่สุด	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1
น้อย	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
ปานกลาง	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
มาก	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
มากที่สุด	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5

2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เครื่องมือในการวัดการกระจายของข้อมูลที่นิยมนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย และเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและการทำวิจัย เพื่อให้ทราบถึงลักษณะข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ได้รับว่ามีคุณภาพที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือไม่ กล่าวคือ หากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าการกระจายตัวน้อย แสดงว่าข้อมูลในค่าเฉลี่ยนั้นใกล้เคียงกัน ในทางตรงกันข้ามหากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าการกระจายตัวมาก แสดงว่าข้อมูลในค่าเฉลี่ยแตกต่างกันมากซึ่งอาจจะส่งผลให้ผลลัพธ์ของการวิจัยคลาดเคลื่อนได้

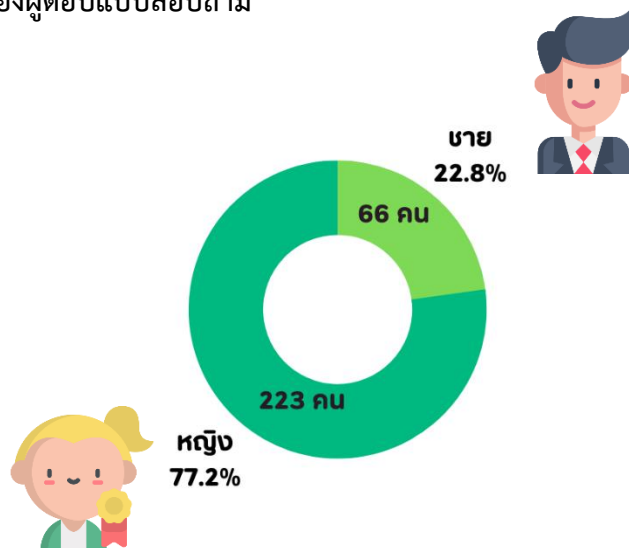
ดังนั้น การแปลความหมายครั้งนี้ มีการแปลความหมายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	แสดงว่าอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	แสดงว่าอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	แสดงว่าอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	แสดงว่าอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	แสดงว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบกราฟ/ตารางและอธิบายความหมายของผลการประเมิน

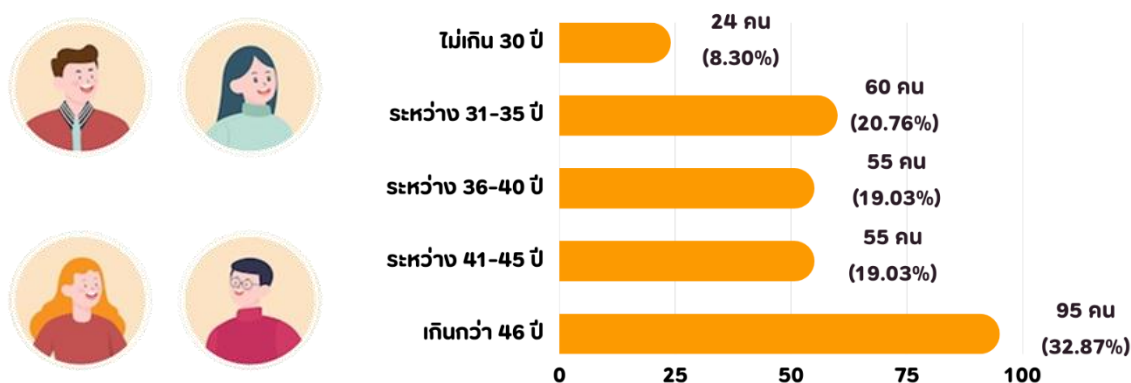
8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



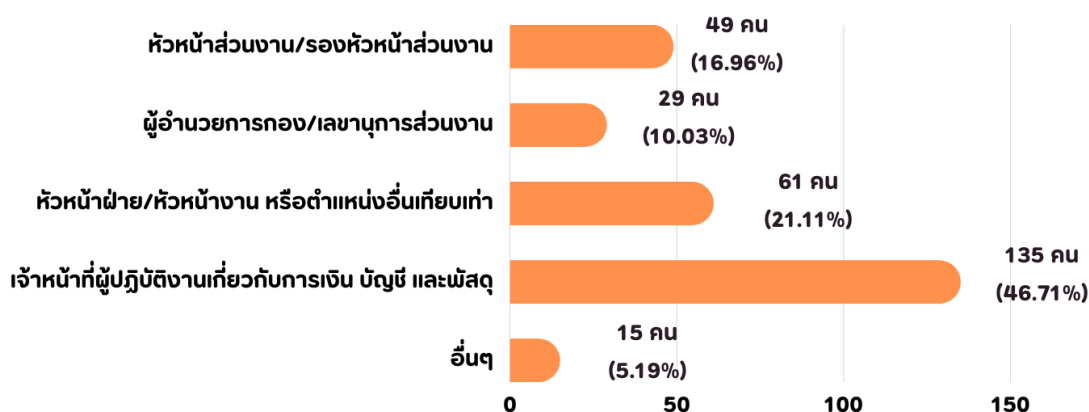
ภาพที่ 1 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

จากภาพที่ 1 จากการเก็บแบบสอบถามหากจำแนกตามเพศ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 289 คน จาก 64 หน่วยงาน/คณะ แบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 77.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8



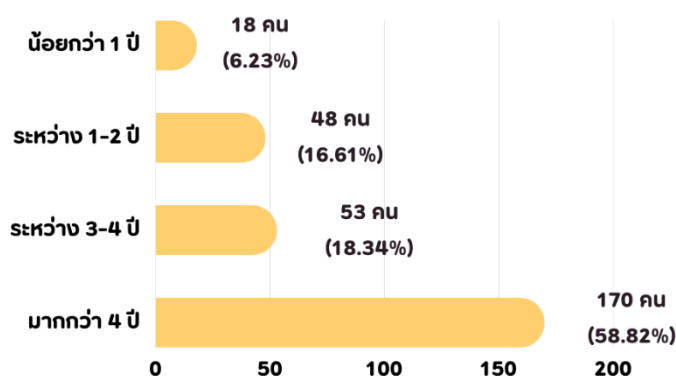
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

จากภาพที่ 2 จากการเก็บแบบสอบถามหากจำแนกตามอายุ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 289 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุเกินกว่า 46 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.87 อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.76 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 และอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30



ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

จากภาพที่ 3 จากการเก็บแบบสอบถามหากจำแนกตามสถานภาพ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 289 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน บัญชี และพัสดุ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 46.71 มีสถานภาพเป็นหัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างาน หรือตำแหน่งอื่นที่เทียบเท่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 มีสถานภาพเป็นหัวหน้าส่วนงาน / รองหัวหน้าส่วนงาน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.96 มีสถานภาพเป็นผู้บริหารกอง / เลขานุการส่วนงาน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.03 และอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง

จากภาพที่ 4 จากการเก็บแบบสอบถามหากจำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 289 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งมากกว่า 4 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 58.82 ผู้ที่ดำรงตำแหน่งระหว่าง 3-4 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.34 ผู้ที่ดำรงตำแหน่งระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.61 ผู้ที่ดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจสอบภายใน ในประเด็นต่าง ๆ รายละเอียดแสดงตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ประเด็นความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจรวม	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)				
				1	2	3	4	5
1. มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	0.66	4.46	 มาก	0	2	20	109	158
2. ปฏิบัติงานได้เหมาะสม มีความสุภาพ อ่อนโยน	0.57	4.62	 มากที่สุด	0	2	7	89	191
3. มีความชัดเจนและรอบคอบเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับในเรื่องที่ตรวจสอบ	0.62	4.52	 มากที่สุด	0	3	11	108	167
4. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี	0.57	4.64	 มากที่สุด	0	1	10	81	197
5. มีความเที่ยงตรง ซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์	0.53	4.67	 มากที่สุด	0	1	6	79	203
6. ปราศจากการแทรกแซงเรื่องขอบเขตการตรวจสอบและการสื่อสารผลการปฏิบัติงาน	0.58	4.65	 มากที่สุด	0	1	12	75	201
รวม	0.59	4.59	 มากที่สุด					

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจ ต่อผู้ตรวจสอบภายใน ดังนี้

ประเด็นที่ 1 มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.46 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มาก**

ประเด็นที่ 2 ปฏิบัติตนได้เหมาะสม มีความสุภาพ อ่อนโยน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 3 มีความชัดเจนและรอบคอบเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับในเรื่องที่ตรวจสอบ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**



ประเด็นที่ 4 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**






ประเด็นที่ 5 มีความเที่ยงตรง ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 6 ปราศจากการแทรกแซงเรื่องขอบเขตการตรวจสอบ และการสื่อสารผลการปฏิบัติงาน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

โดยภาพรวมในประเด็นความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 ได้รับระดับความพึงพอใจ**มากที่สุด**

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน

ประเด็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจรวม	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)				
				1	2	3	4	5
1. การนัดหมายล่วงหน้า และส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจอย่างเป็นทางการ	0.65	4.51	 มากที่สุด	0	2	18	99	170
2. ขอบเขตและปริมาณของ ข้อมูลด้านเอกสารที่ ผู้ตรวจสอบขอให้ มีการจัดเตรียมและขอเพิ่มเติม มีความสมเหตุสมผล	0.66	4.52	 มากที่สุด	1	1	18	97	172

ประเด็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจรวม	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)				
				1	2	3	4	5
3. มาตรฐานในการตรวจสอบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	0.70	4.45	 มาก	1	3	19	108	158
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	0.64	4.48	 มาก	0	2	17	109	161
5. การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีความสำคัญและมีความเสี่ยง	0.63	4.51	 มากที่สุด	1	1	12	110	165
6. การให้คำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบรวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับ ประกาศต่างๆที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	0.63	4.53	 มากที่สุด	0	2	16	98	173
รวม	0.65	4.50	 มากที่สุด					

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การนัดหมายล่วงหน้าและส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจอย่างเป็นทางการ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 2 ขอบเขตและปริมาณของข้อมูลด้านเอกสารที่ผู้ตรวจสอบขอให้มีการจัดเตรียมและขอเพิ่มเติม มีความสมเหตุสมผล มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 3 มาตรฐานในการตรวจสอบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.45 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มาก**





ประเด็นที่ 4 ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มาก**


ประเด็นที่ 5 การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีความสำคัญและมีความเสี่ยง มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 6 การให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบรวมถึงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.53 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

โดยภาพรวมในประเด็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน พบว่า มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 ได้รับระดับความพึงพอใจ**มากที่สุด**

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อรายงานผลการตรวจสอบ

ประเด็นความพึงพอใจต่อ รายงานผลการตรวจสอบ	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึง พอใจรวม	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)				
				1	2	3	4	5
1. การรายงานผลการ ตรวจสอบเป็นไปอย่าง รวดเร็วและเหมาะสม	0.68	4.42	 มาก	1	3	17	122	146
2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการ ชี้แจงและรายงานอย่าง ถูกต้อง	0.65	4.51	 มากที่สุด	2	1	9	113	164
3. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏใน รายงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานที่ดีแก่ หน่วยรับตรวจ	0.66	4.54	 มากที่สุด	1	2	14	95	177
4. รายงานผลการตรวจสอบ มีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	0.68	4.51	 มากที่สุด	1	3	15	99	171

ประเด็นความพึงพอใจต่อ รายงานผลการตรวจสอบ	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึง พอใจรวม	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)				
				1	2	3	4	5
				5. เปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจ ชี้แจงการปฏิบัติงานในความ รับผิดชอบ	0.61	4.64	 มากที่สุด	2
รวม	0.65	4.52	มากที่สุด					

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจ ต่อรายงานผลการตรวจสอบ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.42 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มาก**

ประเด็นที่ 2 ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 3 ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่ดีแก่หน่วยรับตรวจ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 4 รายงานผลการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.51 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 5 เปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

โดยภาพรวมในประเด็นความพึงพอใจต่อรายงานผลการตรวจสอบ พบว่า มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 ได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน

ประเด็นความพึงพอใจต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจรวม	ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)				
				1	2	3	4	5
1. การปฏิบัติงานของสำนักงาน เป็นไปตามกรอบความประพฤติและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน	0.56	4.67	 มากที่สุด	1	0	8	75	205
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน/สื่อสารข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่ชัดเจนกับผู้รับตรวจ ตลอดระยะเวลาของการเข้าตรวจสอบ	0.65	4.44	 มาก	0	2	20	116	151
3. ข้อเสนอแนะหรือข้อควรปรับปรุงจากหน่วยรับตรวจ ได้มีการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง	0.67	4.54	 มากที่สุด	2	1	14	93	179
4. สามารถช่วยเหลือสนับสนุน และเป็นที่พึ่งพาให้กับหน่วยรับตรวจ	0.68	4.54	 มากที่สุด	2	1	15	92	179
5. สามารถช่วยปรับปรุงให้การทำงานของหน่วยรับตรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	0.67	4.57	 มากที่สุด	2	3	8	92	184
6. เป็นสำนักฯ ที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลางในการทำงาน	0.65	4.60	 มากที่สุด	2	1	11	82	193
รวม	0.65	4.56	 มากที่สุด					

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจสอบภายใน เป็นไปตามกรอบความประพฤติและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน/สื่อสารข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ที่ชัดเจนกับผู้รับตรวจ ตลอดระยะเวลาของการเข้าตรวจสอบ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มาก**

ประเด็นที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อควรปรับปรุงจากหน่วยรับตรวจ ได้มีการนำไป ใช้ในการปฏิบัติงานจริง มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**




ประเด็นที่ 4 สามารถช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นที่ยังพาทให้กับหน่วยรับตรวจ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**



ประเด็นที่ 5 สามารถช่วยปรับปรุงให้การทำงานของหน่วยรับตรวจมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 6 เป็นสำนักฯ ที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลางในการทำงาน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.60 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

โดยภาพรวมในประเด็นความพึงพอใจต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน พบว่า มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 ได้รับระดับความพึงพอใจ**มากที่สุด**

ตารางที่ 5 สรุปค่าเฉลี่ยประเด็นความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสำนักงานการตรวจสอบภายใน

สรุปประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการต่อผู้ตรวจสอบภายใน	0.59	4.59	 มากที่สุด
ผู้ให้บริการต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	0.65	4.50	 มากที่สุด
ผู้ให้บริการต่อรายงานผลการตรวจสอบ	0.65	4.52	 มากที่สุด

สรุปประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน	0.65	4.56	 มากที่สุด
รวม	0.64	4.54	 มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่อประเด็นความพึงพอใจต่างๆ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ประเด็นความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อผู้ตรวจสอบภายใน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**











ประเด็นที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 3 ประเด็นความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อรายงานผลการตรวจสอบ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ประเด็นที่ 4 ประเด็นความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.56 ได้รับระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

โดยภาพรวมในประเด็นความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสำนักงานการตรวจสอบภายใน พบว่า มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.54 ได้รับระดับความพึงพอใจ**มากที่สุด**

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบประเด็นต่างๆ ระหว่างปีงบประมาณ 2564 และ 2565

ประเด็นความพึงพอใจ	ปีงบประมาณ 2564		ปีงบประมาณ 2565	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ใช้บริการต่อผู้ตรวจสอบภายใน	4.54	 มากที่สุด	4.59	 มากที่สุด
ผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	4.43	 มาก	4.50	 มากที่สุด
ผู้ใช้บริการต่อรายงานผลการตรวจสอบ	4.46	 มาก	4.52	 มากที่สุด
ผู้ใช้บริการต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน	4.53	 มากที่สุด	4.56	 มากที่สุด
รวม	4.49	 มาก	4.54	 มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ในปีงบประมาณ 2565 ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่อประเด็นความพึงพอใจต่างๆ เปลี่ยนแปลงจากปีงบประมาณ 2564 ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผู้ตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จากเดิมเท่ากับ 4.54 เป็น 4.59 ได้รับระดับความพึงพอใจในระดับเดิม

ประเด็นที่ 2 ประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จากเดิมเท่ากับ 4.43 เป็น 4.50 ได้รับระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมมากเป็นมากที่สุด

ประเด็นที่ 3 ประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อรายงานผลการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จากเดิมเท่ากับ 4.46 เป็น 4.52 ได้รับระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมมากเป็นมากที่สุด

ประเด็นที่ 4 ประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อภาพรวมของสำนักงานการตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น จากเดิมเท่ากับ 4.53 เป็น 4.56 ได้รับระดับความพึงพอใจในระดับเดิม

โดยภาพรวมในปีงบประมาณ 2565 ประเด็นความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสำนักงาน การตรวจสอบภายใน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2564 จากเดิมเท่ากับ 4.49 เป็น 4.54 ได้รับระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากเดิมมากเป็นมากที่สุด

8. ข้อเสนอแนะจากหน่วยรับตรวจ

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะเพื่อช่วยในการปรับปรุงการ ทำงานของสำนักงานการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. อยากให้จัดตั้งคลินิกให้คำปรึกษา สามารถขอรับคำปรึกษาได้ตลอดเวลา
2. อยากให้มีการจัดงานเสวนา เพื่อรวบรวมประเด็นหลัก ๆ เพื่อหาทางป้องกันแก้ไข
3. อยากให้สำนักงานการตรวจสอบภายในสามารถให้คำปรึกษาด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับของ มหาวิทยาลัยได้ทุกข้อสอบถาม หากเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ อยากให้มีการช่วยหาข้อมูลและวิธีการที่ ถูกต้อง มีการรวบรวมข้อตรวจพบและแนวทางแก้ไขต่าง ๆ เป็นตัวอย่างให้กับส่วนงานต่างรับทราบเพื่อเป็น แนวปฏิบัติ
4. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์มากขึ้น เมื่อเกิดข้อผิดพลาดควรทำเป็นประเด็นที่ชัดเจน เพื่อลด ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น
5. อยากให้ทางสำนักงานการตรวจสอบภายในเข้าใจลักษณะการทำงานของหน่วยงาน/คณะ รวมถึง ข้อจำกัดในการทำงานของหน่วยงาน/คณะ
6. อยากให้มีการเปลี่ยนหรือเพิ่มแนวทางในการตรวจสอบ เพื่ออำนวยความสะดวกในขั้นตอนการ เบิกจ่ายมีความคล่องตัวมากขึ้น ลดขั้นตอนและความซับซ้อนในการเบิกจ่ายลง แต่ยังคงประสิทธิภาพและ ปราศจากการยกยอกทรัพย์สิน
7. อยากรุ้ระบบ preventive มาใช้ และยกตัวอย่าง case study เพื่อลดความผิดพลาด
8. อยากรุ้ทางสำนักงานการตรวจสอบภายในจัดทำคู่มือและหนังสือในการปฏิบัติงานโครงการวิจัย/ โครงการบริการวิชาการ
9. จากข้อเสนอแนะของสำนักงานการตรวจสอบภายในประจำปี พบว่าระบบการควบคุมภายในของ ส่วนงานยังไม่เพียงพอ อยากรุ้ทางตรวจสอบดำเนินการร่วมกับส่วนงานเพื่อพัฒนาระบบการควบคุมภายในของ ส่วนงาน
10. อยากรุ้ทางตรวจสอบรับฟังคำชี้แจงของทางหน่วยงาน และบันทึกคำชี้แจงลงในรายงานการ ตรวจสอบ
11. อยากรุ้ทางสำนักงานการตรวจสอบภายในตรวจสอบเฉพาะสิ่งที่ทำให้เกิดความเสี่ยงสูง และหาก ผิดพลาดจะทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง
12. อยากรุ้ให้ตรวจสอบไปยังหน่วยงานต้นทางที่ให้ทุน ในกรณีที่ เป็นหน่วยงานให้ทุนภายใน เพราะ เอกสารได้จัดส่งกลับไปให้หน่วยงานให้ทุนโดยตรงแล้ว และเป็นเงื่อนไขจากแหล่งทุนให้ส่งไป

13. อยากให้มีการรับฟังสัดส่วนการประเมินโครงการว่าเป็นโครงการวิจัยหรือโครงการบริการวิชาการ
14. อยากให้ลงมาตรวจสอบที่หน่วยงานเพิ่มเติม เช่น วิทยาลัยการศึกษาและการจัดการทางทะเล
15. ควรมีความยืดหยุ่นเรื่องกฎ ระเบียบ สำหรับหน่วยงานที่มีการดำเนินงานด้วยบของหน่วยงาน เพราะในบางเรื่องหน่วยงานต้องดำเนินงานให้เร็วที่สุด หากล่าช้า อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานได้
16. ควรกำหนดตารางปฏิทินให้ชัดเจน ในการให้แต่ละหน่วยงานเข้ารับคำปรึกษาข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น ครึ่งบ่าย, สัปดาห์ละ 3 วัน จะทำให้หน่วยงานที่มีข้อสงสัย สามารถปรึกษาได้อย่างต่อเนื่อง
17. อยากให้ทางสำนักงานการตรวจสอบภายใน มีมาตรการหรือแนวทางปฏิบัติหรือระเบียบใหม่ ในการส่งรายงานตรงถึงผู้อำนวยการ ควรแจ้งก่อนเข้ารับตรวจ เนื่องจากผู้อำนวยการ มีภาระหน้าที่หลายอย่าง ทำให้ตรวจสอบเอกสารได้ล่าช้า
18. ควรมีการพบปะพูดคุยเพื่อให้หน่วยงานชี้แจงหลังตรวจสอบ
19. ควรมีการตรวจสอบผ่านระบบออนไลน์
20. ผู้ตรวจสอบควรมีความเป็นกลาง
21. การตรวจสอบควรเป็นแบบกำกับแนะนำอย่างสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ต่อสถาบันวิจัยสังคมและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
22. ควรมีมาตรฐานในการตรวจสอบและสื่อให้หน่วยรับการตรวจได้ทราบอย่างชัดเจน
23. ควรมีการตรวจสอบโครงการบริการวิชาการที่ได้รับงบประมาณจากทุกแหล่งทุน รวมทั้งมช.ด้วย
24. อยากให้มีเอกสารหรือคู่มือปฏิบัติในการเบิกจ่ายเงินเป็นแนวทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ ตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานที่เข้าตรวจทุกส่วนงาน ผลการตรวจสอบที่สามารถใช้เป็นแนวทางทั้ง มหาวิทยาลัย ควรจัดทำเป็นคู่มือที่ใช้อย่างจริงจัง
25. จัดทำระบบ Q&A ให้ผู้เกี่ยวข้องได้เรียนรู้
26. อยากให้ทางสำนักงานการตรวจสอบภายในสอบถามความพร้อมของหน่วยรับตรวจ
27. หาก มช. ทำให้เกิดการทำ KM และ knowledge sharing ระหว่างส่วนงานเป็นประจำ น่าจะลด ความเสี่ยงได้

9.เอกสารอ้างอิง

- พัฒนา พรหมณี ยูพิน พิทยาวัฒนชัย และจีระศักดิ์ ทัพพา.(2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. (วารสาร). คณะบริหารธุรกิจ สถาบันวิทยาการประกอบการแห่งอโยธยา1,3 คณะสาธารณสุขศาสตร์ สถาบันวิทยาการประกอบการแห่งอโยธยา
- รัชฎาพร พันธุ์ทวี.(2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.(รายงานการวิจัย). คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- น้ำลีน เทียมแก้ว.(2560). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560.(รายงานการวิจัย). สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม