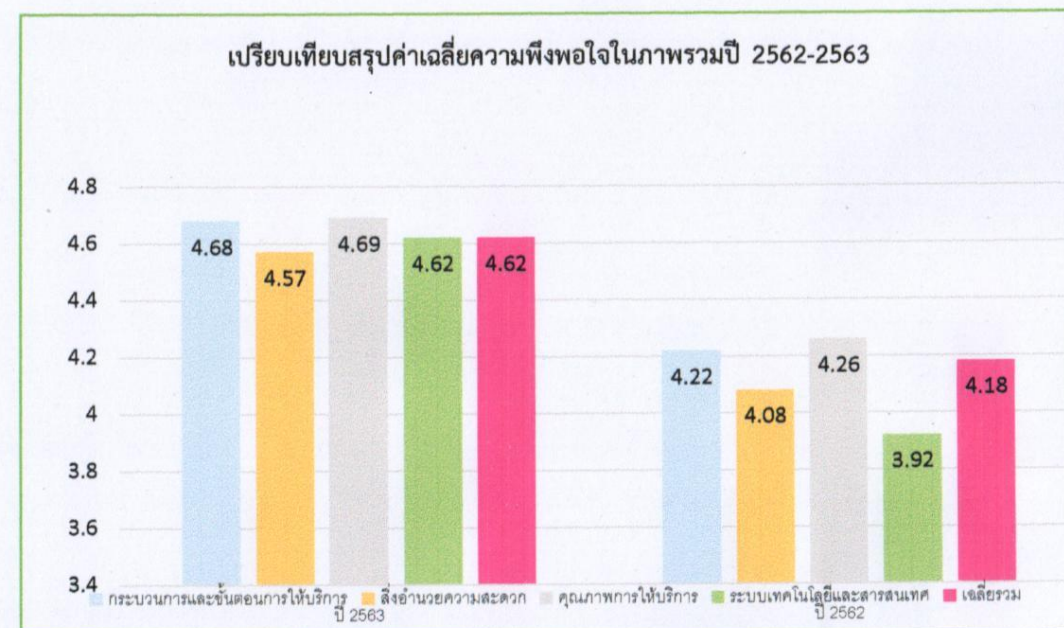
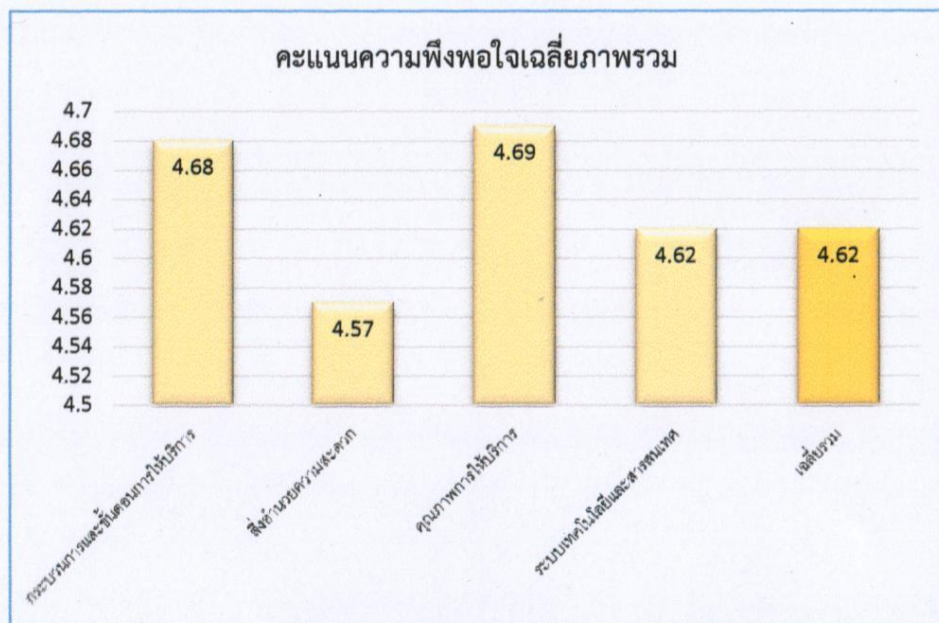
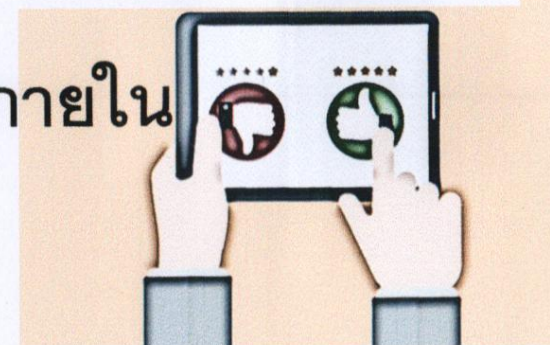


สรุปผลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ของสำนักงานตรวจสอบภายใน รอบปีงบประมาณ 2563





ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ 2563



สำนักงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

รายงานสำรวจ
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของสำนักงานตรวจสอบภายใน
รอบปีงบประมาณ
2563

สำนักงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำนำ

สำนักงานตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสำรวจ เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับการตรวจสอบ ทั้งนี้ผลการสำรวจที่ได้จะนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การสำรวจนี้เป็นส่วนหนึ่งที่เสริมสร้างระบบคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ได้ผลการสอบทานและการประเมินของปฏิบัติงาน จึงมีการสำรวจความคิดเห็นตามมาตรฐานด้านคุณสมบัติ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบได้สำรวจหน่วยงานรับตรวจภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 29 หน่วยงาน (ตามแผนการตรวจสอบปี 2563) เพื่อสำรวจข้อมูลความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ, ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานการตรวจสอบภายใน, ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

สำนักงานตรวจสอบภายใน ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานได้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานรับตรวจที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พุทธมน สุวรรณอาสน์
ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน
พฤศจิกายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน รอบปีงบประมาณ 2563 ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเพื่อนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับการตรวจสอบมาพิจารณา ทบทวน และวิเคราะห์กำหนดแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจ

โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 87 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1) ผู้บริหาร 2) หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน และ 3) ผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยงานรับตรวจภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จำนวน 29 หน่วยงาน (ตามแผนการตรวจสอบปี 2563) ได้แก่ 1.สำนักงานอธิการบดี 2.คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 3.วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน 4.สำนักงานวิทยาเขตแม่ฮ่องสอน 5.วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย 6.คณะครุศาสตร์ 7.สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน 8.ศูนย์ประสานงานโครงการ อพ.สธ.มรภ.ชม. 9.คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 10. สำนักมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา 11.สถาบันวิจัยและพัฒนา 12. คณะเทคโนโลยีการเกษตร 13.คณะวิทยาการจัดการ 14.ศูนย์มนุษย์และบุคคลที่มีความพิการ 15.โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 16.สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ 17.สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปะวิทยาศาสตร์ 18.บัณฑิตวิทยาลัย 19.วิทยาลัยนานาชาติ 20.สำนักหอสมุด 21.สำนักงานบริหารศูนย์แม่ริม 22.สำนักงานสภามหาวิทยาลัย 23.สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ 24.ศูนย์ภาษา 25.สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา 26.สำนักศิลปะและวัฒนธรรม 27.สำนักทะเบียนและประมวลผล 28.ศูนย์ศึกษาศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และ 29.สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.62 ระดับมากที่สุด (ตารางที่ 7 หน้า 12) ความพึงพอใจ 5 อันดับสูงสุด ได้แก่ อันดับ 1 ประเด็นมีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ระดับมากที่สุดอันดับ 2 ประเด็นผู้ตรวจสอบ ได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต โดยมีหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ระดับมากที่สุดอันดับ 3 ประเด็นการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ส่งผลต่อพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ระดับมากที่สุดอันดับ 4 ประเด็นข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และระดับมากที่สุด อันดับ 5 ประเด็นข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ค
บทสรุปผู้บริหาร.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญภาพ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานตรวจสอบภายใน.....	1
โครงสร้างหน่วยงาน.....	1
กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน.....	2
แนวการตรวจสอบการดำเนินการ.....	3
แนวการตรวจสอบและสอบทานการบริหารความเสี่ยง.....	4
ข้อมูลทั่วไปการประเมิน.....	5
วัตถุประสงค์.....	5
ขอบเขต.....	5
ประชากร.....	6
วิธีการดำเนินการประเมิน.....	6
การสร้างเครื่องมือ.....	6
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	6
ผลการประเมิน.....	8
ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ.....	8
ความพึงพอใจในภาพรวม.....	12
ความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม.....	13
สรุปความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม 5 อันดับสูงสุด.....	14
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ภาพรวม).....	16
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม).....	18
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (แยกเป็นกลุ่ม).....	20
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (ภาพรวม).....	21
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม).....	22
ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ภาพรวม).....	23
ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (แยกเป็นกลุ่ม).....	25
ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา (ภาพรวม).....	28
การสรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	30
สรุปผล.....	30
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	32

สารบัญ

	หน้า
ภาคผนวก.....	30
แบบสำรวจ เรื่อง ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รอบปีงบประมาณ 2563	33
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน	45

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างสำนักงานตรวจสอบภายใน.....	1
ภาพที่ 2 กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน.....	2
ภาพที่ 3 แนวการตรวจสอบการดำเนินการ.....	3
ภาพที่ 4 แนวการตรวจสอบและสอบทานการบริหารความเสี่ยง.....	4
ภาพที่ 5 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม.....	12
ภาพที่ 6 เปรียบเทียบสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมปี 2562-2563.....	13
ภาพที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม.....	14
ภาพที่ 8 สรุปความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม 5 อันดับสูงสุด.....	14
ภาพที่ 9 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม).....	19
ภาพที่ 10 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงาน การตรวจสอบภายใน (แยกเป็นกลุ่ม).....	20
ภาพที่ 11 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม).....	22
ภาพที่ 12 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ภาพรวม)....	23
ภาพที่ 13 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (แยกเป็นกลุ่ม).....	25
ภาพที่ 14 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน (ภาพรวม).....	28

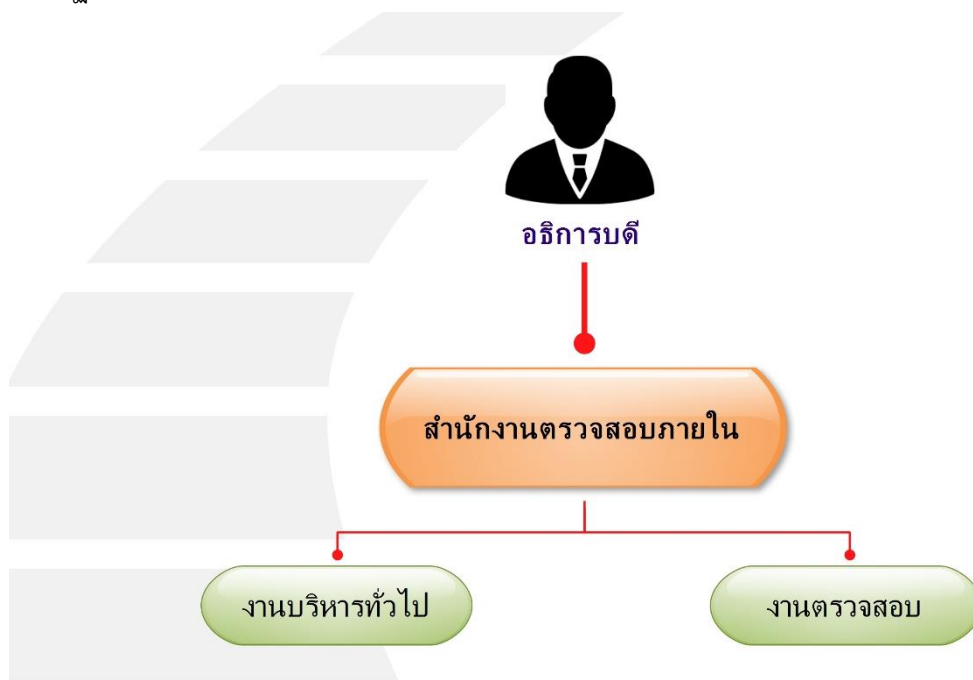
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 เกณฑ์คะแนนความพึงพอใจหรือความคิดเห็น.....	7
ตารางที่ 2 เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายของระดับความคิดเห็น.....	7
ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ (เพศ).....	8
ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ.....	8
ตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ (ประเภทหน่วยงาน).....	9
ตารางที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ (ประเภทกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ).....	11
ตารางที่ 7 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม.....	12
ตารางที่ 8 เปรียบเทียบสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมปี 2562-2563.....	13
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม.....	14
ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม 5 อันดับสูงสุด.....	15
ตารางที่ 11 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ภาพรวม).....	17
ตารางที่ 12 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม).....	19
ตารางที่ 13 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงาน การตรวจสอบภายใน (แยกเป็นกลุ่ม).....	21
ตารางที่ 14 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ภาพรวม).....	22
ตารางที่ 15 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านคุณตารางการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม).....	23
ตารางที่ 16 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ภาพรวม)....	24
ตารางที่ 17 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (แยกเป็นกลุ่ม).....	26
ตารางที่ 18 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ (ภาพรวม).....	28

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานตรวจสอบภายใน

โครงสร้างหน่วยงาน

สำนักงานตรวจสอบภายในมีโครงสร้างหน่วยงานขึ้นตรงต่ออธิการบดีตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วยสำนักงานตรวจสอบภายใน พ.ศ. 2557 ข้อ 5 และข้อ 7



ภาพที่ 1 โครงสร้างสำนักงานตรวจสอบภายใน

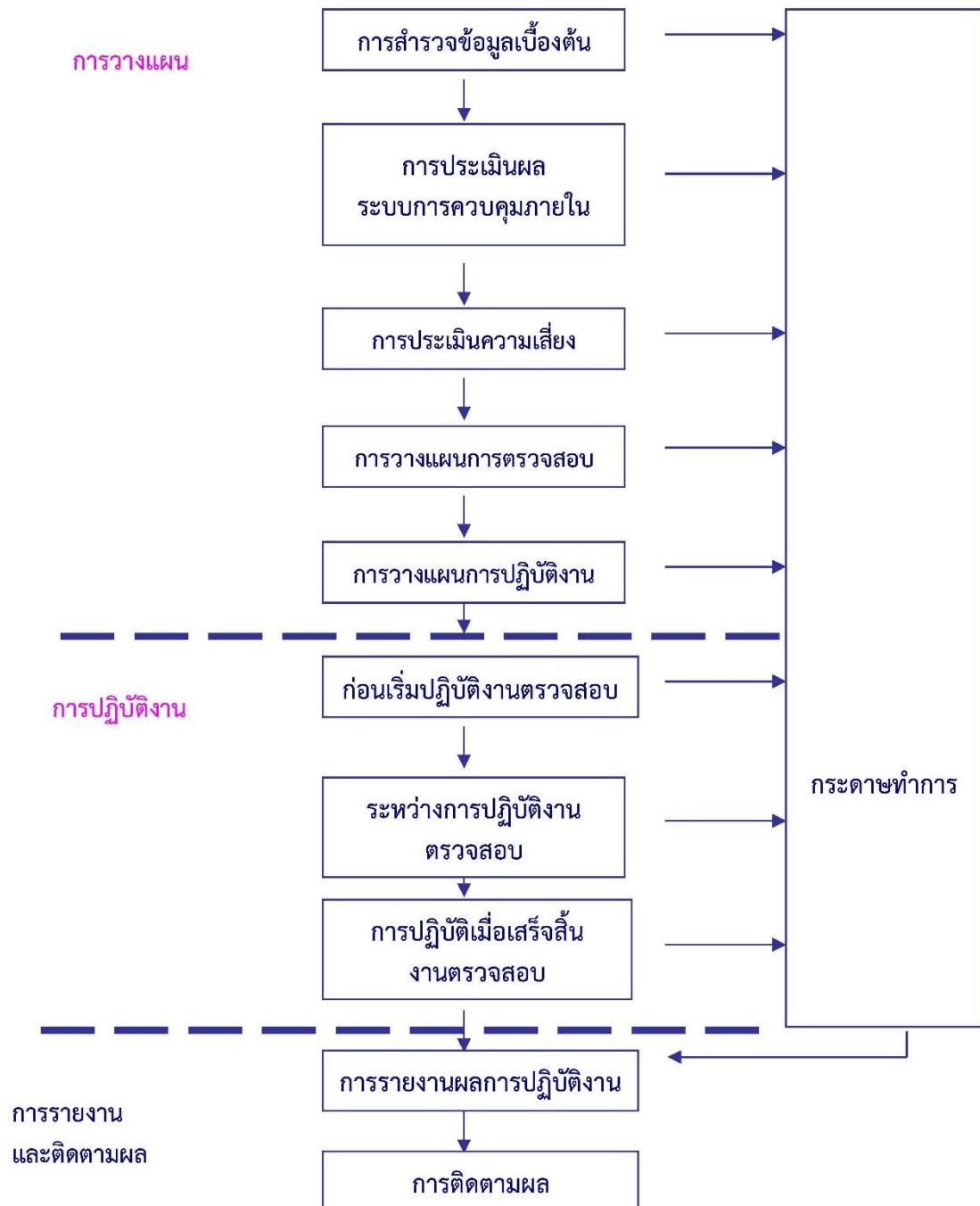
สำนักงานตรวจสอบภายในมีหน้าที่ตรวจสอบ สอบทาน ให้คำแนะนำ/ปรึกษาระบบการควบคุมภายใน เพื่อให้มีความเชื่อมั่นว่ามีการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ และการใช้ทรัพยากร/ทรัพย์สินของทางราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ-ประสิทธิผล และคุ้มค่า

สำนักงานตรวจสอบภายใน มีงานให้ความเชื่อมั่นและงานให้คำปรึกษา รวม 7 ประเภท ดังนี้

- 1) การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing)
- 2) การตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Auditing)
- 3) การตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Operational Auditing)
- 4) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Performance Auditing)
- 5) การตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Auditing)
- 6) การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing)
- 7) การบริการให้คำปรึกษา (Consulting)

กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

สำนักงานตรวจสอบภายใน ได้มีการดำเนินงานตามกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในดังนี้



ภาพที่ 2 กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

แนวการตรวจสอบการดำเนินการ

สำนักงานตรวจสอบภายใน ได้มีแนวการตรวจสอบการดำเนินการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในดังนี้

การวางแผน

การวางแผนการตรวจสอบ

แผนการตรวจสอบกำหนดให้ตรวจสอบ
แผนงาน งาน/โครงการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ตรวจสอบผลการดำเนินงาน

การวางแผนการปฏิบัติงาน

1. กำหนดประเด็นการตรวจสอบ
2. กำหนดวัตถุประสงค์การตรวจสอบ
3. กำหนดขอบเขตการตรวจสอบ
4. กำหนดแนวทางการตรวจสอบ

การปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตรวจสอบ

1. รวบรวมข้อมูล
2. วิเคราะห์และประเมินผล
3. สรุปประเด็นข้อตรวจพบ
4. บันทึกข้อมูล

การรายงานและติดตาม

การรายงานผลการปฏิบัติงาน

1. รวบรวมข้อมูล
2. คัดเลือกข้อมูล
3. ร่างรายงาน
4. เสนอรายงาน

การติดตามผล

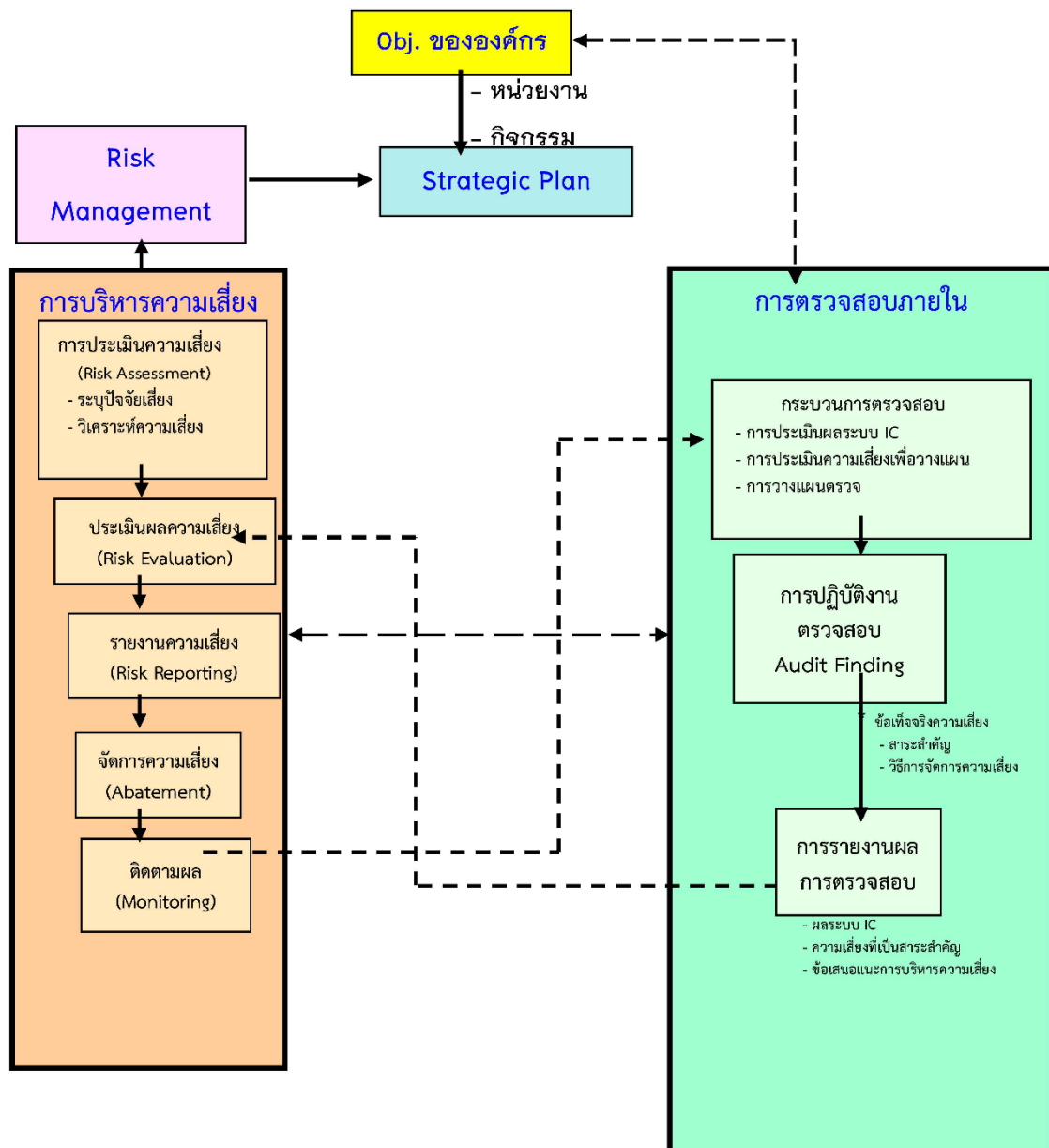
1. วางแผนการติดตามผล
2. ดำเนินการติดตามผล
3. รายงานผลการติดตาม

ภาพที่ 3 แนวการตรวจสอบการดำเนินการ

แนวการตรวจสอบและสอบทานการบริหารความเสี่ยง

สำนักงานตรวจสอบภายใน ได้มีแนวการตรวจสอบและสอบทานการบริหารความเสี่ยงดังนี้

แนวการตรวจสอบและสอบทาน : การบริหารความเสี่ยง



ภาพที่ 4 แนวการตรวจสอบและสอบทานการบริหารความเสี่ยง

ข้อมูลทั่วไปการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน รอบปีงบประมาณ 2563 ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานตรวจสอบ ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ, ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานการตรวจสอบภายใน, ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ผลจากการประเมินในภาพรวม ผลประเมินต่อการปฏิบัติงาน และผลประเมินการรายงานผลการตรวจสอบที่ได้รับจากหน่วยรับตรวจ สำนักงานตรวจสอบภายใน จะได้นำมาผลดังกล่าวมาพิจารณา ทบทวน วิเคราะห์ กำหนดแนวทางการพัฒนา ในการปฏิบัติงานสำนักงานตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง เที่ยงธรรม โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับการตรวจสอบมาพิจารณา ทบทวน และวิเคราะห์ กำหนดแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบ ภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขต

ผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานหรือหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์นโยบายและแผน และผู้ปฏิบัติงานพัสดุ ของหน่วยงานรับตรวจภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 29 หน่วยงาน ตามแผนการตรวจสอบปี 2563 ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน สำนักงานวิทยาเขตแม่ฮ่องสอน วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย คณะครุศาสตร์ สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน ศูนย์ประสานงานโครงการ อพ.สธ.มรภ.ชม. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ ศูนย์มนุษย์และบุคคลที่มีความพิการ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปวิทยาาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยนานาชาติ สำนักหอสมุด สำนักงานบริหารศูนย์แม่ริม สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์ภาษา สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักทะเบียนและประมวลผล ศูนย์ศึกษาศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ประชากร

ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานหรือหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์นโยบายและแผน และผู้ปฏิบัติงานพัสดุ จากหน่วยงานรับตรวจ 29 หน่วยงาน จำนวน 87 คน

วิธีการดำเนินการประเมิน

1. ดำเนินการโดยส่งแบบสำรวจให้กับหน่วยงานรับตรวจ จำนวน 29 หน่วยงาน รวมทั้งหมด จำนวน 87 ชุด โดยได้รับแบบสำรวจตอบกลับมาทั้งหมด 87 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
2. นำแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน 87 ชุด มาทำการคัดแยกแบบสำรวจที่มีความสมบูรณ์ เพื่อนำมาประมวลผลข้อมูล ในการหาค่าเฉลี่ย จำนวน 87 ชุด

การสร้างเครื่องมือ

- เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้
- ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ประเภทผู้ประเมินแบบสำรวจ ประเภทหน่วยงาน
 - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานการตรวจสอบภายใน
 - ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ตอนที่ 5 ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
 2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสำรวจมาแจกแจงความถี่ หาค่าคะแนนเฉลี่ย นำเสนอในรูปแบบของตาราง ความเรียง ประกอบด้วย
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ประเภทผู้ประเมินแบบสำรวจ ประเภทหน่วยงาน
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ
 - ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานการตรวจสอบภายใน
 - ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 - ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

เกณฑ์การประเมิน

การสำรวจความคิดเห็นเป็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รอบปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยใช้เกณฑ์การประเมิน และสรุปผล

มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1) เกณฑ์คะแนนความพึงพอใจหรือความคิดเห็น

เกณฑ์คะแนนความพึงพอใจหรือความคิดเห็น เป็นเกณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสำรวจที่ใช้ให้คะแนนความพึงพอใจหรือความคิดเห็นในแบบสำรวจตามภาคผนวก (เริ่มหน้า ก เป็นต้นไป)

ตารางที่ 1 เกณฑ์คะแนนความพึงพอใจหรือความคิดเห็น

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

2) เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายของระดับความคิดเห็น

เกณฑ์แปลความหมายคะแนนพึงพอใจหรือความคิดเห็น เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายของคะแนนความพึงพอใจหรือความคิดเห็น

ตารางที่ 2 เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายของระดับความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ความหมาย
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

ผลการประเมิน

การสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รอบปีงบประมาณ 2563 เพื่อให้การเสริมสร้างระบบคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ได้ผลการสอบทานและการประเมินที่ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน จึงมีการสำรวจความคิดเห็น (Audit Stakeholder Survey) ตามมาตรฐานด้านคุณสมบัติ การประกันคุณภาพและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (1300)

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลเกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ประเภทหน่วยงาน ประเภทผู้ประเมินแบบสำรวจ

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ (เพศ)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	22	25.30
หญิง	65	74.70
รวม	87	100.00

จากผลสำรวจตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 74.70 รองลงมาเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	13	14.90
บุคลากรสายสนับสนุน	74	85.10
รวม	87	100.00

จากผลสำรวจตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนมากเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 84.10 รองลงมาบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90

ตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ (ประเภทหน่วยงาน)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1) สำนักงานอธิการบดี	7	8.05
2) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	2.29
3) วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	2	2.29
4) สำนักงานวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	-	0.00
5) วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย	3	3.45
6) คณะครุศาสตร์	3	3.45
7) สำนักงานบริหารจัดการและทรัพย์สิน	1	1.15
8) ศูนย์ประสานงานโครงการ อพ.สธ.มรภ.ชม.	2	2.29
9) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	5.75
10) สำนักมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา	2	2.29
11) สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	1.15
12) คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	1.15
13) คณะวิทยาการจัดการ	-	0.00
14) ศูนย์มนุษย์และบุคคลที่มีความพิการ	6	6.89
15) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	4	4.59
16) สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ	2	2.29
17) สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปวิทยาศาสตร์	3	3.44
18) บัณฑิตวิทยาลัย	3	3.44
19) วิทยาลัยนานาชาติ	2	2.29
20) สำนักหอสมุด	8	9.19
21) สำนักงานบริหารศูนย์แม่ริม	2	2.29
22) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	4	4.59
23) สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	4	4.59
24) ศูนย์ภาษา	4	4.59
25) สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	5	5.74
26) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	7	8.05
27) สำนักทะเบียนและประมวลผล	3	3.44
28) ศูนย์ศึกษาศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น	1	1.15
29) สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น	1	1.15
	87	100.00

จากผลสำรวจตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นบุคลากรสังกัดหน่วยรับตรวจตามแผนการตรวจสอบรอบปีงบประมาณ 2563 ได้แก่ 1.สำนักงานอธิการบดี 2.คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 3.วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน 4.สำนักงานวิทยาเขตแม่ฮ่องสอน 5.วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย 6.คณะครุศาสตร์ 7.สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน 8.ศูนย์ประสานงานโครงการ อพ.สธ.มรภ.ชม. 9.คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 10. สำนักมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

11.สถาบันวิจัยและพัฒนา 12. คณะเทคโนโลยีการเกษตร 13.คณะวิทยาการจัดการ 14.ศูนย์มนุษย์และบุคคลที่มีความพิการ 15.โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 16.สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ 17.สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปะวิทยาศาสตร์ 18.บัณฑิตวิทยาลัย 19.วิทยาลัยนานาชาติ 20.สำนักหอสมุด 21.สำนักงานบริหารศูนย์แม่ริม 22.สำนักงานสภามหาวิทยาลัย 23.สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ 24.ศูนย์ภาษา 25.สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา 26.สำนักศิลปะและวัฒนธรรม 27.สำนักทะเบียนและประมวลผล 28.ศูนย์ศึกษาศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และ 29.สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ตารางที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ (ประเภทกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ)

ประเภทผู้ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	13	15.1
หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน	20	23.3
ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี	13	14.9
ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์นโยบายและแผน	13	14.9
ผู้ปฏิบัติงานพัสดุ	21	24.1
นักวิชาการศึกษา	4	4.7
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1	1.2
นักวิทยาศาสตร์	2	2.4
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	2.4
เจ้าหน้าที่สำนักงาน	1	1.2
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	1.2
ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนคุม	1	1.2
รวม	87	100

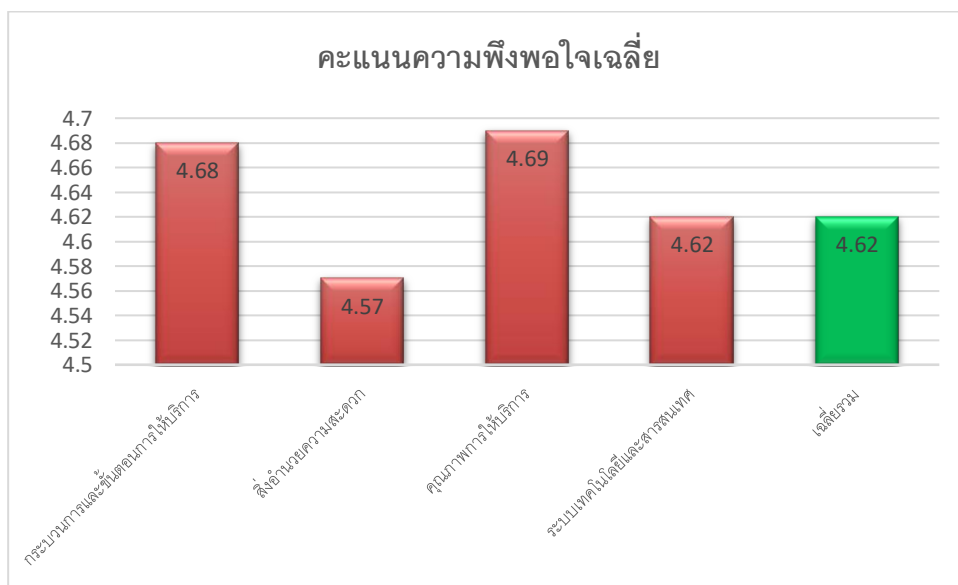
จากผลสำรวจตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานหรือหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์นโยบายและแผน และผู้ปฏิบัติงานพัสดุ ของหน่วยรับผิดชอบตามแผนการตรวจสอบรอบปีงบประมาณพ.ศ. 2563

ความพึงพอใจในภาพรวม

จากผลการประเมินความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม ระดับความพึงพอใจของสำนักงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ระดับมากที่สุด) โดยแยกเป็น 4 ประเด็นซึ่งมีคะแนนและระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ดังตารางที่ 7 นี้

ตารางที่ 7 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
	คะแนน	ระดับ
1) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.68	มากที่สุด
2) สิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงาน	4.57	มากที่สุด
3) คุณภาพการให้บริการ	4.69	มากที่สุด
4) ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ	4.62	มากที่สุด
รวม	4.62	มากที่สุด

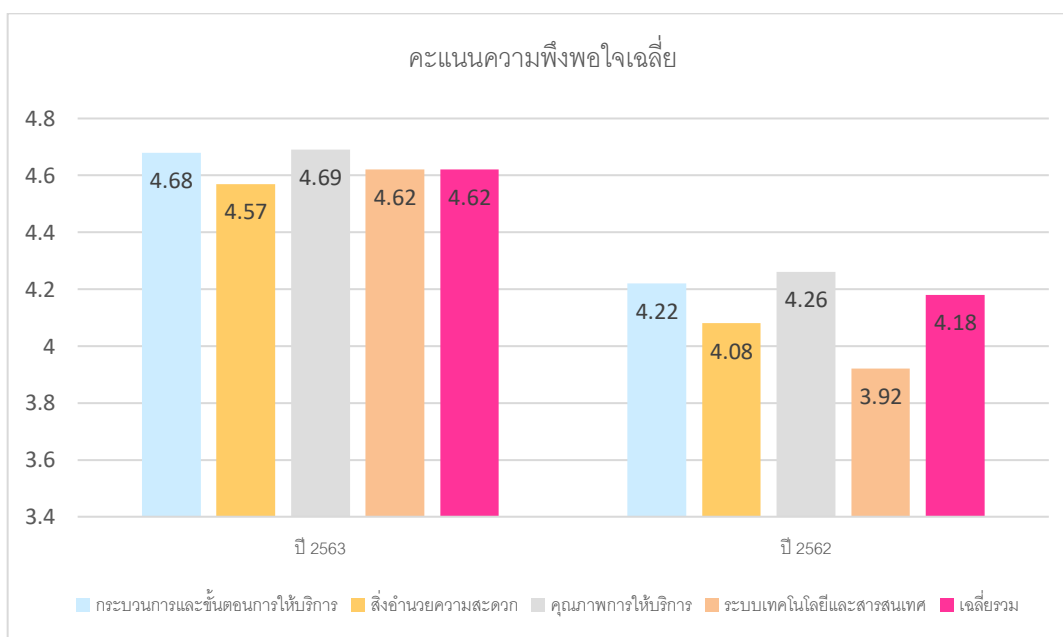


ภาพที่ 5 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 29 หน่วยงาน แจกแบบสำรวจให้หน่วยงาน จำนวน 87 ชุด และได้รับแบบสำรวจคืน จำนวน 87 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสำรวจทั้งหมด

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมปี 2562-2563

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$) ปี 2563		ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$) ปี 2562		เพิ่มขึ้น/ ลดลง
	คะแนน	ระดับ	คะแนน	ระดับ	
1) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.68	มากที่สุด	4.22	มาก	เพิ่มขึ้น
2) สิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงาน	4.57	มากที่สุด	4.08	มาก	เพิ่มขึ้น
3) คุณภาพการให้บริการ	4.69	มากที่สุด	4.26	มาก	เพิ่มขึ้น
4) ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ	4.62	มากที่สุด	3.92	มาก	เพิ่มขึ้น
รวม	4.62	มากที่สุด	4.18	มาก	เพิ่มขึ้น



ภาพที่ 6 เปรียบเทียบสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมปี 2562-2563

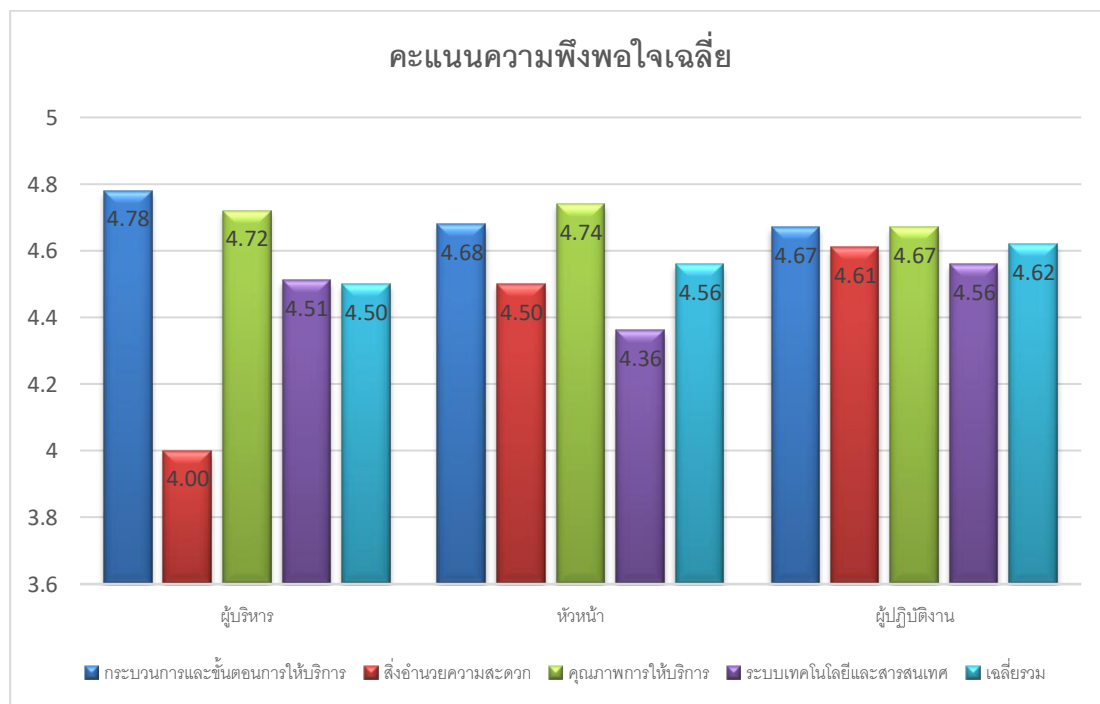
ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 29 หน่วยงาน แจกแบบสำรวจให้หน่วยงาน จำนวน 87 ชุด และได้รับแบบสำรวจคืน จำนวน 87 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสำรวจทั้งหมด มีความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม

จากผลการประเมินความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม ระดับความพึงพอใจของสำนักงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ระดับมากที่สุด) โดยแยกเป็นกลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจ 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารหัวหน้าสำนักงาน และผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีคะแนนและระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ดังตารางที่ นี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม

ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย (X)			ระดับคะแนนเฉลี่ย		
	ผู้บริหาร	หัวหน้า	ผู้ปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร	หัวหน้า	ผู้ปฏิบัติงาน
1) ด้านกระบวนการ	4.78	4.68	4.67	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	4.50	4.61	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
3) ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.72	4.74	4.67	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4) ด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ	4.51	4.36	4.56	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.50	4.56	4.62	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

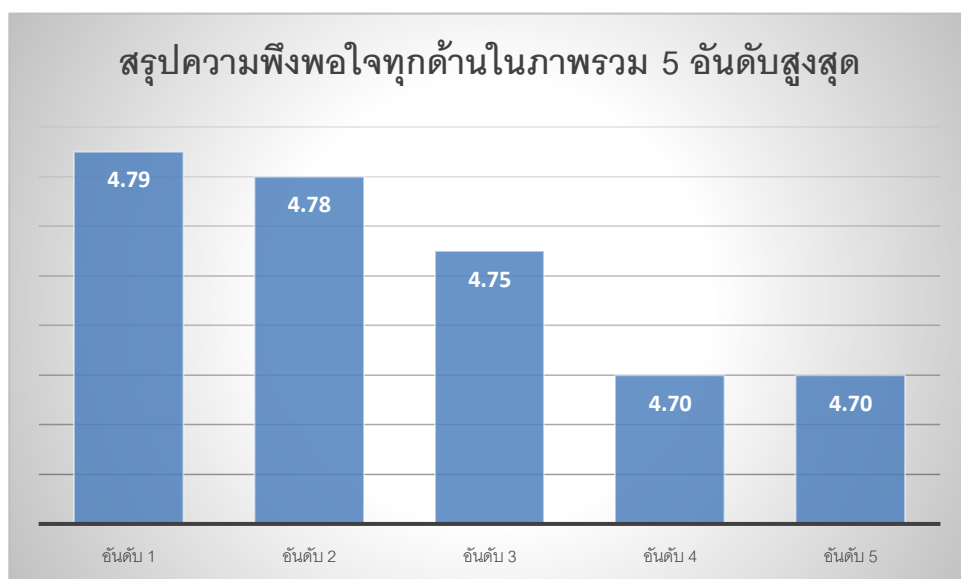


ภาพที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม

สรุปความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม 5 อันดับสูงสุด

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม 5 อันดับสูงสุด

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
	คะแนน	ระดับ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ : การวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ		
1 มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต และรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งข้อจำกัดของการตรวจสอบ	4.79	มากที่สุด
2 ผู้ตรวจสอบ ได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต โดยมีหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	4.78	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ : การปฏิบัติงานตรวจสอบ		
3 การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในส่งผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.75	มากที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ : การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ		
4 ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	4.70	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
5 ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	4.70	มากที่สุด



ภาพที่ 8 สรุปความพึงพอใจทุกด้านในภาพรวม 5 อันดับสูงสุด

จากตารางที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจ 5 อันดับสูงสุด ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ : การวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ ประเด็นมีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต และรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งข้อจำกัดของการตรวจสอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ : การวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ ประเด็นผู้ตรวจสอบ ได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต โดยมีหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ : การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในส่งผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

อันดับที่ 4 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ : การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบประเด็นข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

อันดับที่ 5 ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการประเด็นข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มี

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ภาพรวม)

จากสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม (ตารางที่ 7 หน้า 12) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบภายใน (ภาพรวม) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 11 นี้

ตารางที่ 11 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ภาพรวม)

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
	คะแนน	ระดับ
2.1 การวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ		
1) ผู้ตรวจสอบ ได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต โดยมีหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	4.78	มากที่สุด
2) มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต และรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งข้อจำกัดของการตรวจสอบ	4.79	มากที่สุด
2.2 การปฏิบัติงานตรวจสอบ		
1) การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในส่งผลต่อพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.75	มากที่สุด
2) ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบจากผู้รับตรวจ	4.68	มากที่สุด
3) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	4.60	มากที่สุด
4) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม	4.67	มากที่สุด
2.3 การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ		
1) ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.68	มากที่สุด
2) รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.68	มากที่สุด
3) ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบ	4.63	มากที่สุด
4) ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	4.70	มากที่สุด
2.4 การติดตามผลการตรวจสอบ		
1) ผู้ตรวจสอบภายใน มีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ	4.62	มากที่สุด
2) สำนักงานตรวจสอบภายใน มีการติดตามผลการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ	4.63	มากที่สุด
รวม	4.68	มากที่สุด

จากผลสำรวจตารางที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบในภาพรวม ในแต่ละด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.68 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนนโดยในด้านการวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต และรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งข้อจำกัดของการตรวจสอบ ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.79 รองลงมา คือผู้ตรวจสอบ ได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต โดยมีหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในส่งผลต่อพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบจากผู้รับตรวจ และด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ และรายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ด้านการรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบ และด้านการติดตามผลการตรวจสอบ สำนักงานตรวจสอบภายใน มีการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ด้านการติดตามผลการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบภายใน มีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

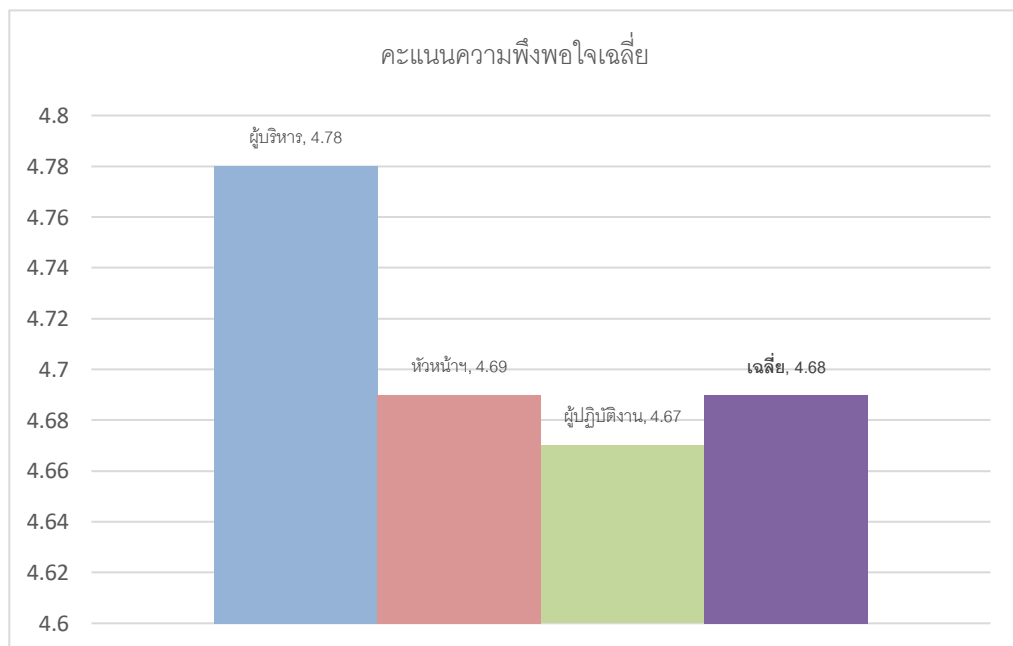
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ(แยกเป็นกลุ่ม)

จากสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม (ตารางที่ 9 หน้า 14) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบภายใน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 12 นี้

ตารางที่ 12 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
(แยกเป็นกลุ่ม)

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)		
	ผู้บริหาร	หัวหน้า	ผู้ปฏิบัติงาน
2.1 การวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ			
1) ผู้ตรวจสอบ ได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต โดยมีหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ	4.84 มากที่สุด	4.85 มากที่สุด	4.74 มากที่สุด
2) มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต และรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งข้อจำกัดของการตรวจสอบ	4.85 มากที่สุด	4.85 มากที่สุด	4.76 มากที่สุด
2.2 การปฏิบัติงานตรวจสอบ			
1) การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในส่งผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.76 มากที่สุด	4.75 มากที่สุด	4.76 มากที่สุด
2) ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบจากผู้รับตรวจ	4.77 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด
3) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	4.85 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
4) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	4.69 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด
2.3 การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ			
1) ผู้รับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้	4.77 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด	4.67 มากที่สุด
2) รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.76 มากที่สุด	4.80 มากที่สุด	4.63 มากที่สุด
3) ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบ	4.85 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด
4) ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	4.77 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.70 มากที่สุด

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)		
	ผู้บริหาร	หัวหน้า	ผู้ปฏิบัติงาน
2.4 การติดตามผลการตรวจสอบ			
1) ผู้ตรวจสอบภายใน มีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ	4.76 มากที่สุด	4.55 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
2) สำนักงานตรวจสอบภายใน มีการติดตามผลการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ	4.69 มากที่สุด	4.65 มากที่สุด	4.61 มากที่สุด
รวม	4.78	4.69	4.67
เฉลี่ย	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
		4.68	มากที่สุด



ภาพที่ 9 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม)

จากผลสำรวจตารางที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบภายในภาพรวมเท่ากับ 4.68 โดยแยกเป็น

กลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.78

กลุ่มหัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.69

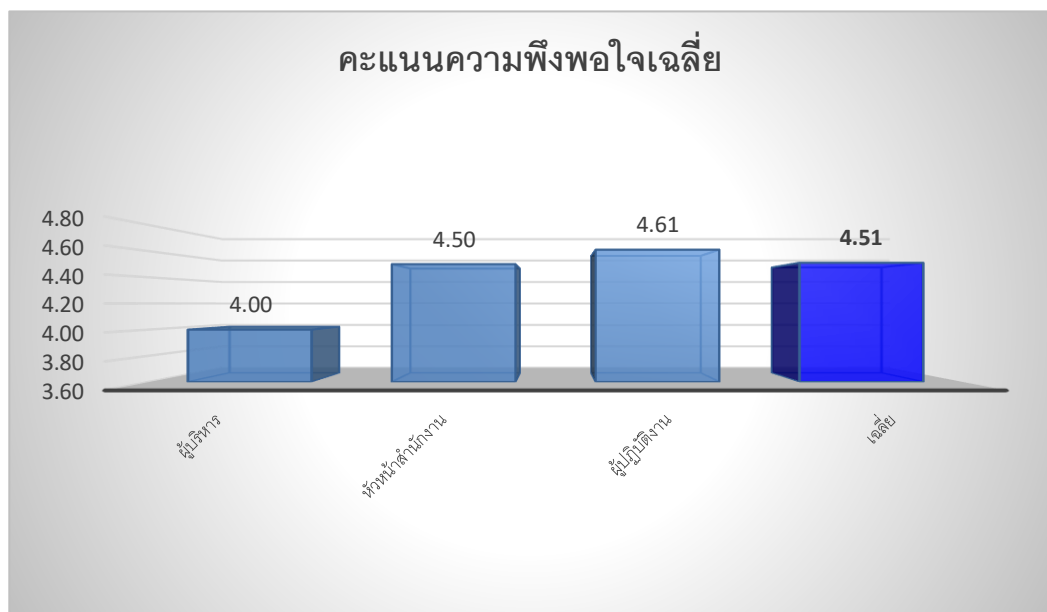
กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ในแต่ละด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.67

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (แยกเป็นกลุ่ม)

จากสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม(ตารางที่ 9 หน้า 14) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานการตรวจสอบภายใน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 13 นี้

ตารางที่ 13 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานการตรวจสอบภายใน (แยกเป็นกลุ่ม)

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)		
	ผู้บริหาร	หัวหน้า	ผู้ปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงาน			
มีช่องทางการประสานงานหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ Messenger Line Facebook เป็นต้น	4.00	4.50	4.61
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.51 มากที่สุด		



ภาพที่ 10 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานการตรวจสอบภายใน (แยกเป็นกลุ่ม)

จากผลสำรวจตารางที่ 13 พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานการตรวจสอบภายใน มีช่องทางการประสานงานหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ Messenger Line Facebook ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน แยกเป็น

กลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับพอใจมากด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.00

กลุ่มหัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน อยู่ในระดับพอใจมากด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.50

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจมากด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.61

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (ภาพรวม)

จากสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม (ตารางที่ 7 หน้า 12) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (ภาพรวม) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 14 นี้

ตารางที่ 14 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ภาพรวม)

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
	คะแนน	ระดับ
1. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	4.66	มากที่สุด
2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	4.68	มากที่สุด
3. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	4.70	มากที่สุด
4. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	4.74	มากที่สุด
5. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	4.69	มากที่สุด
รวม	4.69	มากที่สุด

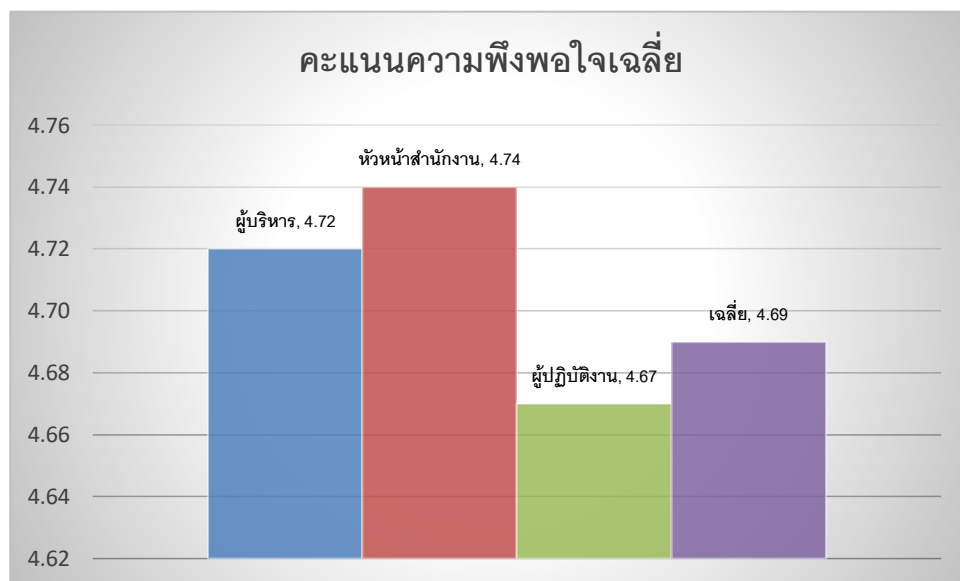
ผลการสำรวจตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.69 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมา ด้านข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.70 มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.69 ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และต่ำสุดด้านการรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.66

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม)

จากสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม (ตารางที่ 9 หน้า 14) ความพึงพอใจด้านด้านคุณภาพการให้บริการ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 135 นี้

ตารางที่ 15 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม)

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)		
	ผู้บริหาร	หัวหน้า	ผู้ปฏิบัติงาน
1. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	4.76	4.40	4.65
	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	4.62	4.75	4.65
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	4.69	4.85	4.67
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	4.85	4.80	4.70
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
5. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	4.00	4.65	4.69
	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.72	4.74	4.67
	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.69		



ภาพที่ 11 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (แยกเป็นกลุ่ม)

จากผลการสำรวจตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน แยกเป็น

กลุ่มผู้บริหารอยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.72

กลุ่มหัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างานอยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.74

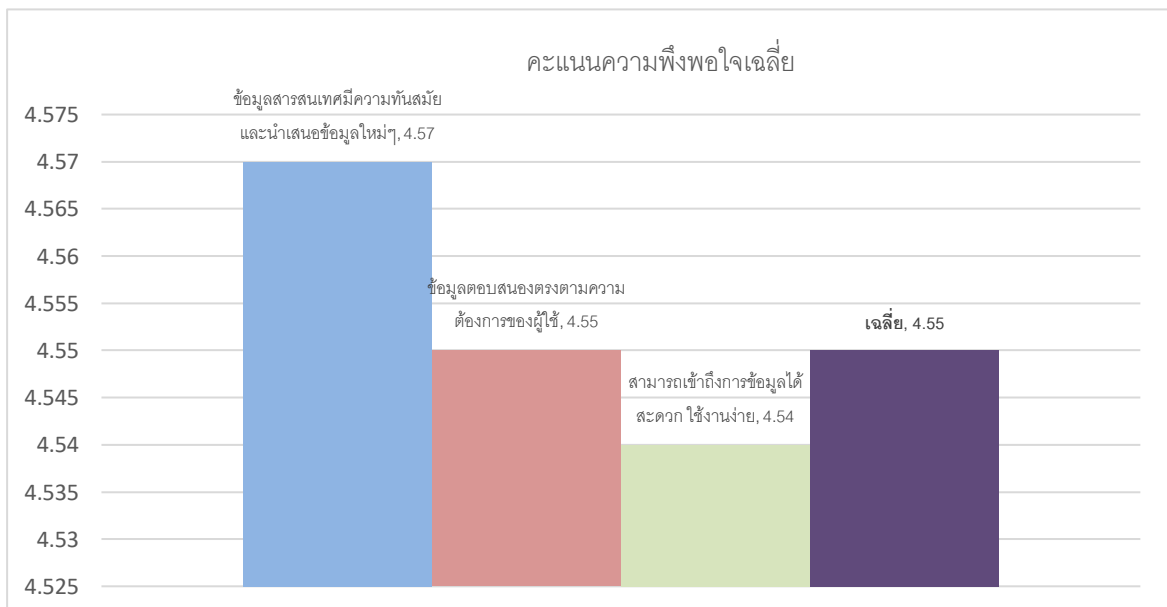
กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.67

ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ภาพรวม)

จากสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม (ตารางที่ 7 หน้า 12) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ภาพรวม) สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 16 ตารางที่ นี้

ตารางที่ 16 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ภาพรวม)

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
	คะแนน	ระดับ
1. ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย และนำเสนอข้อมูลใหม่ๆ	4.57	มากที่สุด
2. ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้	4.55	มากที่สุด
3. สามารถเข้าถึงการข้อมูลได้สะดวก ใช้งานง่าย	4.54	มากที่สุด
รวม	4.55	มากที่สุด



ภาพที่ 12 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (ภาพรวม)

ผลการสำรวจตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศรวม อยู่ใน ระดับพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.55 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยด้านข้อมูลสารสนเทศมีความ ทันสมัย และนำเสนอข้อมูลใหม่ๆ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาด้านข้อมูล

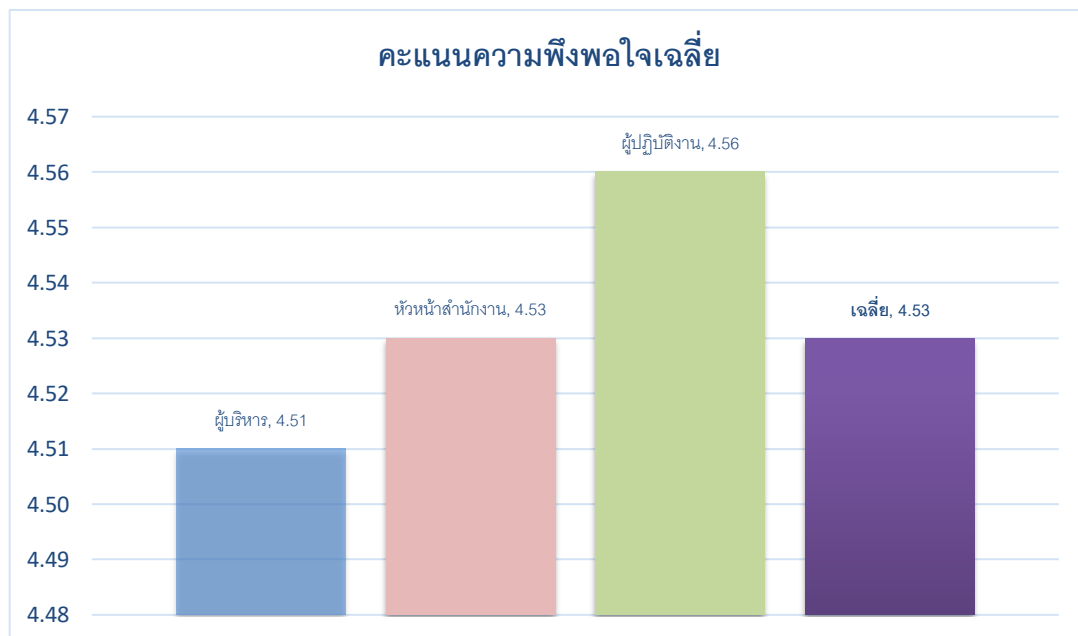
ตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และต่ำสุดสามารถเข้าถึงการข้อมูลได้สะดวก ใช้งานง่าย ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ(แยกเป็นกลุ่ม)

จากสรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกเป็นกลุ่ม (ตารางที่ 9 หน้า 14) ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 17 นี้

ตารางที่ 17 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (แยกเป็นกลุ่ม)

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)		
	ผู้บริหาร	หัวหน้า	ผู้ปฏิบัติงาน
1. ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย และนำเสนอข้อมูลใหม่ๆ	4.77 มากที่สุด	4.25 มาก	4.57 มากที่สุด
2. ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้	4.69 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
3. สามารถเข้าถึงการข้อมูลได้สะดวก ใช้งานง่าย	4.07 มากที่สุด	4.30 มาก	4.57 มากที่สุด
รวม	4.51 มากที่สุด	4.35 มาก	4.56 มากที่สุด
เฉลี่ย		4.53 มากที่สุด	



ภาพที่ 13 คะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ (แยกเป็นกลุ่ม)

ผลการสำรวจตารางที่ พบว่า ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เฉลี่ยเท่ากับ 4.56 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน แยกเป็นกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.51

กลุ่มหัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน อยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.35

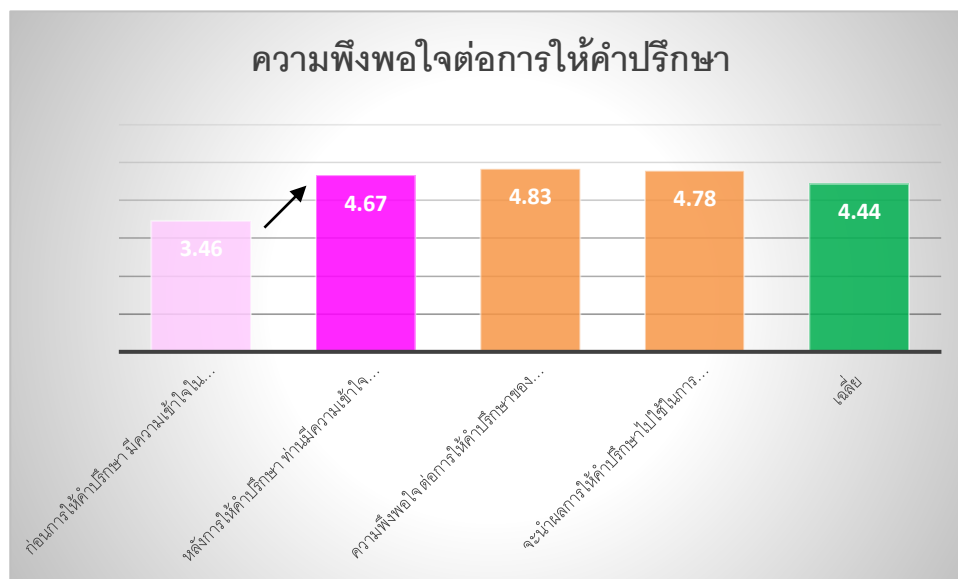
กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.56 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายในทุกด้านในภาพรวม ระดับความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (ระดับมาก) โดยแยกเป็น 4 ประเด็นซึ่งมีคะแนนและระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ดังตารางที่ 718 นี้

ตารางที่ 18 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็น	ความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{X}$)	
	คะแนน	ระดับ
ก่อนการให้คำปรึกษา มีความเข้าใจในเรื่องที่เข้ารับการปรึกษา	3.46	ปานกลาง
หลังการให้คำปรึกษา มีความเข้าใจในเรื่องที่เข้ารับการปรึกษา	4.67	มากที่สุด
ความพึงพอใจ ต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน	4.83	มากที่สุด
จะนำผลการให้คำปรึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.78	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.44	มาก



ภาพที่ 14 สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายในในภาพรวม

ผลการสำรวจตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยเท่ากับ 4.44 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งพบว่า ก่อนการให้คำปรึกษา มีความเข้าใจในเรื่องที่เข้ารับการปรึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.46 หลังการให้คำปรึกษา มีความเข้าใจในเรื่องที่เข้ารับการปรึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.67 อีกทั้ง ความพึงพอใจ ต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.83 และจะนำผลการให้คำปรึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วย
คะแนนเฉลี่ย 4.78

การสรุปผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล

การสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รอบปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเพื่อนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับการตรวจสอบมาพิจารณา ทบทวน และวิเคราะห์ กำหนดแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 87 คน ได้รับแบบสำรวจกลับมาทั้งหมด 87 คน ผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานหรือหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์นโยบายและแผน และผู้ปฏิบัติงานพัสดุ ของหน่วยงานรับตรวจภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 29 หน่วยงาน (ตามแผนการตรวจสอบปี 2563) ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน สำนักงานวิทยาเขตแม่ฮ่องสอน วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย คณะครุศาสตร์ สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน ศูนย์ประสานงานโครงการ อพ.สธ.มรภ.ชม. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักมาตรฐานและการประกันคุณภาพ การศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ ศูนย์มนุษย์และบุคคลที่มีความพิการ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปวิทยาสาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยนานาชาติ สำนักหอสมุด สำนักงานบริหารศูนย์แม่ริม สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานวิเทศสัมพันธ์ ศูนย์ภาษา สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักทะเบียนและประมวลผล ศูนย์ศึกษาศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ โดยภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยนำแบบสำรวจมาแจกแจงความถี่ หาค่าคะแนนเฉลี่ย นำเสนอในรูปของตาราง ความเรียง พบว่า

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุนถึงร้อยละ 74 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ สังกัดสำนักงาน/สถาบัน อยู่ในระดับผู้บริหารร้อยละ 13 ระดับหัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างานร้อยละ 20 และระดับผู้ปฏิบัติงานร้อยละ 67 ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 – 5 การประเมินความพึงพอใจ/ความคิดเห็นของหน่วยรับตรวจ ในภาพรวม ในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งในประเด็นนี้สำนักงานตรวจสอบภายในได้เปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนนและเมื่อจำแนกออกเป็นกลุ่มพบว่ากลุ่มหัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.74

ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบภายใน ซึ่งในประเด็นนี้ สำนักงานตรวจสอบภายในได้คะแนนจากการที่สำนักงานตรวจสอบภายในมีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ ด้วยคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนนและเมื่อจำแนกออกเป็นกลุ่มพบว่า กลุ่มผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.78 เพราะในการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการนั้น สำนักงานตรวจสอบภายในได้มีการแจ้งรายการเอกสารประกอบการตรวจสอบของแต่ละหัวข้อ และแจ้งเพื่อการประสานงานการตรวจสอบผู้ตรวจสอบในแต่ละหัวข้อ

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงาน ซึ่งในประเด็นนี้สำนักงานตรวจสอบภายในได้คะแนนจากการมีช่องทางการประสานงานหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ Messenger Line Facebook ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.57 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ทั้งนี้ สำนักงานตรวจสอบภายในอาจจะต้องมีการปรับปรุงช่องทางการประสานงานให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ง่ายขึ้น เช่น การสร้าง Line กลุ่มชั่วคราว ณ ช่วงเวลาที่มีการตรวจสอบ

ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศซึ่งในประเด็นนี้สำนักงานตรวจสอบภายในได้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.55 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งดูจากคะแนนเฉลี่ยแล้ว ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย และนำเสนอข้อมูลใหม่ๆ ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.57 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และเมื่อจำแนกเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงการข้อมูลได้สะดวก ใช้งานง่าย และข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย และนำเสนอข้อมูลใหม่ๆ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุที่ Website ของสำนักงานตรวจสอบภายใน ได้มีการปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้ และมีการนำเข้าข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักงานตรวจสอบภายในอยู่เสมอ

ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เฉลี่ยเท่ากับ 4.44 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งพบว่า ก่อนการให้คำปรึกษา มีความเข้าใจในเรื่องที่เข้ารับการปรึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.46 หลังการให้คำปรึกษา มีความเข้าใจในเรื่องที่เข้ารับการปรึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.67 มีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.21 อีกทั้ง ความพึงพอใจ ต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.83 และจะนำผลการให้คำปรึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.78

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. สำนักงานตรวจสอบภายในควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
2. ข้อมูลในการตรวจสอบครบถ้วน
3. หากมีข้อสงสัยขออนุญาตสอบถามที่หน่วยงาน
4. การขอข้อมูลบางเรื่อง ควรมีระยะเวลาที่ให้ดำเนินการก่อน /แจ้งให้เตรียมเอกสารล่วงหน้า เพื่อความรวดเร็ว
5. เป็นการพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป
6. การประเมินดีมาก ทางคณะจะนำไปปฏิบัติต่อไปค่ะ
7. ทำงานได้ดีมากครับ/มาแบบให้คำปรึกษา ดีมาก/เป็นระบบ อธิบายละเอียด ชัดเจนค่ะ
8. ควรกำหนดเกณฑ์ความเสี่ยงให้สอดคล้องกับ เกณฑ์ของการประกันคุณภาพ
9. ควรเปิดอบรมในภาพรวมระดับมหาวิทยาลัย
10. หัวข้อการให้คำปรึกษาควรสั้น กระชับ
11. มีตัวอย่างมานำเสนอให้ชัดเจน
12. ขอขอบคุณที่ให้ความรู้ และคำแนะนำในหัวข้อที่ให้คำปรึกษา
13. การให้คำปรึกษาดีมาก อยากให้มีการจัดอบรมในหัวข้อที่ให้คำปรึกษาอีกทั้งมหาวิทยาลัย
14. วิทยากรบรรยายดีมาก มีความเป็นกัลยาณมิตร ให้คำอธิบายรายละเอียดดีมาก มีตัวอย่างในการรายงานผล การนำเสนอดีมาก เข้าใจมากขึ้น
15. ช่วยให้หน่วยงานเกิดความเข้าใจมากขึ้น ได้รับความรู้มากขึ้น เป็นประโยชน์ต่อหน่วยรับตรวจเป็นอย่างมาก ทำให้เห็นแนวทางในการทำงานมากขึ้น
16. ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และมีรายละเอียดครบทุกมิติ
17. ได้ทราบระเบียบใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์

ภาคผนวก

แบบสำรวจ

เรื่อง ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของ
สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
รอบปีงบประมาณ 2563

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจ ต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน ความพึงพอใจที่หน่วยรับตรวจมีต่อสำนักงานตรวจสอบภายใน คำตอบของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษากิจการด้านต่าง ๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงงาน
2. แบบสอบถามนี้จะถูกจัดเก็บและรักษาไว้เป็นความลับ คำตอบของท่านจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
3. ในส่วนของแบบสอบถามเปิดท้ายตารางแต่ละส่วน เป็นข้อความที่มุ่งหวังให้ท่านตอบเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน จึงขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงในเชิงสร้างสรรค์
4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้จะนำไปใช้สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาสำนักงานตรวจสอบภายในต่อไป

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

สำนักงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ตรงความเป็นจริง

*จำเป็น

1. เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานภาพ *

- ☐ บุคลากรสายวิชาการ
- ☐ บุคลากรสายสนับสนุน

3. ประเภทผู้ประเมินแบบสอบถาม *

- ☐ ผู้บริหาร
- ☐ หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน
- ☐ เจ้าหน้าที่พัสดุ/ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่พัสดุ
- ☐ เจ้าหน้าที่การเงิน/ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่การเงิน
- ☐ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน/ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
- ☐ อื่นๆ:



4. หน่วยงาน (หน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่) *

- ☐ 1 กองคลัง สำนักงานอธิการบดี
- ☐ 1 กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
- ☐ 1 กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
- ☐ 1 กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
- ☐ 1 กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี
- ☐ 1 กองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี
- ☐ 1 กองการพัสดุ สำนักงานอธิการบดี
- ☐ 2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ☐ 3 วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน
- ☐ 4 สำนักงานวิทยาเขตแม่ฮ่องสอน
- ☐ 5 วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย
- ☐ 6 คณะครุศาสตร์
- ☐ 7 สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน
- ☐ 8 ศูนย์ประสานงานโครงการ อพ.สธ.มรภ.ชม.
- ☐ 9 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ☐ 10 สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
- ☐ 11 สถาบันวิจัยและพัฒนา
- ☐ 12 คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- ☐ 13 คณะวิทยาการจัดการ
- ☐ 14 ศูนย์พัฒนามนุษย์และบุคคลที่มีความพิการ
- ☐ 15 โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ☐ 16 สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ
- ☐ 17 สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปวิทยาศาสตร์
- ☐ 18 บัณฑิตวิทยาลัย
- ☐ 19 วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม

26/10/2563

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ...

- ☐ 20 สำนักหอสมุด
- ☐ 21 สำนักงานบริหารศูนย์แมริม
- ☐ 22 สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- ☐ 23 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์
- ☐ 24 ศูนย์ภาษา
- ☐ 25 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
- ☐ 26 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- ☐ 27 สำนักทะเบียนและประมวลผล
- ☐ 28 ศูนย์ศึกษาศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- ☐ 29 สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (สวทท.)
- ☐ อื่นๆ:

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ตรวจสอบ
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจแต่ละด้านตามความเป็นจริง

2.1 การวางแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบ

1) ผู้ตรวจสอบ ได้ทำความเข้าใจกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์
ขอบเขต โดยมีหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

2) มีการประชุมเปิดตรวจอย่างเป็นทางการ และผู้ตรวจสอบได้ทำความเข้าใจกับผู้รับตรวจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต และรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งข้อจำกัดของการตรวจสอบ *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ความพึงพอใจมากที่สุด

2.2 การปฏิบัติงานตรวจสอบ

1) การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในส่งผลต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ความพึงพอใจมากที่สุด

2) ผู้ตรวจสอบภายใน ได้ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบจากผู้รับตรวจ *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ความพึงพอใจมากที่สุด

3) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ความพึงพอใจมากที่สุด

4) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 การรายงานผลการปฏิบัติการตรวจสอบ

1) ผู้รับตรวจสอบสามารถนำเสนอแนะตามรายงานการตรวจสอบไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

2) รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจนเข้าใจง่าย *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

3) ระยะเวลาในการรายงานผลการตรวจสอบ *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

4) ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

2.4 การติดตามผลการตรวจสอบ

1) ผู้ตรวจสอบภายใน มีการติดตามผลความคืบหน้าในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามรายงานผลการตรวจสอบ *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

2) หน่วยตรวจสอบ มีการติดตามผลการตรวจสอบ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขนั้น หน่วยรับตรวจได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงานการตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องระดับความพึงพอใจแต่ละด้านตามความเป็นจริง

มีช่องทางการประสานงานหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ Facebook Messenger Line เป็นต้น

*

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความพึงพอใจแต่ละด้านตามความเป็นจริง

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

1. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

2. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง *

	1	2	3	4	5	
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	ความพึงพอใจมากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ความพึงพอใจมากที่สุด

4. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ความพึงพอใจมากที่สุด

5. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความพึงพอใจแต่ละด้านตามความเป็นจริง

1. ข้อมูลสารสนเทศมีความทันสมัย และนำเสนอข้อมูลใหม่ๆ *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

☐☐☐☐☐

ความพึงพอใจมากที่สุด

2. ข้อมูลตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้ *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

☐☐☐☐☐

ความพึงพอใจมากที่สุด

3. สามารถเข้าถึงการข้อมูลได้สะดวก ใช้งานง่าย *

1 2 3 4 5

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

☐☐☐☐☐

ความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

สิ่งที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนา *

คำตอบของคุณ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามสำนักงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
โทร. 053-885988

26/10/2563

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ...

ชื่อผู้อีเมล

คำตอบของคุณ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหาที่นี่ไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอรัม



แบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา ของสำนักงานตรวจสอบภายใน

*จำเป็น

1 หน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ☐ 1 สำนักงานอธิการบดี
- ☐ 2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ☐ 3 วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน
- ☐ 4 สำนักงานวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน
- ☐ 5 วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย
- ☐ 6 คณะครุศาสตร์
- ☐ 7 สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน
- ☐ 8 ศูนย์ประสานงานโครงการ อพ.สธ.มรภ.ชม.
- ☐ 9 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ☐ 10 สำนักงานมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา
- ☐ 11 สถาบันวิจัยและพัฒนา
- ☐ 12 คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- ☐ 13 คณะวิทยาการจัดการ
- ☐ 14 ศูนย์มนุษย์และบุคคลที่มีความพิการ
- ☐ 15 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ☐ 16 สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ
- ☐ 17 สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปวิทยาศาสตร์
- ☐ 18 บัณฑิตวิทยาลัย
- ☐ 19 วิทยาลัยนานาชาติ
- ☐ 20 สำนักหอสมุด
- ☐ 21 สำนักงานบริหารศูนย์แม่ริม
- ☐ 22 สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
- ☐ 23 สำนักงานวิเทศสัมพันธ์
- ☐ 24 ศูนย์ภาษา
- ☐ 25 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
- ☐ 26 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- ☐ 27 สำนักทะเบียนและประมวลผล
- ☐ 28 ศูนย์ศึกษาศาสตร์พระราชายเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- ☐ 29 สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (สวพท.)

2 ก่อนการให้คำปรึกษา ท่านมีความเข้าใจในเรื่องที่เข้ารับการปรึกษาเพียงใด *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

3 หลังการให้คำปรึกษา ท่านมีความเข้าใจในเรื่องที่เข้ารับการปรึกษาเพียงใด *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

4 ความพึงพอใจ ต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

5 ท่านคิดว่า จะนำผลการให้คำปรึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงานได้เพียงใด *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

6 ข้อเสนอแนะ / ความคิดเห็น *

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google

Google ฟอรัม

ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
รอบปีงบประมาณ 2563

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ธรรมไชย
รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คณะทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พุทธมน สุวรรณอาสน์
ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน
นางสาวอัมพวา รินสินจ้อย
นางสาวจันทนา พรหมแสน
นายสุวิทย์ วิมุตติโพธิ์
นายประชา ทองนา

จัดทำข้อมูล / รูปเล่ม / ปก

นางสาวอัมพวา รินสินจ้อย

สำนักงานตรวจสอบภายใน
อาคารอำนวยการและบริหารกลาง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ศูนย์แม่ริม ชั้น B2
โทรศัพท์ 0 – 5388 – 5988
โทรสาร 0 – 5388 – 5989
Website :<http://www.internalaudit.cmru.ac.th>
Facebook :สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



สำนักงานตรวจสอบภายใน
อาคารอำนวยการและบริหารกลาง
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ตุนยัณเฑียร ชั้น 82
โทรศัพท์ 0 - 5388 - 5988
<http://www.internalaudit.cmru.ac.th/>