



รายงานประจำปี

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ของหน่วยรับตรวจ/ผู้รับบริการ



หน่วยตรวจสอบภายใน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



รายงานผลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบภายในของหน่วยรับตรวจ
และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบของผู้รับบริการ
หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การตรวจสอบภายใน เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานภายในส่วนราชการ ซึ่งหน้าที่ที่สำคัญของหน่วยตรวจสอบภายใน คือ การสนับสนุนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของทุกระดับของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายใต้การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการกำกับดูแลที่ดี อย่างเหมาะสม

การสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบของหน่วยรับตรวจ/ผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินวัดระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจและผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่ม /งาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกระดับ และนำผลการสำรวจรวมทั้งข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากหน่วยรับตรวจ/ผู้รับบริการ มาพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ธันวาคม 2564



การสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

➤ หลักการและเหตุผล

หน่วยตรวจสอบภายใน ปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน อย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม นอกจากนี้ยังให้บริการด้านคำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลในกิจกรรมที่ตรวจสอบหรือที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยรับตรวจ/บุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกระดับ เช่น การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารและหน่วยรับตรวจ ดังนั้นความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อ 1) การให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบภายใน และ 2) การให้บริการปรึกษาแนะนำ และข้อมูล จึงเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยตรวจสอบภายในจะนำมาเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการต่าง ๆ ต่อไป

การสำรวจประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจและผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในอย่างมีคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

➤ วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานหน่วยตรวจสอบภายใน
2. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลเรื่องที่ต้องการปรึกษา
3. เพื่อนำผลการสำรวจ/ประเมิน รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มาพัฒนาและปรับปรุงด้านการตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน และด้านบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลแก่หน่วยรับตรวจ/ผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

➤ ขอบเขตประชากร

❖ บุคลากรในหน่วยรับตรวจ

ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีบุคลากรตัวแทนของหน่วยรับตรวจในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน และผู้บริหาร ประเมินการให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบภายใน และด้านบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลในกิจกรรมที่ตรวจสอบของหน่วยรับตรวจ รวมจำนวน 16 ชุด



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

❖ บุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกระดับ

ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผู้รับบริการขอคำปรึกษาแนะนำ และข้อมูล ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของผู้รับบริการ จำนวน 6 ราย

➤ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ 2 ส่วน ดังนี้

1. ด้าน “ความเชื่อมั่นการตรวจสอบภายใน” ของหน่วยรับตรวจ รวมถึงการให้คำปรึกษา และแนะนำในกิจกรรมที่ตรวจสอบ
2. ด้าน “การให้บริการปรึกษาแนะนำ และข้อมูล” ของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกระดับ

➤ การวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจและผู้รับบริการ ตลอดปีงบประมาณ นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บนโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

➤ ระดับความพึงพอใจของการให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบ และ

การให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจในการให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบ และการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูล กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยทางสถิติความพึงพอใจและเกณฑ์การประเมินความสำเร็จ (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

❖ ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยรับตรวจ และบุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกระดับ

1) ด้านการตรวจสอบภายใน (หน่วยรับตรวจ)

ระดับคะแนน 1 (1.00 - 1.79)	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับคะแนน 2 (1.80 - 2.59)	หมายถึง	พึงพอใจน้อย หรือปรับปรุง
ระดับคะแนน 3 (2.60 - 3.39)	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง หรือพอใช้
ระดับคะแนน 4 (3.40 - 4.19)	หมายถึง	พึงพอใจมาก หรือดี
ระดับคะแนน 5 (4.20 - 5.00)	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด หรือดีมาก



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2) ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูล (หน่วยรับตรวจ/ผู้รับบริการ)

ระดับคะแนน 1 (0.01 - 1.00)	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับคะแนน 2 (1.01 - 2.00)	หมายถึง	พึงพอใจน้อย หรือปรับปรุง
ระดับคะแนน 3 (2.01 - 3.00)	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง หรือพอใช้
ระดับคะแนน 4 (3.01 - 4.00)	หมายถึง	พึงพอใจมาก หรือดี
ระดับคะแนน 5 (4.01 - 5.00)	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด หรือดีมาก

❖ เกณฑ์ความสำเร็จของการให้ความเชื่อมั่นด้านงานตรวจสอบ และการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลให้กับบุคลากรในหน่วยรับตรวจ และบุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกระดับ

เกณฑ์ร้อยละ 51 - 60	หมายถึง	ความสำเร็จของการให้บริการน้อยที่สุด
เกณฑ์ร้อยละ 61 - 70	หมายถึง	ความสำเร็จของการให้บริการน้อย
เกณฑ์ร้อยละ 71 - 80	หมายถึง	ความสำเร็จของการให้บริการปานกลาง
เกณฑ์ร้อยละ 81 - 90	หมายถึง	ความสำเร็จของการให้บริการดี
เกณฑ์ร้อยละ 91 - 100	หมายถึง	ความสำเร็จของการให้บริการดีมาก



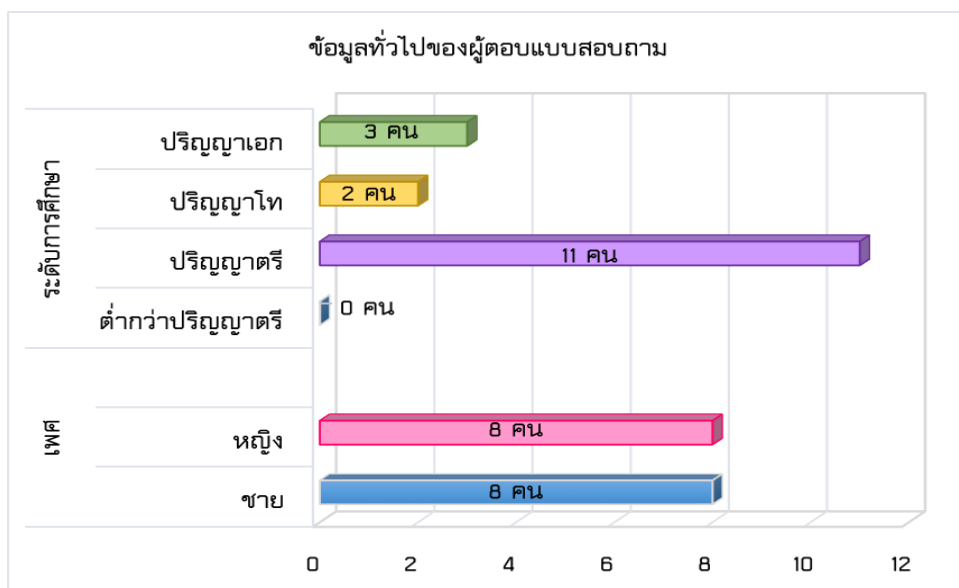
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบ และการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูล

การให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบ

❖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีบุคลากรตัวแทนของหน่วยรับตรวจ (จำนวน 3 จาก 5 หน่วยงาน) ในมหาวิทยาลัย ประเมินการให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบภายใน และด้านบริการให้คำปรึกษาแนะนำในกิจกรรมที่ตรวจสอบของหน่วยรับตรวจ รวมจำนวน 16 ราย โดยมีทั้งเพศชายและเพศหญิงตอบแบบประเมินจำนวนเท่า ๆ กัน และเมื่อพิจารณาระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมินจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 11 ราย รองลงมาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 ราย และระดับปริญญาโท จำนวน 2 ราย ตามลำดับดังภาพที่ 1

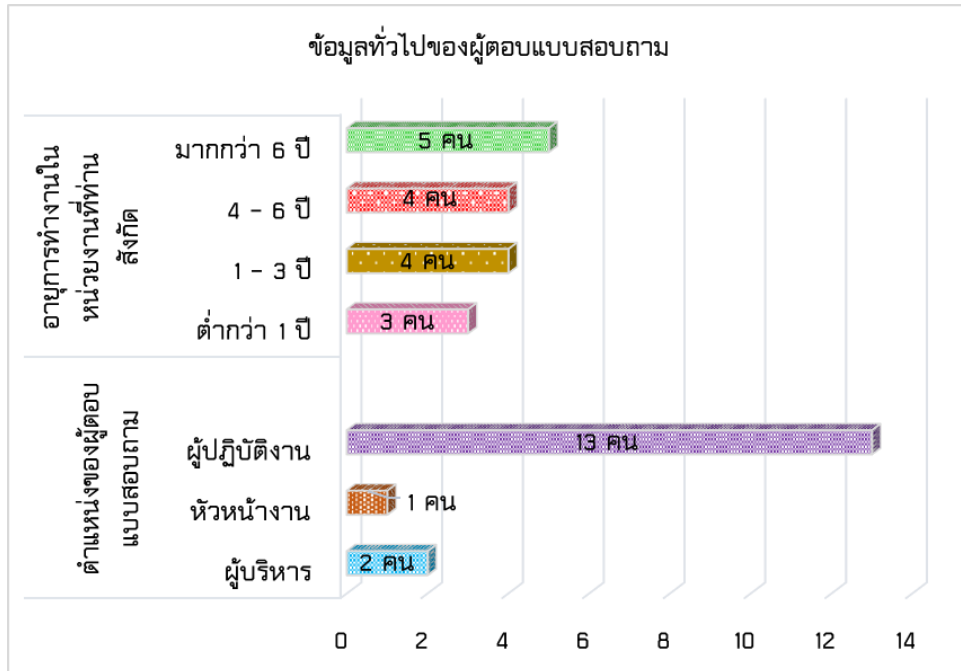


ภาพที่ 1 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา

และผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนถึง 13 ราย รองลงมาได้แก่ผู้บริหารมีจำนวน 2 ราย และเป็นหัวหน้างาน จำนวน 1 ราย สำหรับอายุการทำงานในหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 5 ราย รองลงมาอายุการทำงาน 4 - 6 ปี และ 1 - 3 ปี มีจำนวนที่เท่ากันคือ ช่วงอายุงานละ 4 ราย และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 3 ราย ตามลำดับดังภาพที่ 2

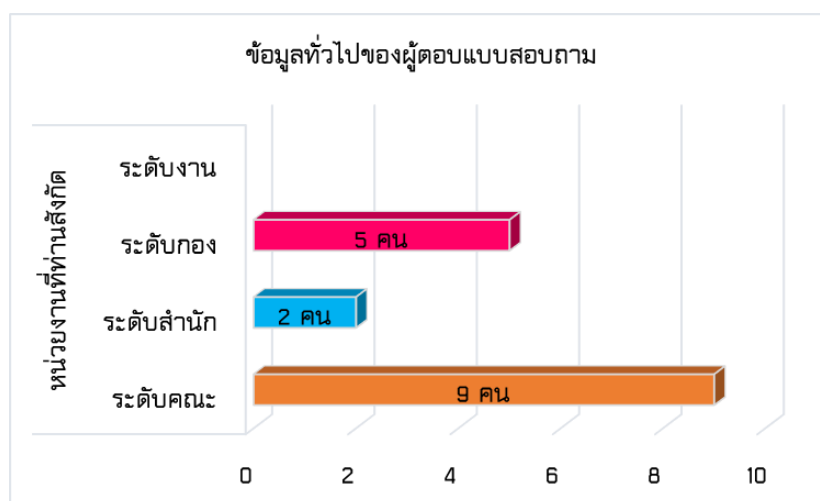


สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตำแหน่ง และอายุการทำงาน

ทั้งนี้ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นบุคลากรตัวแทนของหน่วยรับตรวจ ในระดับคณะมีจำนวนถึง 9 ราย รองลงมาเป็นระดับกองจำนวน 5 ราย และเป็นระดับสำนักจำนวน 2 ราย ตามลำดับดังภาพที่ 3



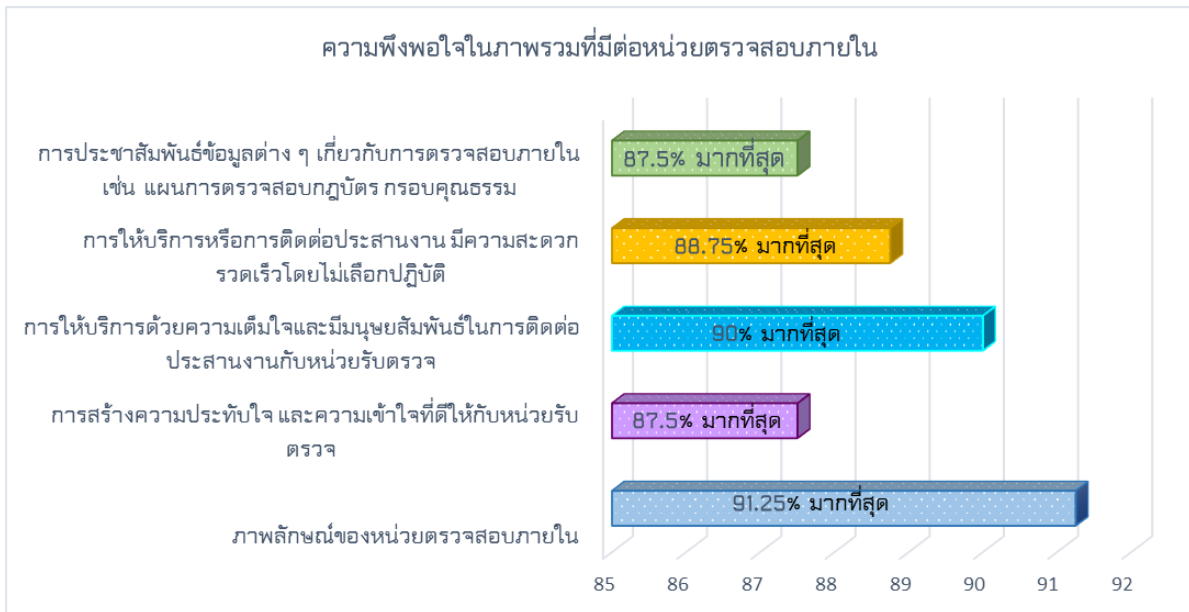
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกหน่วยงานที่สังกัด



❖ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

หากพิจารณาความพึงพอใจการให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน แต่ละประเด็น ปรากฏว่า

❶ ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

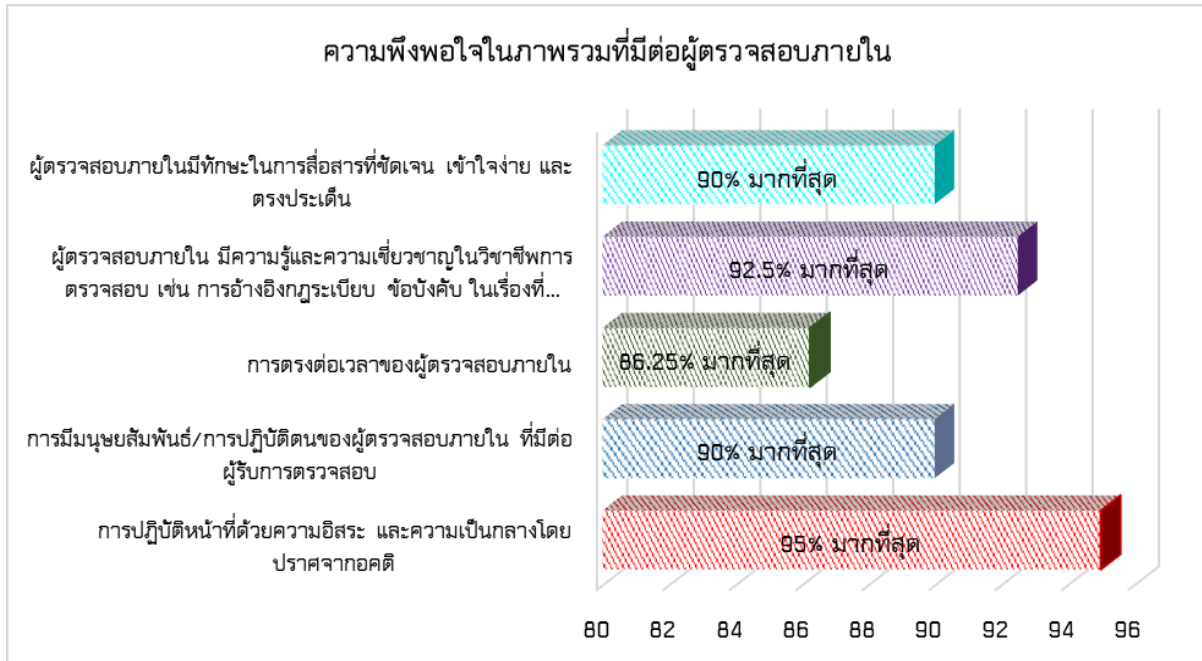


ภาพที่ 4 แสดงร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยรับตรวจ ที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

จากภาพที่ 4 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 5 ด้าน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าร้อยละของความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 91.25 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความเต็มใจและมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ คิดเป็นร้อยละ 90.00 การให้บริการหรือการติดต่อประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็วโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 88.75 ในส่วนสองลำดับสุดท้ายคือ การสร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีให้กับหน่วยรับตรวจ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน เช่น แผนการตรวจสอบ กฎบัตร กรอบคุณธรรม มีความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ตามลำดับ



๒ ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน

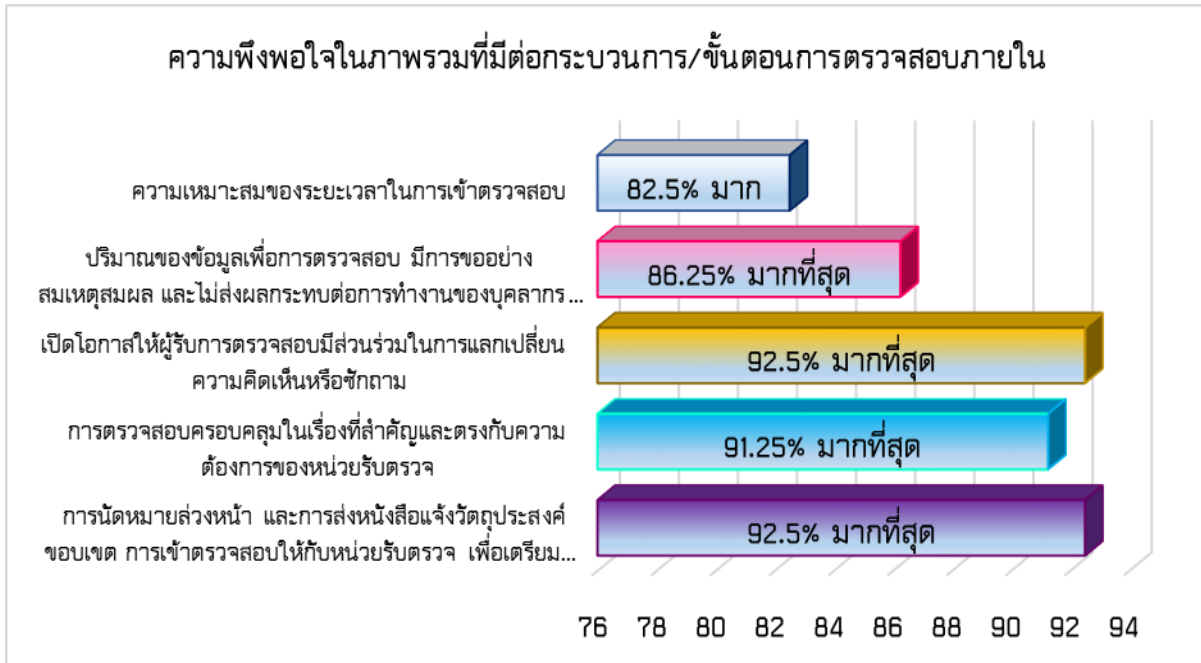


ภาพที่ 5 แสดงร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยรับตรวจ ที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

จากภาพที่ 5 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน จำนวน 5 ด้าน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าร้อยละของความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระ และความเป็นกลางโดยปราศจากอคติ คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ เช่น การอ้างอิงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในเรื่องที่ตรวจสอบ หรือที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 92.50 การมีมนุษยสัมพันธ์/การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในที่มีต่อผู้รับการตรวจสอบ และผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และตรงประเด็น มีความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และสุดท้ายคือ การตรงต่อเวลาของผู้ตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 86.25 ตามลำดับ



๓ ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการตรวจสอบภายใน



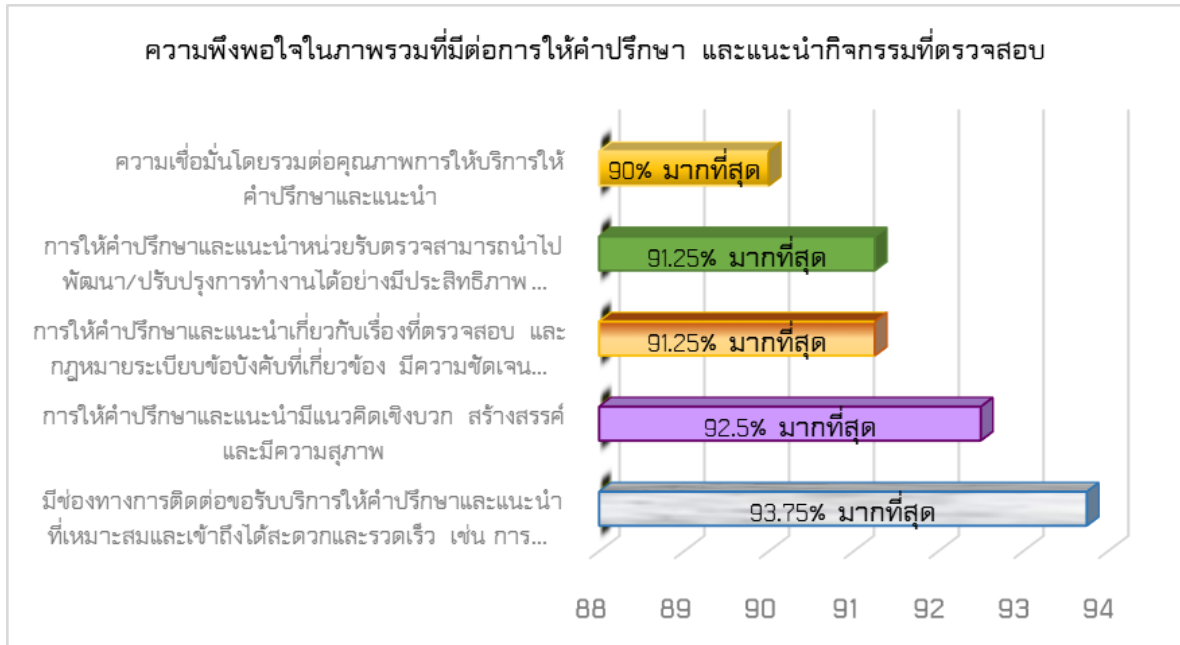
ภาพที่ 6 แสดงร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการตรวจสอบภายใน

จากภาพที่ 6 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการตรวจสอบภายใน จำนวน 5 ด้าน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การนัดหมายล่วงหน้าและการส่งหนังสือแจ้งวัตถุประสงค์ ขอบเขต การเข้าตรวจสอบให้กับหน่วยรับตรวจ เพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจสอบกำหนดไว้อย่างชัดเจน และการเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือซักถาม มีความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมาคือ การตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องที่สำคัญและตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ คิดเป็นร้อยละ 91.25 ปริมาณของข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ มีการขออย่างสมเหตุสมผล และไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในหน่วยรับตรวจ คิดเป็นร้อยละ 86.25 และมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 82.50 ตามลำดับ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

④ ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้คำปรึกษา และแนะนำกิจกรรมที่ตรวจสอบ



ภาพที่ 7 แสดงร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้คำปรึกษา และแนะนำกิจกรรมที่ตรวจสอบ

จากภาพที่ 7 ผลสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้คำปรึกษา และแนะนำกิจกรรมที่ตรวจสอบ จำนวน 5 ด้าน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าร้อยละของความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ช่องทางการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษาและแนะนำ ที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาและแนะนำมีแนวคิดเชิงบวก สร้างสรรค์ และมีความสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 92.50 การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ และกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง มีความชัดเจนเหมาะสม และการให้คำปรึกษาและแนะนำหน่วยรับตรวจสามารถนำไปพัฒนา/ปรับปรุงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 91.25 และสุดท้ายคือ ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการให้คำปรึกษาและแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

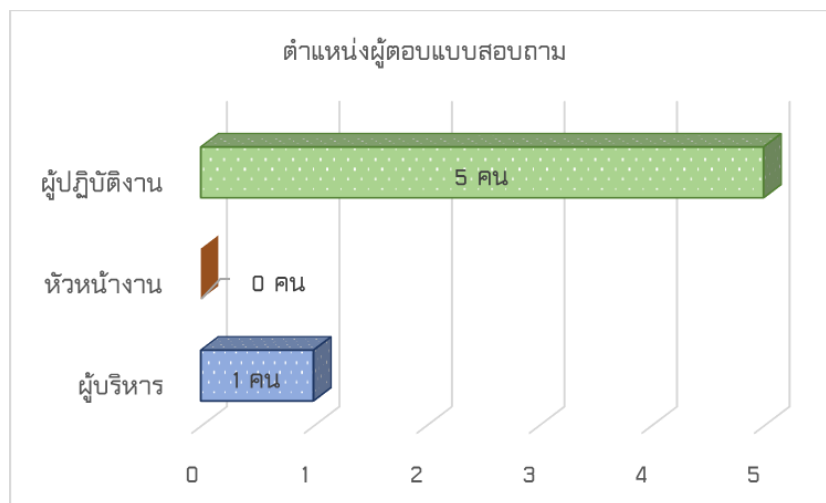
- ❖ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาด้านการตรวจสอบภายใน และการให้คำปรึกษาและแนะนำกิจกรรมที่ตรวจสอบ

จากแบบประเมินความพึงพอใจปลายเปิด “ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาด้านการตรวจสอบภายใน และการให้คำปรึกษาและแนะนำกิจกรรมที่ตรวจสอบ” ของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน พบว่า ไม่มีบุคลากรตัวแทนของหน่วยรับตรวจ ตอบข้อเสนอแนะ / สิ่งที่ต้องปรับปรุง

➡ การให้บริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูล

- ❖ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีบุคลากรในมหาวิทยาลัยทุกระดับรับบริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูล จำนวน 6 ราย



ภาพที่ 8 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติงาน

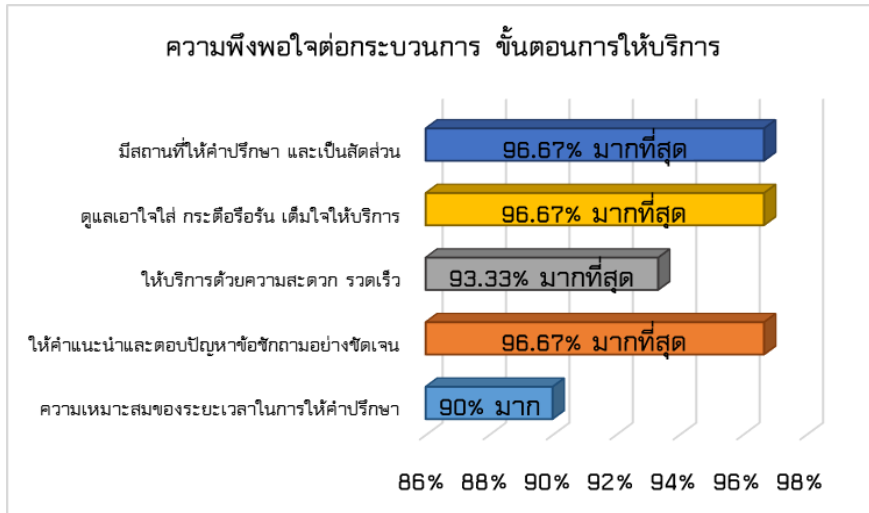
- ❖ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูล

หากพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูล ของหน่วยตรวจสอบภายใน แต่ละประเด็น ปรากฏว่า



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

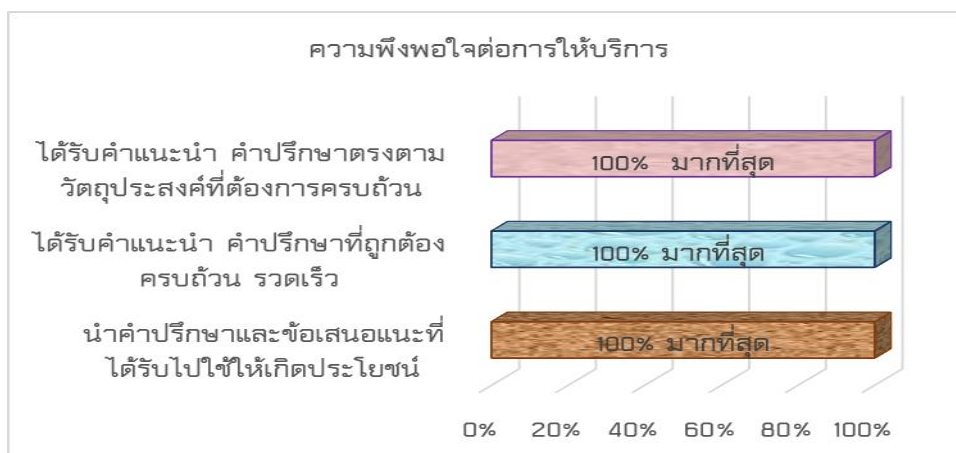
① ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละของความพึงพอใจในกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ของผู้รับบริการ

จากภาพที่ 9 ผลสำรวจในภาพรวม 5 ด้าน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าร้อยละของความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ การให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และการมีสถานที่ให้คำปรึกษาและเป็นสัดส่วน คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 93.33 และมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

② ความพึงพอใจต่อการให้บริการ



ภาพที่ 10 แสดงร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการ



จากภาพที่ 10 ผลสำรวจในภาพรวม 3 ด้าน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในโดยรวมของหน่วยตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน และมีลำดับค่าร้อยละที่เท่ากันของความพึงพอใจของการให้บริการได้รับคำแนะนำ ได้แก่ การให้คำปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการครบถ้วน การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และการนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์

๓ ความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของหน่วยตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100

❖ ข้อเสนอแนะ / สิ่งที่ต้องปรับปรุง

จากแบบประเมินความพึงพอใจปลายเปิด “การให้บริการปรึกษาแนะนำ และข้อมูล” ของผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในพบว่า ไม่มีผู้รับบริการตอบข้อเสนอแนะ / สิ่งที่ต้องปรับปรุง



ภาคผนวก ก

แบบประเมินความพึงพอใจ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ
และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



ชุดที่

แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ
ด้านการตรวจสอบภายใน และการให้คำปรึกษาและแนะนำ
หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจฉบับนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ
ที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลกรุงเทพ เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในให้
มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป และเป็นไปตามระบบการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภาครัฐ ตาม
มาตรฐานของกรมบัญชีกลาง

จึงขอความอนุเคราะห์ โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

3. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริหาร

หัวหน้างาน ตำแหน่ง.....

ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง.....

4. อายุการทำงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด

ต่ำกว่า 1 ปี

1 - 3 ปี

4 - 6 ปี

มากกว่า 6 ปี



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

5. หน่วยงานที่สังกัด

- ระดับคณะ ระดับสำนัก
 ระดับกอง ระดับงาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

คำชี้แจง โปรดระบุความพึงพอใจของท่านต่อประเด็นคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน เพียงระดับเดียวกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อหน่วยตรวจสอบภายใน					
1.1 ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน					
1.2 การสร้างความประทับใจ และความเข้าใจที่ดีให้กับหน่วยรับตรวจ					
1.3 การให้บริการด้วยความเต็มใจและมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ					
1.4 การให้บริการหรือการติดต่อประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็วโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
1.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน เช่น แผนการตรวจสอบ กฎบัตร กรอบคุณธรรม					
2. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน					
2.1 การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระ และเป็นกลางโดยปราศจากอคติ					
2.2 การมีมนุษยสัมพันธ์/การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายใน ที่มีต่อผู้รับการตรวจสอบ					
2.3 การตรงต่อเวลาของผู้ตรวจสอบภายใน					
2.4 ผู้ตรวจสอบภายใน มีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ เช่น การอ้างอิงกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในเรื่องที่ตรวจสอบหรือที่เกี่ยวข้อง					
2.5 ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และตรงประเด็น					
3. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการตรวจสอบภายใน					
3.1 การนัดหมายล่วงหน้า และการส่งหนังสือแจ้งวัตถุประสงค์ ขอบเขต การเข้าตรวจสอบให้กับหน่วยรับตรวจ เพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจสอบกำหนดไว้อย่างความชัดเจน					
3.2 การตรวจสอบครอบคลุมในเรื่องที่สำคัญและตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ					



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.3 เปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือซักถาม					
3.4 ปริมาณของข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ มีการขออย่างสมเหตุสมผล และไม่ส่งกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในหน่วยรับตรวจ					
3.5 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบ					
4. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการให้คำปรึกษาและแนะนำ					
4.1 มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษาและแนะนำ ที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว เช่น การติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์					
4.2 การให้คำปรึกษาและแนะนำมีแนวคิดเชิงบวก สร้างสรรค์ และมีความสุภาพ					
4.3 การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ และกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง มีความชัดเจนเหมาะสม					
4.4 การให้คำปรึกษาและแนะนำหน่วยรับตรวจสามารถนำไปพัฒนา/ปรับปรุงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุ่มค่าและเป็นประโยชน์					
4.5 ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการให้คำปรึกษาและแนะนำ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาด้านการตรวจสอบภายใน และการให้คำปรึกษาและแนะนำ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ
และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ลำดับที่.....



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล
หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
ประจำปีงบประมาณ 2564

★★★★★

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ ที่ตรงกับคำตอบ
ของท่าน และเป็นความจริง)

☞ ผู้ประเมิน

- ผู้บริหาร
- หัวหน้างาน
- ผู้ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

คำชี้แจง โปรดระบุความพึงพอใจของท่านโดยทำเครื่องหมาย ✓ เพียงระดับเดียวกับความ
คิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ
(5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้คำปรึกษา					
1.2 ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามอย่างชัดเจน					
1.3 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
1.4 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
1.5 มีสถานที่ให้คำปรึกษา และเป็นสัดส่วน					



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
2.1 นำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์					
2.2 ได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว					
2.3 ได้รับคำแนะนำ คำปรึกษาตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการครบถ้วน					
3. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ / สิ่งที่ต้องปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ



ภาคผนวก ข

คะแนนประเมินของผู้ตอบแบบสอบถาม



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบภายใน และการบริการให้คำปรึกษาแนะนำ
และข้อมูลกิจกรรมที่ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

การให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบ

	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม															
เพศ	ชาย (50%)								หญิง (50%)							
ระดับการศึกษา	ตรี (68.75%)										โท (12.50%)			เอก (18.75%)		
ตำแหน่ง	ผู้บริหาร (12.50%)		หัวหน้า (6.25%)		ผู้ปฏิบัติงาน (81.25%)											
อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี (18.75%)			1 - 3 ปี (25.00%)				4 - 6 ปี (25.00%)				มากกว่า 6 ปี (31.25%)				
หน่วยงานที่ท่านสังกัด	คณะ (56.25%)										สำนัก (12.50%)			กอง (31.25%)		
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

สรุประดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

การให้ความเชื่อมั่นด้านการตรวจสอบ

คะแนนจากผู้ตอบแบบสอบถาม																											
ตอนที่ 1						ตอนที่ 2																					
ชุดที่	1.1	1.2	1.3	ตำแหน่ง	1.4	1.5	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3.1	3.2	3.3	3.4	3.5	4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	
1	2	2	3	เจ้าหน้าที่	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	1 = น้อยที่สุด
2	2	2	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	2	1	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2 = น้อย
3	2	2	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3 = ปานกลาง
4	2	2	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4 = มาก
5	1	2	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 = มากที่สุด
6	1	2	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	2	2	3	เจ้าหน้าที่ด้านบัญชี	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	2	2	3	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	2	1	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	
9	1	2	3	เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค	1	1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
10	1	4	1		2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
11	1	4	3	อาจารย์	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	
12																											ไม่ได้กลับคืน
13																											
14																											
15																											
16	2	2	3	นักวิชาการศึกษา	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
17	1	4	3	นักวิชาการศึกษา	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	2	2	3	นักวิชาการศึกษา	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
19	1	3	2	หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนากิจกรรม	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
20	1	3	1		3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
คำนวณหาค่าเฉลี่ย SD. และ ร้อยละ																											
1	8	0	2		3	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	8	11	1		4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	0	2	13		4	5	0	2	1	2	2	0	0	1	0	1	2	0	1	1	3	0	1	2	2	3	
4	0	3	0		5	0	7	6	6	5	6	4	8	9	6	6	2	7	4	9	8	5	4	3	3	2	
5	0	0	0		0	0	9	8	9	9	8	12	8	6	10	9	12	9	11	6	5	11	11	11	11	11	
รวม	16	16	16		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
X							4.56	4.38	4.50	4.44	4.38	4.75	4.50	4.31	4.63	4.50	4.63	4.56	4.63	4.31	4.13	4.69	4.63	4.56	4.56	4.50	
SD							0.4960784	0.6959705	0.6123724	0.7043392	0.6959705	0.4330127	0.5	0.5829612	0.4841229	0.6123724	0.6959705	0.4960784	0.5994789	0.5829612	0.6959705	0.4635124	0.5994789	0.7043392	0.7043392	0.7905694	
ร้อยละ							91.25%	87.50%	90.00%	88.75%	87.50%	95.00%	90.00%	86.25%	92.50%	90.00%	92.50%	91.25%	92.50%	86.25%	82.50%	93.75%	92.50%	91.25%	91.25%	90.00%	

