



สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่กรมบัญชีกลางได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ โดยให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากภายในและภายนอกขององค์กร และสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการ ซึ่งสำนักงานตรวจสอบภายในจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรม ที่หน่วยรับตรวจมีต่อสำนักงานตรวจสอบภายในมทร.ล้านนาทุกพื้นที่ และนำผลการประเมินที่ได้ไปทบทวน ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และการให้บริการคำปรึกษา (Consult Service) อย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระภายใต้กรอบคุณธรรมต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรม ที่หน่วยรับตรวจมีต่อสำนักงานตรวจสอบภายในมทร.ล้านนาทุกพื้นที่ และนำผลการประเมินที่ได้ไปทบทวน ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ความเชื่อมั่น (Assurance Service) และการให้บริการคำปรึกษา (Consult Service) อย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระภายใต้กรอบคุณธรรมต่อไป

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

๑. แบบประเมินชุดที่ ๑ ประเมินผลการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมการตรวจสอบภายใน กำหนดคะแนนระดับ ๑ – ๕ โดยคะแนนระดับ ๑ แสดงถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ จนถึงคะแนนระดับ ๕ แสดงถึงความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๓ การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านจริยธรรม/คุณธรรม/ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๒. แบบประเมินชุดที่ ๒ ประเมินความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน กำหนดคะแนนระดับ ๑ – ๕ โดยคะแนนระดับ ๑ แสดงถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามลำดับ จนถึงคะแนนระดับ ๕ แสดงถึงความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๔. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้กับหน่วยรับตรวจ ชุดที่ ๑ จัดส่งพร้อมกับรายงานผลการตรวจสอบภายใน และชุดที่ ๒ จัดส่งพร้อมกับรายงานผลการตรวจสอบภายในของแต่ละกิจกรรมที่ทำการตรวจสอบแล้วเสร็จ

๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

๑. ค่าร้อยละ (Percentage)
๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๖. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบคุณธรรมการตรวจสอบภายใน ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน

ตำแหน่งของผู้ประเมิน ได้แก่

ผู้บริหาร	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙
หัวหน้างาน	จำนวน ๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑
ผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน ๒๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕
อื่นๆ	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๕

อายุการทำงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด ได้แก่

ต่ำกว่า ๑ ปี	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖.๕
๑ - ๓ ปี	จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๔
๔ - ๖ ปี	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒
มากกว่า ๖ ปี	จำนวน ๒๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑
อื่นๆ (ไม่ระบุ)	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๒

เคยรับการตรวจตามแผนการตรวจสอบหรือการรับคำปรึกษา

เคย	จำนวน ๓๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘
ไม่เคย	จำนวน ๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒

- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน

พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๖ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔ ประเด็น คือ (๑) ผู้ตรวจสอบได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลการตรวจสอบ (๒) ผู้ตรวจสอบภายในมีการขอหลักฐานการตรวจสอบอย่างเพียงพอต่อการออกรายงานผลการตรวจสอบ (๓) ผู้ตรวจสอบภายในมีการประสานงานกับหน่วยรับตรวจเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขตการตรวจ ระยะเวลาการเข้าตรวจ ให้ทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม อย่างเป็นทางการลักษณะอักษร (๔) ผู้ตรวจสอบภายในให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา โดยอ้างอิงและยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างสมเหตุสมผล

มีความพึงพอใจในระดับมาก ๑ ประเด็น คือ หน่วยตรวจสอบภายในมีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม

ส่วนที่ ๓ การปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายใน ด้านจริยธรรม/คุณธรรม/ความเป็นอิสระและ
ความเที่ยงธรรม

พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔๖ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้ง ๕ ประเด็น คือ (๑) ผู้ตรวจสอบภายในทำหน้าที่ตรวจสอบอย่างตรงไป ตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติหรือมีอคติไปทางหนึ่งทางใด (๒) ผู้ตรวจสอบภายในไม่เรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากหน่วยรับตรวจ (๓) ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น (๔) ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สุภาพ รู้จักกาลเทศะ ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างสมเหตุสมผล (๕) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- อยากให้มีโอกาสส่งเสริมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ ด้านกิจกรรมนักศึกษา
อย่างสม่ำเสมอทุกๆปี

- ได้รับคำแนะนำที่ดี และมีประโยชน์มาก

- ถ้าผู้ตรวจสอบรายงานผลตามผู้ตรวจไม่ใช่รายงานครุภัณฑ์ทั้งหมด เช่น สุ่ม ๔๐
รายงานผลการสุ่มตรวจ ๔๐

- ช่วยตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย มีการเบิกถูกต้องตามแผนอนุมัติ ฎระเบียบ
กระทรวงการคลัง เพื่อช่วยป้องกันการทุจริตระเบียบของบุคลากรภายในองค์กร ให้มหาวิทยาลัยที่โปร่งใส
น่าเชื่อถือมากขึ้น เพราะปัจจุบันมีการฟ้องร้องการทำผิดระเบียบกันภายในหน่วยงานกัน

- อยากรับข้อเสนอแนะกระบวนการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้

- มีน้ำใจ มีความขยันหมั่นเพียร ทำงานดี รวดเร็ว

๒. ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตำแหน่งของผู้ประเมิน

ผู้บริหาร จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕

หัวหน้างาน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕

ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕

อายุการทำงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด

ต่ำกว่า ๑ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑

๑ - ๓ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖

๔ - ๖ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕

มากกว่า ๖ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓

เคยรับการตรวจตามแผนการตรวจสอบหรือการรับคำปรึกษา

เคย จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

ไม่เคย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อรายงานผลการตรวจสอบภายใน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๒ คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๒ ประเด็น คือ (๑) รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และมีความเที่ยงธรรม (๒) รายงานผลการตรวจสอบครบถ้วนตามประเด็นการตรวจสอบและครอบคลุมถึงความเสี่ยงที่เป็นสาระสำคัญของหน่วยงาน

มีความพึงพอใจในระดับมาก ๓ ประเด็น คือ (๑) หน่วยรับตรวจสามารถนำข้อเสนอแนะตามรายงานผลการตรวจสอบไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน (๒) รายงานผลการตรวจสอบอย่างทันกาลเพื่อให้ฝ่ายบริหารได้ดำเนินการแก้ไขได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม (๓) รายงานผลการตรวจสอบใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีเนื้อหาที่กระชับ รัดกุม ชัดเจนและเป็นเหตุเป็นผล

ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ประเด็นที่ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการตัดยอดเงินสนับสนุนงานกิจการนศ.พื้นที่ตามจำนวนนศ.ที่ชำระเงินกับ จำนวนนศ.ที่มาเรียนจริง ในภาคเรียนที่๑ ไม่ควรตัดเงินส่วนต่างนี้ เข้า กปน. ควรคงยอดเงินไว้ให้ฝ่ายกิจการนศ.พื้นที่ไม่ได้ถูกนำเสนอ เป็นข้อเสนอแนะในการประชุมไว้

- อยากให้จัดโครงการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องแก่นักศึกษาโมสรใหม่ เพื่อลดความเสี่ยง

- อยากให้ช่วงวางระบบควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นกับมหาวิทยาลัย

ได้

- ขอให้ช่วยตรวจสอบ มากๆ เพื่อช่วยป้องกันการทุจริต เกิดขึ้นภายในองค์กรได้