

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

วัตถุประสงค์

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบคุณธรรมการตรวจสอบภายในของสำนักงานตรวจสอบภายในนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินผลการตรวจสอบภายใน โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการความเชื่อมั่น (Assurance Service) และการให้บริการคำปรึกษา (Consult Service) อย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระภายใต้กรอบคุณธรรมอย่างต่อเนื่อง

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. แบบประเมินชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน
2. ด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
3. ด้านรายงานผลการตรวจสอบภายในและติดตามผลการปฏิบัติงาน
4. ภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตามกรอบคุณธรรมการตรวจสอบภายใน
5. ด้านการให้บริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ตำแหน่งของผู้ประเมิน

ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. อายุการทำงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัด

ต่ำกว่า 5 ปี 5 ปีขึ้นไป - 10 ปี 10 ปีขึ้นไป - 15 ปี
 15 ปีขึ้นไป - 20 ปี 20 ปีขึ้นไป - 25 ปี ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป

3. หน่วยงานของท่านเคยได้รับการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบหรือการรับคำปรึกษาหรือไม่

เคย ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบภายใน

5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 = ระดับความพึงพอใจมาก

3 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 = ระดับความพึงพอใจน้อย

1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อที่ 1. ด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน (จรรยาบรรณ/คุณธรรม/ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม)

ประเด็นการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	1	2	3	4	5
1.1 ผู้ตรวจสอบภายใน มีการประสานงานกับหน่วยรับตรวจ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขตการตรวจ ระยะเวลาการเข้าตรวจ ให้ทราบล่วงหน้า ในระยะเวลาที่เหมาะสม อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร					
1.2 ผู้ตรวจสอบภายใน ให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา โดยอ้างอิงและยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง อย่างสมเหตุสมผล					
1.3 ผู้ตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจสอบอย่างตรงไป ตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ หรือมีอคติไปทางหนึ่งทางใด					
1.4 ผู้ตรวจสอบภายใน มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ จึงทำให้เก็บข้อมูลหรือหลักฐานการตรวจสอบอย่าง เพียงพอและเที่ยงธรรม					
1.5 ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่เรียกรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด จากหน่วยรับตรวจ					
1.6 ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่นำข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือผู้อื่น					
1.7 ผู้ตรวจสอบภายใน ได้สอบถามข้อเท็จจริง และเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจ ชี้แจงสาเหตุ ที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดก่อนสรุปผลการตรวจสอบ					
1.8 ผู้ตรวจสอบภายใน มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สุภาพ รู้จักกาลเทศะ ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างสมเหตุสมผล					

ข้อที่ 2. ด้านการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

ประเด็นการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	1	2	3	4	5
2.1 มีการประชุมเปิดการตรวจสอบ เพื่ออธิบายขอบเขต วัตถุประสงค์ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบ					
2.2 การปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม เป็นไปตามระยะเวลา ที่กำหนดไว้					
2.3 การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรม ที่มีประเด็นความเสี่ยง ที่สำคัญและสอดคล้องกับความเสี่ยง ของหน่วยรับตรวจ					
2.3 ผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ช่วยปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหา การปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจให้ดีขึ้น					

ข้อที่ 3. ด้านรายงานผลการตรวจสอบภายในและติดตามผลการปฏิบัติงาน

ประเด็นการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	1	2	3	4	5
3.1 มีการประชุมปิดการตรวจสอบ เพื่อเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจ ได้แสดงความคิดเห็น และชี้แจงข้อเท็จจริง การปฏิบัติงานในความ รับผิดชอบ ก่อนตอบรับร่างรายงาน ผลการตรวจสอบ					
3.2 รายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ตรงไปตรงมา ตามข้อเท็จจริง (ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน และเป็นเหตุเป็นผล)					
3.3 ข้อเสนอแนะ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นประโยชน์และ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้จริง					
3.4 สำนักงานตรวจสอบภายใน มีกระบวนการติดตามผลการดำเนินงาน ตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม และได้แจ้งให้หน่วยรับตรวจได้รับทราบ					

ข้อที่ 4. ภาพรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการตามกรอบคุณธรรมการตรวจสอบภายใน

ประเด็นการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	1	2	3	4	5
4.1 การสื่อสาร และการมีส่วนร่วม กับหน่วยรับตรวจ (การแจ้งแผน การตรวจสอบ การขอเข้าตรวจสอบ การขอข้อมูล เทคนิคและวิธีการ ตรวจสอบ รวมถึงการให้ความร่วมมือด้านต่าง ๆ)					
4.2 การให้บริการ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน สอดคล้องตามปรัชญา “ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม รมัตระวังรอบคอบ รับผิดชอบในหน้าที่”					
4.3 ความพึงพอใจ ที่มีต่อสัมพันธภาพของผู้ตรวจสอบภายใน กับหน่วย รับตรวจ					

ข้อที่ 5. ด้านการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ประเด็นการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	1	2	3	4	5
5.1 ความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน					
5.2 การสื่อสาร การให้คำปรึกษา แนะนำ ที่เข้าใจง่าย					
5.3 การให้บริการ ข้อมูล					
5.4 กิริยา ท่าทาง และมารยาท ในการให้บริการ					
5.5 ขั้นตอนการบริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.6 สถานที่ในการให้บริการ (ความสะอาด ความสะดวก ของสถานที่ให้บริการ)					
5.7 ระยะเวลา ในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5.8 การให้ความช่วยเหลือ ติดตาม หลังจาก การให้บริการ					
5.9 การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ					

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม)

1. ท่านคาดหวังหรือต้องการรับบริการจากสำนักงานตรวจสอบภายใน ในเรื่องใด

.....

.....

.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนางานของสำนักงานตรวจสอบภายใน ในเรื่องใด

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้