

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

รายละเอียด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	กลุ่มเป้าหมายทั้งหมด (คน)	ร้อยละ
1. กลุ่มเป้าหมาย	48	48	100.00
2. เพศ			
2.1 เพศชาย	17	48	35.42
2.2 เพศหญิง	31	48	64.58
3. หน่วยงานที่สังกัด			
3.1 หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	24	48	50.00
3.2 คณะ	18	48	37.50
3.3 สำนัก			
3.4 หน่วยงานวิสาขา	6	48	12.50
4. สถานภาพการปฏิบัติงาน			
4.1 ผู้บริหาร	21	48	43.75
4.2 บุคลากรสายวิชาการ			
4.3 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	27	48	56.25

2. ผลการประเมินโดยสรุป

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)			
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							4.465	มากที่สุด
1.1 ระยะเวลาการให้บริการ	21	25	2	-	-	48	4.396	มากที่สุด
	43.75	52.08	4.17	-	-	100		

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)			
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ	27	19	2	-	-	48	4.521	มากที่สุด
	56.25	39.58	4.17	-	-	100		
1.3 การติดต่อ/ประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์, E-mail, Facebook	25	21	2	-	-	48	4.479	มากที่สุด
	52.08	43.75	4.17	-	-	100		
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							4.681	มากที่สุด
2.1 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	33	13	2	-	-	48	4.646	มากที่สุด
	68.75	27.08	4.17	-	-	100		
2.2 ความสุภาพและเป็นมิตรในการให้บริการ	35	12	1	-	-	48	4.708	มากที่สุด
	72.92	25.00	2.08	-	-	100		
2.3 การเอาใจใส่/กระตือรือร้นในการให้บริการ	34	13	1	-	-	48	4.688	มากที่สุด
	70.83	27.08	2.08	-	-	100		
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ							4.600	มากที่สุด
3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	28	17	3	-	-	48	4.521	มากที่สุด
	58.33	35.42	6.25	-	-	100		
3.2 ความถูกต้องของการให้บริการ	31	16	1	-	-	48	4.625	มากที่สุด
	64.58	33.33	2.08	-	-	100		
3.3 ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการ ปฏิบัติงาน	33	14	1	-	-	48	4.667	มากที่สุด
	68.75	29.17	2.08	-	-	100		
3.4 การแจ้งขั้นตอน/ปฏิทินการปฏิบัติงาน	33	12	3	-	-	48	4.625	มากที่สุด
	68.75	25.00	6.25	-	-	100		
3.5 การแจ้งนัดหมายล่วงหน้าเพื่อสัมภาษณ์ ข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้อง	30	16	1	1	-	48	4.563	มากที่สุด
	62.50	33.33	2.08	2.08	-	100		

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.573	มากที่สุด
4.1 ความสะดวกในการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงาน	30	16	2	-	-	48	4.583	มากที่สุด
	62.50	33.33	4.17	-	-	100		
4.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบภายในสำนักงาน	28	19	1	-	-	48	4.563	มากที่สุด
	58.33	39.58	2.08	-	-	100		
5. ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ							4.625	มากที่สุด
5.1 ข้อตรวจพบด้านดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ	31	16	1	-	-	48	4.625	มากที่สุด
	64.58	33.33	2.08	-	-	100		
5.2 ข้อมูลผลการตรวจสอบสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการส่งเสริมการบริหารจัดการ และการกำกับดูแลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ	32	14	2	-	-	48	4.625	มากที่สุด
	66.67	29.17	4.17	-	-	100		
6. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน	30	17	1	-	-	48	4.604	มากที่สุด
	62.50	35.42	2.08	-	-	100		
ค่าเฉลี่ยรวม							4.591	มากที่สุด

3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ชี้แจงข้อสงสัยได้ดีมาก รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่คณะ
2. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับระเบียบที่สำคัญ
3. อาจให้มีการเข้าตรวจสอบทุกปีงบประมาณ เพื่อให้ผู้บริหาร และบุคลากรมีความตระหนักในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบราชการ
4. ขอบพระคุณที่เข้ามาตรวจสอบ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด