

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการให้คำปรึกษา ประจำปีการศึกษา 2561

ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน ซึ่งกำหนดให้มีหน้าที่ให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงและป้องกันความผิดพลาดของกระบวนการทำงานแก่หน่วยรับตรวจ

เพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการให้คำปรึกษาว่าผู้รับบริการมีความรู้และความเข้าใจเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ตลอดจนความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา จึงได้ให้มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการให้คำปรึกษาแบบออนไลน์

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการให้คำปรึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 21 คน

1.2 ตำแหน่งหรือสถานะของผู้ให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และหัวหน้างานและหัวหน้าฝ่ายคิดเป็นร้อยละ 28.6

ส่วนที่ 2 เรื่องที่ให้คำปรึกษา

จากแผนภาพพบว่า มีการให้คำปรึกษาด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมากที่สุด รองลงมาด้านการควบคุมภายใน ด้านการดำเนินงาน ด้านรายงานทางการเงิน ด้านอื่นๆ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยง และโครงการคุณธรรมและความโปร่งใส ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายตรวจสอบภายใน

3.1 ด้านความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังได้รับคำปรึกษา พบว่า ผู้รับคำปรึกษามีความรู้ความเข้าใจก่อนและหลัง ดังนี้

- ความรู้ความเข้าใจก่อนได้รับคำปรึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 คน ระดับมาก 4 คน ระดับปานกลาง 12 คน ระดับน้อย 3 คน และระดับน้อยที่สุด 1 คน

- ความรู้ความเข้าใจหลังได้รับคำปรึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 10 คน ระดับมาก 10 คน ระดับปานกลาง 1 คน

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา พบว่า ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจ ดังนี้

- ความสะดวกในการติดต่อขอรับคำปรึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 คน ระดับมาก 9 คน และระดับปานกลาง 1 คน

- การให้คำปรึกษามีระบบและไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 12 คน ระดับมาก 8 คน และระดับปานกลาง 1 คน

- ระยะเวลาการให้คำปรึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 13 คน ระดับมาก 7 คน และระดับปานกลาง 1 คน

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาพบว่า ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจทั้งด้านความเหมาะสมของบุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษา การให้คำแนะนำ/ข้อมูลมีความชัดเจน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน และระดับมาก 6 คน

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 13 คน และระดับมาก 8 คน

3.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจ ดังนี้

- การให้คำปรึกษาเสร็จตามกำหนดเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน ระดับมาก 6 คน
- ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 13 คน ระดับมาก 8 คน
- สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงความต้องการได้อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน

ระดับมาก 6 คน

3.6 ระดับความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ผู้รับคำปรึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 15 คน และระดับมาก 6 คน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.1 นอกจากแนะนำความรู้หลักการในการดำเนินงานตามบริบทต่างๆของหัวข้องานที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังมีความห่วงใยถึงผลการทบทวนต่อตัวผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องไปจนถึงตลอดถึงภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของมหาวิทยาลัยอย่างเข้าใจอีกด้วย เป็นบทบาทการให้คำปรึกษาในเชิงป้องกันหรือแก้ปัญหามากกว่าการตรวจจับความผิดพลาด

4.2 อยากให้มีช่องทางในการให้ข้อเสนอแนะที่หลากหลาย

4.3 ควรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปีละครั้ง

4.4 ควรมีการลงพบหน่วยไม่จำเป็นว่าครั้งละกี่หน่วยงาน อาจจะ 2-3 หรือมากกว่านั้น หรือเป็นกลุ่ม เช่น หน่วยงานสำนักงานอธิการบดีเป็นต้น ในลักษณะการจัดให้ความรู้ ความเข้าใจ ตามภาระงานของฝ่ายตรวจสอบภายใน

4.5 จัดบ่อย

4.6 เป็นการถ่ายทอดความรู้ในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

4.7 เป็นหน่วยงานให้คำปรึกษาที่ดีมาก พร้อมทั้งมีความชัดเจนมาก

4.8 การให้คำปรึกษาในภาพรวมดีและชัดเจน

คำตอบ 21 ข้อ

- ข้อมูลสรุป
- คำถาม
- แยกรายการ

เปิดรับคำตอบ

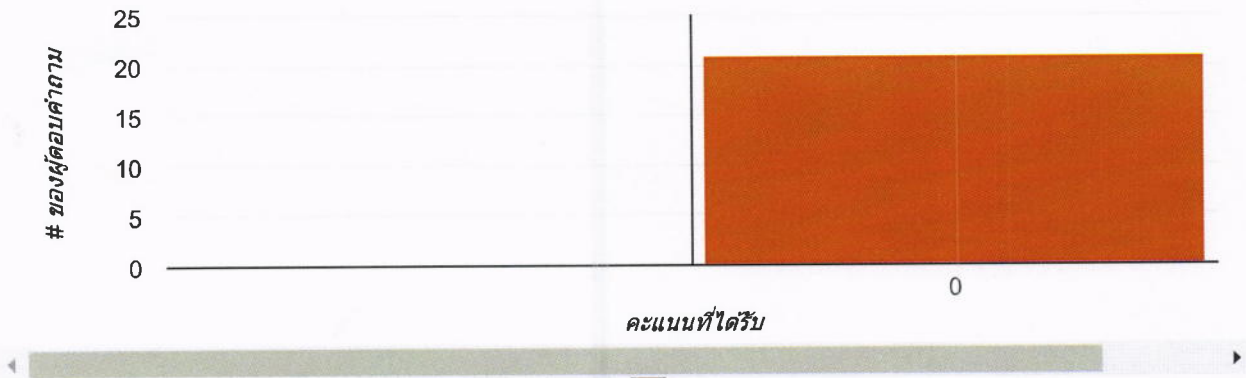
ข้อมูลเชิงลึก

ค่าเฉลี่ย
0 / 0 คะแนน

ค่ามัธยฐาน
0 / 0 คะแนน

ช่วง
0 - 0 คะแนน

การแจกแจงคะแนนรวม



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ - นามสกุล

คำตอบ 21 ข้อ

- นางสาวรัชนิกร ชูเชิด
- นางสาวขวัญฤดี ศุภทรัพย์ไพศาล
- กาญจนาวัล บุญสร้าง
- ศิริวรรณ กราภิญจะ
- รศวารินทร์ทองสม
- เบญจวรรณ ทองคง
- น.ส.อมรรัตน์ วรรณวิไล
- รัชรี ดุดแก้ว
- พรรณเทิภา รัตนวงศา
- พลชัย บินหมุด

- 11 ศักดิ์ หนูรินทร์
- 12 เจนจิรา วิศพันธ์
- 13 สหิพ เพชรวงษ์
- 14 นางสาวจันทร์จิรา รัตนอุบล
- 15 เยวภา หนูทอง
- 16 กนกวรรณ จินตามณี
- 17 ธัญชนก. อิงวินะ
- 18 สภาพร. ปูนมัน
- 19 กฤษฎา คงหนู
- 20 เสริมศักดิ์ รัตนอุบล
- 21 สมศรี โชติการ

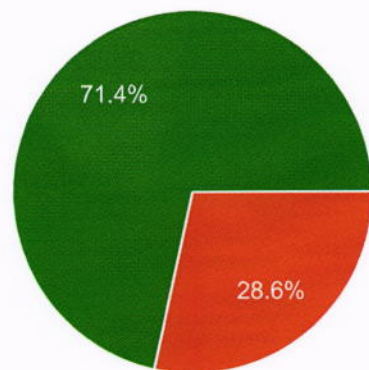
วันที่รับคำปรึกษา

คำตอบ 21 ข้อ

ม.ค. 2019	21
ก.พ. 2019	25 7 26 11
มี.ย. 2019	3
ก.พ. 2562	26

ตำแหน่งหรือสถานะของผู้รับคำปรึกษา

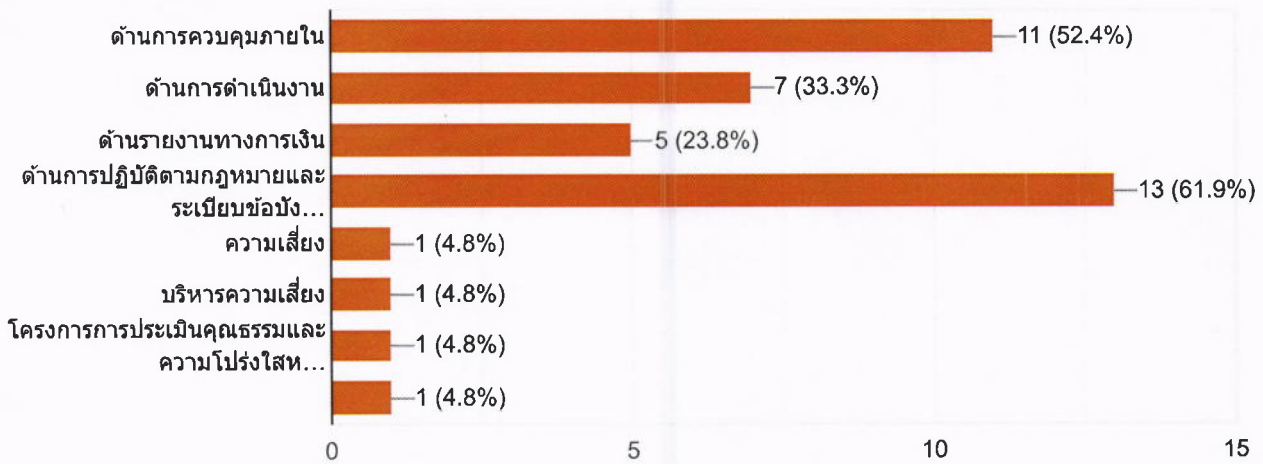
คำตอบ 21 ข้อ



- ผู้บริหาร
- หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้าฝ่าย
- บุคลากรสายวิชาการ
- บุคลากรสายสนับสนุน

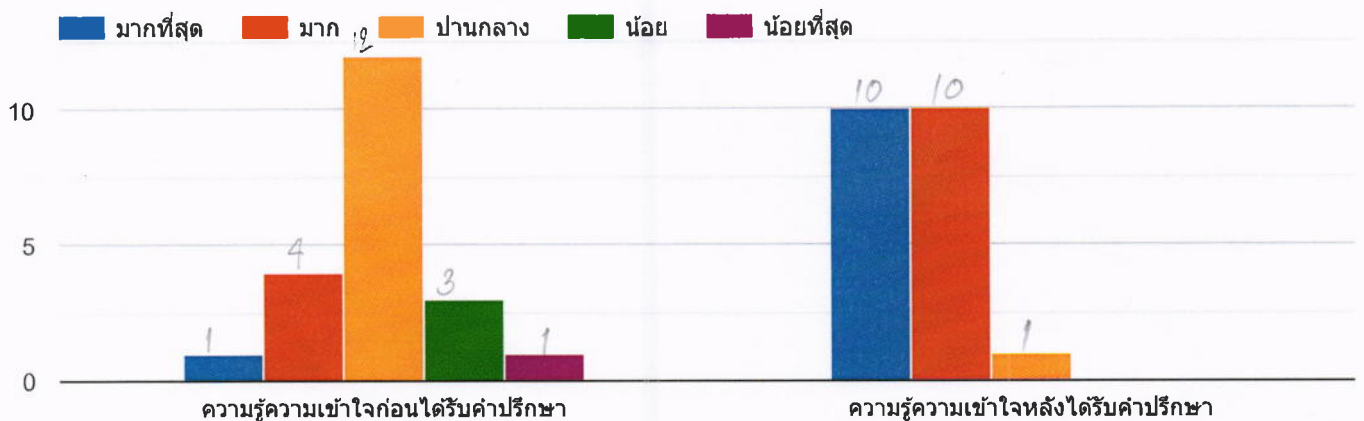
ส่วนที่ 2 เรื่องที่ให้คำปรึกษา

คำตอบ 21 ข้อ

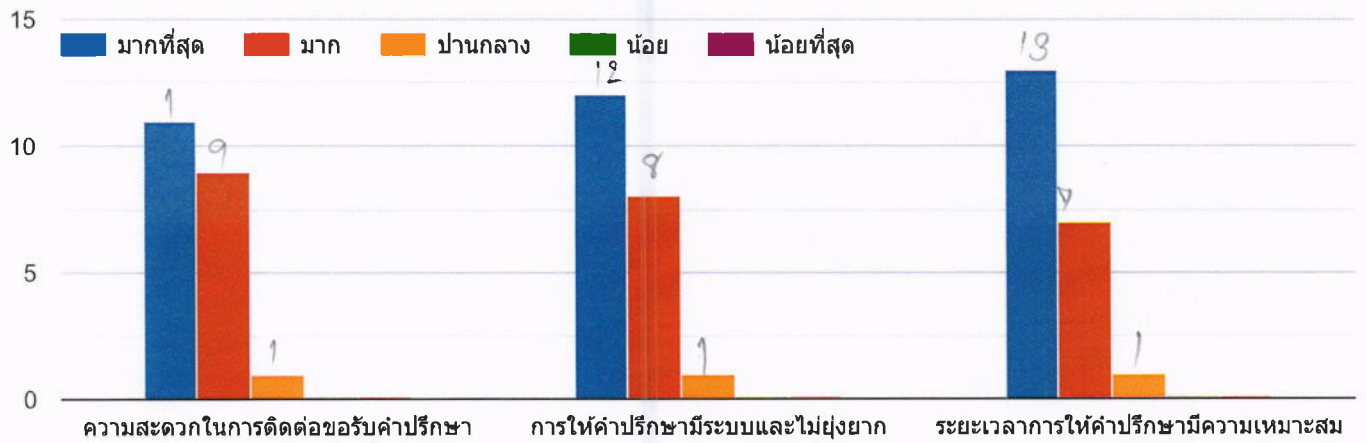


ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายตรวจสอบภายใน

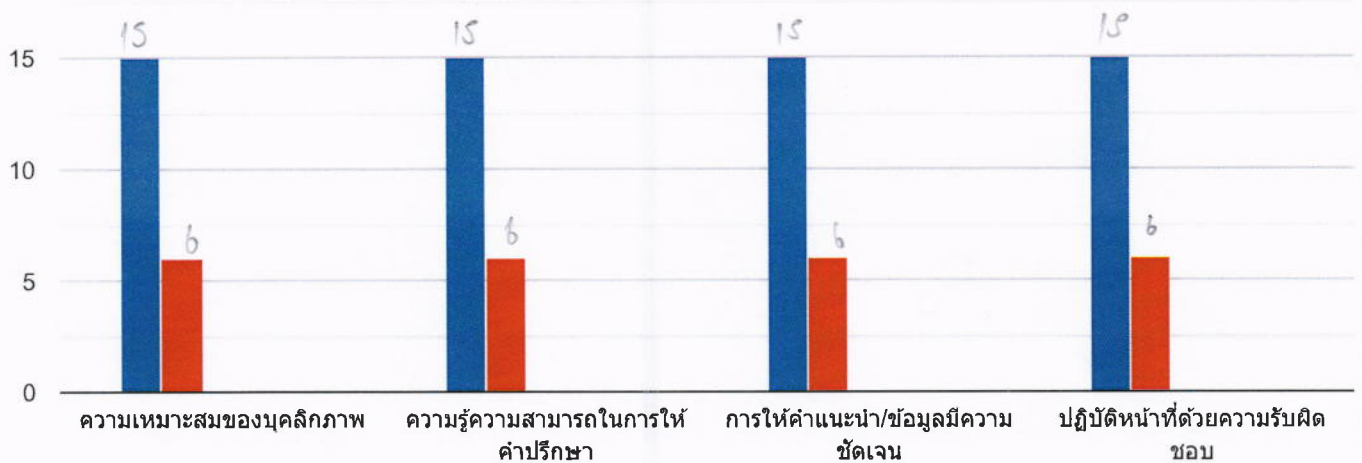
ความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังได้รับคำปรึกษา



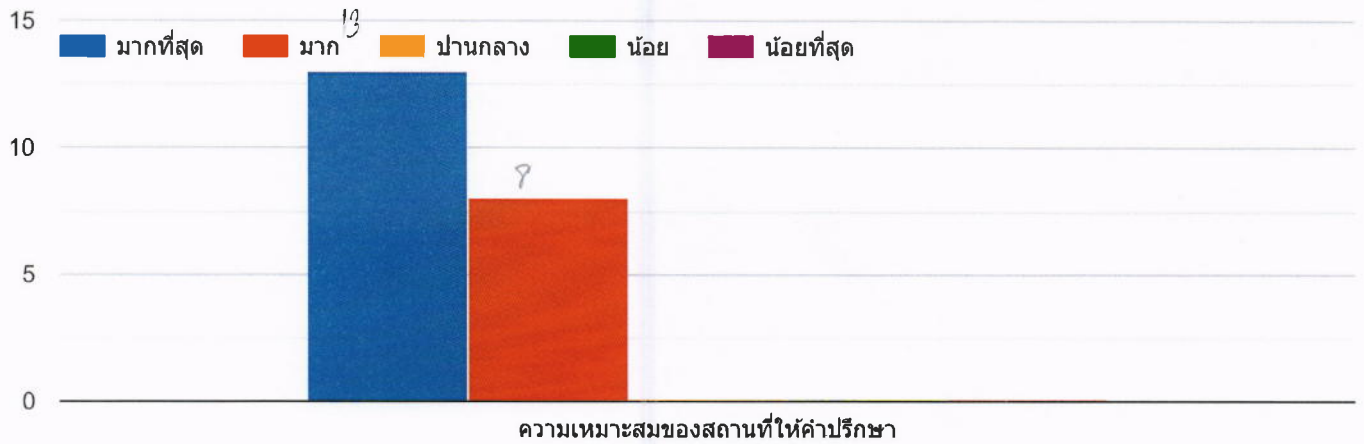
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษา



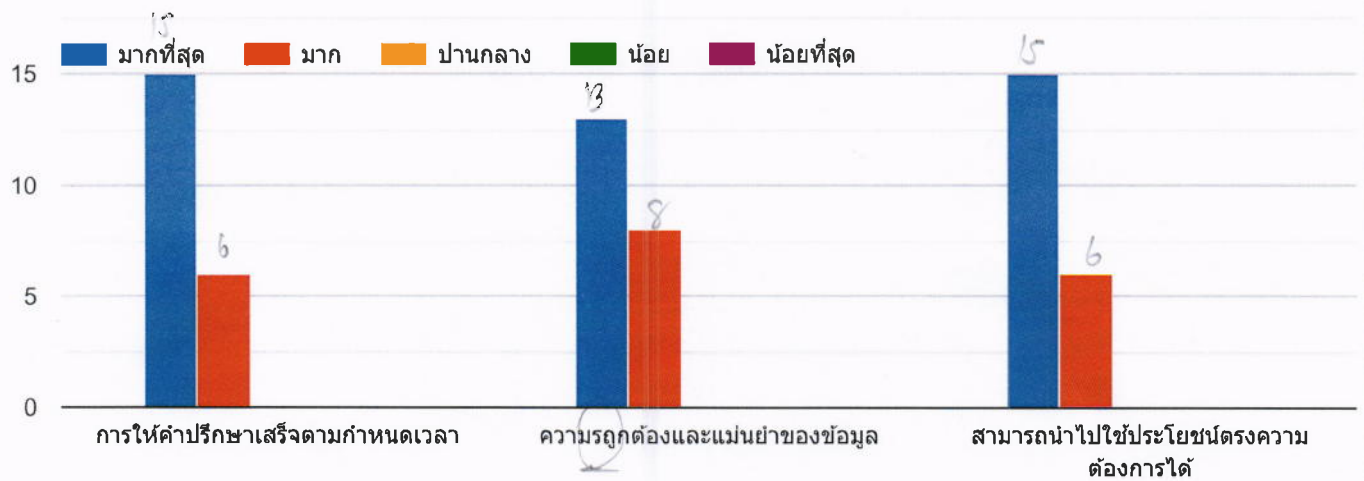
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคำปรึกษา



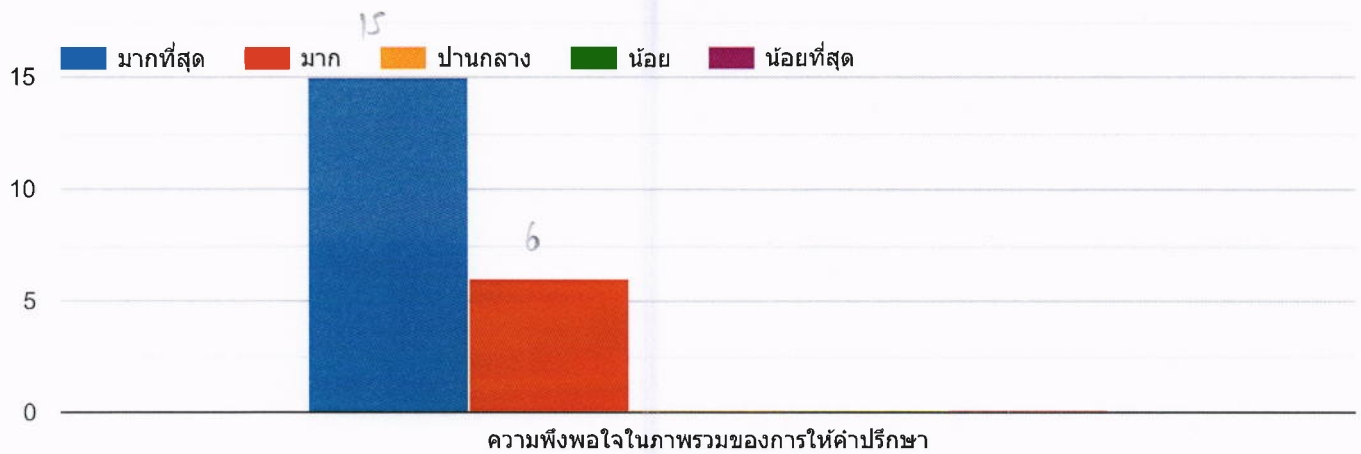
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านคุณภาพการให้บริการ



ระดับความพึงพอใจในภาพรวม



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบ 21 ข้อ

-

ไม่มี

นอกจากจะแนะนำความรู้หลักการในการทำงานตามบริบทต่างๆของหัวข้องานที่เกี่ยวข้องแล้วยังมีความห่วงใยถึงผลกระทบทั้งต่อตัวปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องไปจนถึงตลอดถึงภาพลักษณ์ด้านความน่าเชื่อถือของมหาวิทยาลัยอย่างเข้าใจอีกด้วยเป็นบทบาทการให้คำปรึกษาในเชิงป้องกันหรือแก้ปัญหามากกว่าการจะตรวจจับความผิดพลาด ^-^

อยากให้มียช่องทางในการให้ข้อเสนอแนะที่หลากหลาย

ควรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปีละครั้ง

ควรมีการลงพบหน่วยไม่ว่าว่าครั้งละหน่วยงานอาจ 2-3 หรือมากกว่านั้น หรือกลุ่มเช่น หน่วยงานสำนักงานอธิการเป็นต้นในลักษณะการให้ความรู้ ความเข้าใจ ตามภาระงานของฝ่ายตรวจสอบ

จัดบ่อยๆ

ok

เป็นการถ่ายทอดความรู้ในการให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

เป็นหน่วยงานให้คำปรึกษาดีมากค่ะพร้อมทั้งมีความชัดเจนมากค่ะ

ไม่มีค่ะ การให้บริการและให้คำปรึกษาในภาพรวมดีและชัดเจนอยู่แล้วค่ะ

