



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 0-4375-4322-40 ต่อ 1341, 1261
ที่ อว 0605.26/519 วันที่ 14 กันยายน 2566

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักตรวจสอบภายใน

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตามที่สำนักตรวจสอบภายใน ได้จัดส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการสำนักตรวจสอบภายใน ให้หน่วยงานย่อยภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำการประเมิน จำนวน 40 หน่วยงาน เพื่อนำผลการประเมินฯ เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 2 คุณภาพการให้บริการ (เอกสารหมายเลข 1-2)

บัดนี้ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ตอบแบบสอบถามตาม QR code ที่กำหนด จำนวน 31 ชุด เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผลการประเมิน พบว่า ผู้มารับบริการของสำนักตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.15 /ความไม่พึงพอใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 0.85 เมื่อพิจารณาผลการประเมินแต่ละด้านปรากฏ (รายละเอียดหน้าที่ 3) ดังนี้ (เอกสารหมายเลข 3)

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.10 / ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 0.90
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.37 / ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 0.63
3. ด้านสถานที่ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.98 / ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 1.02
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.16 / ไม่พึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 0.84

ความคาดหวังผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักตรวจสอบภายใน (รายละเอียดหน้าที่ 2) ดังนี้ (เอกสารหมายเลข 4)

1. มีความชัดเจนตรงประเด็น (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
2. ความรวดเร็วและชัดเจนในการให้บริการข้อมูลและประสานงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
3. บริการประทับใจ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
4. สะดวก (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
5. ได้รับการบริการที่ดี (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00)
6. คำแนะนำ และการจัดทำเอกสารที่ถูกต้อง เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทุกคณะหน่วยงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
7. ปรึกษาปัญหาการทำงานด้านการเงินและพัสดุที่ถูกต้อง (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
8. ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการตีความระเบียบได้อย่างชัดเจน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
9. คาดหวังในการให้คำแนะนำที่ดีและถูกต้อง (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00)
10. อยากได้รับการบริการที่รวดเร็ว (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
11. การให้บริการคำปรึกษาที่เข้าใจได้ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
12. ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบทางราชการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
13. คาดหวังว่าหน่วยงานตรวจสอบภายในจะช่วยให้คำแนะนำแนะแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือหน่วยงานเวลาหน่วยงานมีมีปัญหาในการทำงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)

14. เป็นกันเองและตรวจแบบกัลยาณิมิต (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
15. ได้รับความรวดเร็ว ถูกต้อง (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00)
16. ตอบปัญหาได้ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)
17. ได้คำแนะนำการปฏิบัติที่ดี (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00)

และมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่คณะ/หน่วยงานได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาหน่วยงานต่อไป (รายละเอียดหน้าที่ 4) (เอกสารหมายเลข 5)

จากการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักตรวจสอบภายใน ได้ตอบกลับแบบสอบถามความพึงพอใจฯ จำนวน 31 ชุด และมีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ชุด คิดเป็นร้อยละ 12.90 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับ ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
บริการซ้ำ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.1 ซ้ำ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - 2.2 ควรกระตือรือร้นในการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - 2.3 เจ้าหน้าที่ธุรการทำงานซ้ำ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
3. ด้านสถานที่
 - 3.1 คับแคบ อากาศไม่ถ่ายเท สงสารเจ้าหน้าที่ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - 3.2 หายาก (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 4.1 การตอบหนังสือ ควรใช้คำพูดให้ชัดเจน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างหน่วยงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - 4.2 ซ้ำ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 - 5.1 ปรับปรุงการบริการของงานธุรการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - 5.2 การเข้าตรวจแจ้งระยะเวลากระชั้นชิดเกินไป (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - 5.3 ควรหาตำแหน่งที่มั่นคงให้เจ้าหน้าที่ ควรให้ความสำคัญ (จำนวน 1 ชุด คิดเป็นร้อยละ 25.00)

ข้อเสนอแนะเพื่อโปรดพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักตรวจสอบภายในมีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้นสอดคล้องตามผลการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักตรวจสอบ คำสั่งฯ ภายนี้จึงเห็นควรให้ทบทวนปรับปรุงด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

- ครบ
- งามเสนอ
- อนุญาต
- อนุมัติ
- ลงนามแล้ว
- อื่นๆ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ประยูกร์ ศรีวิไล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

14 ก.ย. 2566

(นางสาวอุทัยรัตน์ แก้วฤกษ์)

ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน

นางสาวอุทัยรัตน์ แก้วฤกษ์

สรุปรายงานผลประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
ของสำนักตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สรุปการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้รับบริการของสำนักตรวจสอบภายใน และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 31 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2566

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. จำนวนนับ
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean : \bar{X})

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าเฉลี่ย	ความหมายของระดับความพึงพอใจ
4.51-5.00	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
3.51-4.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2.51-3.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้
1.51-2.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
0.00-1.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

ค่าเฉลี่ย	ความหมายของระดับความไม่พึงพอใจ
0.00-1.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก
1.51-2.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับดี
2.51-3.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใช้
3.51-4.50	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง
4.51-5.00	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปรับปรุงเร่งด่วน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรสายสนับสนุน มมส.	30	96.77
2. บุคลากรสายวิชาการ มมส.	1	3.23
3. นักเรียน/นิสิต มมส.	0	0.00
4. ระดับการศึกษา	0	0.00
5. อื่น ๆ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	31	100.00

ตารางที่ 2 ความคาดหวังต่อการรับบริการ

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
1. มีความชัดเจนตรงประเด็น	1	5.00
2. ความรวดเร็วและชัดเจนในการให้บริการข้อมูล และประสานงาน	1	5.00
3. บริการประทับใจ	1	5.00
4. สะดวก	1	5.00
5. ได้รับการบริการที่ดี	2	10.00
6. คำแนะนำ และการจัดทำเอกสารที่ถูกต้อง เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน ทุกคณะหน่วยงาน	1	5.00
7. ปรึกษาปัญหาการทำงานด้านการเงินและพัสดุที่ถูกต้อง	1	5.00
8. ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการตีความตามระเบียบได้อย่างชัดเจน	1	5.00
9. คาดหวังในการให้คำแนะนำที่ดีและถูกต้อง	2	10.00
10. อยากได้รับการบริการที่รวดเร็ว	1	5.00
11. การให้บริการคำปรึกษาที่เข้าใจได้	1	5.00
12. ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบทางราชการ	1	5.00
13. คาดหวังว่าหน่วยงานตรวจสอบภายในจะช่วยให้คำแนะนำ แนะแนวทางการทำงานที่ถูกต้อง ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ หน่วยงานเวลาหน่วยงานมีปัญหาในการทำงาน	1	5.00
14. เป็นกันเองและตรวจแบบกัลยาณมิตร	1	5.00
15. ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง	2	5.00
16. ตอบปัญหาได้	1	5.00
17. ได้คำแนะนำการปฏิบัติที่ดี	1	5.00

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ระดับความไม่พึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	ระดับดี	0.90	ระดับดีมาก
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.10	ระดับดี	0.90	ระดับดีมาก
1.2 การให้บริการมีความถูกต้อง	4.26	ระดับดี	0.74	ระดับดีมาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.06	ระดับดี	0.94	ระดับดีมาก
1.4 มีหลายช่องทางในการให้บริการ	4.00	ระดับดี	1.00	ระดับดีมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	ระดับดี	0.63	ระดับดีมาก
2.1 ให้บริการด้วยวาจาไพเราะ สุภาพและเป็นกันเอง	4.42	ระดับดี	0.58	ระดับดีมาก
2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.35	ระดับดี	0.65	ระดับดีมาก
2.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.32	ระดับดี	0.68	ระดับดีมาก
2.4 ให้ความแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น	4.39	ระดับดี	0.61	ระดับดีมาก
3. ด้านสถานที่	3.98	ระดับดี	1.02	ระดับดีมาก
3.1 สถานที่มีความเหมาะสม	3.97	ระดับดี	1.03	ระดับดีมาก
3.2 มีป้ายบอกทาง ที่ชัดเจน	4.00	ระดับดี	1.00	ระดับดีมาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.16	ระดับดี	0.84	ระดับดีมาก
4.1 ใ้บริการตรงตามความต้องการ	4.19	ระดับดี	0.81	ระดับดีมาก
4.2 ใ้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	4.13	ระดับดี	0.87	ระดับดีมาก
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	4.15	ระดับดี	0.85	ระดับดีมาก

จากตารางที่ 3 พบว่า

1.1 ความพึงพอใจมากที่สุด เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาตาม
รายด้าน พบว่า

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.37$)
- ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.98$)

1.2 ความไม่พึงพอใจมากที่สุด เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 0.85$) เมื่อพิจารณาตาม
รายด้าน พบว่า

- ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 1.02$)
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 0.63$)

ตารางที่ 4 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ

ประเด็นประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย
1. ท่านอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	10	6.52
2. ท่านจะแนะนำเพื่อนำมาให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	10	7.26

6. สรุปผลการประเมิน

สรุปการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีความพึงพอใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.15 อยู่ในระดับดี /ความไม่พึงพอใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 0.85 อยู่ในระดับดีมาก

7. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักตรวจสอบภายใน ได้ตอบกลับแบบสอบถามความพึงพอใจฯ จำนวน 31 ชุด และมีความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จำนวน 4 ชุด คิดเป็นร้อยละ 12.90 ของแบบสอบถามที่ตอบกลับ ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - บริการช้า (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ช้า (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - ควรกระตือรือร้นในการให้บริการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - เจ้าหน้าที่ธุรการทำงานช้า (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
3. ด้านสถานที่
 - คับแคบ อากาศไม่ถ่ายเท สงสารเจ้าหน้าที่ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - หายาก (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - การตอบหนังสือ ควรใช้คำพูดให้ชัดเจน เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างหน่วยงาน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - ช้า (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
 - ปรับปรุงการบริการของงานธุรการ (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - การเข้าตรวจแจ้งระยะเวลากระชั้นชิดเกินไป (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00)
 - ควรหาตำแหน่งที่มั่นคงให้เจ้าหน้าที่ ควรให้ความสำคัญ (จำนวน 1 ชุด คิดเป็นร้อยละ 25.00)