

การประเมินความพึงพอใจ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ / ผู้มีส่วนได้เสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้งานระบบ Audit Checklist ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระยะเวลาการประเมิน (เดือนเมษายน ๒๕๖๖)

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีการแจ้ง Username และ Password ใช้งานผ่านทาง email ชัดเจน	๔.๖๑	มากที่สุด
๒. สามารถใช้งานระบบ Audit checklist ได้สะดวก รวดเร็ว	๔.๕๗	มากที่สุด
๓. เมนูการใช้งานมองเห็นได้ชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย	๔.๕๗	มากที่สุด
๔. ข้อคำถามการประเมินแต่ละข้อมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๑๔	มาก
๕. การอัปเดตเอกสารหลักฐานในแถบ “เอกสารแนบ” การแนบ Link และพิมพ์ข้อความเพิ่มเติมในแถบ “หมายเหตุ” ดำเนินการได้สะดวก	๔.๒๙	มาก
๖. การประมวลผลของระบบมีความรวดเร็ว แสดงผลลัพธ์ข้อมูล คะแนนประเมินได้ถูกต้อง ชัดเจน สอดคล้องตามการนำเข้าข้อมูลของหน่วยงาน	๔.๑๑	มาก
๗. ระยะเวลาที่กำหนดให้นำเข้าข้อมูลเพื่อประเมินผลเบื้องต้นมีความเหมาะสม	๔.๒๙	มาก
๘. ระยะเวลาที่กำหนดให้นำเข้าหลักฐานการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะมีความเพียงพอ เหมาะสม	๔.๒๕	มาก
๙. การตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ผ่านทางคู่มือ คลิปวิดีโอสอนการใช้งาน ของเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินการในระบบได้ดียิ่งขึ้น	๔.๓๒	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๓๕	มาก

ผลการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน และผู้ใช้งานระบบ Audit Checklist จำนวน ๒๘ คน ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๗๑ และผู้ใช้งานระบบ ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๒๙ โดยมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบฯ ภาพรวมคะแนนทั้งหมดเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้

เชิงบวก

การเข้าใช้งานสะดวก รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับหน่วยงานและองค์กรได้ รวมถึงควรมีข้อคำถามที่เข้าใจง่าย สามารถแก้ไข File หรือ Link ข้อมูลได้ และเพิ่มได้มากกว่า ๑ Link รวมถึงใส่ข้อความอธิบายได้ ช่วยลดเอกสารและระยะเวลาการตรวจสอบ ช่วยเช็คความถูกต้องในการกำกับติดตามระบบ และช่วยตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานมีความถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบ

เชิงลบ

ไม่ควรมีระบบนี้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีภารกิจงานประจำมาก สร้างความยุ่งยากในการแนบเอกสาร

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการทบทวนข้อคำถามให้ชัดเจนเข้าใจง่าย
๒. ปรับปรุงช่องเอกสารแนบให้สะดวกกว่านี้ และควรกำหนดการแนบเอกสารให้ชัดเจน
๓. การอธิบายการใส่คะแนนทำกราฟ ยังไม่ชัดเจน
๔. อยากให้มีการแก้ไขข้อมูลได้ กรณีหัวหน้าหน่วยงานยืนยันไปแล้ว แต่อยู่ในช่วงเวลาที่กำหนด
๕. สามารถเชื่อมต่อข้อมูลหรือนำเข้าข้อมูลจากระบบอื่นได้ เช่น DOC ๔.๐ หรือระบบงบประมาณ
๖. ถ้าระบบมีการประเมินคะแนนให้ทราบเลขก็น่าจะดี หน่วยงานจะได้รู้ว่าแนบเอกสารผิดถูกอย่างไร จะได้แก้ไขทัน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการเข้าใช้งาน
ระบบการประเมินผลการตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๑ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๙๗

ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๒/๑๕๑

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการเข้าใช้งานระบบการประเมินผล การตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน (ผ่านหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๑)

ตามหนังสือที่ สธ ๐๙๒๕.๐๓/ ๑๘๔ ลงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินการตรวจสอบเบื้องต้นด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Audit Checklist) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และแจ้งผลการประเมินรายหน่วยงาน จำนวน ๓๕ หน่วยงาน ครบถ้วนแล้ว นั้น

ฝ่ายตรวจสอบ ๑ จึงจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการเข้าใช้งานระบบการประเมินผลการตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อประเมินคุณภาพการใช้งานระบบการประเมินผลการตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ Audit Checklist ต่อไป ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัติแบบสอบถาม และให้แจ้งหน่วยงานเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวสุชีรา ดำรงนาฏกุล)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัติแบบสอบถาม และให้แจ้งหน่วยงานเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวอรรรณ ศรีสงคราม)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๑

- อนุมัติ ดำเนินการต่อไป

(นางสาวอรุณี มนปราณีต)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการเข้าใช้งาน
ระบบการประเมินผลการตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินคุณภาพการใช้งานระบบการประเมินผลการตรวจสอบเบื้องต้น (Audit Checklist) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และเพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ Audit Checklist ต่อไป

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน (ทั้งหมด ๔ หน้า) ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียต่อการเข้าใช้งานระบบ Audit Checklist

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียต่อการเข้าใช้งานระบบฯ

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามในส่วนที่ ๒ – ๓ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านและเป็นความจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. ผู้ประเมิน

หัวหน้าหน่วยงาน

ผู้นำเข้าข้อมูล

๒. หน่วยงานที่สังกัด :

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสียต่อการเข้าใช้งานระบบ Audit Checklist

ลำดับ	การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		๑	๒	๓	๔	๕
	ความพึงพอใจการใช้งานระบบ Audit Checklist					
๑	มีการแจ้ง Username และ Password เข้าใช้งานผ่านทาง email ชัดเจน					
๒	สามารถเข้าใช้งานระบบ Audit checklist ได้สะดวก รวดเร็ว					
๓	เมนูการใช้งานมองเห็นได้ชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย					
๔	ข้อความการประเมินแต่ละข้อมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย					
๕	การอัปเดตเอกสารหลักฐานในแถบ “เอกสารแนบ” การแนบ Link และพิมพ์ข้อความเพิ่มเติมในแถบ “หมายเหตุ” ดำเนินการได้สะดวก					
๖	การประมวลผลของระบบมีความรวดเร็ว แสดงผลลัพธ์ข้อมูล คะแนนประเมินได้ถูกต้อง ชัดเจน สอดคล้องตามการนำเข้าข้อมูลของหน่วยงาน					
	ความพึงพอใจต่อระยะเวลาดำเนินการในระบบฯ					
๗	ระยะเวลาที่กำหนดให้นำเข้าข้อมูลเพื่อประเมินผลเบื้องต้นมีความเหมาะสม					
๘	ระยะเวลาที่กำหนดให้นำเข้าหลักฐานการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะมีความเพียงพอ เหมาะสม					
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน					
๙	การตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ผ่านทางคู่มือ คลิปวิดีโอสอนการใช้งาน ของเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินการในระบบได้ดียิ่งขึ้น					

ส่วนที่ ๓ ความต้องการและความคาดหวัง

ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังเกี่ยวกับการใช้งานระบบ Audit Checklist อย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการประเมินผลการตรวจสอบเบื้องต้นผ่านระบบ Audit Checklist ในเรื่องใด

.....

.....

.....