



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ชื่อเรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วย
ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ชื่อหน่วยงาน หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่ทำการศึกษากันยายน ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ภายหลังจากการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน ๑๐๑ คน จาก ๑๒ หน่วยรับตรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจที่คณะผู้ประเมินสร้างขึ้น จำนวน ๑ ฉบับ สำหรับ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ๖ ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบภายใน ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนที่ ๖ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยรับตรวจ โดยวิธีการสุ่มจำนวน ๑๐๑ คน ได้ดำเนินการประเมินในช่วงเดือนกันยายน ๒๕๖๒ โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแจกแบบสอบถามให้ผู้เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามและรอรับคืนมาทันที วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินครั้งนี้ ใช้โปรแกรม SPSS/PC (Statistical Package for the Social Personal Computer Plus) และโปรแกรม Microsoft Excel สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๑ คน เป็นหน่วยรับตรวจระดับคณะ สำนัก สถาบัน ผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๔ โดยภาพรวม พบว่าบุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มีความพึงพอใจต่อผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลการศึกษามี ๖ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๑ คน ผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๔

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ต่อหน่วยตรวจสอบภายในบุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่มีความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๑)

ส่วนที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = ๐.๕๙)

ส่วนที่ ๔ การประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๓)

ส่วนที่ ๕ การประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของหน่วยตรวจสอบภายใน บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่มีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๕)

ส่วนที่ ๖ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่มีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = ๐.๖๖)

ส่วนที่ ๗ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบประเมินแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลสรุปการศึกษาโดยสังเขป ดังนี้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๒. นำข้อมูลไปปรับปรุงการพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิธีการดำเนินการประเมิน

๑. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๖ ส่วน คือ
 - ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน
 - ส่วนที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
 - ส่วนที่ ๔ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
 - ส่วนที่ ๕ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ
 - ส่วนที่ ๖ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ
๒. วิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดำเนินการดังนี้
 - ส่วนที่ ๑ ข้อมูลของหน่วยงาน โดยใช้ค่าร้อยละ
 - ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)
 - ส่วนที่ ๓ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)
 - ส่วนที่ ๔ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)
 - ส่วนที่ ๕ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)
 - ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยใช้ความถี่ (f)

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
 ตารางที่ ๓ ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

รายการ	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	(S.D.)	แปลความ
๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	๑๐๑	๔.๒๓	๐.๖๙	มากที่สุด
๒. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๑๐๑	๔.๑๙	๐.๗๔	มากที่สุด
๓. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	๑๐๑	๔.๑๖	๐.๗๒	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	๑๐๑	๔.๑๔	๐.๖๙	มาก
๕. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	๑๐๑	๔.๒๕	๐.๗๔	มากที่สุด
๖. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วน	๑๐๑	๔.๒๕	๐.๗๓	มากที่สุด
๗. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	๑๐๑	๔.๒๖	๐.๖๙	มากที่สุด
๘. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน	๑๐๑	๔.๒๔	๐.๖๘	มากที่สุด
โดยภาพรวม		๔.๒๑	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = ๐.๕๙)

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
 ตารางที่ ๔ ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

รายการ	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	(S.D.)	แปลความ
๑. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	๑๐๑	๔.๒๙	๐.๗๐	มากที่สุด
๒. ผู้ตรวจสอบมีอริยาคัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	๑๐๑	๔.๓๑	๐.๖๙	มากที่สุด
๓. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	๑๐๑	๔.๒๓	๐.๗๓	มากที่สุด
๔. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	๑๐๑	๔.๒๐	๐.๗๔	มากที่สุด
๕. ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง	๑๐๑	๔.๒๓	๐.๗๒	มากที่สุด
โดยภาพรวม		๔.๒๕	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๓)