



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ชื่อเรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ชื่อหน่วยงาน หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่ทำการศึกษา กันยายน ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน ภายหลังการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 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 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๑ คน เป็นหน่วยรับตรวจระดับคณะ สำนัก สถาบัน ผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๔ โดยภาพรวม พบว่า บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มีความพึงพอใจต่อผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลการศึกษามี ๖ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๑ คน ผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๔๔

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่มีความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน อุyuในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๑)

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

ส่วนที่ ๔ การประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่มีความพึงพอใจต่อการบัญชีด้านตรวจสอบภายใน 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 ของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลสรุปการศึกษาโดยสังเขป ดังนี้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร 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 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน
 - ส่วนที่ ๖ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๒. วิเคราะห์และแปลงข้อมูล ในการวิเคราะห์และแปลงข้อมูลดำเนินการดังนี้

- 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)

๓. การแปลผลข้อมูล

ในการแปรความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X})

ความหมาย

๔.๕๑ – ๕.๐๐	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
๓.๕๑ – ๔.๕๐	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
๒.๕๑ – ๓.๕๐	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
๑.๕๑ – ๒.๕๐	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
๑.๐๐ – ๑.๕๐	มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จำนวน ๑๐๐ คน จาก ๗ หน่วยรับตรวจ ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลผู้ประเมิน

รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ร้อยละ
๑. ผู้ประเมิน		
คณบดี/ผู้อำนวยการ	๒	๙๐.๐๐
รองคณบดี/รองผู้อำนวยการ	๒	๙๕.๐๐
หัวหน้าสำนักงาน	๒	๙๐.๐๐
ประธานสาขาวิชา	๑๖	๘๘.๗๕
บุคลากรสายวิชาการ	๑๙	๙๙.๔๔
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	๕๗	๘๒.๕๔
อื่นๆ	๔	๗๗.๕๐
รวม	๑๐๑	๙๙.๙๐

จากตารางที่ ๑ พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๑ คน ผู้ประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานจำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๔

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการพร้อม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ตารางที่ ๒ ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจในการพร้อม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

รายการ	จำนวน (\bar{X})	ความพึงพอใจ		แปล ความ
		(S.D.)	แมกที่สุด	
๑. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน	๑๐๑	๔.๒๖	๐.๖๗	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจเมื่อสัมผัสรูปของหน่วยตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจ	๑๐๑	๔.๒๗	๐.๖๕	มากที่สุด
๓. หน่วยตรวจสอบภายใน มีการประสานงานกับหน่วยรับตรวจโดยต่อเนื่อง	๑๐๑	๔.๒๘	๐.๗๑	มากที่สุด
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ	๑๐๑	๔.๑๙	๐.๗๑	มากที่สุด
โดยภาพรวม	๔.๒๕	๐.๖๑	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๒ โดยภาพรวม พบร่วม บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มีความพึงพอใจในการพร้อมของหน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๑)

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน
ตารางที่ ๓ ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

รายการ	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		(X)	(S.D.)	แปลความ
๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบให้อย่างชัดเจน	๑๐๑	๔.๒๗	๐.๖๙	มากที่สุด
๒. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๑๐๑	๔.๑๙	๐.๗๔	มากที่สุด
๓. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอความสมเหตุสมผล	๑๐๑	๔.๑๖	๐.๗๒	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	๑๐๑	๔.๑๔	๐.๖๙	มาก
๕. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	๑๐๑	๔.๒๕	๐.๗๔	มากที่สุด
๖. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจสอบแก่ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วน	๑๐๑	๔.๒๕	๐.๗๗	มากที่สุด
๗. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	๑๐๑	๔.๒๖	๐.๖๙	มากที่สุด
๘. ความพึงพอใจในการพร้อมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน	๑๐๑	๔.๒๔	๐.๖๔	มากที่สุด
โดยภาพรวม		๔.๒๑	๐.๕๙	มากที่สุด

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

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
ตารางที่ ๔ ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

รายการ	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		(X)	(S.D.)	แปลความ
๑. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	๑๐๑	๔.๒๙	๐.๗๐	มากที่สุด
๒. ผู้ตรวจสอบมีอธิบายศัดศด ลึก รอบคอบ รู้จักกากลเทศ สุภาพอ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	๑๐๑	๔.๓๑	๐.๖๙	มากที่สุด
๓. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	๑๐๑	๔.๒๗	๐.๗๗	มากที่สุด
๔. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	๑๐๑	๔.๒๐	๐.๗๔	มากที่สุด
๕. ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง	๑๐๑	๔.๒๗	๐.๗๗	มากที่สุด
โดยภาพรวม		๔.๒๕	๐.๖๓	มากที่สุด

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

ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของหน่วยตรวจสอบภายใน
ตารางที่ ๕ ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของหน่วยตรวจสอบภายใน

รายการ	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	(S.D.)	แปลความ
๑. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง	๑๐๑	๔.๒๗	๐.๖๙	มากที่สุด
๒. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน	๑๐๑	๔.๒๓	๐.๗๑	มากที่สุด
โดยภาพรวม		๔.๒๕	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ โดยภาพรวม พบร่วม บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๕)

ส่วนที่ ๖ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ
ตารางที่ ๖ ข้อคำถามการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ

รายการ	จำนวน	ความพึงพอใจ		
		(\bar{X})	(S.D.)	แปลความ
๑. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	๑๐๑	๔.๑๖	๐.๗๔	มาก
๒. ประเด็นที่ตรวจสอบมีการเข้าแจ้งและรายงานอย่างถูกต้อง	๑๐๑	๔.๑๙	๐.๗๑	มาก
๓. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	๑๐๑	๔.๒๐	๐.๗๕	มาก
๔. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	๑๐๑	๔.๒๕	๐.๗๐	มากที่สุด
๕. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๐๑	๔.๒๓	๐.๗๒	มาก
โดยภาพรวม		๔.๒๐	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๖ โดยภาพรวม พบร่วม บุคลากรในหน่วยรับตรวจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่มีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = ๐.๖๖)

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในส่วนที่ ๒ - ๖

สิ่งที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าประมาณ
ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรวม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน			
๑. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน	๔.๒๖	๐.๖๗	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจเมื่อสัมผัสพนักงานของหน่วยตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจสอบ	๔.๒๗	๐.๖๕	มากที่สุด
๓. หน่วยตรวจสอบภายใน มีการประสานงานกับหน่วยรับตรวจสอบโดยต่อเนื่อง	๔.๒๘	๐.๗๑	มากที่สุด
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่างๆ	๔.๑๙	๐.๗๑	มากที่สุด
รวม	๔.๒๕	๐.๖๑	มากที่สุด
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน			
๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอเบตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบให้อย่างชัดเจน	๔.๒๓	๐.๖๙	มากที่สุด
๒. การตรวจสอบส่งผลกรอบบทต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๔.๑๙	๐.๗๔	มากที่สุด
๓. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอความสมเหตุสมผล	๔.๑๖	๐.๗๒	มากที่สุด
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	๔.๑๔	๐.๖๙	มาก
๕. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	๔.๒๕	๐.๗๔	มากที่สุด
๖. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจสอบแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความ ครบถ้วน	๔.๑๕	๐.๗๓	มากที่สุด
๗. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	๔.๒๖	๐.๖๙	มากที่สุด
๘. ความพึงพอใจในการรวม ต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน	๔.๑๔	๐.๖๙	มากที่สุด
รวม	๔.๒๑	๐.๕๙	มากที่สุด
ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน			
๑. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	๔.๒๙	๐.๗๐	มากที่สุด
๒. ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักการละทุกสุภาพอ่อนโนยin (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	๔.๓๑	๐.๖๙	มากที่สุด
๓. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	๔.๒๓	๐.๗๓	มากที่สุด
๔. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบางและสร้างสรรค์	๔.๒๐	๐.๗๔	มากที่สุด
๕. ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง	๔.๒๓	๐.๗๒	มากที่สุด
รวม	๔.๒๕	๐.๖๓	มากที่สุด
ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของหน่วยตรวจสอบภายใน			
๑. แนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบที่ผู้ตรวจสอบภายในใช้ในการปฏิบัติงาน ครอบคลุม ครบถ้วน และชัดเจนตามประเด็นที่เป็นความเสี่ยง	๔.๒๗	๐.๖๙	มากที่สุด
๒. มีช่องทางที่ง่ายต่อการติดต่อประสานงานการตรวจสอบกับผู้ตรวจสอบภายใน	๔.๒๓	๐.๗๑	มากที่สุด
รวม	๔.๒๕	๐.๖๕	มากที่สุด
ส่วนที่ ๖ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจสอบต่อการรายงานผลการตรวจสอบ			
การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	๔.๑๖	๐.๗๔	มาก
ประเด็นที่ตรวจสอบมีการซึ่งแจ้งและรายงาน อย่างถูกต้อง	๔.๑๙	๐.๗๑	มาก
ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๔.๒๐	๐.๗๕	มาก
ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	๔.๒๕	๐.๗๐	มากที่สุด
รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๒๓	๐.๗๒	มาก
รวม	๔.๒๐	๐.๖๖	มาก

จากตารางที่ ๗ โดยภาพรวม พบร้า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ ๒ – ๖ นั้น ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าประเมินมากที่สุด คือ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน และส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของหน่วยตรวจสอบภายใน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๒๕ รองลงมา คือ ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ และส่วนที่ ๖ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐

และในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร นั้น มีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๓ ซึ่งหมายถึงผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๗ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ไม่มีผู้ตอบแบบประเมินแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบสอบถาม
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามดูนี้จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อนำผลสำรวจ ที่ได้ไปพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งคำตอบของท่านจะมีประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงงาน

2. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับคำตอบของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในภาพรวม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการบริการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของการตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ส่วนที่ 7 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

3. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้แล้ว กรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนที่หน่วยตรวจสอบภายใน ณ อาคาร 10 ชั้น 5

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่อท่านเป็นส่วนตัว และไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

ขอบพระคุณอย่างสูง
หน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ผู้บริหาร
- หัวหน้างาน/อาจารย์
- ผู้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 - 6 เป็นการประเมินความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการพร้อม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน						
2. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพ ของหน่วยตรวจสอบภายใน กับหน่วยรับตรวจ						
3. หน่วยตรวจสอบภายใน มีการประสานงานกับหน่วยรับตรวจโดย ต่อเนื่อง						
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่างๆ						

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
1. ผู้ตรวจสอบภายใน มีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การ ตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน						
2. การตรวจสอบล่วงผลกรบทบท่อการทำงานของบุคลากรในระดับ ที่เหมาะสม						
3. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความ สมเหตุสมผล						
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม						

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
3. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้						
4. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้						
5. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย						

ส่วนที่ 7 การประเมินความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

7.1 ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

7.2 ความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

.....

.....

7.3 ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

.....

7.4 ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ส่วนที่ 8 ความคาดหวังต่อการให้บริการ

ภาคผนวก ข
คณะผู้จัดทำ

คณะผู้จัดทำ

- | | | |
|--------------------|---------|---------------------------|
| ๑. นางนงเยาว์ | อาจารย์ | หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน |
| ๒. นางสาวธิดารัตน์ | อุปชัย | นักตรวจสอบภายในปฏิบัติการ |
| ๓. นายพงศกร | หาแก้ว | นักตรวจสอบภายในปฏิบัติการ |
| ๔. นางสาวขวัญทัย | ใจสมุทร | นักตรวจสอบภายใน |