



รายงานความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



บทสรุปผู้บริหาร

การรายงานความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จัดทำขึ้นโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และเพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงความคาดหวังจากผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มาพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น ๖ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ๑๔๘ ชุด ครอบคลุมสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวม ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมเท่ากับ ๓.๙๗๘ โดยมีระดับค่าประเมินมาก

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมเท่ากับ ๓.๙๖๒ โดยมีระดับค่าประเมินมาก

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมเท่ากับ ๔.๐๒๓ โดยมีระดับค่าประเมินมาก

ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมเท่ากับ ๓.๙๖๒ โดยมีระดับค่าประเมินมาก

ส่วนที่ ๖ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามภาพรวมเท่ากับ ๓.๙๘๒ โดยมีระดับค่าประเมินมาก

ซึ่งในภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร นั้น มีค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความระดับความพึงพอใจ เท่ากับ ๓.๙๘๑ หมายถึงผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คำนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยหน่วยตรวจสอบภายในได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และเพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงความคาดหวังจากผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มาพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลจากการสำรวจจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการกับผู้รับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อให้สอดคล้องกับการความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาระบบงานภายในหน่วยตรวจสอบภายในให้ดียิ่งขึ้น

ในโอกาสนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นต่อความคาดหวังของการรับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในครั้งต่อไปเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงงานบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คณะผู้จัดทำ
หน่วยตรวจสอบภายใน
ตุลาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
วิธีดำเนินการสำรวจ	๑
เกณฑ์การประเมิน	๑
ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม	๑
● ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	๑
● ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อหน่วยตรวจสอบภายใน	๒
● ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายใน	๒
● ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๓
● ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ของการตรวจสอบภายใน	๔
● ส่วนที่ ๖ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานผลการตรวจสอบ	๔
● แบบแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความระดับ ความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ ๒ - ๖	๕
● ส่วนที่ ๗ ความคาดหวังต่อการให้บริการ	๖

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ ๑	๑
ตารางที่ ๒	๒
ตารางที่ ๓	๒
ตารางที่ ๔	๓
ตารางที่ ๕	๔
ตารางที่ ๖	๔
ตารางที่ ๗	๕

**รายงานความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
๒. เพื่อนำผลการสำรวจรวมถึงความคาดหวังจากผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มาพิจารณา ทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. วิธีดำเนินการสำรวจ

ดำเนินการโดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑๔๘ ชุด ให้ในระดับคณะ สำนัก สถาบัน และกอง ดำเนินการตอบแบบสอบถามดังกล่าว ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในได้รับแบบสอบถามความพึงพอใจกลับมา จำนวน ๑๔๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวมีความสมบูรณ์ (ตอบครบทุกข้อคำถาม)

๓. เกณฑ์การประเมิน

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ยรวม	≥ ๓.๗๕	หมายถึง	พอใจ
คะแนนเฉลี่ยรวม	< ๓.๗๔	หมายถึง	ไม่พอใจ

๒. ระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

๔. ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม

จากการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ จำนวน ๑๔๘ ฉบับ ได้ข้อมูล กลับคืน รวม ๑๔๘ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ โดยแยกสรุปรายละเอียด ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
๑. ผู้บริหาร	๑๒	๘.๑๐
๒. หัวหน้างาน/อาจารย์	๓๒	๒๑.๖๐
๓. ผู้ปฏิบัติงาน	๑๐๔	๗๐.๓๐
รวม	๑๔๘	๑๐๐.๐๐