



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานตรวจสอบภายใน
ประจำปี ๒๕๖๕



สำนักงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ข้อมูล ณ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการตรวจสอบ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อศึกษาถึงการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในในด้านการตรวจสอบ ตลอดจนเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค หรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายการดำเนินงานให้บริการทางด้านการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๕

ทั้งนี้ การให้บริการ ต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ส่วนกลาง เพื่อนำเอาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการทำงาน of สำนักงานตรวจสอบภายในให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

คณะทำงานด้านสำรวจความพึงพอใจ
สำนักงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สารบัญ

คำนำ	๒
สารบัญ	๓
บทนำ	๔
บทที่ ๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖
บทที่ ๒ ผลการประเมินต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน	๗
บทที่ ๓ สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	๑๕
ภาคผนวก	๑๖

บทนำ

๑.๑ ที่มา

สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นส่วนงานที่มีฐานะเทียบเท่าระดับกอง ซึ่งจัดขึ้นตามมติสภามหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๕๖ เมื่อวันที่พุธที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้ปรับโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัย ได้มีประกาศการบ่งส่วนงาน ทำให้มีสำนักงานตรวจสอบภายในเพิ่มขึ้น โดยมีผลตั้งแต่วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มีปรัชญาในการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี คือ พัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบภายใน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน เกิดประโยชน์สูงสุดแก่มหาวิทยาลัย มีปณิธาน คือ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีสติ เป็นกัลยาณมิตร มีความเป็นอิสระเที่ยงธรรม สอดคล้องกับมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย มีวิสัยทัศน์ คือ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นส่วนงานสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยด้านการตรวจสอบและควบคุมภายใน การตรวจสอบวิเคราะห์และประมวลผล และการบริหารความเสี่ยงที่มีมาตรฐาน และเป็นมืออาชีพ และมีพันธกิจคือ ๑. ปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพ การตรวจสอบภายใน และมาตรฐานสากล ๒. ให้บริการคำปรึกษาแนะนำแก่ส่วนงานรับตรวจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ๓. พัฒนาบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพและมาตรฐานคุณสมบัติตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ๔. สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ภายใต้ระเบียบว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบ พุทธศักราช ๒๕๖๕

โครงสร้างหลักของสำนักงานตรวจสอบภายในแบ่งออกเป็น กลุ่มงานระบบตรวจสอบและควบคุมภายใน กลุ่มงานตรวจสอบ วิเคราะห์และประมวลผล กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง คอยให้บริการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ส่วนกลาง นอกจากนี้สำนักงานตรวจสอบภายในยังมีการดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ ให้คำปรึกษาในด้านการตรวจสอบภายในอย่างรอบด้าน

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อนำเอาผลประเมินมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีต่อไป

๒.๑ วัตถุประสงค์การวิจัย

๒.๑.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบภายใน ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒.๑.๒ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการด้านการตรวจสอบภายใน ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒.๒ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๒.๒.๑ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบภายใน ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒.๒.๒ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการด้านการตรวจสอบภายใน ของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย



บทที่ ๑

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้เป็นเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการและรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการ

๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ตำบลลำไทร อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๑๐๐ รูปหรือคน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

๑.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของผู้ประเมิน และส่วนงานของผู้ประเมิน

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีความหมาย คือ

๕	หมายถึง	มากที่สุด
๔	หมายถึง	มาก
๓	หมายถึง	ปานกลาง
๒	หมายถึง	น้อย
๑	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ เป็นข้อเสนอแนะ

๑.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. สำนักงานตรวจสอบภายในนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

๒. ได้ส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลทางระบบออนไลน์ จำนวน ๑๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ

บทที่ ๒

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๒.๑ วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๑ นี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ รูป/คน จำแนกตามประเภทของผู้ประเมิน และส่วนงานของผู้ประเมิน โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังปรากฏในตาราง ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n=๑๐๐)	ร้อยละ
๑. ประเภทของผู้ประเมิน		
- ผู้บริหาร	๗๕	๗๕.๓๐
- ผู้ปฏิบัติงาน	๒๕	๒๕.๗๐
- อื่นๆ	๑	๑.๐๐
๒. ส่วนงาน		
- กองกลาง	๔	๔.๐๐
- กองกิจการนิสิต	-	-
- กองกิจการพิเศษ	-	-
- กองกิจการวิทยาเขต	-	-
- กองคลังและทรัพย์สิน	๔	๔.๐๐
- กองนิติการ	๑	๑.๐๐
- กองแผนงาน	๒	๒.๐๐
- กองวิชาการ	-	-
- กองวิเทศน์สัมพันธ์	๑	๑.๐๐
- กองสื่อสารองค์กร	-	-
- กองอาคารสถานที่และยานพาหนะ	-	-
- สำนักงานประกันคุณภาพ	-	-
- สำนักงานตรวจสอบภายใน	๒	๒.๐๐
- สำนักทะเบียนและวัดผล	๑	๑.๐๐
- สำนักงานพระสอนศีลธรรม	๒	๒.๐๐
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	-	-

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n=๑๐๐)	ร้อยละ
- สถาบันภาษา	-	-
- สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์	-	-
- สถาบันวิปัสสนาธุระ	๑	๑.๐๐
- สำนักส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการสังคม	-	-
- สำนักหอสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-
- ศูนย์อาเซียนศึกษา	-	-
- สถาบันพระไตรปิฎกศึกษา	-	-
- ส่วนงานเลขานุการสำนักงานคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
- ส่วนงานเลขานุการสำนักงานคณบดี คณะพุทธศาสตร์	-	-
- ส่วนงานเลขานุการสำนักงานคณบดี คณะครุศาสตร์	๑	๑.๐๐
- ส่วนงานเลขานุการสำนักงานคณบดี คณะมนุษยศาสตร์	-	-
- ส่วนงานเลขานุการสำนักงานคณบดี คณะสังคมศาสตร์	-	-
- วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ	๒	๒.๐๐
- วิทยาลัยพระธรรมทูต	-	-
- อาคาร 92ปี ปัญญานันท์	-	-
- โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	๑	๑.๐๐
- มหาจุฬาบรรณาคาร	-	-
- กองทุนสวัสดิการ	-	-
- อื่นๆ	๗๘	๗๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร จำนวน ๗๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติ ๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และเป็นประเภทอื่น ๆ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในส่วนงานประเภทอื่น ๆ จำนวน ๗๘ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ กองกลาง จำนวน ๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ กองคลังและทรัพย์สิน จำนวน ๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ กองแผน จำนวน ๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ สำนักตรวจสอบภายใน จำนวน ๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ สำนักงานพระสอนศีลธรรม จำนวน ๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ วิทยาลัยพุทธศาสนานานาชาติ จำนวน ๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กองนิติการ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ กองวิเทศน์สัมพันธ์ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ สำนักทะเบียนและวัดผล จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ

๑.๐๐ สถาบันวิปัสสนาธุระ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ ส่วนงานเลขานุการสำนักงาน คณบดี คณะครุศาสตร์ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

๒.๒ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายใน

การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายใน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้ระดับเกณฑ์การแปลคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ตารางที่ ๒.๑ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. ภาพลักษณ์ของสำนักงานตรวจสอบภายใน	๔.๓๕	๐.๕๘	มาก	๑
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของสำนักงานตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ	๔.๒๙	๐.๕๙	มาก	๓
๓. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	๔.๓๒	๐.๕๘	มาก	๒
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	๔.๒๑	๐.๖๗	มาก	๔
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๙	๐.๖๑	มาก	

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๙$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๑ ภาพลักษณ์ของสำนักงานตรวจสอบภายใน

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๓ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของสำนักงานตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ

ตารางที่ ๒.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่
ตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การตรวจสอบ	๔.๓๐	๐.๕๘	มาก	๕
๒. ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จัก กาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่)	๔.๓๒	๐.๖๓	มาก	๓
๓. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมี ประสิทธิภาพ	๔.๓๒	๐.๖๒	มาก	๔
๔. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	๔.๓๘	๐.๕๘	มาก	๑
๕. ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง	๔.๓๕	๐.๕๙	มาก	๒
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๓๓	๐.๖๐	มาก	

จากตารางที่ ๒.๒ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความ
พึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๓$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๔ ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๕ ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๒ ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ
อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)



ตารางที่ ๒.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	๔.๒๗	๐.๖๓	มาก	๒
๒. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๔.๒๓	๐.๕๘	มาก	๔
๓. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	๔.๒๒	๐.๖๐	มาก	๕
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	๔.๒๐	๐.๗๒	มาก	๗
๕. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	๔.๒๘	๐.๖๘	มาก	๑
๖. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม	๔.๑๔	๐.๗๔	มาก	๙
๗. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	๔.๑๘	๐.๖๑	มาก	๘
๘. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	๔.๒๒	๐.๖๑	มาก	๖
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน	๔.๒๕	๐.๕๙	มาก	๓
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๒	๐.๖๔	มาก	

จากตารางที่ ๒.๓ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๒$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๕ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๑ ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๙ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ตารางที่ ๒.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในของหน่วยรับตรวจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. การค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างรวดเร็ว	๔.๒๐	๐.๖๐	มาก	๔
๒. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ถูกต้อง	๔.๒๔	๐.๗๔	มาก	๓
๓. ความพอใจต่อการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๔.๒๕	๐.๖๖	มาก	๒
๔. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๖๖	มาก	๑
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๔	๐.๖๗	มาก	

จากตารางที่ ๒.๔ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในของหน่วยรับตรวจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๔$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๓ ความพอใจต่อการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๒ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ถูกต้อง

ตารางที่ ๒.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ความพึงพอใจหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	๔.๑๓	๐.๗๓	มาก	๗
๒. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	๔.๒๑	๐.๖๗	มาก	๖
๓. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	๔.๒๙	๐.๖๖	มาก	๒
๔. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ และสามารถปฏิบัติได้	๔.๒๘	๐.๕๙	มาก	๓
๕. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๒๘	๐.๖๒	มาก	๔
๖. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	๔.๓๒	๐.๕๘	มาก	๑
๗. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	๔.๒๗	๐.๖๒	มาก	๕
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๕	๐.๖๔	มาก	

จากตารางที่ ๒.๕ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๕$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๖ การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๓ ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๔ ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติ

ได้

ตารางที่ ๒.๖ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๕

ความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๕	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนัก ตรวจสอบภายใน	๔.๒๙	๐.๖๑	มาก	๒
๒. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๓๓	๐.๖๐	มาก	๑
๓. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๒๒	๐.๖๔	มาก	๕
๔. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกงานตรวจสอบภายใน	๔.๒๔	๐.๖๗	มาก	๔
๕. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ การรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๒๕	๐.๖๔	มาก	๓
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๗	๐.๖๓	มาก	

จากตารางที่ ๒.๕ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ความ
พึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๕ อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = ๔.๒๗$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่
ตรวจสอบภายใน

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๑ การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๕ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการ
ตรวจสอบ



บทที่ ๓

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๕ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๕ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (ส่วนกลาง) ตำบลลำไทร อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ รูป/คน ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการประเมิน

๓.๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร จำนวน ๗๕ รูป คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ อยู่ในส่วนงานประเภทอื่น ๆ จำนวน ๒๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๓.๑.๒ บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ส่วนกลาง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๕ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๗$)

๓.๒ ข้อเสนอแนะ

๓.๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก

๓.๒.๒ ช่องทางการปรึกษาปัญหา สอบถามข้อมูลต้องโทรหรือมาพบที่สำนักงาน ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อเพิ่มเติม

๓.๒.๓ เห็นควรพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

๓.๒.๔ ควรจัดทำประเมินความพึงพอใจทุกปี เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนา

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

*จำเป็น

ส่วนที่ : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ผู้ประเมิน *

- ผู้บริหาร
- ผู้ปฏิบัติงาน
- อื่นๆ

ส่วนงาน

เลือก

ส่วนที่ 2-5 เป็นการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4 = ระดับความพึงพอใจมาก 3 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 = ระดับความพึงพอใจน้อย 1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ภาพลักษณ์ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพึงพอใจที่มี ต่อสัมพันธภาพ ของสำนักงาน ตรวจสอบภายใน กับหน่วยรับตรวจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การมี มนุษยสัมพันธ์ใน การติดต่อ ประสานงานกับ หน่วยรับตรวจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การ ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยว กับการตรวจสอบ ภายใน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบขอมีความสมเหตุสมผล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยว กับเรื่องที่ตรวจ สอบ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ ข้อ บังคับที่ เกี่ยวข้องอย่าง ชัดเจน เหมาะ สม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพึงพอใจ ในภาพรวมต่อ การให้คำปรึกษา ของสำนักงาน ตรวจสอบภายใน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานตรวจสอบภายใน *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
การค้นหาข้อมูล บนเว็บไซต์ของ สำนักงานตรวจ สอบภายในเป็น ไปอย่างรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพอใจต่อการ ติดต่อสอบถาม ข้อมูลผ่านทาง โทรศัพท์/ตอบข้อ ซักถามได้ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การเปิดรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 6 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับชัดเจนและเข้าใจง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของคุณ