



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานตรวจสอบภายใน
ประจำปี ๒๕๖๖



สำนักงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

คำนำ

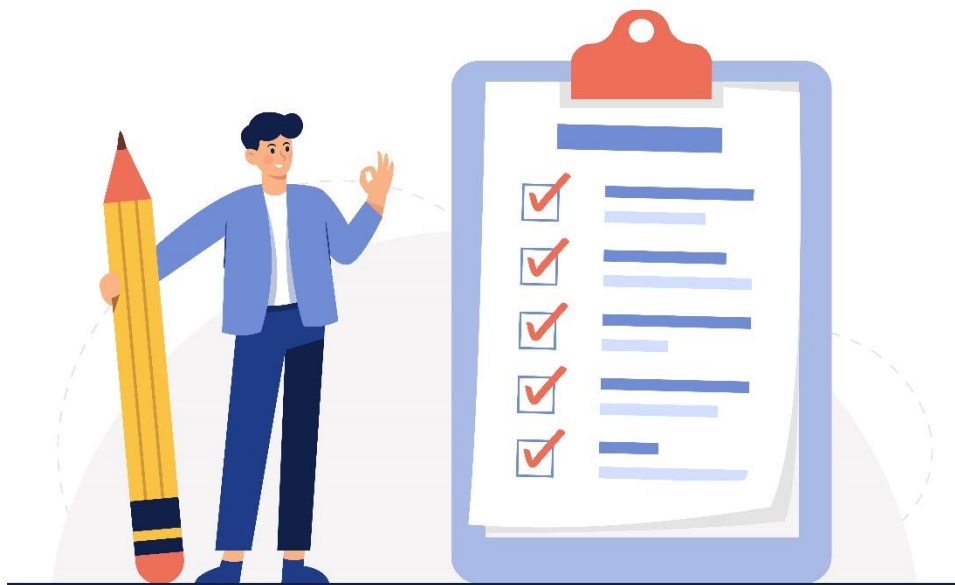
การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการตรวจสอบ ของสำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อศึกษาถึงการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายในในด้านการตรวจสอบ ตลอดจนเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค หรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายการดำเนินงานให้บริการ ทางด้านการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๖

ทั้งนี้ การให้บริการ ต้องมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อนำเอาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการทำงาน ของสำนักงานตรวจสอบภายในให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

สำนักงานตรวจสอบภายใน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

สารบัญ

คำนำ	๒
สารบัญ	๓
บทนำ	๔
บทที่ ๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕
บทที่ ๒ ผลการประเมินต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน	๖
บทที่ ๓ สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	๑๕
ภาคผนวก	๑๖



บทนำ

๑.๑ ที่มา

สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นส่วนงานที่มีฐานะเทียบเท่าระดับกอง ซึ่งจัดขึ้นตามมติสภามหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ ๘/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบให้ปรับโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัย ได้มีประกาศการแบ่งส่วนงาน ทำให้มีสำนักงานตรวจสอบภายในเพิ่มขึ้น โดยมีผลตั้งแต่วันที่ ๒๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มีปรัชญาในการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี คือ พัฒนาระบบกลไกการตรวจสอบภายใน ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน เกิดประโยชน์สูงสุด แก่มหาวิทยาลัย มีปณิธาน คือ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีสติ เป็นกัลยาณมิตร มีความเป็นอิสระเที่ยงธรรม สอดคล้องกับมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมของผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย มีวิสัยทัศน์ คือ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นส่วนงานสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ด้านการตรวจสอบและควบคุมภายใน การตรวจสอบวิเคราะห์และประมวลผล และการบริหารความเสี่ยงที่มีมาตรฐานและเป็นมืออาชีพ 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 ๒๕๖๖ ได้ดำเนินการและรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการ

๑.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ทั้งส่วนกลาง วิทยาเขต และวิทยาลัยสงฆ์

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

๑๐๐

บทที่ ๒

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

๑ วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของผู้ประเมิน

	จำนวน (n=๑๐๐)	ร้อยละ
๑. ประเภทของผู้ประเมิน		
- ผู้บริหาร	๒๗	๒๗.๐๐
- ผู้ปฏิบัติงาน	๗๓	๗๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๗๓ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ รองลงมาเป็นผู้บริหาร จำนวน ๒๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุของผู้ประเมิน

	จำนวน (n=๑๐๐)	ร้อยละ
๒. อายุของผู้ประเมิน		
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
- ๒๑ - ๓๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
- ๓๑ - ๔๐ ปี	๔๑	๔๑.๐๐
- ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๖	๓๖.๐๐
- ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๓	๑๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ รองลงมา มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๖ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ มีอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๓ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๐ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และลำดับสุดท้ายมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนงานของผู้ประเมิน

	จำนวน (n=๑๐๐)	ร้อยละ
๓. ส่วนงานของผู้ประเมิน		
- กองกลาง	๒	๒.๐๐
- กองคลังและทรัพย์สิน	๑๕	๑๕.๐๐
- กองแผนงาน	๑	๑.๐๐
- กองวิชาการ	๑	๑.๐๐
- กองอาคารสถานที่และยานพาหนะ	๑	๑.๐๐
- มหาจุฬาบรรณาการ	๒	๒.๐๐
- โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	๔	๔.๐๐
- สถาบันพระไตรปิฎกศึกษา	๑	๑.๐๐
- สถาบันวิปัสสนาธุระ	๔	๔.๐๐
- สำนักงานพระสอนศีลธรรม	๑๑	๑๑.๐๐
- สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	๑	๑.๐๐
- อาคาร ๙๒ ปี ปัญญานันท์	๒	๒.๐๐
- วิทยาเขตขอนแก่น	๑๔	๑๔.๐๐
- วิทยาเขตเชียงใหม่	๑๒	๑๒.๐๐
- วิทยาเขตนครสวรรค์	๑	๑.๐๐
- วิทยาเขตแพร่	๑	๑.๐๐
- วิทยาเขตหนองคาย	๑๗	๑๗.๐๐
- วิทยาลัยสงฆ์จันทบุรี	๑	๑.๐๐
- วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช	๗	๗.๐๐
- วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน	๑	๑.๐๐
- วิทยาลัยสงฆ์ศรีสะเกษ	๑	๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาจากส่วนงานต่าง ๆ ดังนี้ ส่วนใหญ่เป็น วิทยาเขตหนองคาย จำนวน ๑๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ กองคลังและทรัพย์สิน จำนวน ๑๕ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ วิทยาเขตขอนแก่น จำนวน ๑๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ วิทยาเขตเชียงใหม่ จำนวน ๑๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ สำนักงานพระสอนศีลธรรม จำนวน ๑๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐ วิทยาลัยสงฆ์พุทธชินราช จำนวน ๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ สถาบันวิปัสสนาธุระ จำนวน ๔ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ กองกลาง จำนวน ๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ

๒.๐๐ มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน ๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ อาคาร ๙๒ ปี ปัญญานันทะ จำนวน ๒ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ กองแผนงาน จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ กองวิชาการ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ กองอาคารสถานที่และยานพาหนะ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ สถาบันพระไตรปิฎกศึกษา จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ วิทยาเขตนครสวรรค์ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ วิทยาเขตแพร่ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ วิทยาลัยสงฆ์ จันทบุรี จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ และ วิทยาลัยสงฆ์ศรีสะเกษ จำนวน ๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐

Budget Plan



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	๔.๑๒	๐.๕๒	มาก	๔
๒. ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของสำนักงานตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ	๔.๓๒	๐.๖๙	มาก	๑
๓. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	๔.๒๔	๐.๖๒	มาก	๒
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	๔.๑๗	๐.๖๕	มาก	๓
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๑	๐.๖๒	มาก	

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของสำนักงานตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๓ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๔ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ ๒.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การตรวจสอบ	๔.๐๓	๐.๕๙	มาก	๕
๒. ผู้ตรวจสอบมีอัธยาศัยดี สุขุม รอบคอบ รู้จัก กาลเทศะ สุภาพ อ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสม กับการปฏิบัติหน้าที่)	๔.๒๔	๐.๖๕	มาก	๒
๓. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมี ประสิทธิภาพ	๔.๒๗	๐.๖๐	มาก	๑
๔. ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	๔.๑๒	๐.๖๗	มาก	๓
๕. ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง	๔.๑๐	๐.๕๖	มาก	๔
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๑๕	๐.๖๒	มาก	

จากตารางที่ ๒.๒ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๕$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๓ ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

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

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๔ ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์



ตารางที่ ๒.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	๔.๐๐	๐.๕๑	มาก	๙
๒. การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของ บุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๔.๔๐	๐.๗๑	มาก	๑
๓. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบข้อมูล มีความสมเหตุสมผล	๔.๒๗	๐.๕๘	มาก	๒
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความ เหมาะสม	๔.๑๔	๐.๕๙	มาก	๖
๕. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มี ความเสี่ยงและสำคัญ	๔.๐๗	๐.๖๔	มาก	๘
๖. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม	๔.๑๓	๐.๕๖	มาก	๗
๗. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไข ปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์	๔.๑๘	๐.๖๗	มาก	๕
๘. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	๔.๒๐	๐.๕๙	มาก	๔
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของ สำนักงานตรวจสอบภายใน	๔.๒๖	๐.๖๐	มาก	๓
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๑๘	๐.๖๑	มาก	

จากตารางที่ ๒.๓ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๒ การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๓ ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบข้อมูลมีความสมเหตุสมผล

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	๔.๑๐	๐.๔๘	มาก	๔
๒. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ถูกต้อง	๔.๓๗	๐.๗๒	มาก	๑
๓. ความพอใจต่อการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๔.๑๙	๐.๕๖	มาก	๒
๔. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	๔.๑๙	๐.๕๘	มาก	๓
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๑	๐.๕๙	มาก	

จากตารางที่ ๒.๔ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความความพึงพอใจในของหน่วยรับตรวจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๒ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ถูกต้อง

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๓ ความพอใจต่อการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ

ตารางที่ ๒.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ความพึงพอใจหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายใน	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม	๔.๑๐	๐.๔๔	มาก	๗
๒. ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	๔.๔๓	๐.๗๐	มาก	๑
๓. ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้	๔.๒๔	๐.๖๒	มาก	๒
๔. ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์ และสามารถปฏิบัติได้	๔.๑๒	๐.๕๗	มาก	๖
๕. รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๑๔	๐.๕๙	มาก	๕
๖. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	๔.๒๔	๐.๖๑	มาก	๓
๗. มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	๔.๒๒	๐.๕๖	มาก	๔
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๑	๐.๕๘	มาก	

จากตารางที่ ๒.๕ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบของสำนักงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๒ ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง

อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๓ ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๖ การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ

ตารางที่ ๒.๖ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน
ตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๖

ความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๕	ระดับความพึงพอใจ (n = ๑๐๐)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
๑. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนัก ตรวจสอบภายใน	๔.๒๑	๐.๖๒	มาก	๑
๒. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๑๕	๐.๕๒	มาก	๕
๓. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๑๘	๐.๖๑	มาก	๔
๔. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกงานตรวจสอบภายใน	๔.๒๑	๐.๕๙	มาก	๒
๕. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ การรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๒๑	๐.๕๘	มาก	๓
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๑๙	๐.๖๐	มาก	

จากตารางที่ ๒.๕ พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ความ
พึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๖ อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$)

อันดับที่ ๑ ข้อที่ ๑ การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน
อันดับที่ ๒ ข้อที่ ๔ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงาน
ตรวจสอบภายใน

อันดับที่ ๓ ข้อที่ ๕ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการ
ตรวจสอบ



บทที่ ๓

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๖ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๖ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ส่วนกลาง วิทยาเขต และวิทยาลัยสงฆ์ จำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ รูป/คน ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

๑. สรุปผลการประเมิน

๓.๑.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๗๓ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๑ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ และอยู่ในวิทยาเขตหนองคาย จำนวน ๑๗ รูป/คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐

๓.๑.๒ บุคลากรในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปี ๒๕๖๖ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๙$)

๒. ข้อเสนอแนะ

๒.๑ ขอบคุณที่ได้สละเวลามาให้ความรู้ ความเข้าใจ ในงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในค่ะ

๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในสามารถให้คำตอบในข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนค่ะ

๒.๓ ตอบคำถามได้ชัดเจน และช่วยแนะนำในขั้นตอนที่ต้องแก้ไข เป็นพระคุณอย่างมาก
ครับ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2566

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ผู้ประเมิน *

- ผู้บริหาร
- ผู้ปฏิบัติงาน

อายุ *

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

ส่วนงาน *

เลือก

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2566

ลงชื่อเข้าใช้ Google เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ระดับการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

- 5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 = ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 = ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักตรวจสอบภายใน *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ภาพลักษณ์ของสำนักงานตรวจสอบภายใน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพของสำนักงานตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การมีมนุษย์สัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2 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"/>
ผู้ตรวจสอบมีนิสัยดี สุภาพ รอบคอบ รู้จักกาลเทศะ สภาพอ่อนโยน (บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input 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"/>

3 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 เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของสำนักงานตรวจสอบภายใน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานตรวจสอบ ภายใน *

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
การค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานตรวจสอบภายในเป็นไปอย่างรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพอใจต่อการติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5 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"/>

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"/>
รายงานการตรวจสอบมีเนื้อหาที่กระชับชัดเจนและเข้าใจง่าย	<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"/>

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม