



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายตรวจสอบ ๑ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๐๔ โทรสาร ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๐๑

ที่ สธ.๐๙๒๕.๐๒/๑๖๓ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอรายงานความก้าวหน้าผลแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
หน่วยงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย รอบ ๙ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปี ๒๕๖๐ ซึ่งเป็นไปตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๐๔/ว ๔๗๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่องแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อนำข้อมูลการประเมินของบุคคลภายนอกมาปรับปรุงการบริหารงานกลุ่มตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรมการตรวจสอบภายในที่กรมบัญชีกลางกำหนด ส่งผลให้งานตรวจสอบภายใน สามารถผลักดันให้ผลการบริหารงานของส่วนราชการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น

ฝ่ายตรวจสอบ ๑ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานหน่วยงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย รอบ ๙ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลความก้าวหน้าดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุหัชชา สันถวชาคร)
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๑

- ด่วน + สืบค้นในกระดาษ ๑๓๐/๑๗
ผู้กรวดส่งมาคือใน ๑๗/๑๖ หรือมา
โดยสรุป (๑) ๓๖ (๑) ๓๖ (๑) ๓๖
คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ
มากยิ่ง
- ยืนยัน website
- สืบค้นในกระดาษ ๑๓๐/๑๗ + ๑๖
- ๑๓๐/๑๗ ๑ รวม ๑๓๐/๑๗ + ๑๖
๑๓๐

(นางสาวพิมพ์ภวดี ศรีจันทร์)
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

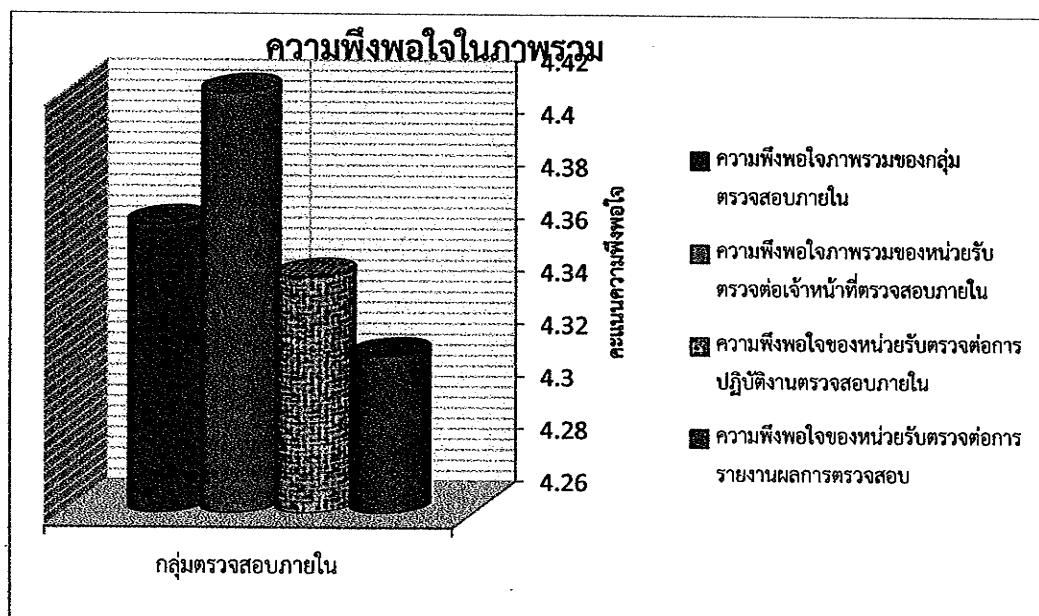
สรุปผลแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

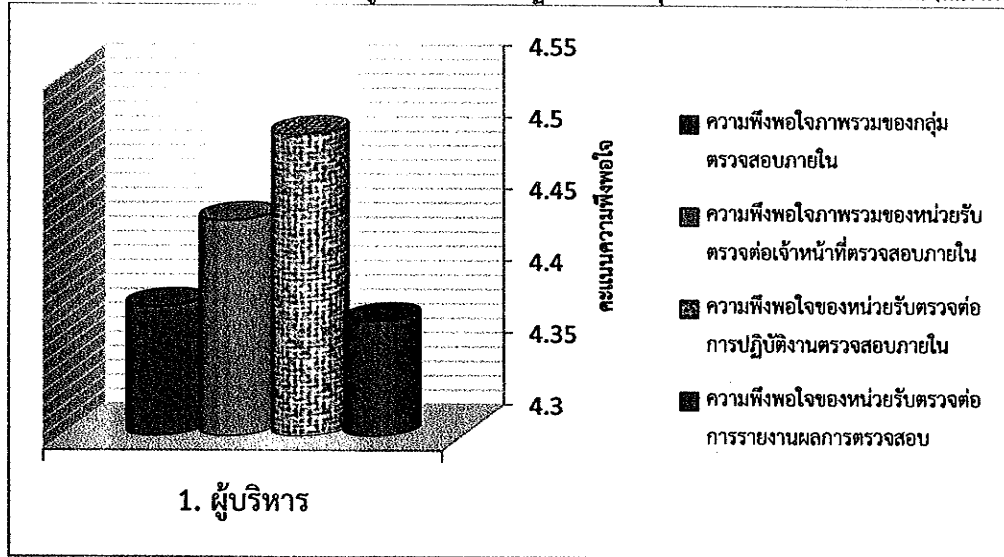
กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและแบบสอบถามความไม่พึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบสอบถามจำนวน ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๓๕ หน่วยงาน ตรวจสอบเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๒๕ หน่วยงาน อยู่ระหว่างการดำเนินงานตรวจสอบ อีกจำนวน ๑๐ หน่วยงาน โดยสรุปแบบสอบถาม รอบ ๙ เดือน ประจำปี ๒๕๖๐ ได้ดังนี้

๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

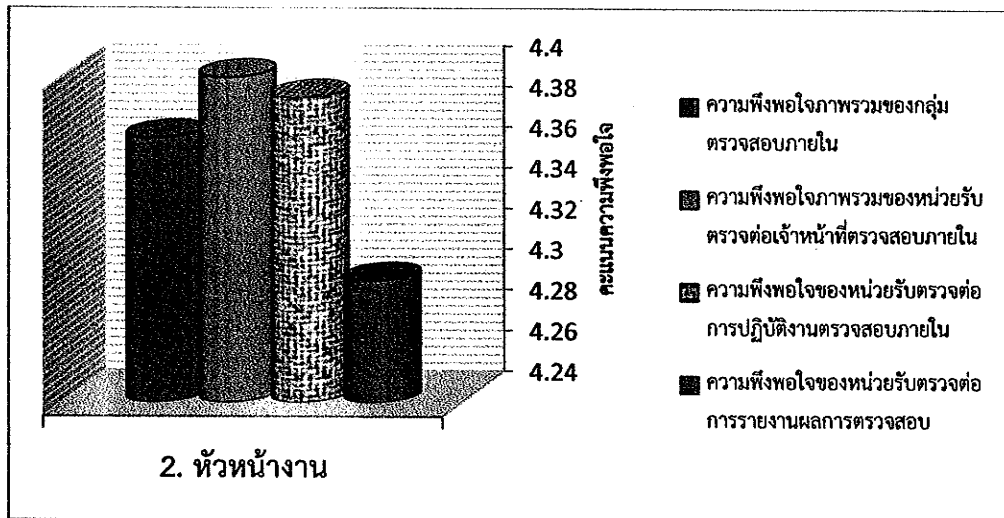
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๖๒	๒๒	๕๗	๘๓
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๓๗	๔.๓๙	๔.๓๗	๔.๓๖
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๔๒	๔.๔๕	๔.๔๐	๔.๔๒
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๓๕	๔.๕๑	๔.๓๙	๔.๒๙
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๓๒	๔.๓๘	๔.๓๐	๔.๓๑
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๓๖	๔.๔๓	๔.๓๗	๔.๓๕
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๗.๒๙	๘๘.๕๗	๘๗.๓๓	๘๖.๙๓



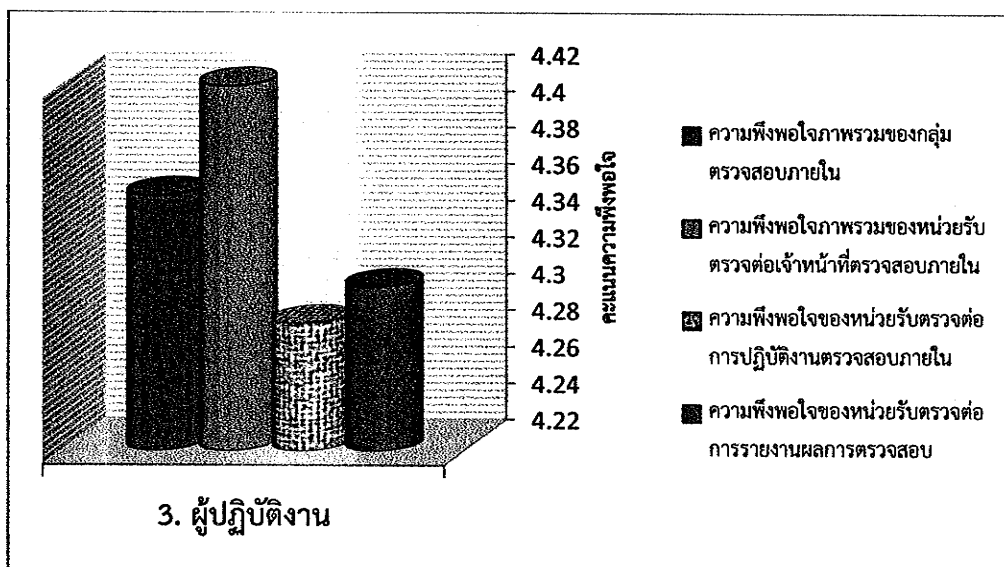
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ การให้คำปรึกษาจากแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๒ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๙ และไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ร้อยละ ๑๒.๗๑

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) คะแนนความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ๔.๓๒ คะแนน แต่ยังคงถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจยังมีความคาดหวังที่จะใช้ประโยชน์จากรายงานผลการตรวจสอบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการออกรายงานผลการตรวจสอบให้กระชับ เข้าใจง่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้สูงสุดต่อไป

๒) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๓ แต่ยังคงถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังจากภารกิจการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานครบถ้วน ถูกต้องตามกฎระเบียบ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ ในทุกด้าน ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

๑) ควรแจ้งแผนการตรวจสอบ ผ่านทางไลน์กลุ่มผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงานล่วงหน้า เพื่อผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน หรือที่เกี่ยวข้อง จะได้วางแผนการต้อนรับ/เคลียร์งานอื่นๆ ที่ตรงกับวันรับตรวจ

๒) ควรมาบ่อยๆ ถี่ๆ มาเรื่อยๆ ไม่ควรเว้นระยะห่าง

๓) ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานได้ดี

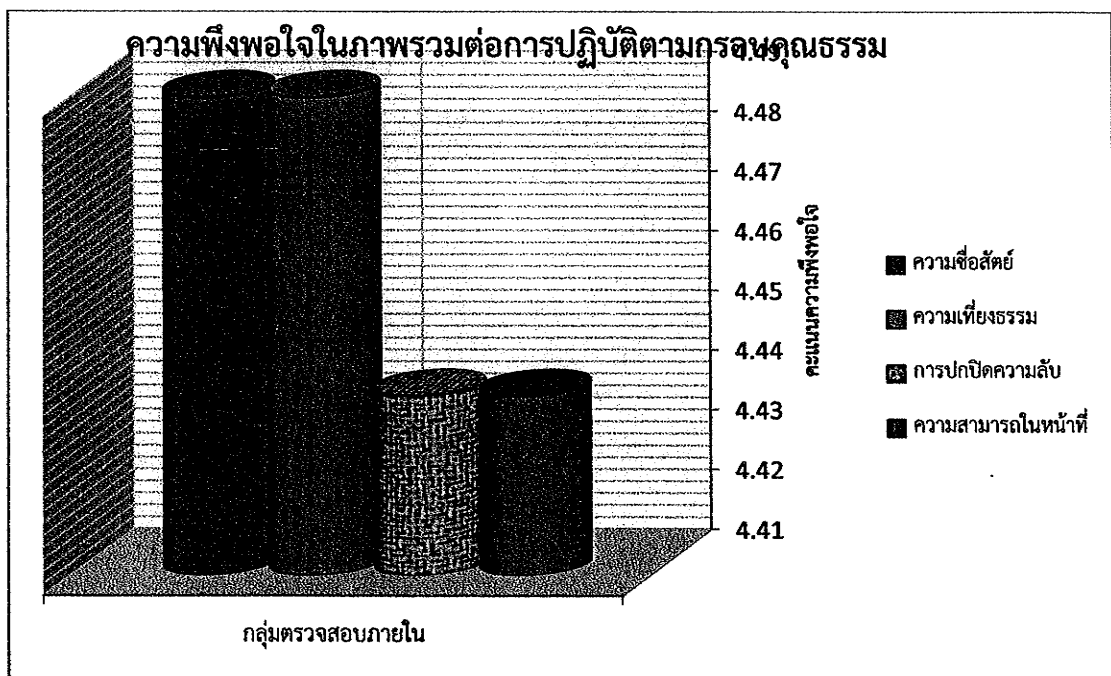
๔) การตรวจสอบที่มาในครั้ง นี้ มีลักษณะที่ดีที่อยากให้คงไว้ ถึงแม้ในแต่ละหน่วยงานยังมีความเข้าใจในระเบียบไม่ครบถ้วน หน่วยตรวจสอบก็มาเสริมว่าควรทำเช่นไรให้มีความถูกต้องที่สุดตามบริบทของพื้นที่ และสถานการณ์ที่มีความแตกต่างกัน

๕) ให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม

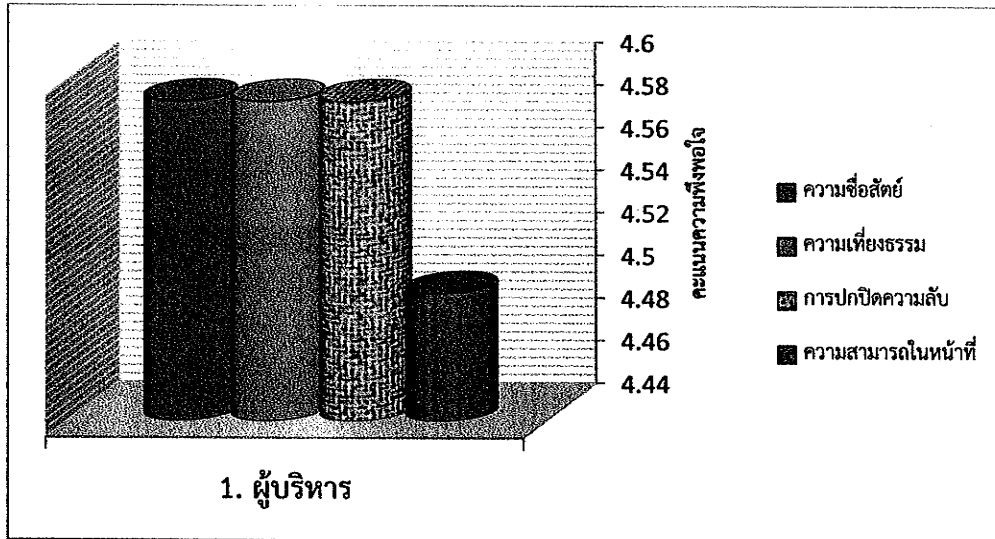
๖) เป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการดีเป็นอย่างมาก

๒. สรุปผลแบบสอบถามฯ เรื่อง การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม

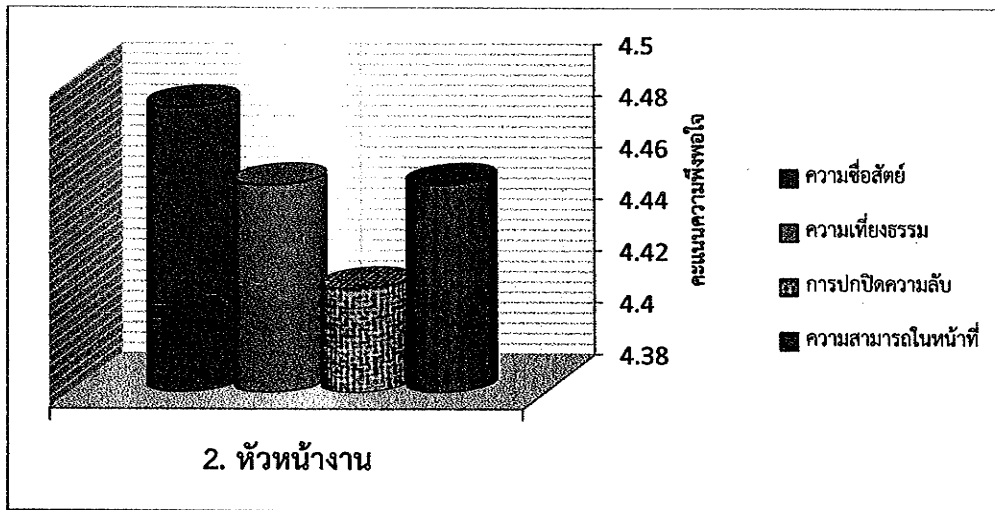
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๖๒	๒๒	๕๗	๘๓
๑	ความซื่อสัตย์	๔.๔๙	๔.๕๙	๔.๔๙	๔.๔๖
๒	ความเที่ยงธรรม	๔.๔๙	๔.๕๙	๔.๔๖	๔.๔๙
๓	การปกปิดความลับ	๔.๔๔	๔.๕๙	๔.๔๒	๔.๔๑
๔	ความสามารถในหน้าที่	๔.๔๔	๔.๕๐	๔.๔๖	๔.๔๑
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๔๖	๔.๕๗	๔.๔๖	๔.๔๔
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๙.๒๙	๙๑.๓๖	๘๙.๑๒	๘๘.๘๖



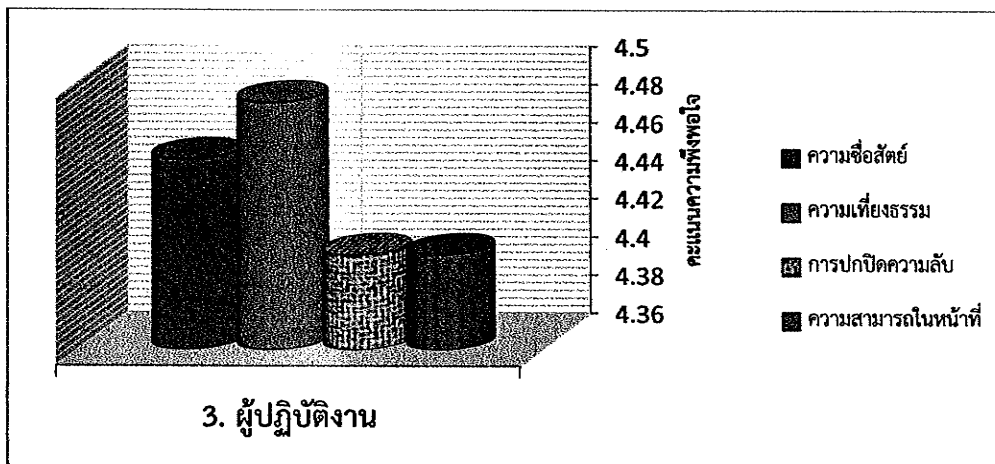
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้านของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากแบบสอบถาม จำนวน ๑๖๒ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๙ และไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ร้อยละ ๑๐.๗๑

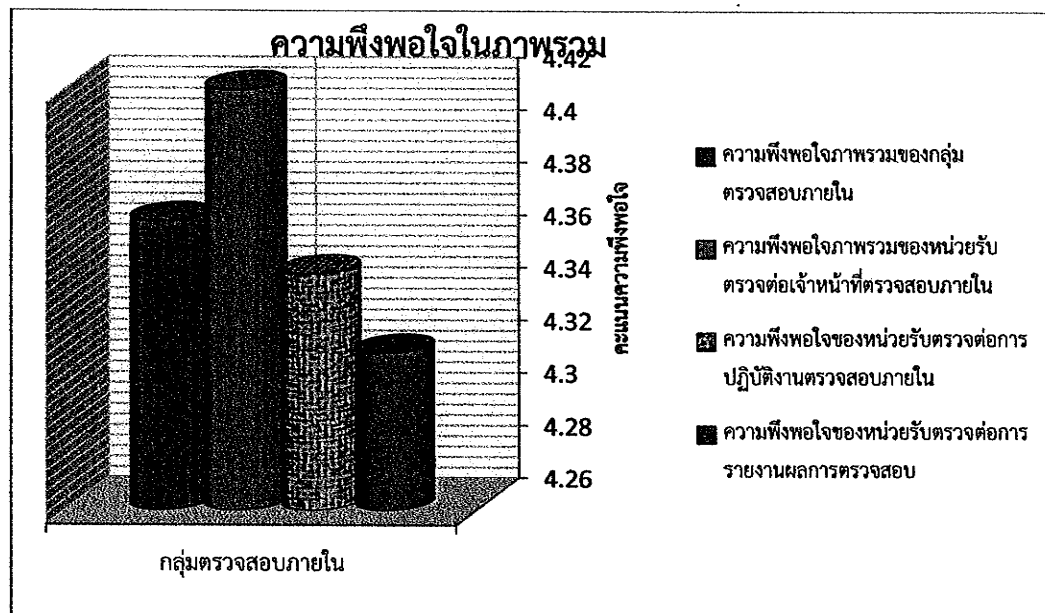
จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) คะแนนความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปกปิดความลับ และความสามารถในหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ๔.๔๔ คะแนน แต่ยังคงถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อการปกปิดความลับ และความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน โดยคาดหวังว่าเอกสารหรือหลักฐานจากการปฏิบัติงานที่จัดส่งให้ผู้ตรวจสอบภายในใช้ประกอบการตรวจสอบหรือที่นำมาปรึกษาหรือสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ รวมทั้งปรึกษาหารือด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง เป็นไปตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ กำหนด ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะแสดงถึงการปกปิดความลับของผู้รับตรวจให้ชัดเจนขึ้น เช่น ในการยกตัวอย่างข้อตรวจพบไม่ควรพูดชื่อหน่วยงานหรือบุคคล และควรมีการพัฒนา รวมทั้งศึกษาระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรอบรู้ครอบคลุมในทุกด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการได้ทุกคน ทุกด้าน หรือทุกเรื่องต่อไป

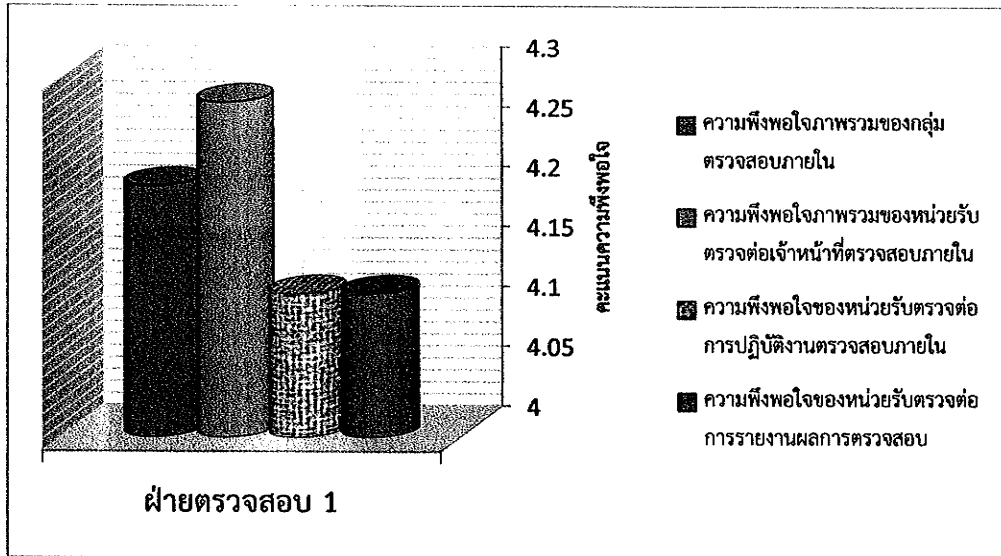
๒) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๖ แต่ยังคงถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในว่าจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับของผู้รับบริการ และมีความรู้ความสามารถ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๓. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ต่อฝ่ายตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

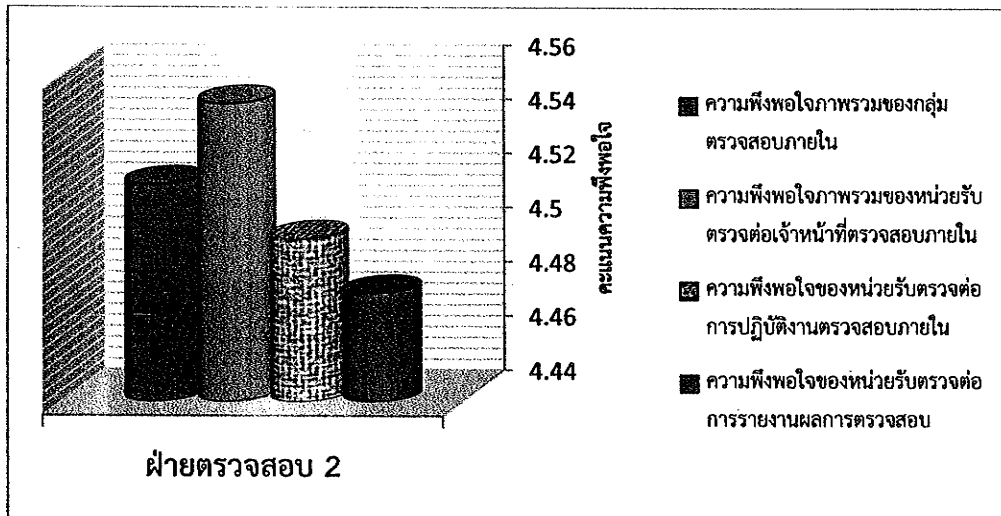
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	ฝ่ายตรวจสอบ ๑	ฝ่ายตรวจสอบ ๒	ฝ่ายตรวจสอบ ๓
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๖๒	๕๙	๕๔	๕๙
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๓๗	๔.๒๑	๔.๕๒	๔.๓๖
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๔๒	๔.๒๘	๔.๕๕	๔.๔๑
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๓๕	๔.๑๒	๔.๕๐	๔.๔๑
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๓๒	๔.๑๒	๔.๔๘	๔.๓๔
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๓๖	๔.๑๘	๔.๕๑	๔.๓๘
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๗.๒๙	๘๓.๖๔	๙๐.๒๖	๘๗.๖๒



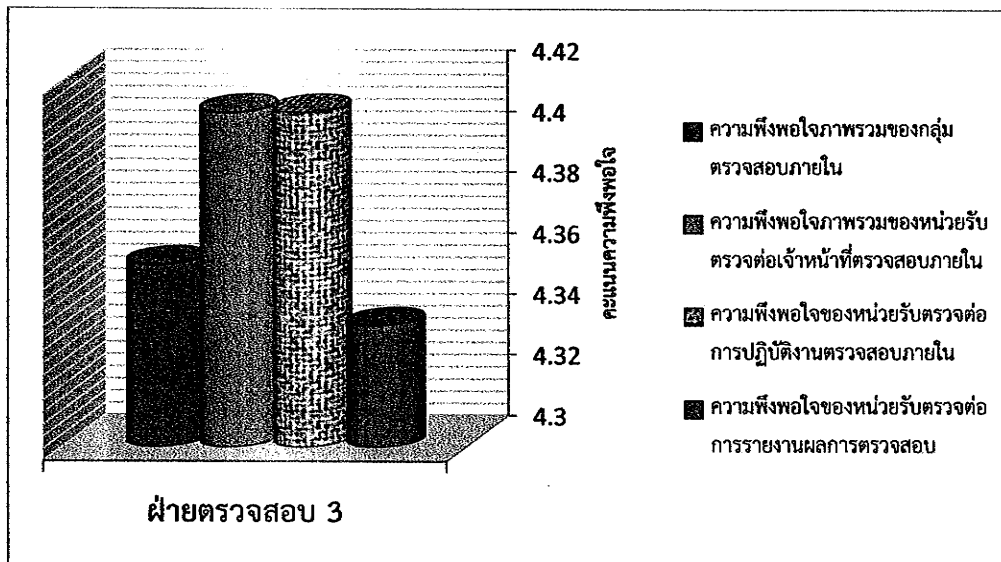
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๑



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๒



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๓

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๙ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าในภาพรวมของผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อฝ่ายตรวจสอบที่ปฏิบัติงานตรวจว่าสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ รับฟังความคิดเห็นและมุ่งเน้นส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการ พัฒนาฝ่ายตรวจสอบให้มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน มี service mind ที่ดี เพื่อให้ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษา อย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ต่อไป
