

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๑ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๐๔ โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๐๑
ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๒/๖๓๖ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอรายงานความก้าวหน้าผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ นางอัมมิตา ภิรมณนัย
 กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
 เรียน อธิบดีกรมอนามัย

9/14/95

၁၀- နိုင်ငံတော်အတွက်
နိုင်ငံသူ/နိုင်ငံသားများအား
အကျိုးရှိအောင် ဆောင်ရွက်
- အချို့သော နိုင်ငံသားများ
- အချို့သော နိုင်ငံသားများ
အကျိုးရှိအောင် ဆောင်ရွက်

(นางสาวพิมพ์ภาณี ศรีจันทร์) ๒๒

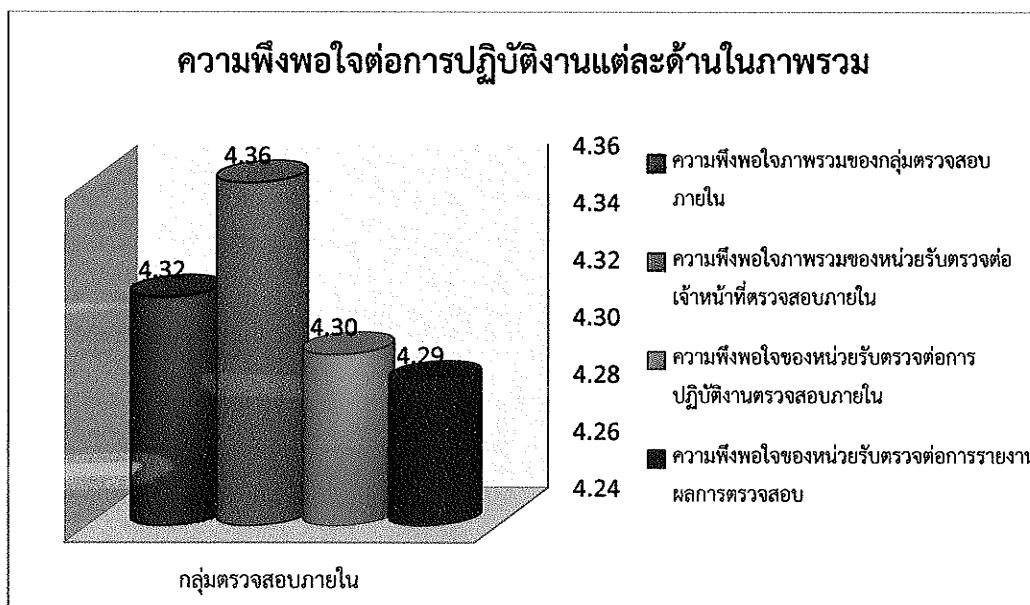
สรุปผลแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบสอบถามจำนวน ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๓๕ หน่วยงาน ตรวจสอบเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ – เดือนกันยายน ๒๕๖๐ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๓๕ หน่วยงาน โดยสรุปแบบสอบถาม รอบ ๑๒ เดือน ประจำปี ๒๕๖๐ ได้ดังนี้

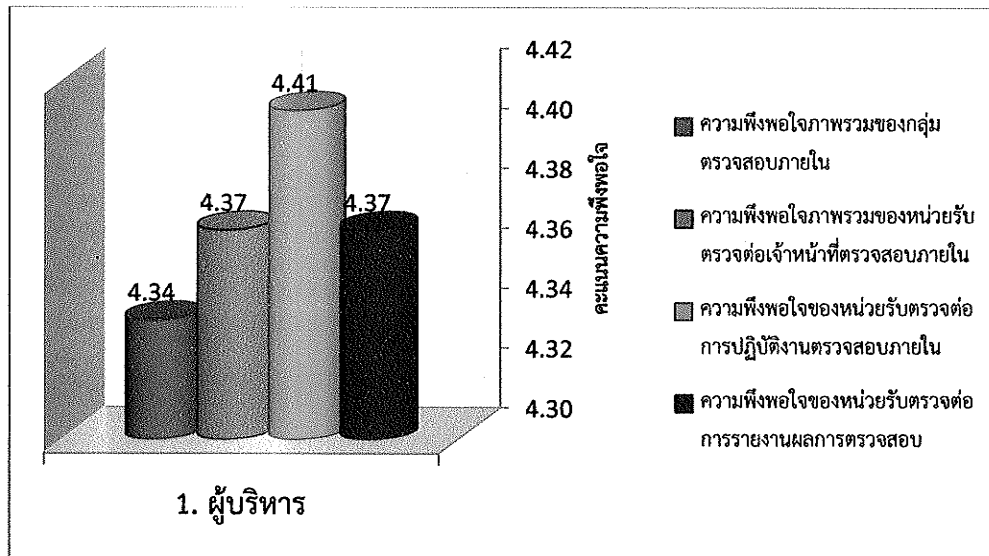
๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๒๒๒	๓๒	๗๒	๑๑๘
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๓๒	๔.๓๔	๔.๓๒	๔.๓๒
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๓๖	๔.๓๗	๔.๓๓	๔.๓๗
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๓๐	๔.๔๑	๔.๒๙	๔.๒๗
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๒๙	๔.๓๗	๔.๒๘	๔.๒๗
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๓๒	๔.๓๗	๔.๓๑	๔.๓๑
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๖.๔๐	๘๗.๔๐	๘๖.๒๐	๘๖.๒๐

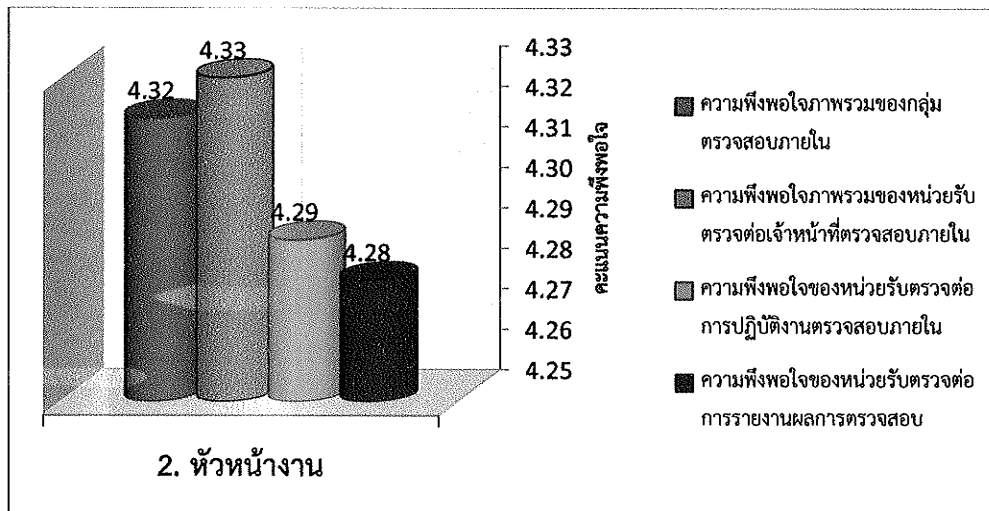
**หมายเหตุ : แต่ละด้านมีคะแนนเต็ม ๕ คะแนน



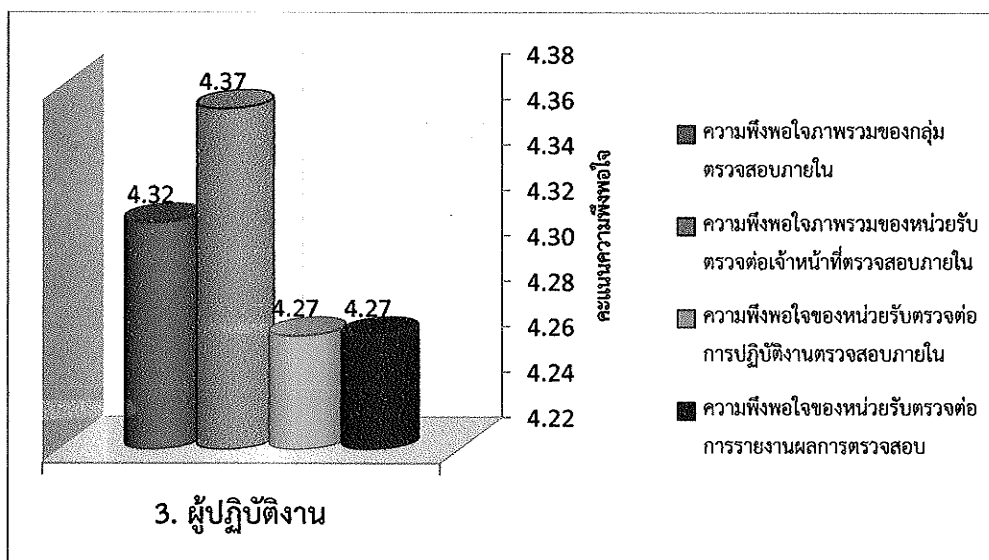
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ การให้คำปรึกษาจากแบบสอบถาม จำนวน ๒๒๒ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในในภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๓๖ และความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ ในภาพรวมมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๒๙ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจยังมีความคาดหวังที่จะใช้ประโยชน์จากรายงานผลการตรวจสอบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการออก รายงานผลการตรวจสอบให้กระชับ เข้าใจง่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้สูงสุดต่อไป

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็น ๘๗.๔๐ และกลุ่มหัวหน้างานและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังจากการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานครบถ้วน ถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ ในทุกด้าน ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

๑) ขอชื่นชมทีมตรวจสอบมีความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายหลักกฎระเบียบต่างๆ พร้อมหาแนวทาง ทางออก ทางเลือกให้กับผู้รับตรวจ อย่างยืดหยุ่น แต่ยึดมั่นในหลักการตรวจที่ถูกต้อง

๒) ให้ข้อเสนอแนะที่ดีในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับตรวจ มีการทบทวน ชักซ้อมระเบียบใหม่ๆ ให้กระจ่างเข้าใจมากขึ้น

๓) อธิบายคดี พุทธศุขเป็นกันเอง

๔) มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ดีมาก ให้คำปรึกษาแนะนำ อธิบายชัดเจน

๕) ชี้แจงการเปิดตรวจ และสรุปประเด็นการตรวจสอบจากที่ผ่านมาเพื่อเป็นข้อมูลในการเข้าตรวจ และติดตามผลการดำเนินงานได้ดีมาก และชัดเจนในการเข้าตรวจ

๖) ภาพรวมดี แต่การประเมิน ควรใช้ช่องทางอื่นและควรประเมินภาพหลังตรวจเสร็จแล้ว ๑ สัปดาห์ ควรใช้หลักการแบบวิจัยที่ปกปิดความลับของหน่วยรับตรวจประเมินและไม่สามารถระบุถึงตัวผู้ประเมินได้ ซึ่งจะได้ความเป็นจริงกว่านี้

๗) อยากให้ส่วนกลางสร้าง flow chart การดำเนินงานในแต่ละงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและครบถ้วน

๘) ควรแจ้งแผนการตรวจสอบ ผ่านทางไลน์กลุ่มผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงานล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน หรือที่เกี่ยวข้อง จะได้วางแผนการต้อนรับ/เคลียร์งานอื่นๆ ที่ตรงกับวันรับตรวจ

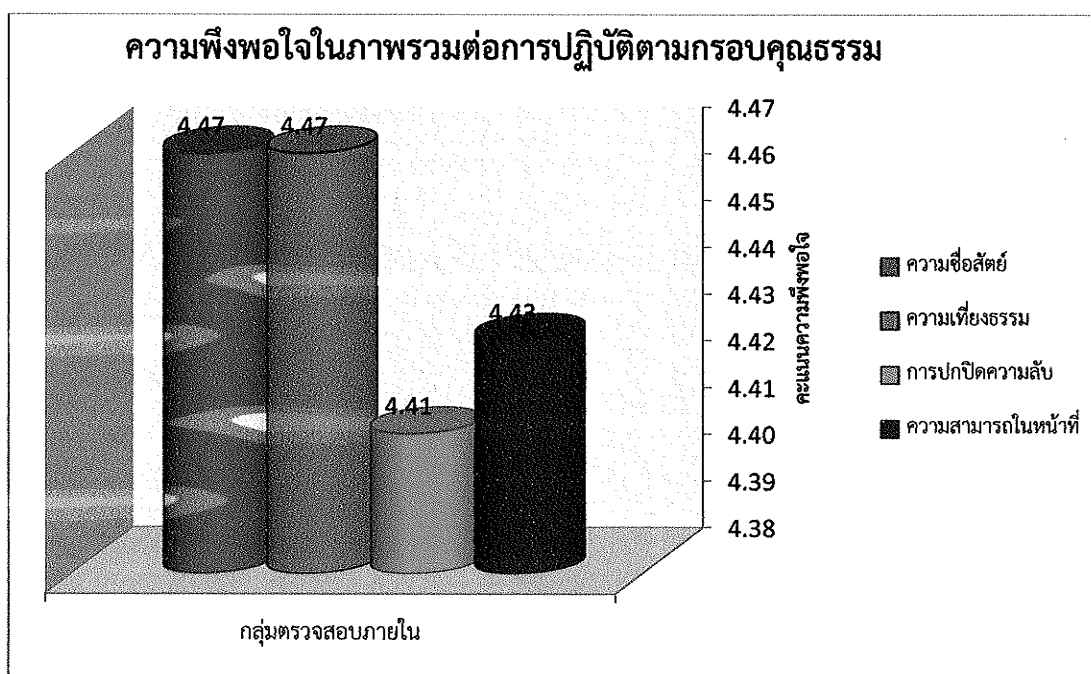
๙) ควรมาบ่อยๆ ถี่ๆ มาเรื่อยๆ ไม่ควรเว้นระยะห่าง

๑๐) ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำแนะนำ เสนอแนะต่อประเด็นจะมักก่อให้เกิดความผิดพลาด เพื่อการแก้ไขและยกกรณีตัวอย่างเพื่อให้หน่วยงานป้องกันความผิดพลาดจุดนั้นๆ

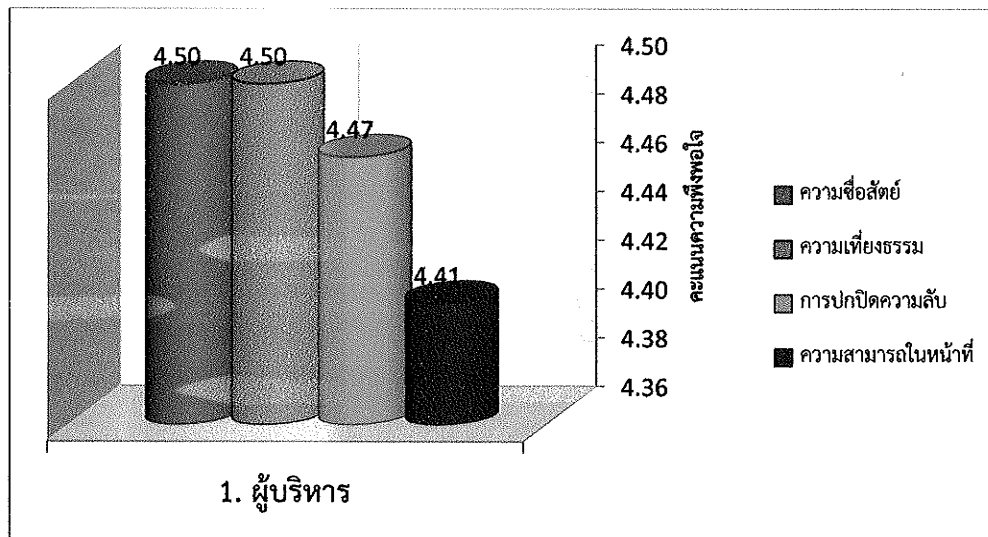
๒. สรุปผลแบบสอบถามฯ เรื่อง การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม

ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๒๒๒	๓๒	๗๒	๑๑๘
๑	ความซื่อสัตย์	๔.๔๗	๔.๕๐	๔.๔๙	๔.๔๖
๒	ความเที่ยงธรรม	๔.๔๗	๔.๕๐	๔.๔๖	๔.๔๗
๓	การปกปิดความลับ	๔.๔๑	๔.๔๗	๔.๔๐	๔.๔๐
๔	ความสามารถในหน้าที่	๔.๔๓	๔.๔๑	๔.๔๔	๔.๔๒
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๔๕	๔.๔๗	๔.๔๕	๔.๔๔
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๙.๐๐	๘๙.๕๐	๘๙.๐๐	๘๘.๘๐

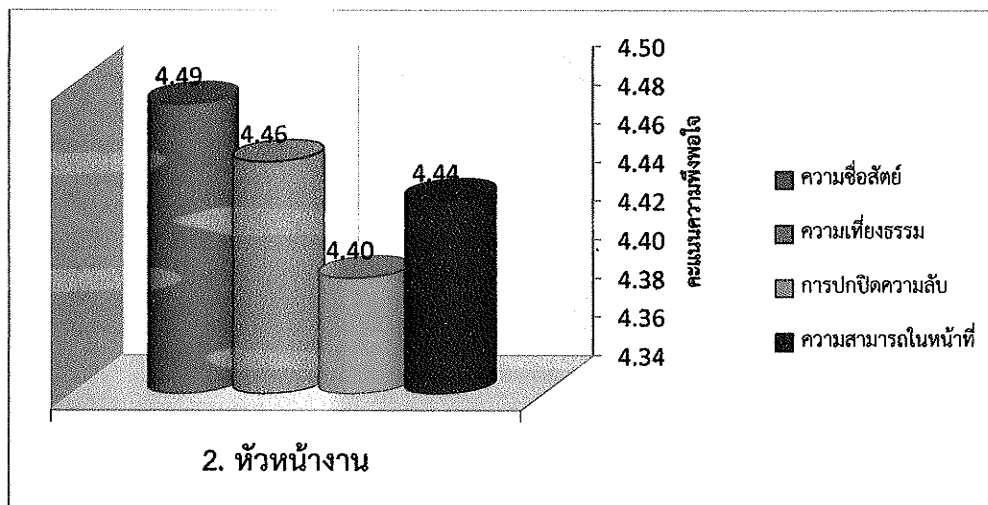
** หมายเหตุ : แต่ละด้านมีคะแนนเต็ม ๕ คะแนน



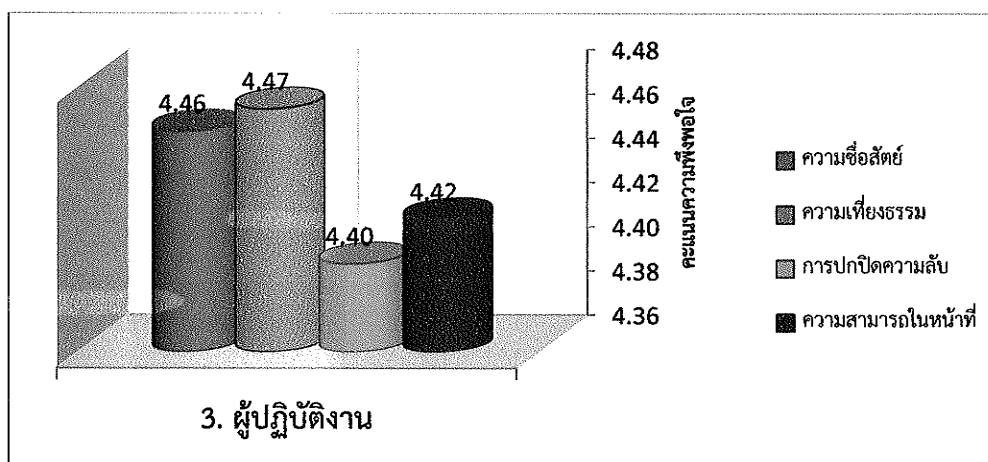
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้านของกลุ่ม ตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากแบบสอบถาม
จำนวน ๒๒๒ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็น
ร้อยละ ๘๙

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่ม
ตรวจสอบภายใน พบว่า

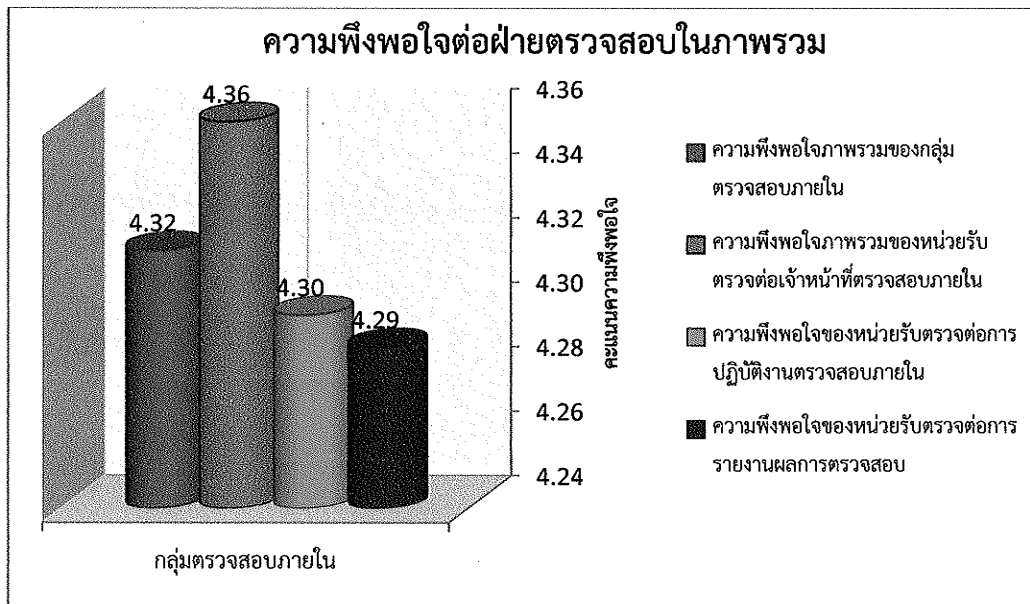
๑) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อความซื่อสัตย์และความเที่ยงตรงมีระดับค่าคะแนนเฉลี่ย
มากที่สุดคือ ๔.๔๗ และความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปกปิดความลับของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๔๑ คะแนน แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวัง
ต่อการปกปิดความลับของผู้ตรวจสอบภายใน โดยคาดหวังว่าเอกสารหรือหลักฐานจากการปฏิบัติงานที่จัดส่งให้
ผู้ตรวจสอบภายในใช้ประกอบการตรวจสอบหรือที่นำมาปรึกษาหรือสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ ดังนั้น กลุ่ม
ตรวจสอบภายใน จะแสดงถึงการปกปิดความลับของผู้รับตรวจให้ชัดเจนขึ้น เช่น ในการยกตัวอย่างข้อตรวจพบ
ไม่ควรพูดชื่อหน่วยงานหรือบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการได้ทุกคน ทุกด้าน
หรือทุกเรื่องต่อไป

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายในในภาพรวม
พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ ๘๘.๘๐ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน
ของกลุ่มตรวจสอบภายในว่าจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับของผู้รับบริการ
และมีความรู้ความสามารถ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบมีอาชีพ
เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายใน

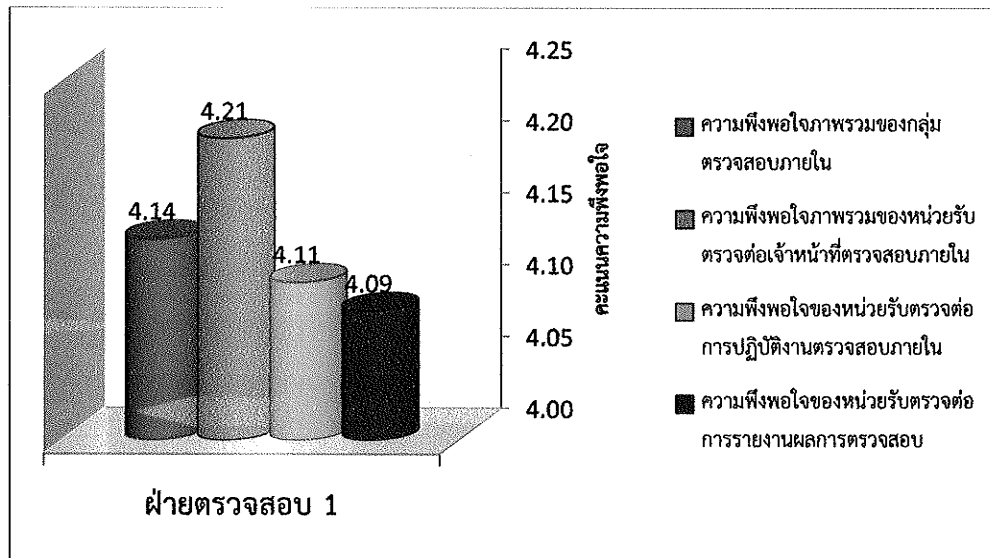
๓. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ต่อฝ่ายตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	ฝ่ายตรวจสอบ ๑	ฝ่ายตรวจสอบ ๒	ฝ่ายตรวจสอบ ๓
	จำนวนแบบสอบถาม	๒๒๒	๗๐	๘๖	๖๖
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๓๒	๔.๑๔	๔.๔๔	๔.๓๗
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๓๖	๔.๒๑	๔.๔๓	๔.๔๒
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๓๐	๔.๑๑	๔.๓๖	๔.๔๑
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๒๙	๔.๐๙	๔.๓๙	๔.๓๖
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๓๒	๔.๑๔	๔.๔๑	๔.๓๙
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๖.๔๐	๘๒.๘๐	๘๘.๒๐	๘๗.๘๐

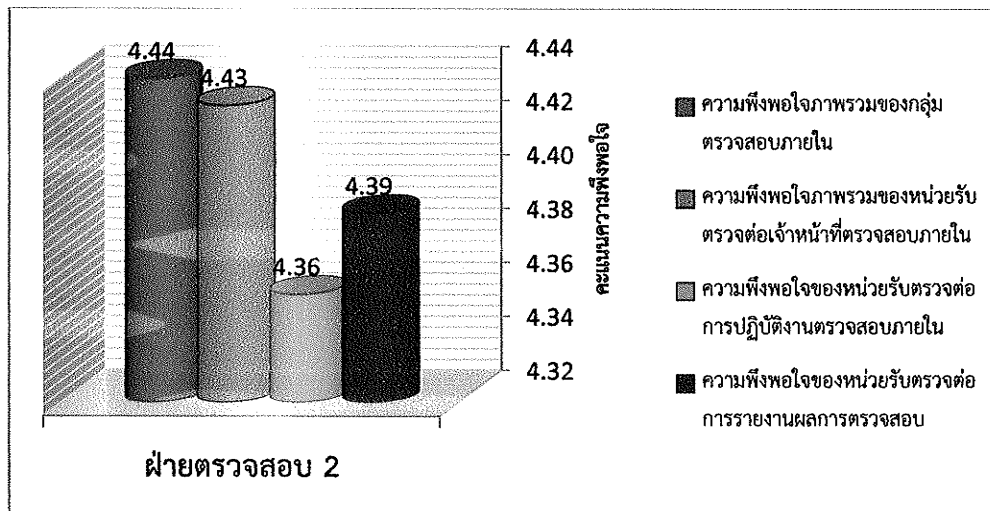
** หมายเหตุ : แต่ละด้านมีคะแนนเต็ม ๕ คะแนน



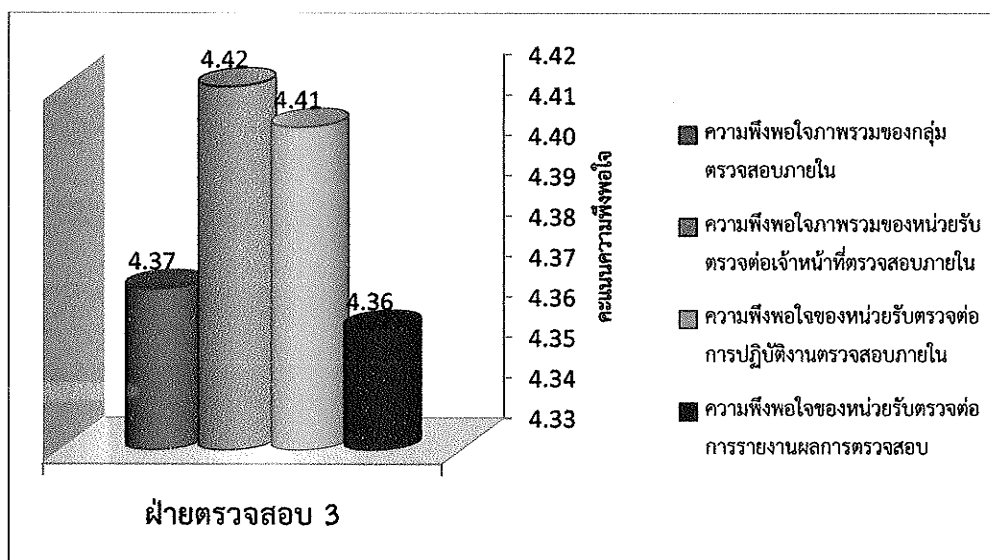
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๑



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๒



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๓

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ พบว่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าในภาพรวมของผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อฝ่ายตรวจสอบที่ปฏิบัติงานตรงว่าสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ รับฟังความคิดเห็นและมุ่งเน้นส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการพัฒนาฝ่ายตรวจสอบให้มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน มี service mind ที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษาอย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ต่อไป
