



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายตรวจสอบ ๑ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๐๔ โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๐๑

ที่ สธ ๐๘๒๕.๐๒/ ๔๔ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานความก้าวหน้าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (รอบ ๕ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน (ผ่านหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๑)

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปี ๒๕๖๑ เพื่อนำข้อมูลการประเมินของบุคคลภายนอก มาปรับปรุงการบริหารงานกลุ่มตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรม การตรวจสอบภายในที่กรมบัญชีกลางกำหนด ส่งผลให้งานตรวจสอบภายใน สามารถผลักดันให้ผลการบริหารงาน ของส่วนราชการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น

ฝ่ายตรวจสอบ ๑ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (รอบ ๕ เดือน) เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลความก้าวหน้าดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ

१३५५

(นางสาวสุพัชชา แก้วแจ่ม)

นักวิชาการตรวจสอบภายใน

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
- เพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ

6/8

(นางสาวสุหัชชา สันถวาคร)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๑

[illegible]

AK 19D.W

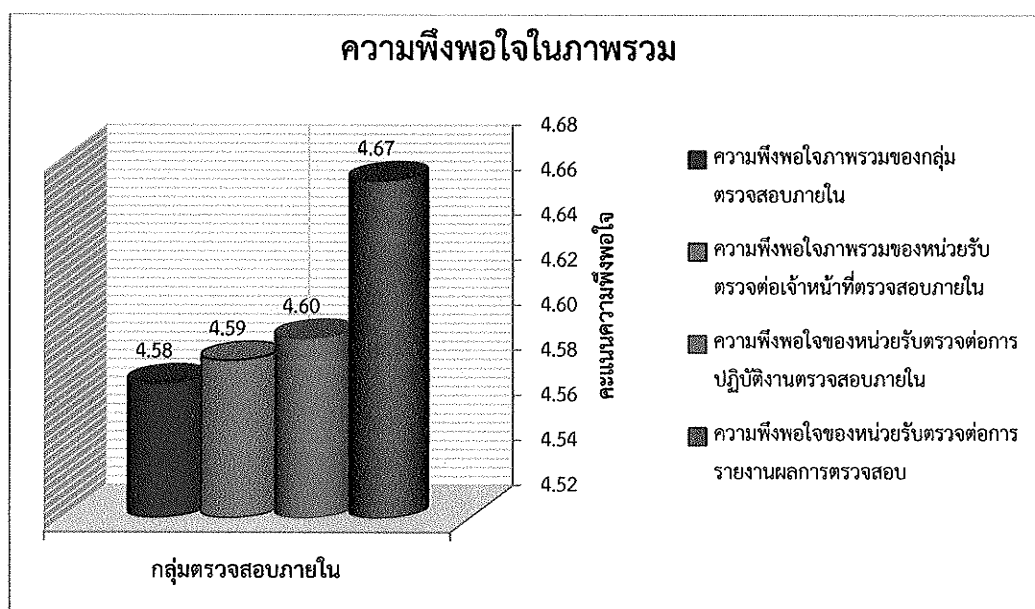
(นางสาวพิมพ์ภาวดี ศรีจำนงค์)
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

สรุปผลแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

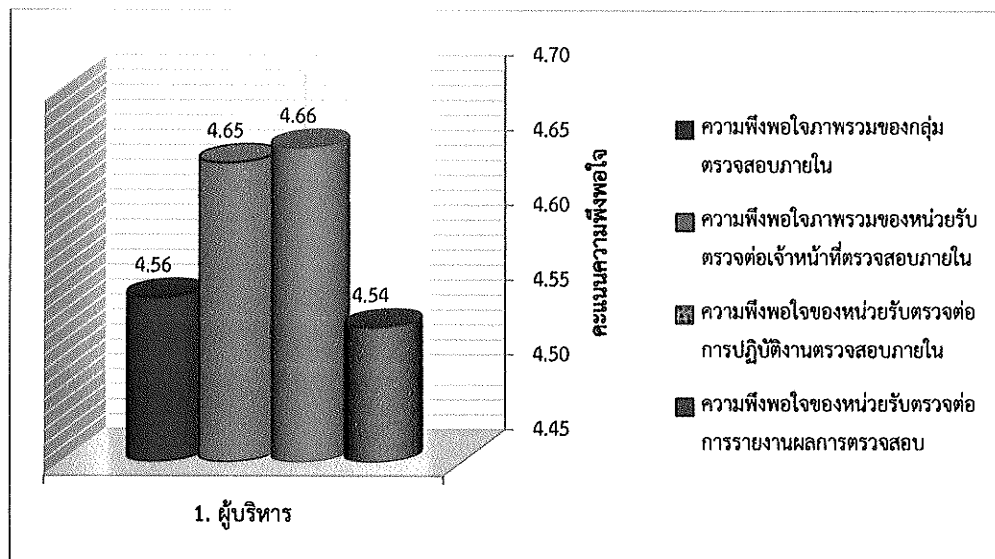
กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบสอบถามจำนวน ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๑ หน่วยงาน ตรวจสอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๘ หน่วยงาน โดยสรุปแบบสอบถาม ประจำปี ๒๕๖๑ (รอบ ๕ เดือน) ได้ดังนี้

๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

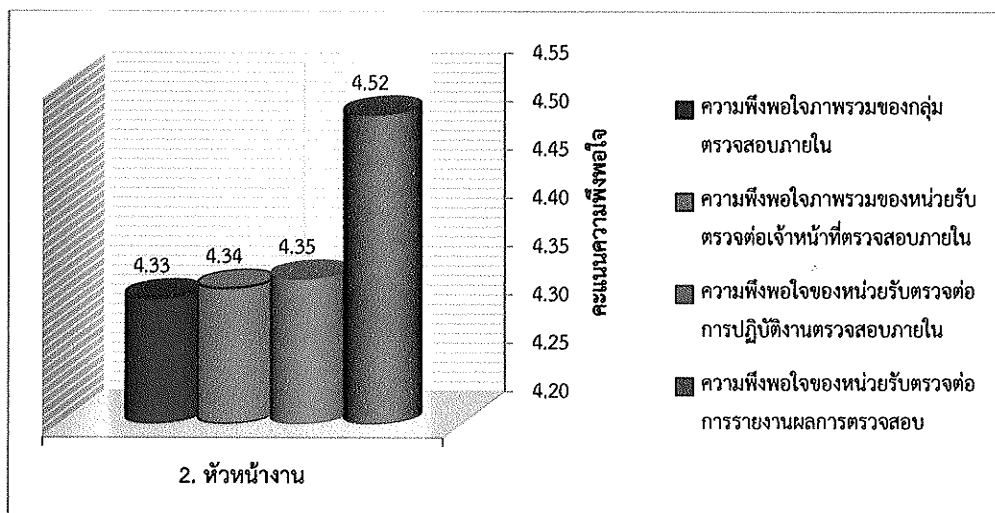
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๕๓	๔	๑๘	๓๑
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๕๘	๔.๕๖	๔.๓๓	๔.๗๒
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๕๙	๔.๖๕	๔.๓๔	๔.๗๓
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖๐	๔.๖๖	๔.๓๕	๔.๗๔
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๖๗	๔.๕๔	๔.๕๒	๔.๗๖
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๑	๔.๖๐	๔.๓๙	๔.๗๔
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๒.๑๙	๙๒.๐๒	๘๗.๗๘	๙๔.๗๗



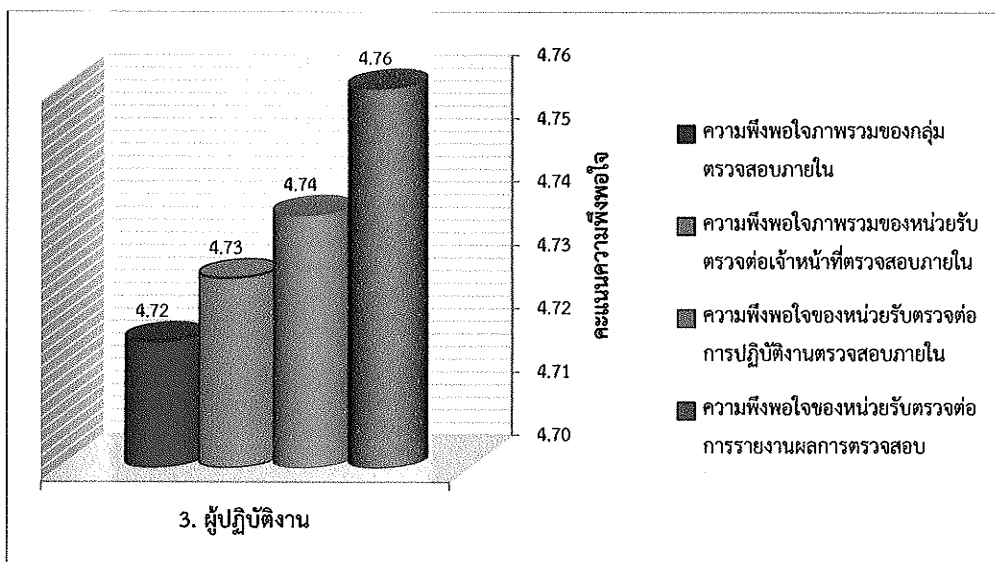
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ การให้คำปรึกษาจากแบบสอบถาม จำนวน ๕๓ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๙

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ ในภาพรวม มีความพึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๗ และความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๘ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ การมีมนุษยสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้สูงสุดต่อไป

ซึ่งผลการประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการประเมิน รอบ ๓ เดือน

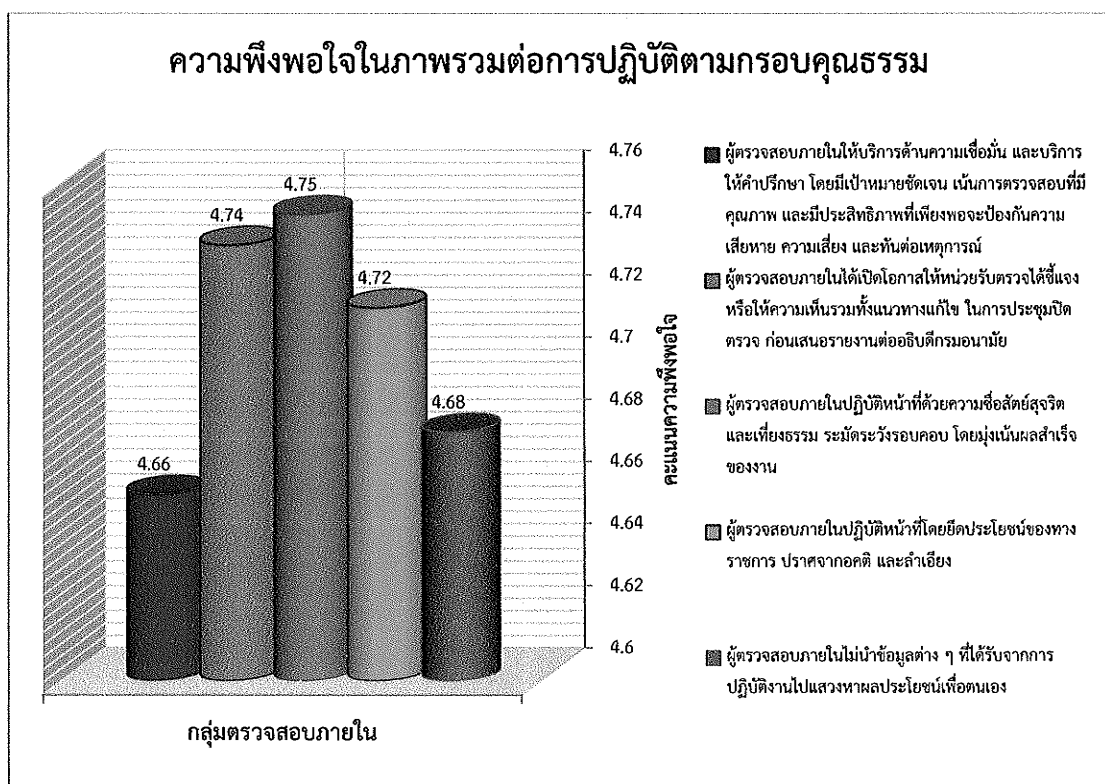
๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๗ และกลุ่มหัวหน้างาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๘ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มหัวหน้างาน มีความคาดหวังจาก การปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่จะช่วยชี้แนะแนวทาง หรือแนะนำเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของ หน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนา รูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และ ชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

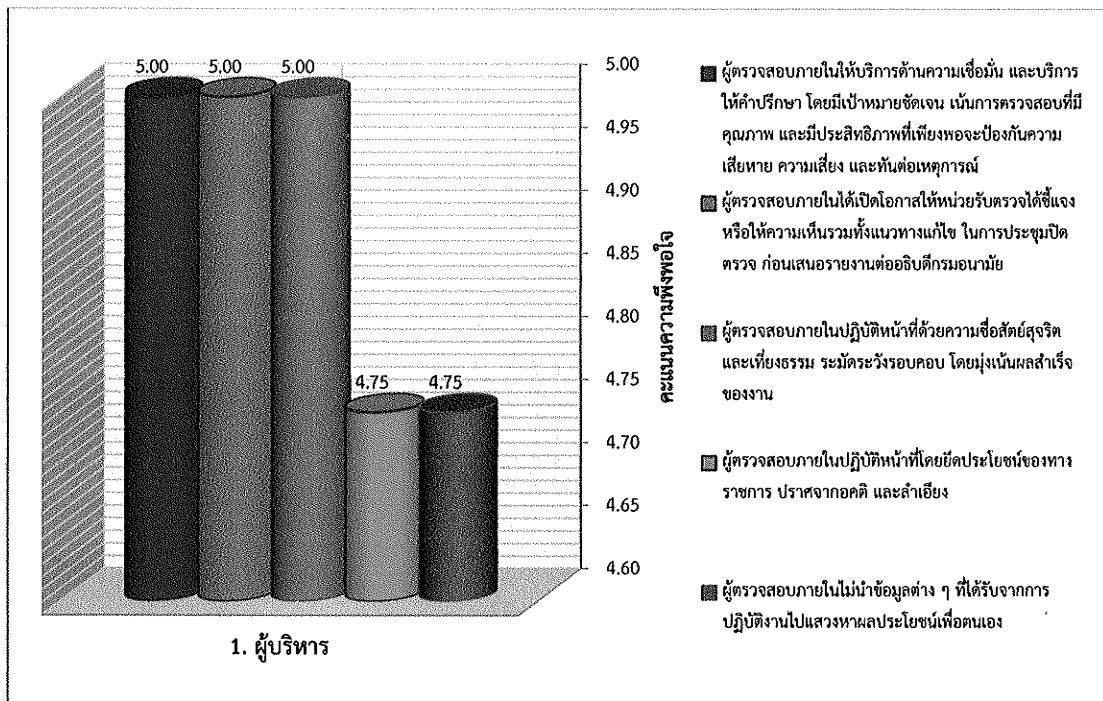
- ๑) ทีมตรวจสอบภายในให้คำแนะนำในเรื่องที่สอบถามได้เข้าใจ และสามารถนำไปดำเนินการต่อได้
- ๒) ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตนเองตรวจสอบได้ชัดเจน
- ๓) ชี้แจงในประเด็นที่ตรวจพบได้ชัดเจน

๒. สรุปผลแบบสอบถาม เรื่อง การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม

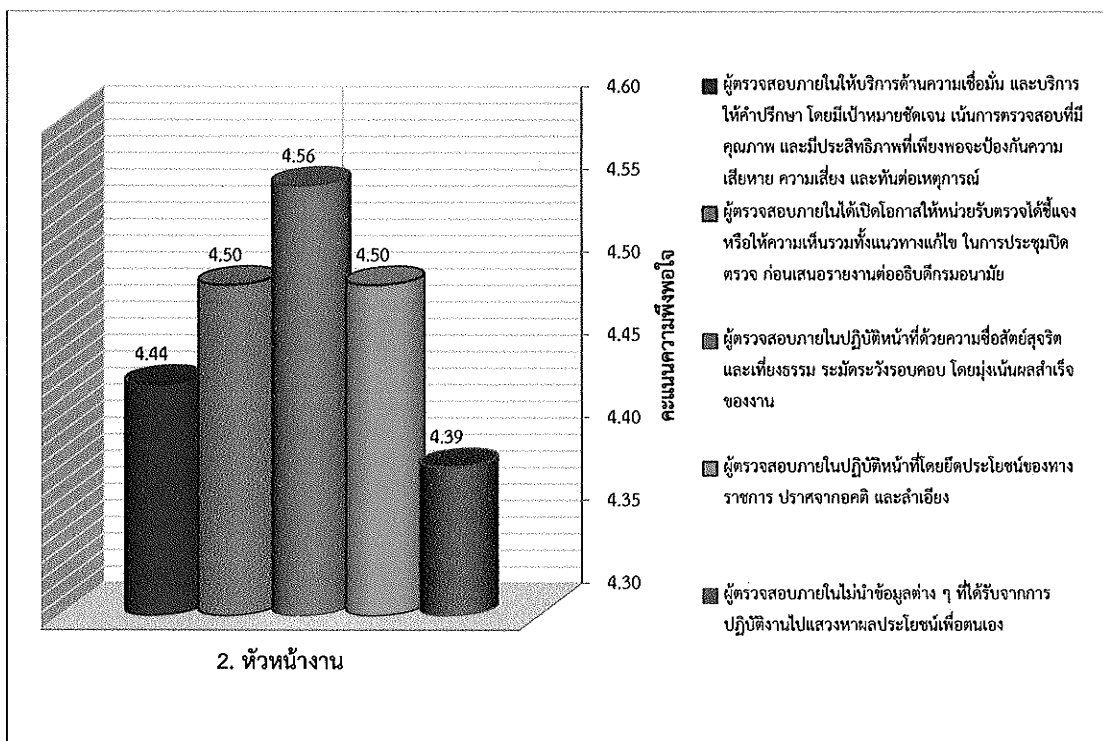
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๕๓	๕	๑๘	๓๑
๑	ผู้ตรวจสอบภายในให้บริการด้านความเชื่อมั่น และบริการให้คำปรึกษา โดยมีเป้าหมายชัดเจน เน้นการตรวจสอบที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพที่เพียงพอจะป้องกันความเสียหาย ความเสี่ยง และทันต่อเหตุการณ์	๔.๖๖	๕.๐๐	๔.๔๔	๔.๗๔
๒	ผู้ตรวจสอบภายในได้เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ชี้แจงหรือให้ความเห็นรวมทั้งแนวทางแก้ไข ในการประชุมปิดตรวจ ก่อนเสนอรายงานต่ออธิบดีกรมอนามัย	๔.๗๔	๕.๐๐	๔.๕๐	๔.๘๔
๓	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม รมัตระวังรอบคอบ โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน	๔.๗๕	๕.๐๐	๔.๕๖	๔.๘๔
๔	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดประโยชน์ของทางราชการ ปราศจากอคติ และลำเอียง	๔.๗๒	๔.๗๕	๔.๕๐	๔.๘๔
๕	ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง	๔.๖๘	๔.๗๕	๔.๓๙	๔.๘๔
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๗๑	๔.๙๐	๔.๔๘	๔.๘๒
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๔.๑๙	๙๘.๐๐	๘๙.๕๖	๙๖.๓๙



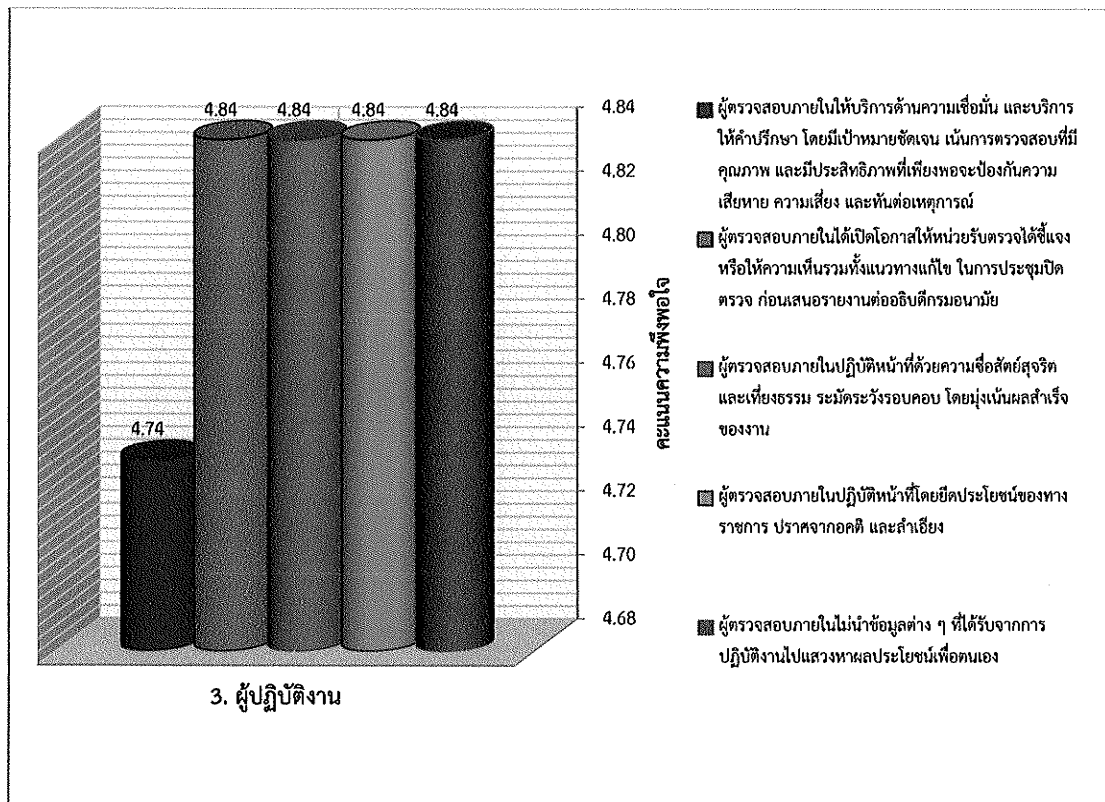
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้านของกลุ่ม ตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากแบบสอบถาม
จำนวน ๕๓ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็น
ร้อยละ ๙๔.๑๙

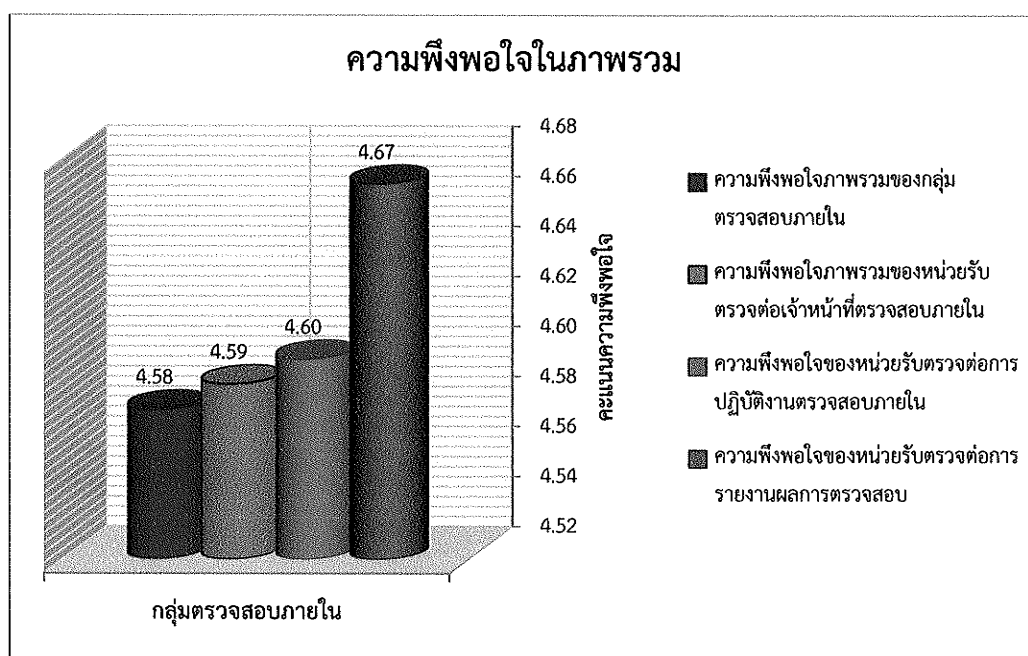
จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่ม
ตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม ระมัดระวังรอบคอบ
โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน ในภาพรวม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ๔.๗๕ และผู้ตรวจสอบภายในให้บริการ
ด้านความเชื่อมั่น และบริการให้คำปรึกษา โดยมีเป้าหมายชัดเจน เน้นการตรวจสอบที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ
ที่เพียงพอจะป้องกันความเสียหาย ความเสี่ยง และทันต่อเหตุการณ์ ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนน
เฉลี่ยคือ ๔.๖๖ คะแนน แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อการให้คำปรึกษาและการ
ตรวจสอบที่มีคุณภาพของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อที่จะช่วยป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทัน
ต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อช่วยลดความเสี่ยง
ของการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่ระเบียบต่างๆ กำหนด และจะพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อจะได้เป็นส่วนช่วยสนับสนุน
ให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยเป็นไปด้วยความถูกต้อง และเพื่อตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการ และให้บริการได้ทุกคน ทุกด้าน หรือทุกเรื่องต่อไป

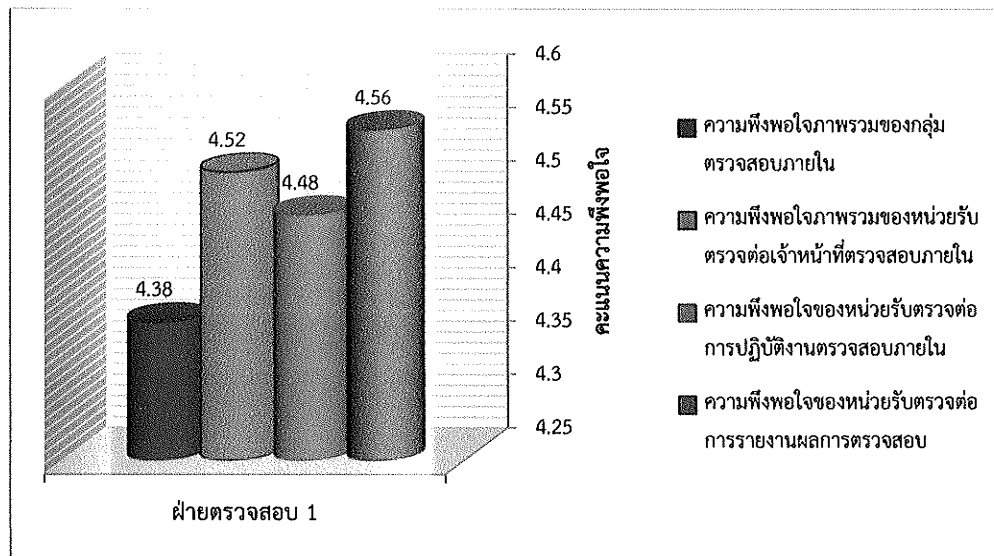
๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม
พบว่า กลุ่มผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และกลุ่มหัวหน้างานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๖ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มหัวหน้างาน มีความคาดหวังต่อการ
ปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ว่าจะสามารถให้บริการด้านความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาได้โดยมีเป้าหมายที่
ชัดเจน เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ชี้แจงหรือให้ความเห็นรวมทั้งแนวทางแก้ไข ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์
สุจริต และเที่ยงธรรม ระมัดระวังรอบคอบ และไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์
เพื่อตนเอง ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อการให้บริการ
ที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป

๓. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ต่อฝ่ายตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

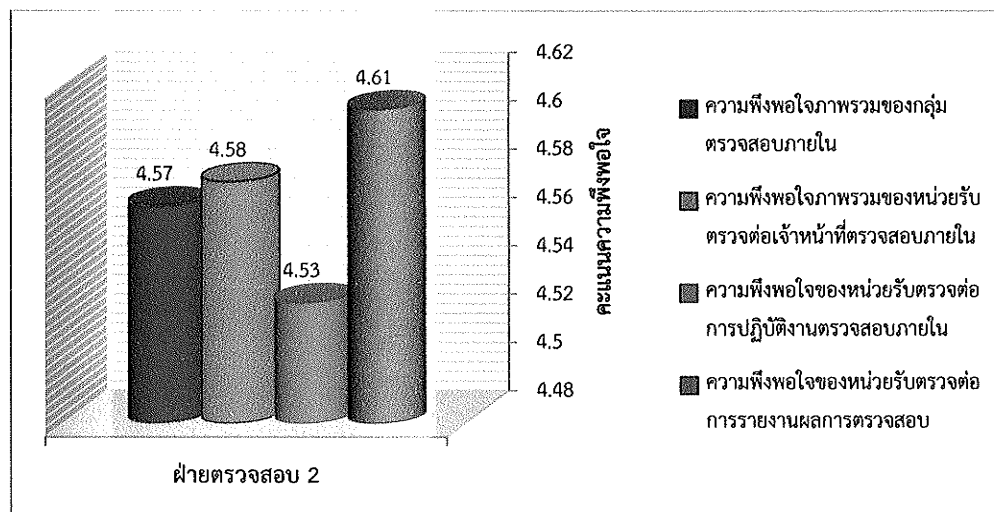
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	ฝ่ายตรวจสอบ ๑	ฝ่ายตรวจสอบ ๒	ฝ่ายตรวจสอบ ๓
	จำนวนแบบสอบถาม	๕๓	๒๐	๑๑	๒๒
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๕๘	๔.๓๘	๔.๕๗	๔.๗๖
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๕๙	๔.๕๒	๔.๕๘	๔.๖๖
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖๐	๔.๔๘	๔.๕๓	๔.๗๕
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๖๗	๔.๕๖	๔.๖๑	๔.๗๙
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๑	๔.๕๙	๔.๕๗	๔.๗๕
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๒.๑๙	๘๙.๗๐	๙๑.๔๗	๙๔.๘๐



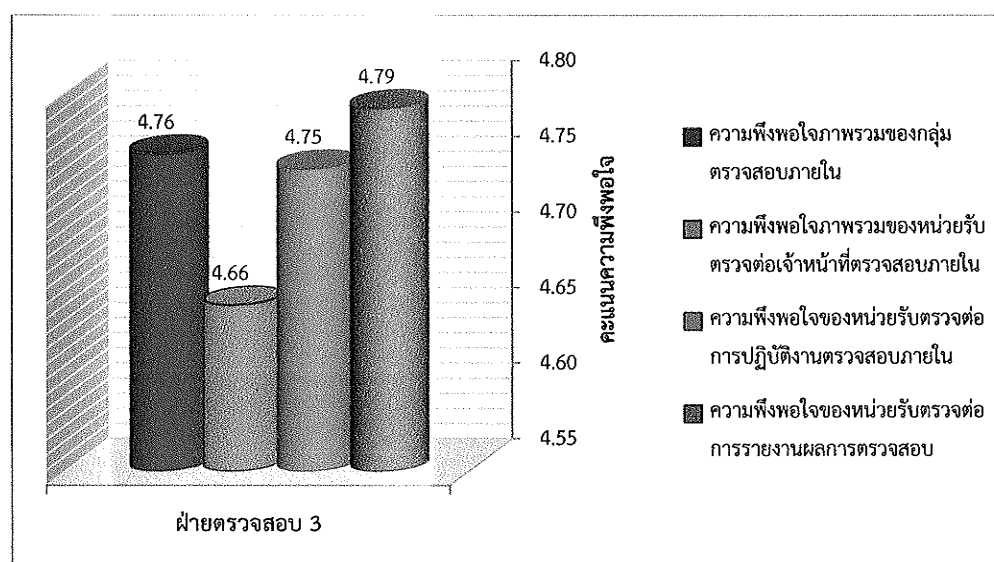
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๑



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๒



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๓

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ พบว่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๙ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าในภาพรวมของผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อฝ่ายตรวจสอบที่ปฏิบัติงานตรวจสอบว่าสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ รับฟังความคิดเห็นและมุ่งเน้นส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการพัฒนาฝ่ายตรวจสอบให้มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน มี service mind ที่ดี เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษาอย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ต่อไป
