



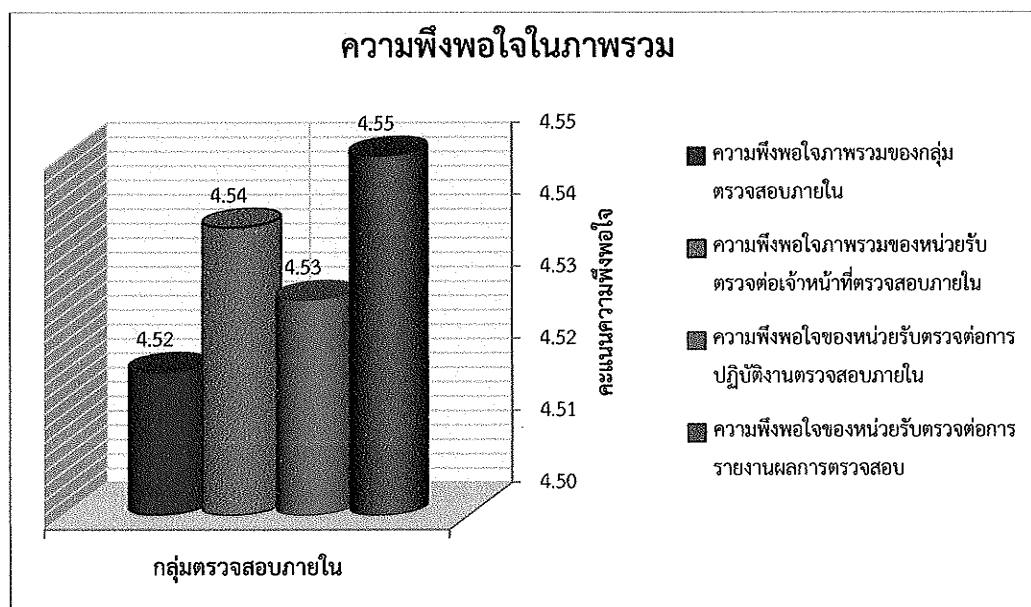
- ចាប + ឈាម: 11/4/2021 ត្រូវបានបញ្ជូន (0.99)
 កំណត់ត្រាទាំងនេះ អាចមានស្ថានភាពប្រែប្រួល
 ដែលអាចបណ្តាលឱ្យមានការប្រែប្រួល
 ឈាម: ត្រូវបានបញ្ជូន 11/4/2021 ត្រូវបានបញ្ជូន
 ទាំងនេះ ទាំងនេះ.
 10. ឱ្យបាន 11/4/2021 2 ឬ 3
 - ឱ្យបាន 11/4/2021 2 ឬ 3
 5/5/2021

สรุปผลแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

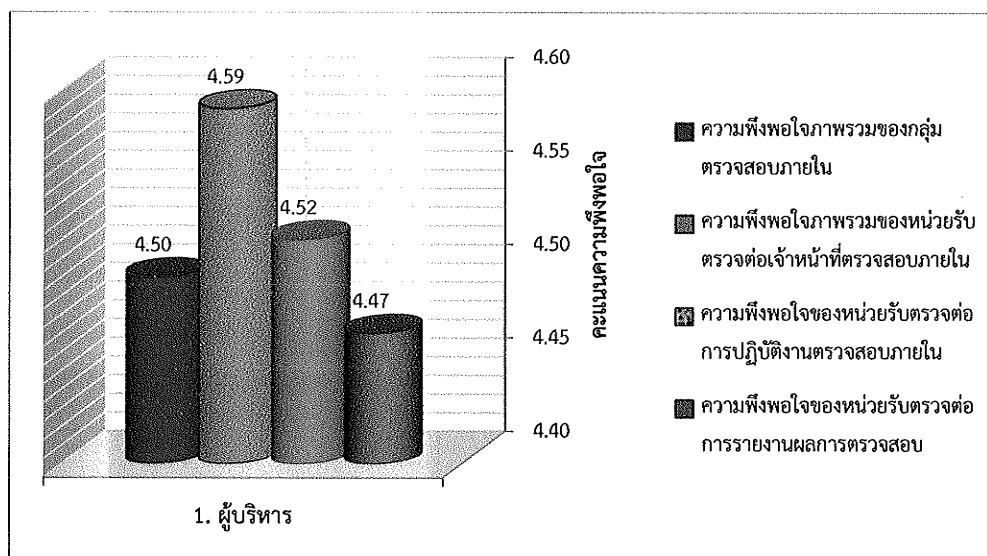
กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบสอบถามจำนวน ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๑ หน่วยงาน ตรวจสอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๒๐ หน่วยงาน โดยสรุปแบบสอบถาม ประจำปี ๒๕๖๑ (รอบ ๙ เดือน) ได้ดังนี้

๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

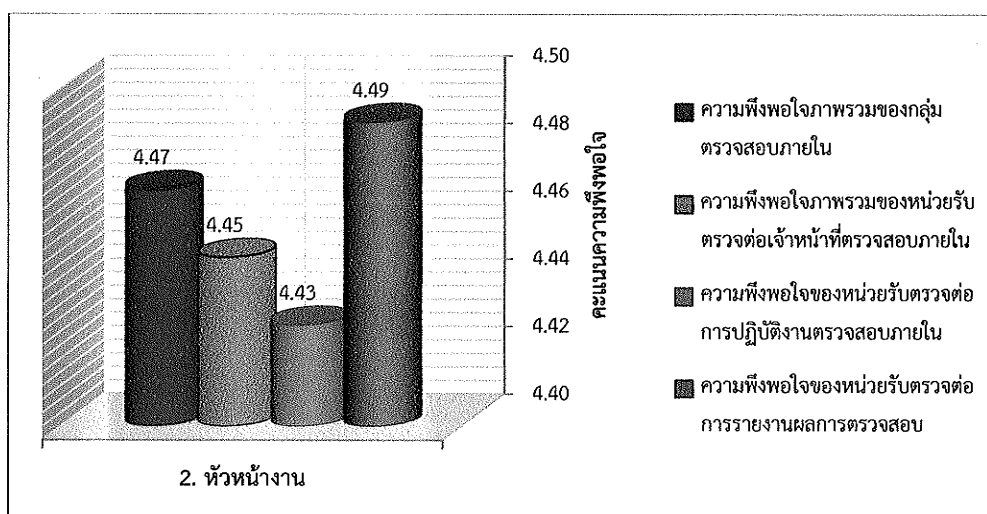
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๒๒	๑๔	๔๔	๖๔
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๕๒	๔.๕๐	๔.๔๗	๔.๕๗
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๕๔	๔.๕๙	๔.๔๕	๔.๕๙
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๕๓	๔.๕๒	๔.๔๓	๔.๕๙
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๕๕	๔.๔๗	๔.๔๙	๔.๖๑
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๕๓	๔.๕๒	๔.๔๖	๔.๕๙
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๐.๖๙	๙๐.๓๖	๘๙.๒๒	๙๑.๗๘



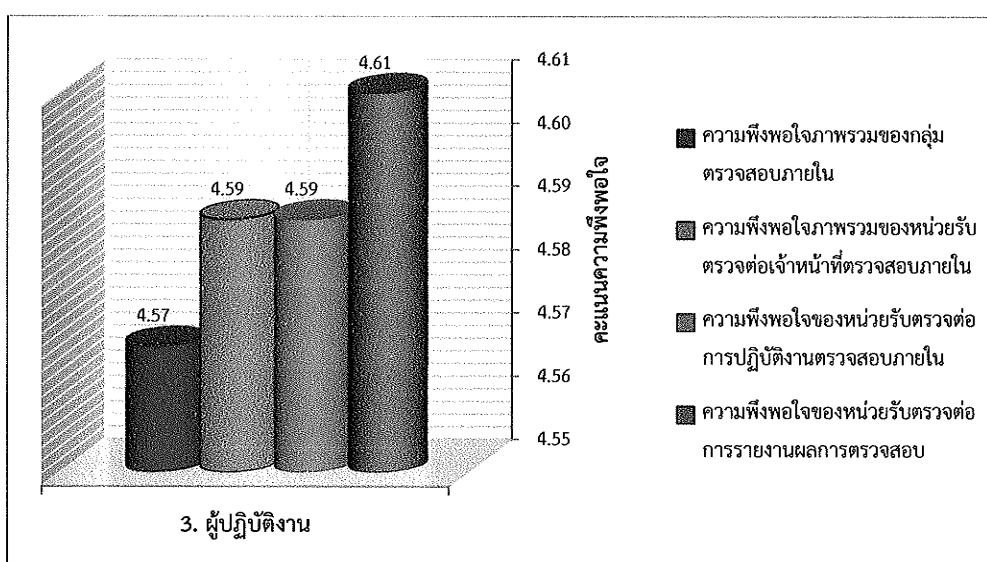
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ การให้คำปรึกษาจากแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ ชุด พบว่า ผู้รับการตรวจสอบ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

๑) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๕ และความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๒ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ การมีมนุษยสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้สูงสุดต่อไป ซึ่งผลการประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการประเมิน รอบ ๖ เดือน

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๘ และกลุ่มหัวหน้างาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๒ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มหัวหน้างาน มีความคาดหวังจากภารกิจการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่จะช่วยชี้แนะแนวทาง หรือแนะนำเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และถูกต้องตามกฎระเบียบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป ซึ่งผลการประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการประเมิน รอบ ๖ เดือน

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

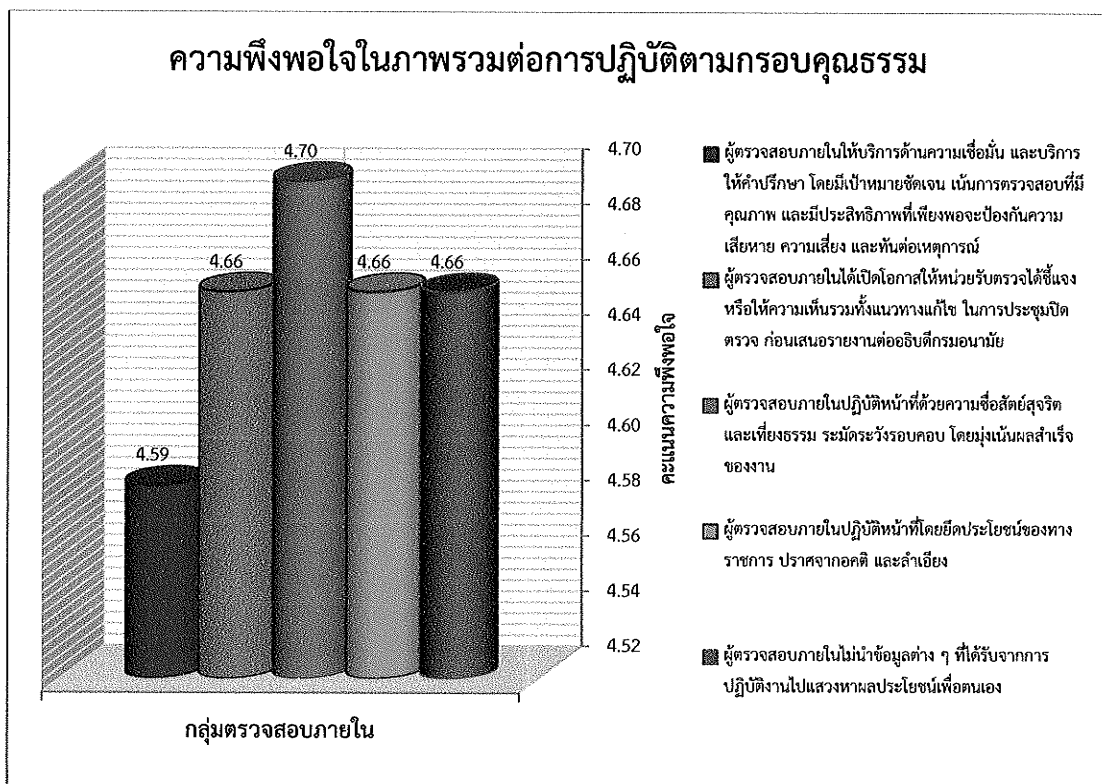
๑) ควรเพิ่มระยะเวลา และปริมาณการตรวจให้มากกว่านี้

๒) มีความเป็นกันเอง ให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แนะวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ถูกระเบียบ ไม่รู้สึก

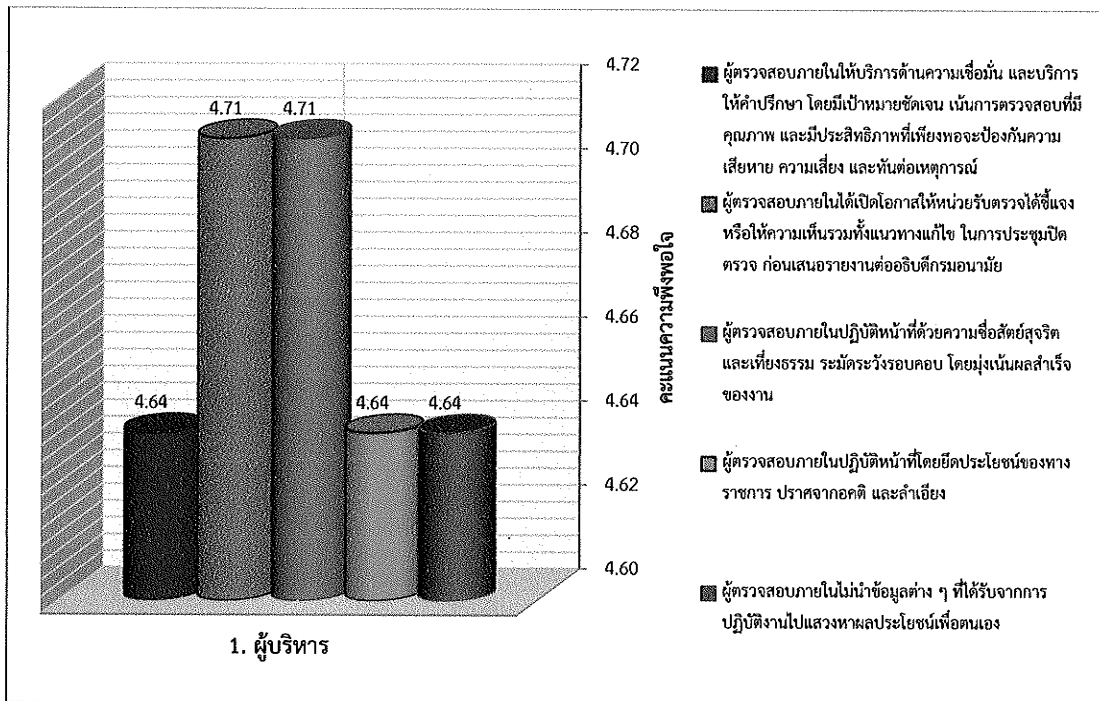
อึดอัด

๒. สรุปผลแบบสอบถามฯ เรื่อง การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม

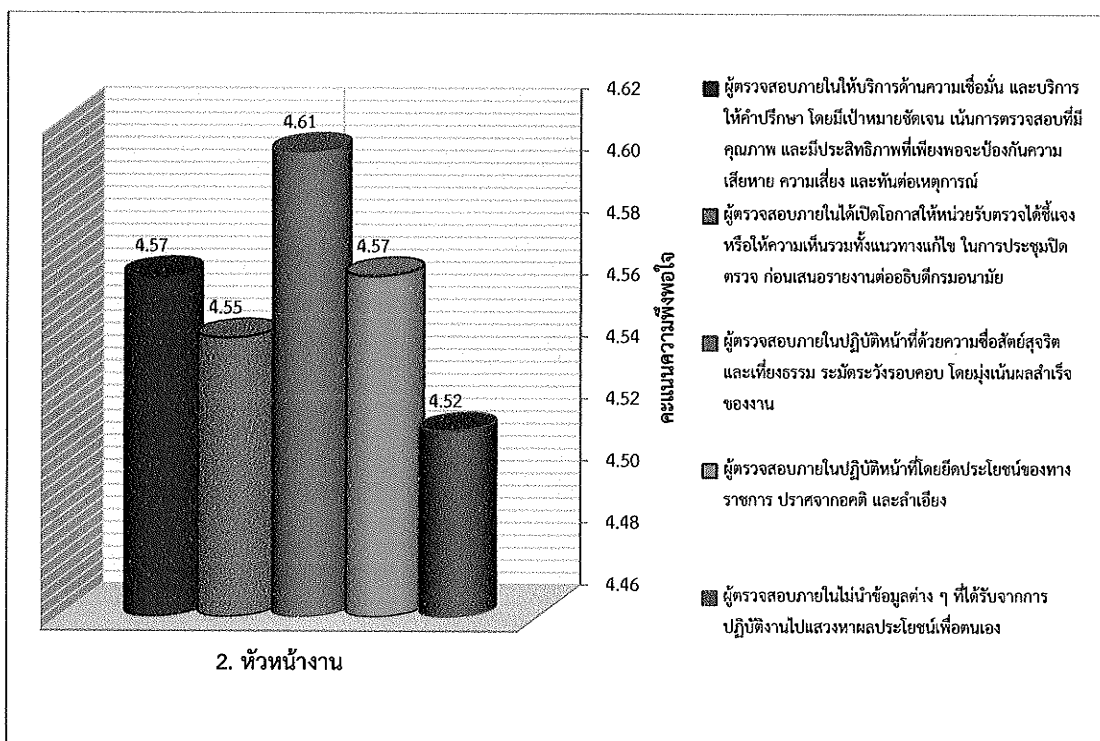
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๒๒	๑๔	๔๔	๖๔
๑	ผู้ตรวจสอบภายในให้บริการด้านความเชื่อมั่น และบริการให้คำปรึกษา โดยมีเป้าหมายชัดเจน เน้นการตรวจสอบที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพที่เพียงพอจะป้องกันความเสียหาย ความเสี่ยง และทันต่อเหตุการณ์	๔.๕๙	๔.๖๔	๔.๕๗	๔.๕๙
๒	ผู้ตรวจสอบภายในได้เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ชี้แจงหรือให้ความเห็นรวมทั้งแนวทางแก้ไข ในการประชุมปิดตรวจ ก่อนเสนอรายงานต่ออธิบดีกรมอนามัย	๔.๖๖	๔.๗๑	๔.๕๕	๔.๗๒
๓	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม ระมัดระวังรอบคอบ โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน	๔.๗๐	๔.๗๑	๔.๖๑	๔.๗๗
๔	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดประโยชน์ของทางราชการ ปราศจากอคติ และลำเอียง	๔.๖๖	๔.๖๔	๔.๕๗	๔.๗๓
๕	ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง	๔.๖๖	๔.๖๔	๔.๕๒	๔.๗๗
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๖	๔.๖๗	๔.๕๖	๔.๗๒
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๓.๑๑	๙๓.๔๓	๙๑.๒๗	๙๔.๓๑



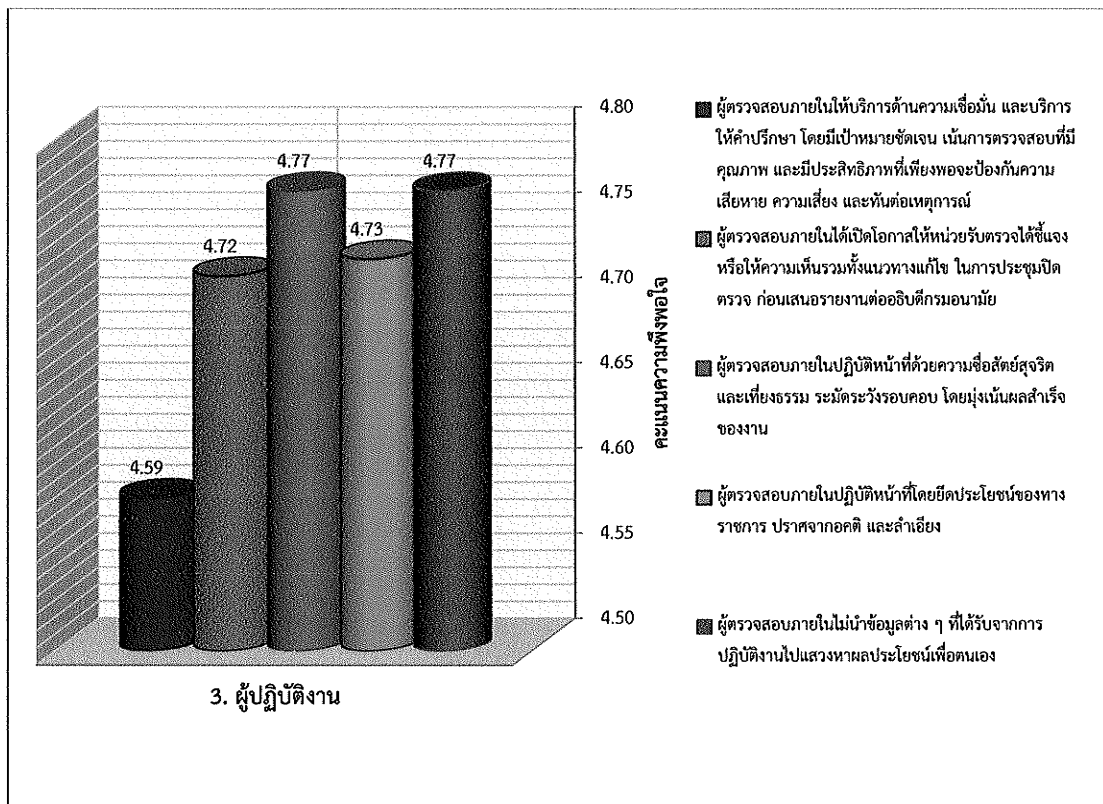
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้านของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๒ ชุด พบว่า ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๑๑

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของ กลุ่มตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

๑) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม ระมัดระวังรอบคอบ โดย มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ๔.๗๐ และผู้ตรวจสอบภายในให้บริการด้านความเชื่อมั่น และบริการให้คำปรึกษา โดยมีเป้าหมายชัดเจน เน้นการตรวจสอบที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพที่เพียงพอจะ ป้องกันความเสียหาย ความเสี่ยง และทันต่อเหตุการณ์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๙ คะแนน แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อการให้คำปรึกษาและการตรวจสอบที่มีคุณภาพของ ผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อที่จะช่วยป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่อาจเกิดขึ้นได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่ระเบียบต่างๆ กำหนด และจะพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อจะได้เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของ หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยเป็นไปด้วยความถูกต้อง และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการ ได้ทุกคน ทุกด้าน หรือทุกเรื่องต่อไป ซึ่งผลการประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการประเมิน รอบ ๖ เดือน

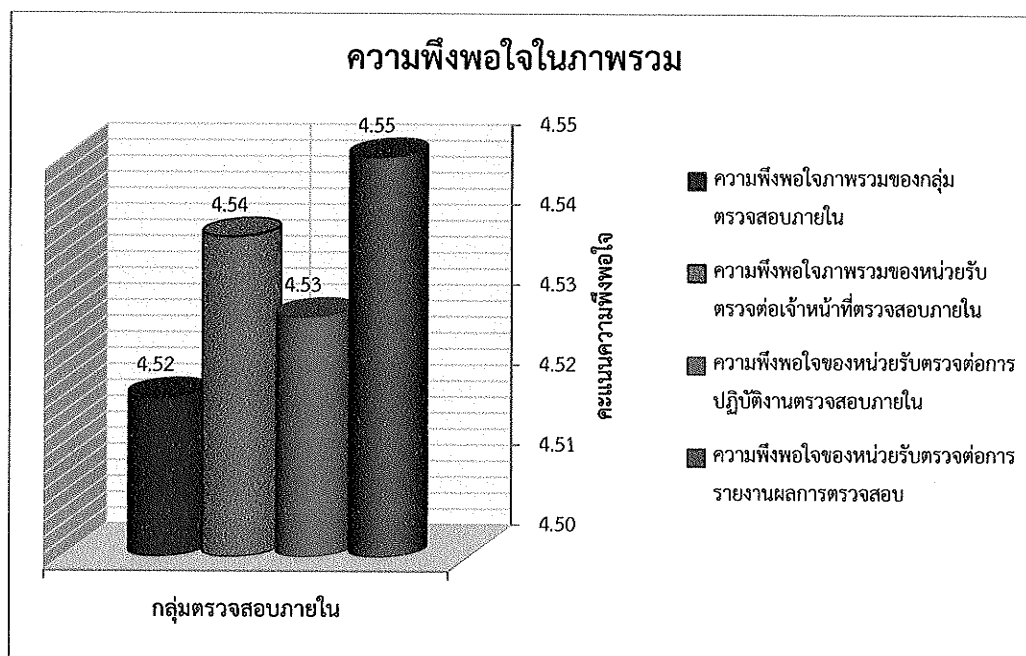
๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๑ และกลุ่มหัวหน้างานมีความพึงพอใจน้อย ที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๗ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มหัวหน้างาน มีความคาดหวัง ต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ว่าจะสามารถให้บริการด้านความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาได้โดยมี เป้าหมายที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ชี้แจงหรือให้ความเห็นรวมทั้งแนวทางแก้ไข ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม ระมัดระวังรอบคอบ และไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปแสวงหา ผลประโยชน์เพื่อตนเอง ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อ การให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายใน ต่อไป

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

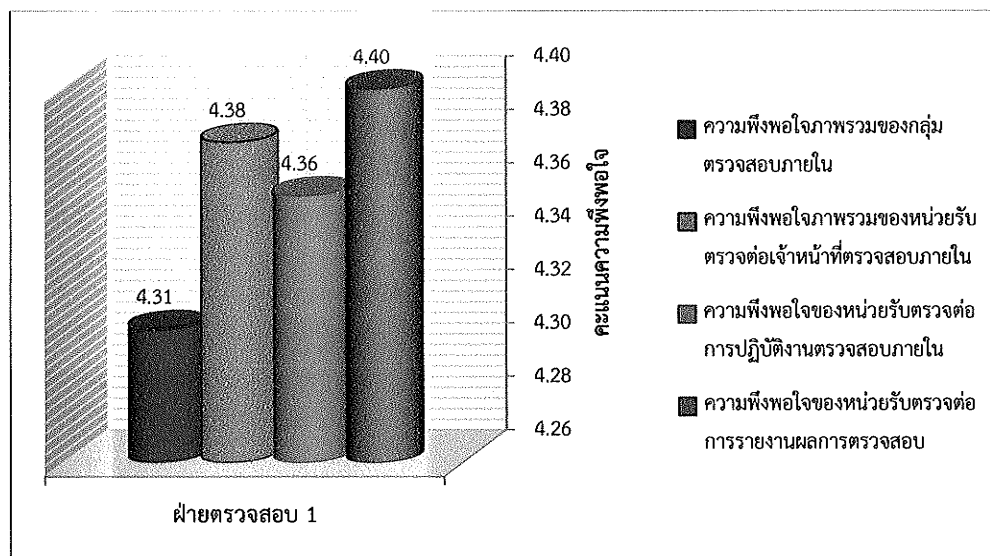
- ๑) เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
- ๒) เสนอแนะในสิ่งที่ถูกต้องสามารถนำไปปรับแก้ไขให้ถูกต้องต่อไปได้

๓. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ต่อฝ่ายตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

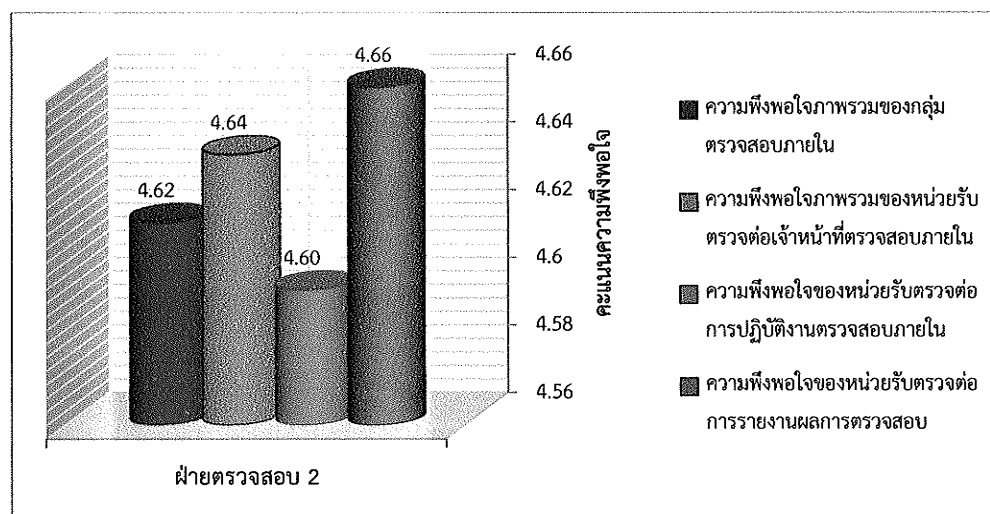
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	ฝ่ายตรวจสอบ ๑	ฝ่ายตรวจสอบ ๒	ฝ่ายตรวจสอบ ๓
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๒๒	๔๔	๓๖	๔๒
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๕๒	๔.๓๑	๔.๖๒	๔.๖๗
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๕๔	๔.๓๘	๔.๖๔	๔.๖๑
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๕๓	๔.๓๖	๔.๖๐	๔.๖๔
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๕๕	๔.๔๐	๔.๖๖	๔.๖๒
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๕๓	๔.๓๖	๔.๖๓	๔.๖๔
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๐.๖๙	๘๗.๑๙	๙๒.๖๑	๙๒.๗๒



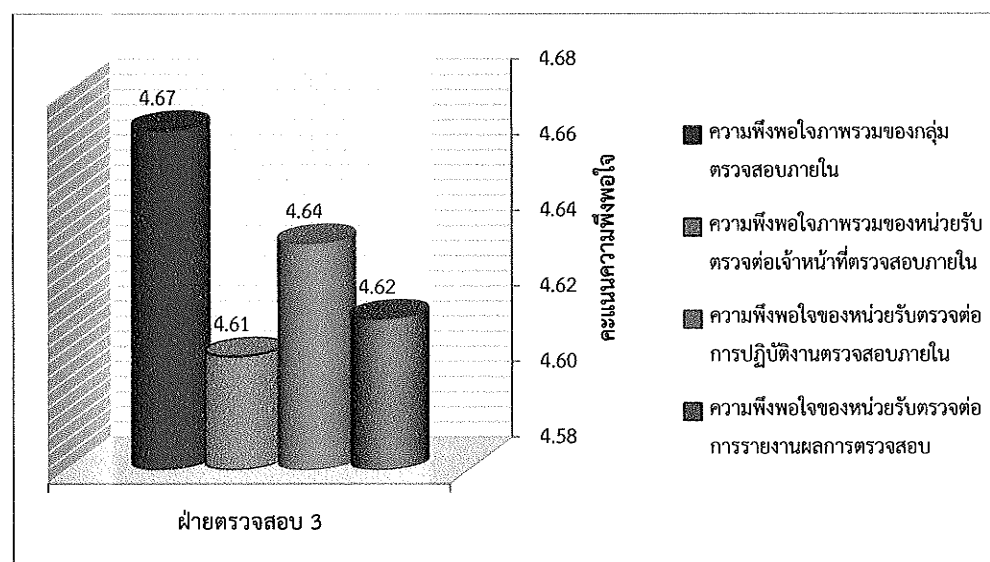
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๑



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๒



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๓

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๙ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าในภาพรวมของผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อฝ่ายตรวจสอบที่ปฏิบัติงานตรวจว่าสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ รับฟังความคิดเห็นและมุ่งเน้นส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการ พัฒนาฝ่ายตรวจสอบให้มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน มี service mind ที่ดี เพื่อให้ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษา อย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ต่อไป
