



ฝ่ายตรวจสอบ ๓
เลขรับ ๕๘/๖๒
รับวันที่ 26 ต.ค. 2561
เวลา ๑.๐5 น.

กรมอนามัย อธิบดี
เลขรับ 86490
วันที่ 24 ต.ค. 2561
เวลา 09.๓๗ น.

ห้องอธิบดีกรมอนามัย
เลขรับ ๕๘๕๐
รับวันที่ ๒๔ ต.ค. ๒๕๖๑
เวลา ๑๕.๐๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน / ฝ่ายตรวจสอบ ๓ โทร. ๐-๒๕๕๐ ๔๑๐๔

ที่ สธ.๐๔๒๕.๐๔/๒๔๑ วันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ของกรมบัญชีกลาง กำหนดให้
การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน และมีการรายงานผลการประเมินดังกล่าวให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ นั้น

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน และสรุปการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รอบ ๑๒ เดือน พร้อมแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า
ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายในค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๐
จากคะแนนเต็ม ๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการรายงานผลการตรวจสอบ
ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๒ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๔๙
โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในมากที่สุดคือ กลุ่ม
ผู้ปฏิบัติงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๕ และน้อยที่สุดคือ กลุ่มหัวหน้างาน ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๔๔

แนวทางการพัฒนา

กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาช่องทาง การติดต่อสื่อสาร
การประชาสัมพันธ์ แนวทาง ระยะเวลา ความถี่ในการตรวจสอบ และการบริการให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น
รวมถึงพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ
พร้อมกับเผยแพร่และชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การ
ปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้ดีที่สุดต่อไป

๒. การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้รับบริการ
มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๓ จากคะแนนเต็ม ๕ คิดเป็น
ร้อยละ ๙๒.๕๐ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม รมัตถะวั
งรอบคอบ โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๗ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ
การให้บริการด้านความเชื่อมั่น และบริการให้คำปรึกษา โดยมีเป้าหมายชัดเจน เน้นการตรวจสอบที่มีคุณภาพ
และมีประสิทธิภาพที่เพียงพอจะป้องกันความเสียหาย ความเสี่ยง และทันต่อเหตุการณ์ ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ
๔.๕๕ คะแนน โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน
มากที่สุดคือกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๑ และน้อยที่สุดคือ กลุ่มหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๗

แนวทางการพัฒนา

ดังนั้นกลุ่มตรวจสอบภายใน จะให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อช่วยลดความเสี่ยง
ของการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่ระเบียบต่างๆ กำหนด และจะพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อจะได้เป็นส่วนช่วย
สนับสนุนให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยเป็นไปด้วยความถูกต้อง และเพื่อตอบสนอง
ความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการได้ทุกคน ทุกด้าน หรือทุกเรื่องต่อไป

จากการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ ดังนี้

ลำดับ	ด้าน	ปี ๒๕๕๙ (๓๔ หน่วยงาน)	ปี ๒๕๖๐ (๓๕ หน่วยงาน)	ปี ๒๕๖๑ (๒๑ หน่วยงาน)
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๑๙	๔.๓๒	๔.๔๙
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๒๘	๔.๓๖	๔.๕๐
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๒๑	๔.๓๐	๔.๔๙
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๒๓	๔.๒๙	๔.๕๒
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๒๓	๔.๓๒	๔.๕๐
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๔.๕๙	๘๖.๔๐	๙๐.๐๐

จากผลการประเมินที่ผ่านมา พบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ทั้งกระบวนการให้ความเชื่อมั่น และการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและสร้างสรรค์ รวมถึงการพัฒนา งานตรวจสอบภายในเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เช่น การบริการให้คำปรึกษาเชิงรุก ในระดับพื้นที่ เป็นต้น รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบด้วย จะเป็นพระคุณ

 ๒๕๓.๑๖/

(นางสาวพิมพ์ภาวดี ศรีจันทร์)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ทราบ



(นางพรรณพิมล วิบุลากร)

อธิบดีกรมอนามัย

๒๕ ต.ค. ๒๕๖๑

๑๐. ส่งอีเมลล์ ๑ มคอ. ๒
- ส่งเว็บไซต์ กทม.
- มคอ. ๒ ๓ ฉบับให้ กทม.



๒๕๓.๑๖/

(นางสาวพิมพ์ภาวดี ศรีจันทร์)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

กรมอนามัย

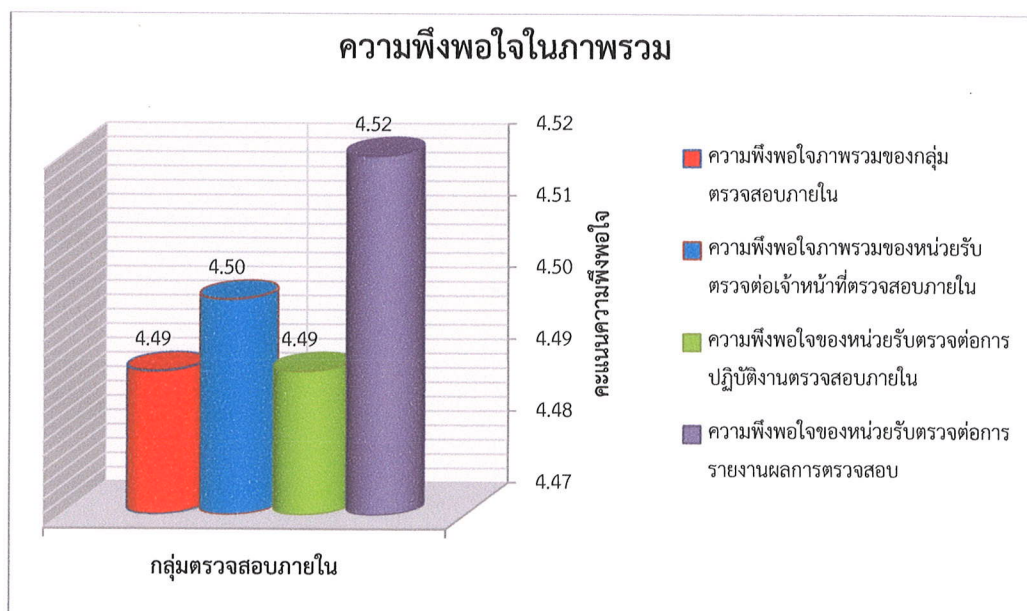


สรุปผลแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

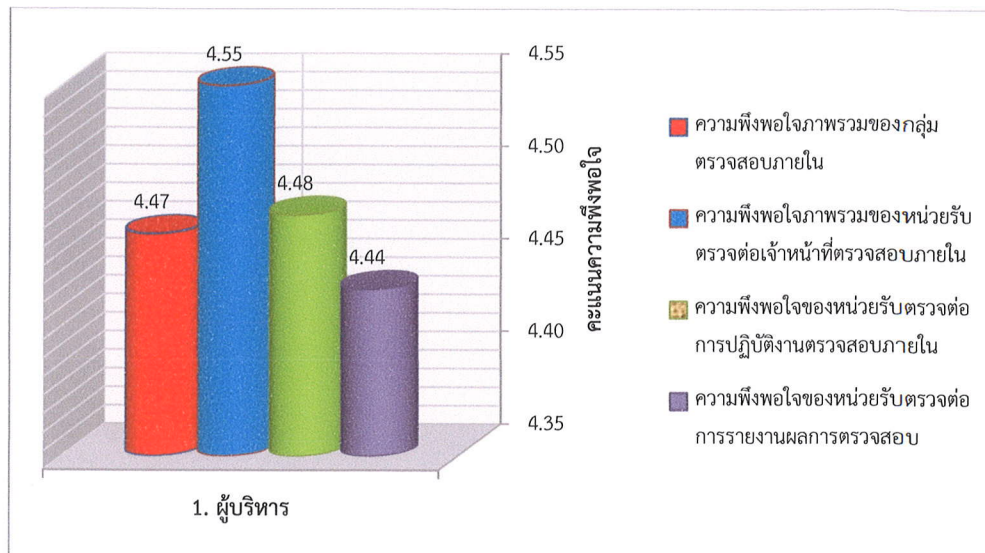
กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบสอบถามจำนวน ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๑ หน่วยงาน ตรวจสอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ – เดือนกันยายน ๒๕๖๑ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๒๑ หน่วยงาน โดยสรุปแบบสอบถาม ประจำปี ๒๕๖๑ (รอบ ๑๒ เดือน) ได้ดังนี้

๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

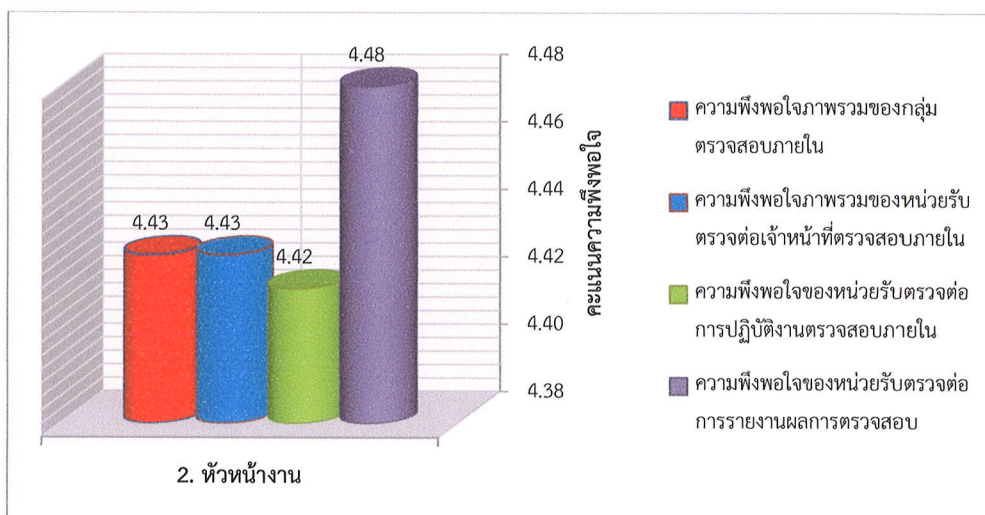
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๒๘	๑๕	๔๖	๖๗
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๔๙	๔.๔๗	๔.๔๓	๔.๕๓
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๕๐	๔.๕๕	๔.๔๓	๔.๕๔
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๔๙	๔.๔๘	๔.๔๒	๔.๕๔
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๕๒	๔.๔๔	๔.๔๘	๔.๕๗
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๕๐	๔.๔๘	๔.๔๔	๔.๕๕
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๐.๐๐	๘๙.๖๗	๘๘.๗๘	๙๐.๙๐



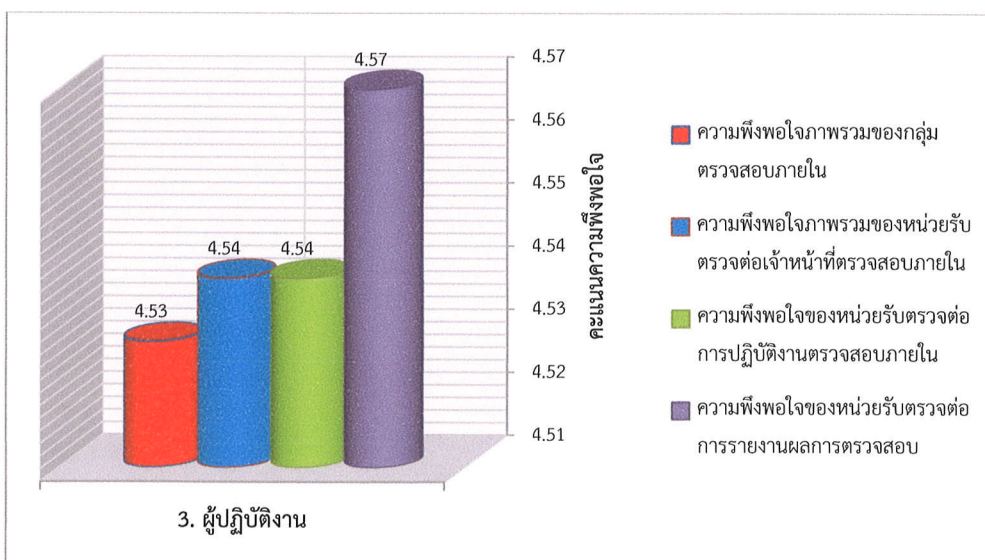
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ การให้คำปรึกษาจากแบบสอบถาม จำนวน ๑๒๘ ชุด พบว่า ผู้รับการตรวจสอบ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

๑) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๒ และความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายในและการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๔๙ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ การมีมนุษยสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆของกลุ่มตรวจสอบภายใน การอธิบายถึงขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ ปริมาณที่ส่งตรวจสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหา รวมถึงการให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ แนวทาง ระยะเวลา และความถี่ ในการตรวจสอบ รวมถึงการบริการให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้สูงสุดต่อไป

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๐ และกลุ่มหัวหน้างาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๘ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มหัวหน้างาน มีความคาดหวังจากภารกิจปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่จะช่วยชี้แนะแนวทาง หรือแนะนำเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และถูกต้องตามกฎระเบียบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป ซึ่งผลการประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการประเมิน รอบ ๙ เดือนที่ผ่านมา

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

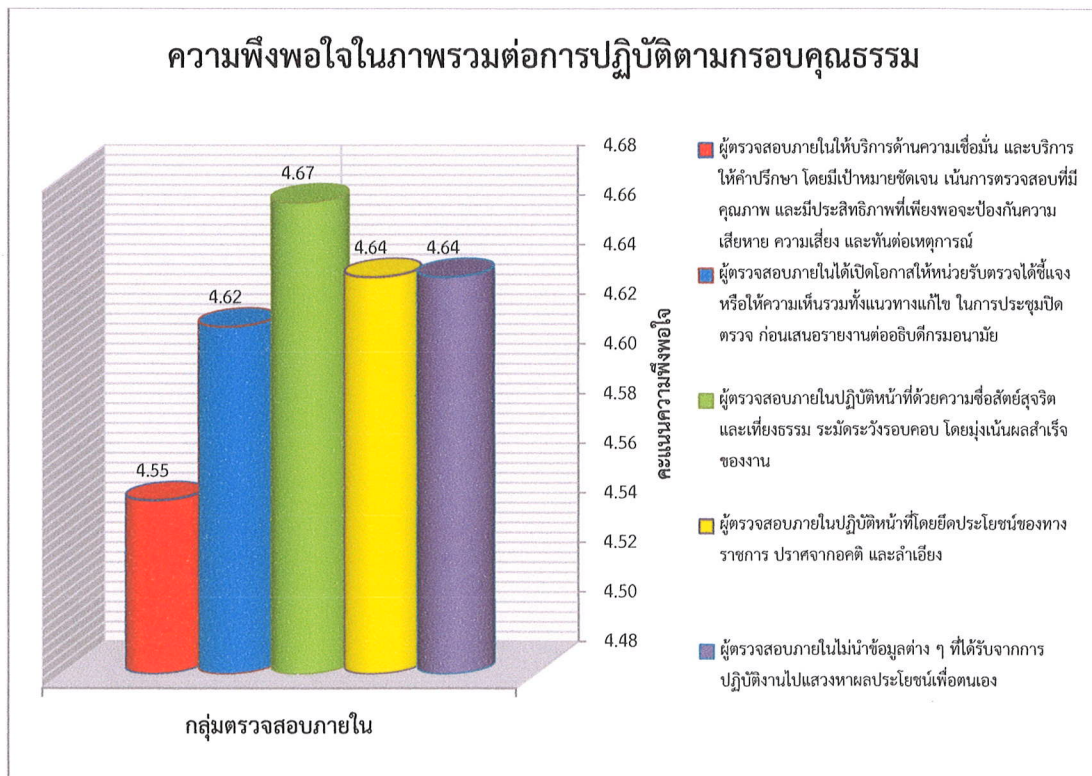
๑) ควรเพิ่มระยะเวลา และปริมาณการตรวจให้มากกว่านี้

๒) มีความเป็นกันเอง ให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แนะวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ถูกระเบียบ ไม่รู้สึก

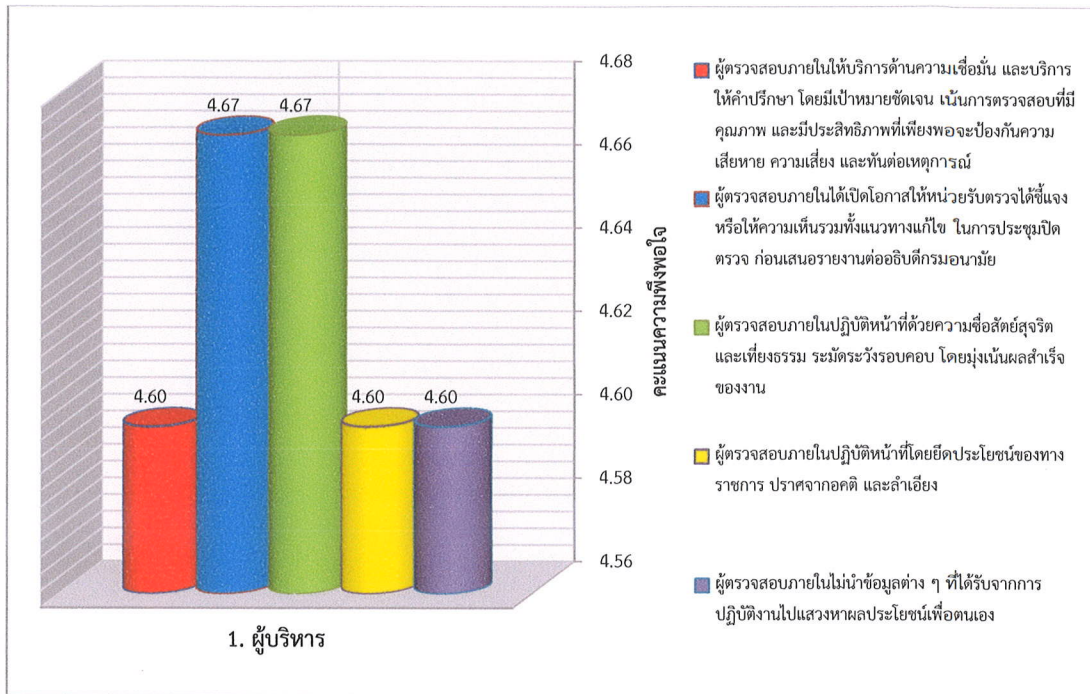
อึดอัด

๒. สรุปผลแบบสอบถามฯ เรื่อง การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม

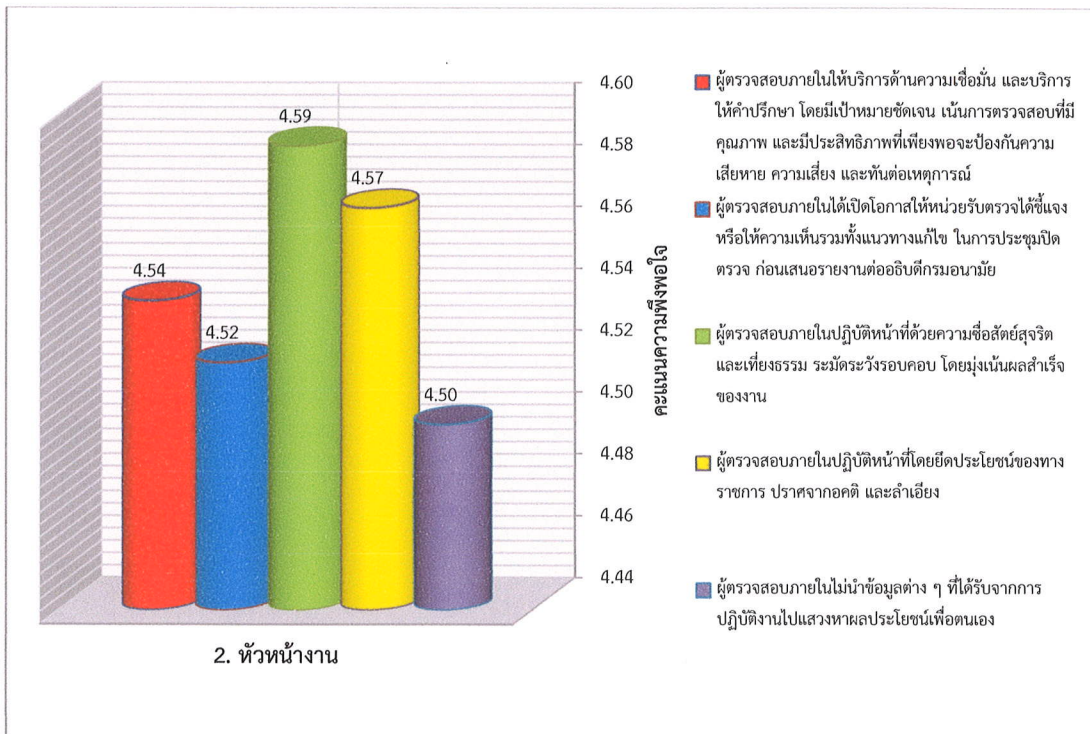
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๒๘	๑๕	๔๖	๖๗
๑	ผู้ตรวจสอบภายในให้บริการด้านความเชื่อมั่น และบริการให้คำปรึกษา โดยมีเป้าหมายชัดเจน เน้นการตรวจสอบที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพที่เพียงพอจะป้องกันความเสียหาย ความเสี่ยง และทันต่อเหตุการณ์	๔.๕๕	๔.๖๐	๔.๕๔	๔.๕๕
๒	ผู้ตรวจสอบภายในได้เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ชี้แจงหรือให้ความเห็นรวมทั้งแนวทางแก้ไข ในการประชุมปิดตรวจ ก่อนเสนอรายงานต่ออธิบดีกรมอนามัย	๔.๖๒	๔.๖๗	๔.๕๒	๔.๖๗
๓	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม ระมัดระวังรอบคอบ โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน	๔.๖๗	๔.๖๗	๔.๕๙	๔.๗๓
๔	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่โดยยึดประโยชน์ของทางราชการ ปราศจากอคติ และลำเอียง	๔.๖๔	๔.๖๐	๔.๕๗	๔.๗๐
๕	ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง	๔.๖๔	๔.๖๐	๔.๕๐	๔.๗๕
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๓	๔.๖๓	๔.๕๔	๔.๖๘
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๒.๕๐	๙๒.๕๓	๙๐.๘๗	๙๓.๖๑



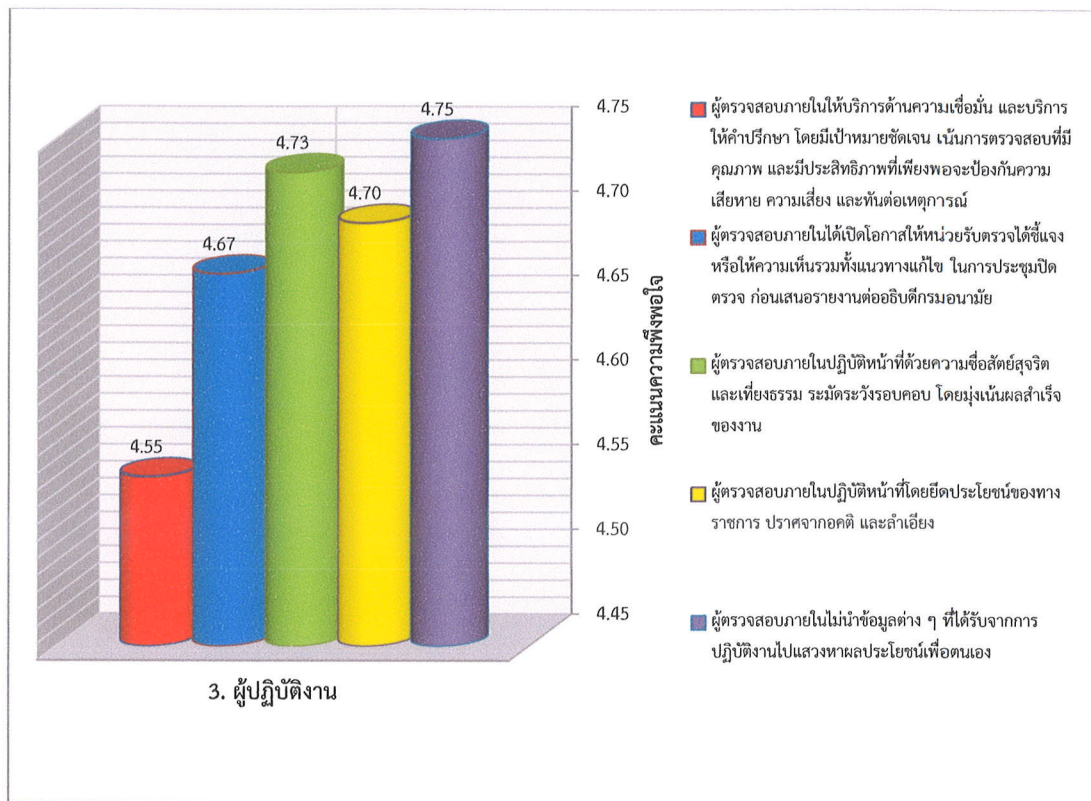
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้านของ กลุ่มตรวจสอบภายใน
การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากแบบสอบถาม
จำนวน ๑๒๘ ชุด พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ
๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของ กลุ่มตรวจสอบภายใน
สรุปได้ดังนี้

๑) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม ะมัดระวังรอบคอบ โดย
มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ๔.๖๗ และผู้ตรวจสอบภายในให้บริการด้านความเชื่อมั่น
และบริการให้คำปรึกษา โดยมีเป้าหมายชัดเจน เน้นการตรวจสอบที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพที่เพียงพอจะ
ป้องกันความเสียหาย ความเสี่ยง และทันต่อเหตุการณ์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๕ คะแนน
แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อการให้คำปรึกษาและการตรวจสอบที่มีคุณภาพของ
ผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อที่จะช่วยป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
ดังนั้นกลุ่มตรวจสอบภายใน จะให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของการปฏิบัติงานให้เป็นไป
ตามที่ระเบียบต่างๆ กำหนด และจะพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อจะได้เป็นส่วนช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของ
หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยเป็นไปด้วยความถูกต้อง และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการ
ได้ทุกคน ทุกด้าน หรือทุกเรื่องต่อไป ซึ่งผลการประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการประเมิน รอบ ๙ เดือนที่ผ่านมา

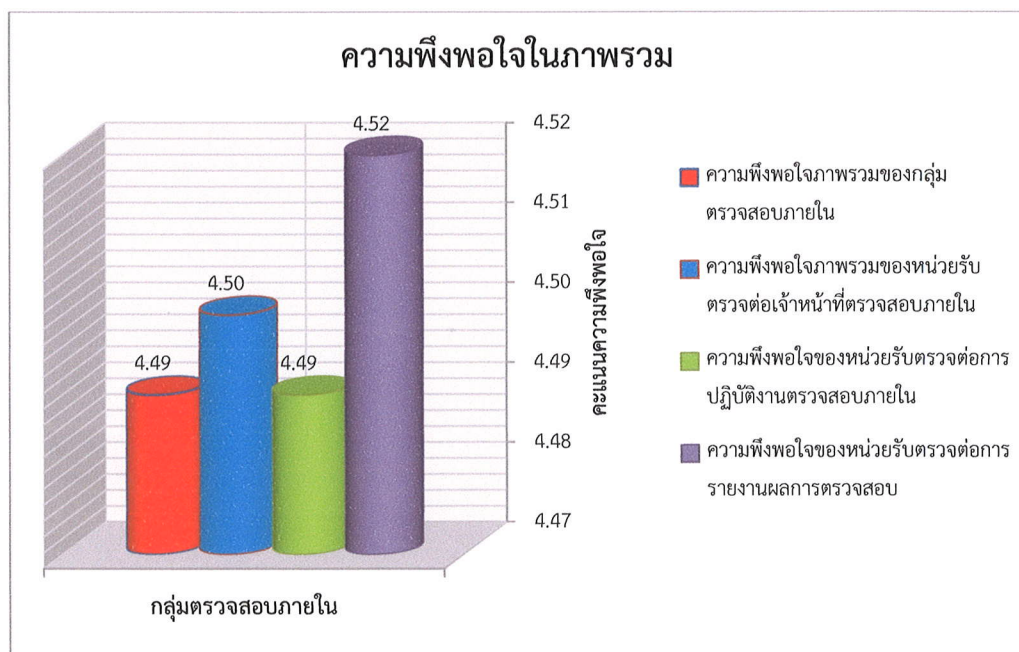
๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม
พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๑ และกลุ่มหัวหน้างานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๗ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มหัวหน้างาน มีความคาดหวังต่อการ
ปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ว่าจะสามารถให้บริการด้านความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษาได้โดยมีเป้าหมาย
ที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้ชี้แจงหรือให้ความเห็นรวมทั้งแนวทางแก้ไข ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
และเที่ยงธรรม ะมัดระวังรอบคอบ และไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง
ดังนั้นกลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ
เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

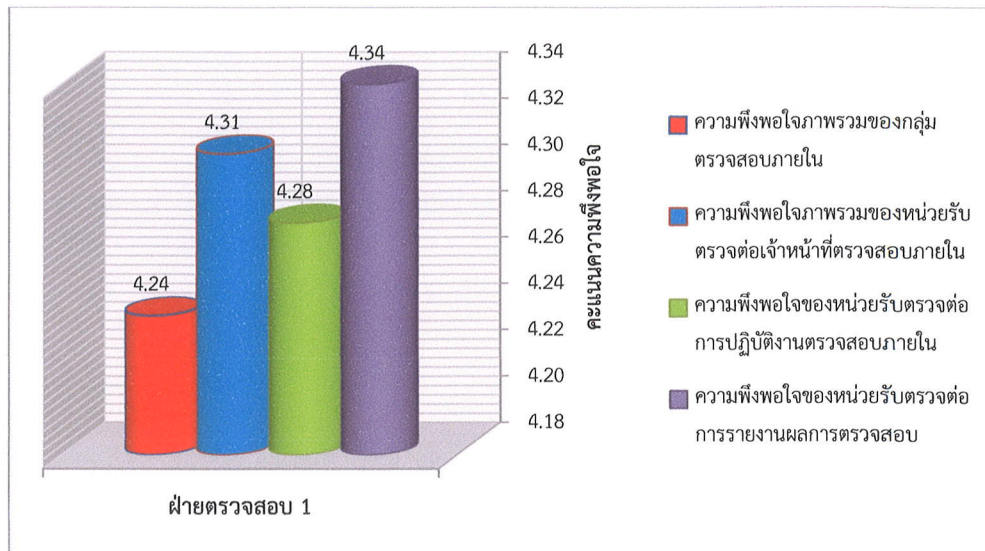
- ๑) เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น
- ๒) เสนอแนะในสิ่งที่ถูกต้องสามารถนำไปปรับแก้ไขให้ถูกต้องต่อไปได้

๓. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ของแต่ละฝ่ายตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

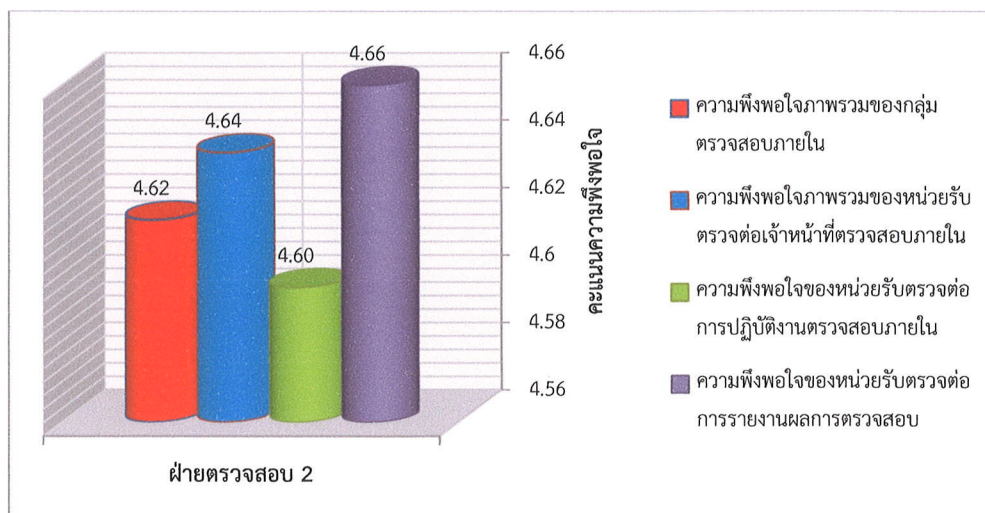
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	ฝ่ายตรวจสอบ ๑	ฝ่ายตรวจสอบ ๒	ฝ่ายตรวจสอบ ๓
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๒๘	๕๐	๓๖	๔๒
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๔๙	๔.๒๔	๔.๖๒	๔.๖๗
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๕๐	๔.๓๑	๔.๖๔	๔.๖๑
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๔๙	๔.๒๘	๔.๖๐	๔.๖๔
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๕๒	๔.๓๔	๔.๖๖	๔.๖๒
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๕๐	๔.๒๙	๔.๖๓	๔.๖๔
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๐.๐๐	๘๕.๘๓	๙๒.๖๑	๙๒.๗๒



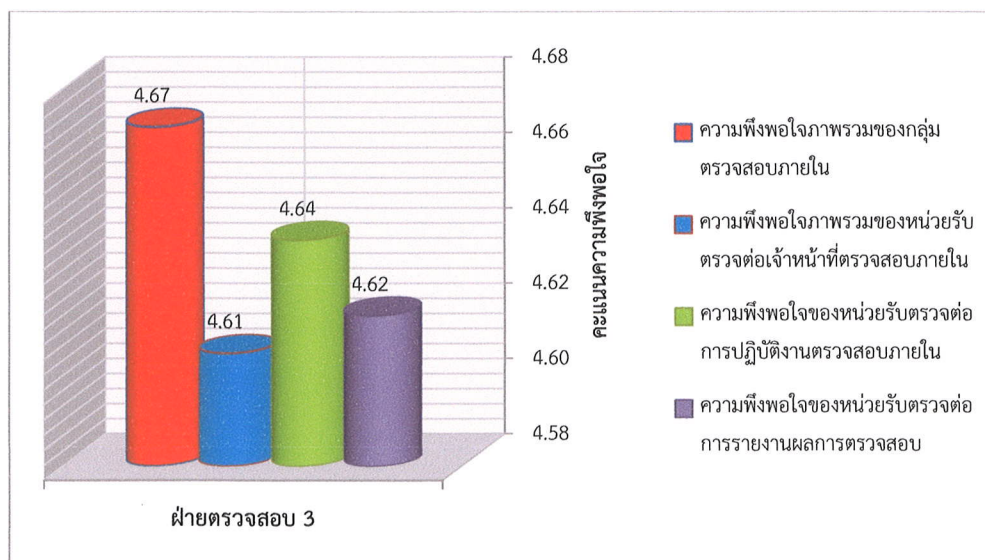
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๑



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๒



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๓

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ ทั้ง ๓ ฝ่าย พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าในภาพรวมของผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อฝ่ายตรวจสอบที่ปฏิบัติงานตรวจว่าสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ รับฟังความคิดเห็นและมุ่งเน้นส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการพัฒนาฝ่ายตรวจสอบให้มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน มี service mind ที่ดี และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการตรวจสอบ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษาอย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ต่อไป
