



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดีกรมอนามัย
เลขรับ.....
รับวันที่.....
เวลา.....

กรมอนามัย 08.
เลขรับ.....
วันที่.....
เวลา.....

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
เลขรับ.....
รับวันที่.....
เวลา.....

ส่วนราชการ..... กลุ่มตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๓ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๐๔
ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๔/๒๓๕ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน อธิบดีกรมอนามัย

ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ของกรมบัญชีกลาง กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน และมีการรายงานผลการประเมินดังกล่าวให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ นั้น

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน และสรุปการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือน พร้อมแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

๑. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้รับการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายในค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๑ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๙ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๔ คะแนน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และการรายงานผลการตรวจสอบ ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๑ คะแนน โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในมากที่สุดคือ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๒ คะแนน และน้อยที่สุดคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๔๙ คะแนน

แนวทางการพัฒนา

กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาตนเองในทุกด้าน รวมถึงพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกันนี้ เผยแพร่และชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้ดีที่สุดต่อไป

๒. การประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๖ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๔ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการที่ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดที่จะทำให้เกิดความไม่เป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๕ คะแนน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการที่ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าร่วมเป็นกรรมการใดๆ ที่อาจนำมาซึ่งความเสียหายต่อวิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ และผู้ตรวจสอบภายในไม่ทำการตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติหรือเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อน เพื่อไม่ให้ผู้ตรวจสอบภายในสูญเสียความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการตรวจสอบได้ ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๑ คะแนน โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายในมากที่สุดคือกลุ่มหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๕ และน้อยที่สุดคือ กลุ่มผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๗

แนวทางการพัฒนา

กลุ่มตรวจสอบภายใน จะไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะนำมาซึ่งความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ ที่จะทำให้เกิดอคติส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบภายในได้อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ และจะดำเนินการพัฒนาระบบและรูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป

การเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ตรวจสอบภายใน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๒ เป็นดังนี้

ลำดับ	ด้าน	ปี ๒๕๖๐ (๓๕ หน่วยงาน)	ปี ๒๕๖๑ (๒๑ หน่วยงาน)	ปี ๒๕๖๒ (๒๖ หน่วยงาน)
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๓๒	๔.๔๙	๔.๕๑
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๓๖	๔.๕๐	๔.๕๔
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๓๐	๔.๔๙	๔.๕๑
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงาน ผลการตรวจสอบ	๔.๒๙	๔.๕๒	๔.๕๑
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๓๒	๔.๕๐	๔.๕๑
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๖.๔๐	๙๐.๐๐	๙๐.๒๙

จากผลการประเมินที่ผ่านมา พบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในของกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย ทั้งกระบวนการให้ความเชื่อมั่น และการให้คำปรึกษาที่ชัดเจนและสร้างสรรค์ รวมถึงการพัฒนา
งานตรวจสอบภายในเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น เช่น การบริการให้คำปรึกษาเชิง
รุกในระดับพื้นที่ เป็นต้น รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวพิมพ์ภาวดี ศรีจันทร์)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ทราบ

(นางพรรณพิมล วิบุลากร)

อธิบดีกรมอนามัย

- ๓ ต.ค. ๒๕๖๒

๑๖.๑๐.๒๕๖๒
- 11/๑๐/๒๕๖๒
- 11/๑๐/๒๕๖๒
- 11/๑๐/๒๕๖๒

(นางสาวพิมพ์ภาวดี ศรีจันทร์)

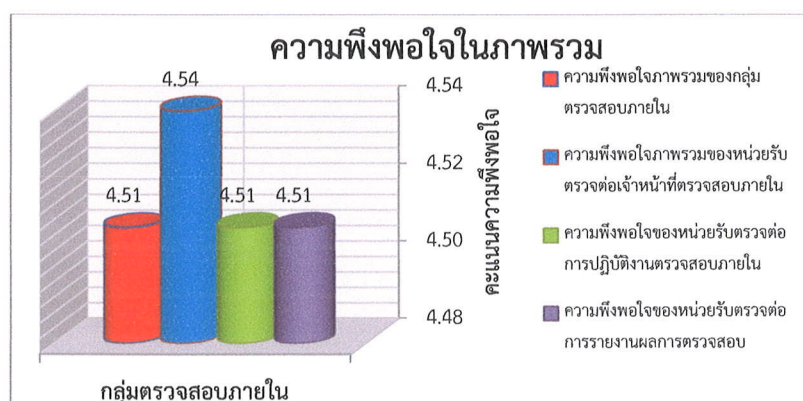
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

สรุปผลแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

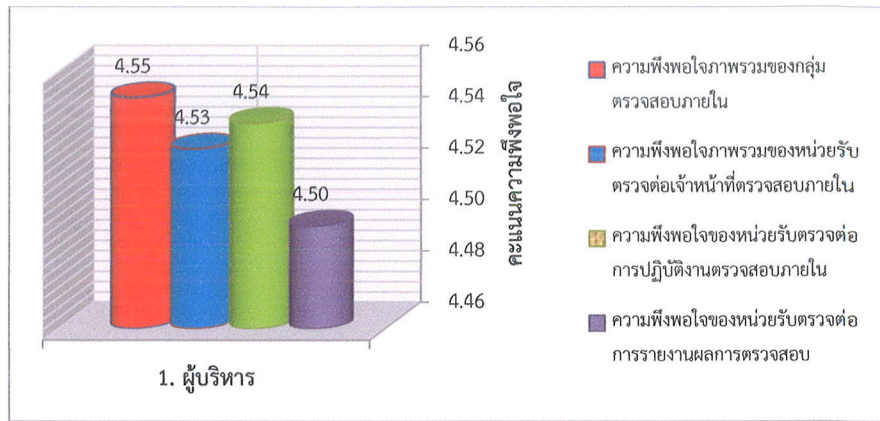
ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้มีการทบทวนแบบถามความพึงพอใจ และเปลี่ยนแปลงรูปแบบการประเมินจากการประเมินบนกระดาษมาเป็นการประเมินแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามจำนวน ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ กลุ่มผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๖ หน่วยงาน ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๒๖ หน่วยงาน โดยสรุปผลแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (รอบ ๑๒ เดือน) ได้ดังนี้

๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

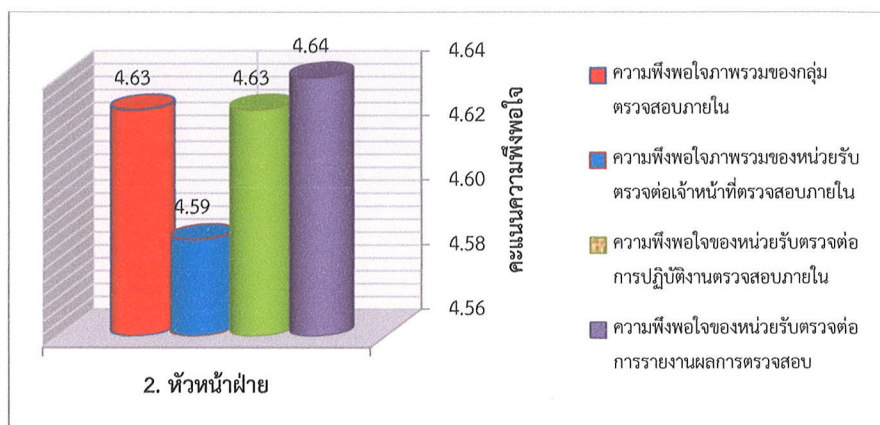
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่าย	๓.ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน	๔.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๒๑๗	๒๕	๒๖	๒๙	๑๓๗
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๕๑	๔.๕๕	๔.๖๓	๔.๕๓	๔.๔๗
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๕๔	๔.๕๓	๔.๕๙	๔.๕๕	๔.๕๒
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๕๑	๔.๕๔	๔.๖๓	๔.๔๙	๔.๔๘
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๕๑	๔.๕๐	๔.๖๔	๔.๔๗	๔.๔๙
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๕๑	๔.๕๓	๔.๖๒	๔.๕๑	๔.๔๙
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๐.๒๙	๙๐.๕๘	๙๒.๕๐	๙๐.๑๘	๘๙.๘๕



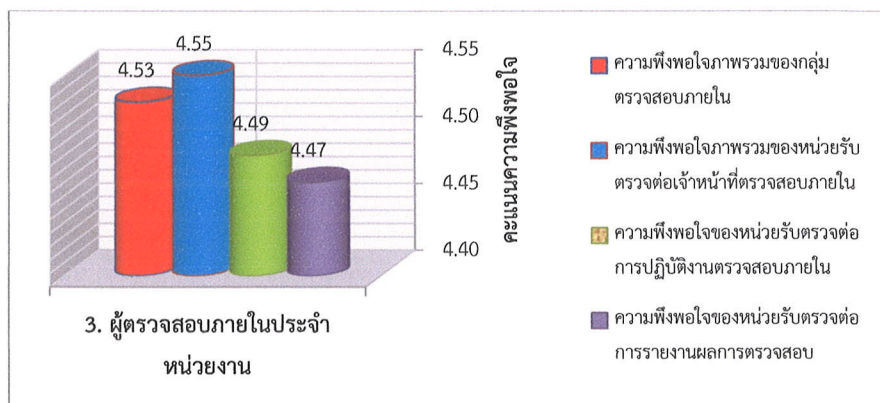
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



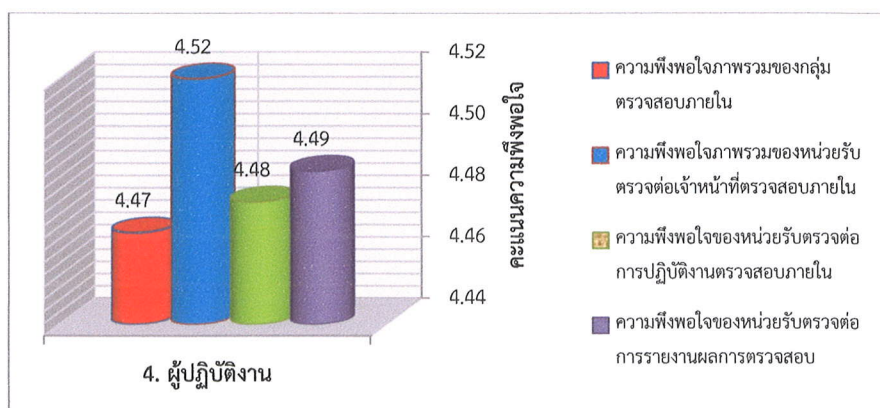
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของหัวหน้าฝ่าย)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ และการให้คำปรึกษา จากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๒๑๗ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๙

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) สรุปความพึงพอใจของระดับคะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด ดังนี้ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจสอบต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ในภาพรวม มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๔ คะแนน และความพึงพอใจต่อภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ ในภาพรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๑ คะแนน แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจสอบมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน การมีความสัมพันธ์อันดีของผู้ตรวจสอบภายในต่อผู้รับตรวจสอบ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน การอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบ ประเภทและปริมาณของข้อมูลให้ผู้ตรวจสอบใช้ประกอบในการตรวจสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง มีความเชื่อถือได้ และข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติได้ รวมทั้งมีการติดตามผลการตรวจสอบอย่างเหมาะสม ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนาตนเองในทุกด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจสอบให้สูงสุดต่อไป

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๕ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจสอบที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังจากภารกิจ การปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่จะช่วยชี้แนะแนวทาง หรือแนะนำเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และถูกต้องตามกฎหมายระเบียบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบ การปฏิบัติงาน เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

- ๑) ผู้ตรวจสอบบุคคลดี อธิบายดี มีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี และเป็นกัลยาณมิตรที่ดี
- ๒) การตรวจสอบเป็นสิ่งที่ดี
- ๓) ผู้ตรวจสอบ ตรวจสอบได้ละเอียดดี มีความรู้ความชำนาญในวิชาชีพ
- ๔) ให้คำแนะนำตรงประเด็นคำถาม ชี้ประเด็นที่บกพร่องและแนวทางแก้ไขได้เหมาะสมดี
- ๕) ช่วยให้หน่วยงานรู้จักเสี่ยง และตระหนักในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น นำไปสู่การพัฒนาที่ดี
- ๖) อยากให้จัดประชุมให้ความรู้เฉพาะหลักสูตร เช่น วิธีการสุ่มตรวจสอบ หลักการพิจารณาเลือก case ที่จะสุ่ม
- ๗) การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง
- ๘) การพูดคุยถกเถียงในวันปิดตรวจอาจลดทอนความน่าเชื่อถือของผู้ตรวจสอบต่อผู้รับฟังบางคนได้
- ๙) การให้ข้อเสนอแนะ ควรอยู่บนเหตุผลที่สอดคล้องกับบริบท เช่น กรณี ที่ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่พัสดุ เดินทางไปราชการบ่อยๆ การลงนามในหลักฐานอาจไม่สามารถดำเนินการได้ สอดคล้องและรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาหรือตามขั้นตอนจริงได้ ควรมีทางออกที่เหมาะสมกับบริบทจริง ที่สามารถทำได้โดยไม่ผิดระเบียบ

- ๑๐) การสื่อสารของเจ้าหน้าที่บางท่านควรพัฒนาทักษะ ให้สื่อสารชัดเจน เพื่อความเข้าใจตรงกัน และมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่เข้าถึงง่าย
- ๑๑) การมีมนุษยสัมพันธ์ยังไม่เป็นเพื่อนร่วมงาน ทำให้ผู้รับตรวจบางท่านยังไม่ค่อยกล้าที่จะปรึกษา
- ๑๒) ผู้ตรวจสอบควรติดตามหรือสอบถามข้อมูลจากหน่วยรับตรวจ ในวันเวลาราชการ ไม่ควรสอบถามติดตามนอกเวลาราชการ ยกเว้นกรณีเร่งด่วน แต่ไม่ควรเกิน ๒๐.๐๐ น.
- ๑๓) ข้อแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ ควรให้ทำในปีต่อไป ไม่ใช่ให้แก้ไขตอนที่มาตรวจ
- ๑๔) รายงานผลการตรวจสอบที่รวดเร็วหมายถึงก๊ววันหลังปิดตรวจ