



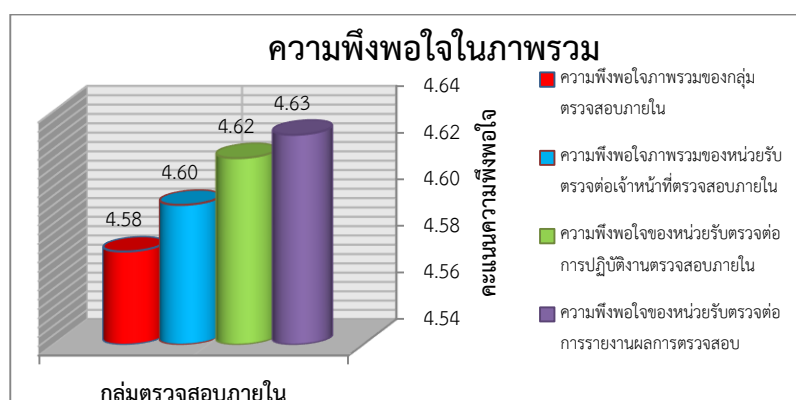
กรมอนามัย

สรุปผลแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

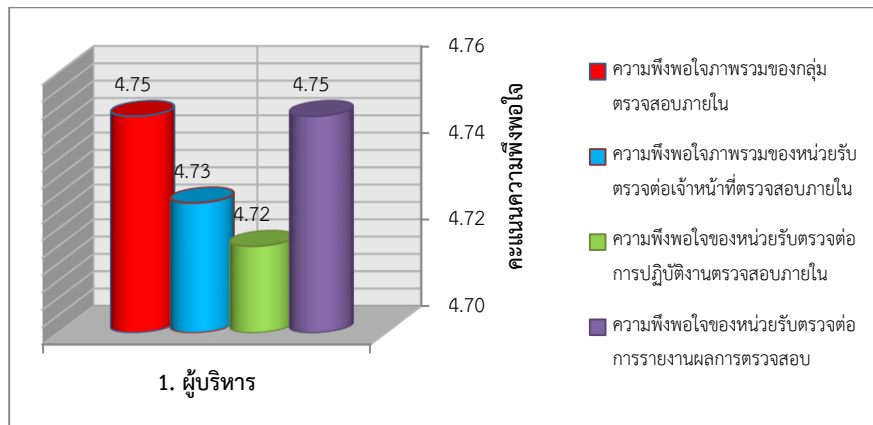
ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้มีการทบทวนแบบถามความพึงพอใจ และเปลี่ยนแปลงรูปแบบการประเมินจากการประเมินบนกระดาษมาเป็นการประเมินแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามจำนวน ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ กลุ่มผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๓ หน่วยงาน ซึ่งตรวจสอบในระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๙ หน่วยงาน โดยกลุ่มเป้าหมายได้ประเมินไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด คือ กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ศอ.๗ ขอนแก่น มีภารกิจเร่งด่วนจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และกลุ่มหัวหน้าฝ่าย จากศอ.๓ นครสวรรค์ เนื่องจากอยู่ระหว่างการเรียกโอน โดยดำเนินการสรุปผลแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน) ได้ดังนี้

๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

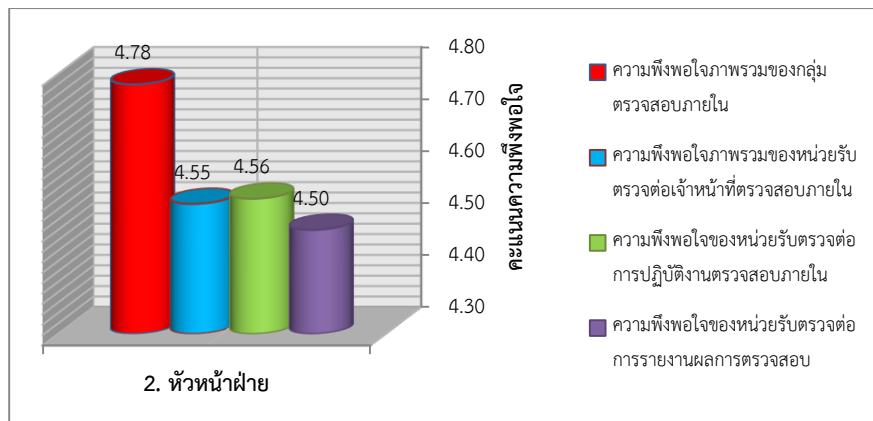
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่าย	๓.ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๐๘	๘	๘	๑๐	๘๒
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๕๘	๔.๗๕	๔.๗๘	๔.๖๓	๔.๕๔
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๖๐	๔.๗๓	๔.๕๕	๔.๘๐	๔.๕๗
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖๒	๔.๗๒	๔.๕๖	๔.๗๖	๔.๕๙
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๖๓	๔.๗๕	๔.๕๐	๔.๗๗	๔.๖๑
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๑	๔.๗๔	๔.๖๐	๔.๗๔	๔.๕๘
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๒.๑๕	๙๔.๗๒	๙๑.๙๗	๙๔.๗๙	๙๑.๖๐



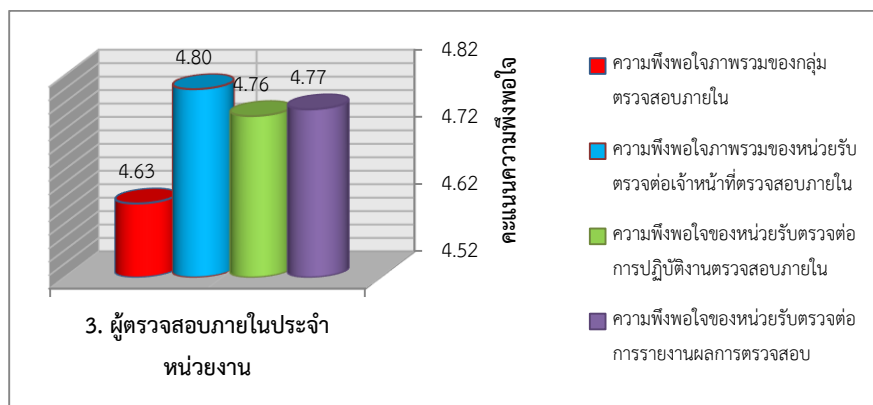
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



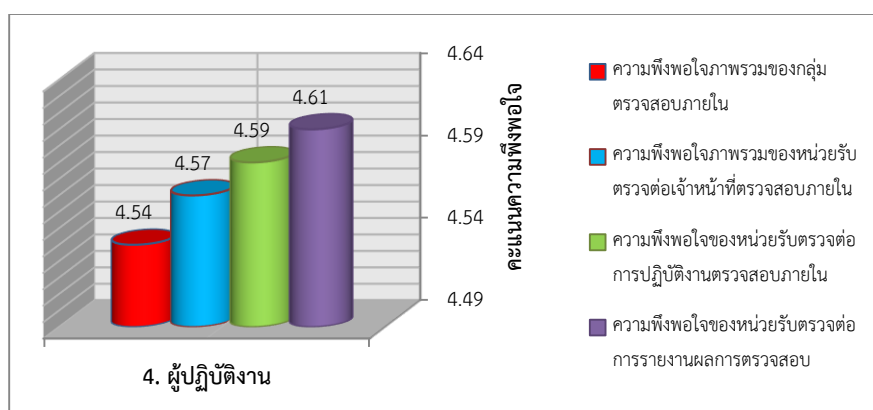
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของหัวหน้าฝ่าย)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ และการให้คำปรึกษา จากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๑๐๘ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๕

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) สรุปความพึงพอใจของระดับคะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด ดังนี้ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในภาพรวม มีความพึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๓ คะแนน และความพึงพอใจต่อภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๕๘ คะแนน แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน การมีความสัมพันธ์อันดีของผู้ตรวจสอบภายในต่อผู้รับตรวจ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนาตนเองในทุกด้าน และพัฒนาช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์และการประสานงานในช่องทางต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้สูงสุดต่อไป

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๙ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังจากการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่จะช่วยชี้แนะแนวทาง หรือแนะนำเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และถูกต้องตามกฎระเบียบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และชักจูงความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

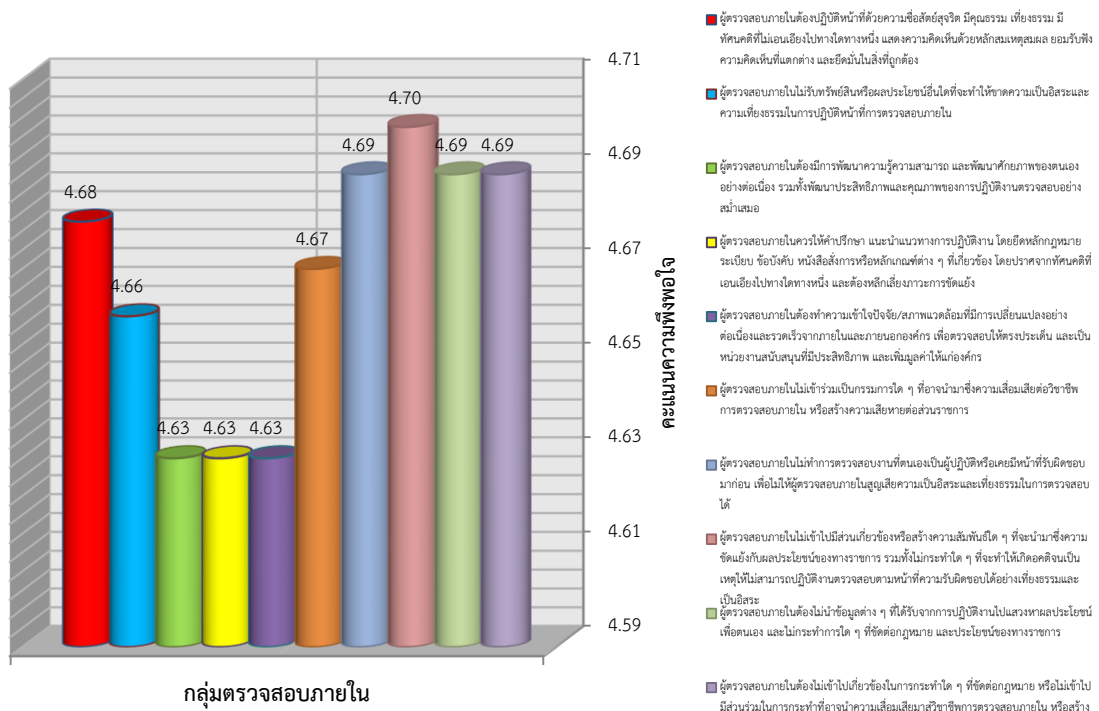
- ๑) ให้ความสำคัญและให้คำปรึกษาผู้รับตรวจด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น
- ๒) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องชอบธรรม มีคุณธรรมจริยธรรม
- ๓) ภาพรวมดีมาก
- ๔) อยากให้หน่วยตรวจสอบช่วย บรรยายพิเศษ ๒ - ๓ ชม. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ (นักวิชาการ แต่ละกลุ่มในศูนย์อนามัยโดยเฉพาะที่ไปราชการบ่อยๆ) ในทุกเรื่องที่พบปัญหาของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นความรู้และตระหนักในการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ๕) ขอบพระคุณที่ให้คำแนะนำที่ดีมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- ๖) มีมนุษยสัมพันธ์ดีมาก สื่อสารชัดเจน
- ๗) มีความรู้ เชี่ยวชาญ ตอบคำถามชัดเจน
- ๘) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นไปตามระเบียบและมาตรฐาน
- ๙) ตรงไปตรงมา ถูกต้อง เหมาะสม
- ๑๐) มีคุณธรรมและโปร่งใส เป็นไปตามกฎระเบียบดีมาก
- ๑๑) ควร แนะนำข้อปฏิบัติการทำ spec และตรวจรับพัสดุ
- ๑๒) เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำระเบียบต่างๆได้ดีมาก นำไปใช้ในการทำงานได้จริง

๒. สรุปผลแบบสอบถาม เรื่อง การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม

ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่าย	๓.ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๐๘	๘	๘	๑๐	๘๒
๑	ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมเที่ยงธรรม มีทัศนคติที่ไม่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง แสดงความคิดเห็นด้วยหลักสมเหตุสมผล ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง และยึดมั่น ในสิ่งที่ถูกต้อง	๔.๖๘	๔.๗๕	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๖๕
๒	ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดที่จะทำให้อาสาความเป็นอิสระและคุณธรรมเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน	๔.๖๖	๔.๗๕	๔.๗๕	๔.๖๐	๔.๖๕
๓	ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ	๔.๖๓	๔.๗๕	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๕๙
๔	ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการหรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากทัศนคติที่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง และต้องหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้ง	๔.๖๓	๔.๗๕	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๕๙
๕	ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจปัจจัย/สภาพแวดล้อมที่มี การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อตรวจสอบให้ตรงประเด็น และเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร	๔.๖๓	๔.๖๓	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๖๐
๖	ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าร่วมเป็นกรรมการใด ๆ ที่อาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียต่อวิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	๔.๖๗	๔.๗๕	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๖๓

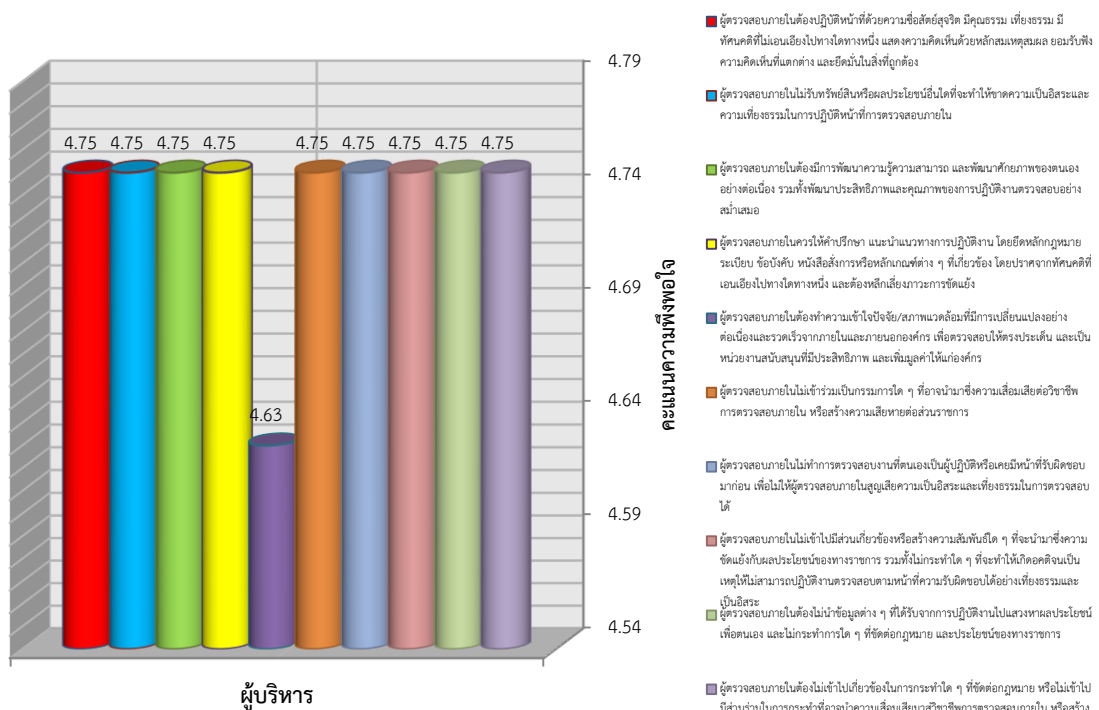
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่าย	๓.ผู้ตรวจสอบ ภายในประจำ หน่วยงาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
๗	ผู้ตรวจสอบภายในไม่ทำการ ตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติ หรือเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อน เพื่อไม่ให้ผู้ตรวจสอบภายใน สูญเสียความเป็นอิสระและเที่ยง ธรรมในการตรวจสอบได้	๔.๖๙	๔.๗๕	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๖๖
๘	ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปมี ส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้าง ความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำมาซึ่ง ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ ของทางราชการ รวมทั้งไม่ กระทำใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงาน ตรวจสอบตามหน้าที่ความ รับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ	๔.๗๐	๔.๗๕	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๖๘
๙	ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการ ปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์ เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ ของทางราชการ	๔.๖๙	๔.๗๕	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๖๗
๑๐	ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไป เกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไป มีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจ นำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพ การตรวจสอบภายใน หรือสร้าง ความเสียหายต่อส่วนราชการ	๔.๖๙	๔.๗๕	๔.๗๕	๔.๘๐	๔.๖๗
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๗	๔.๗๔	๔.๗๕	๔.๗๘	๔.๖๔
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๓.๓๓	๙๔.๗๕	๙๕.๐๐	๙๕.๖๐	๙๒.๗๖

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



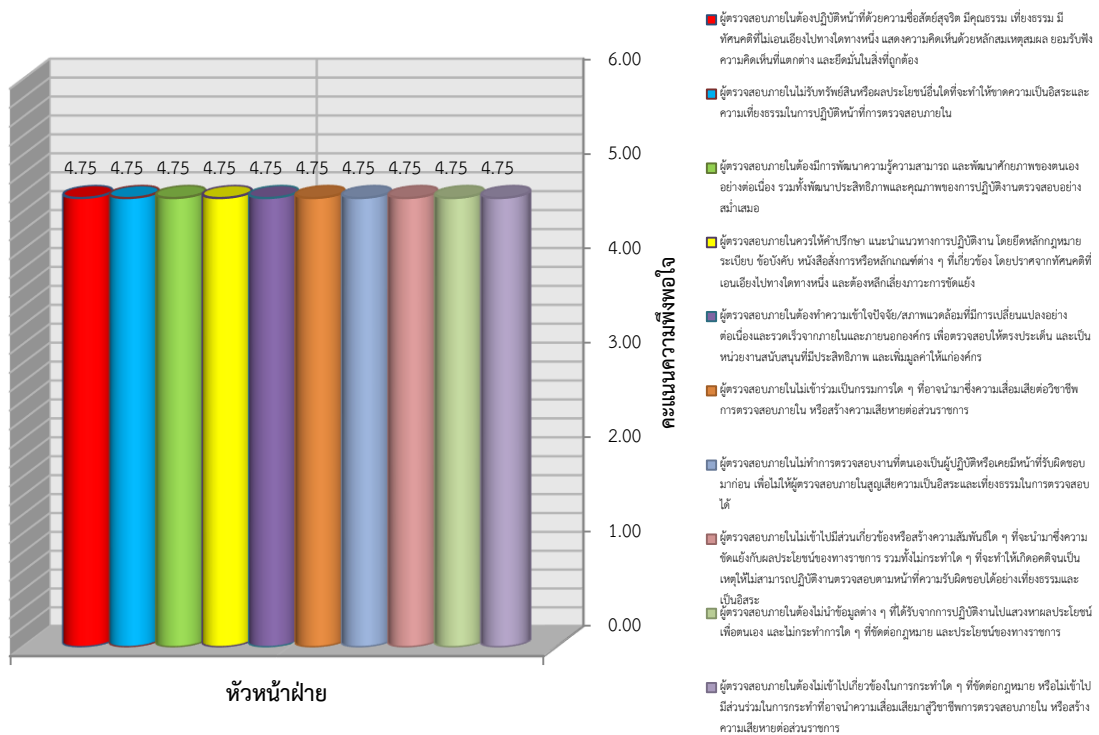
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



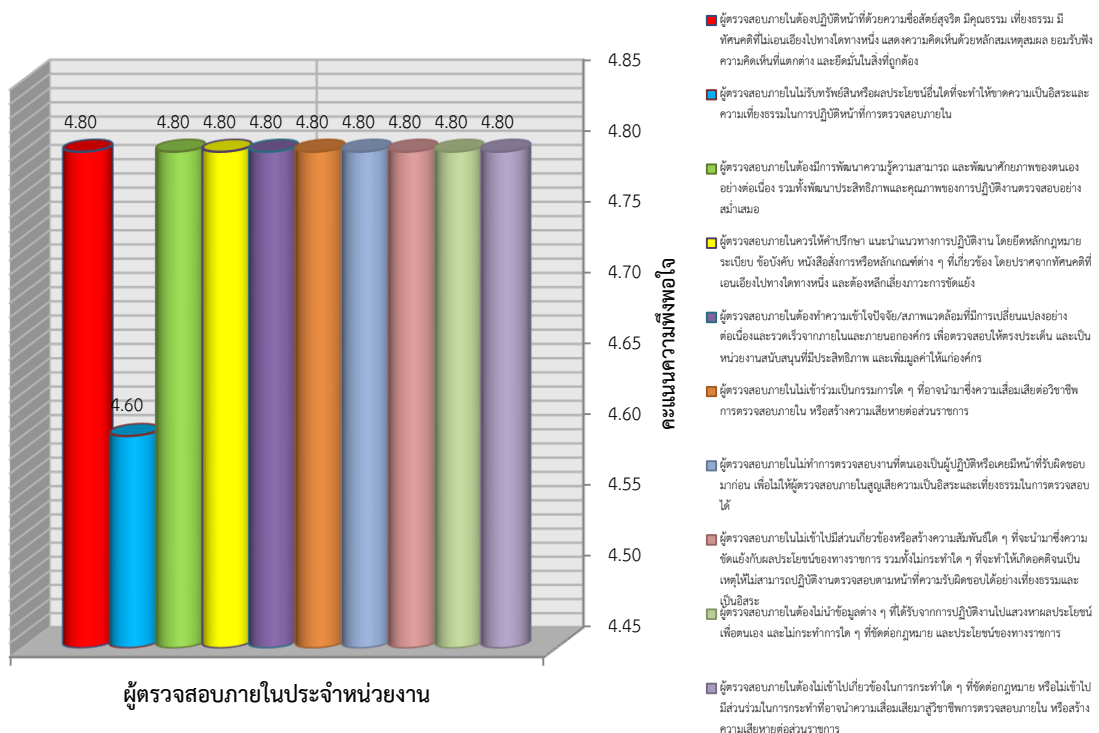
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



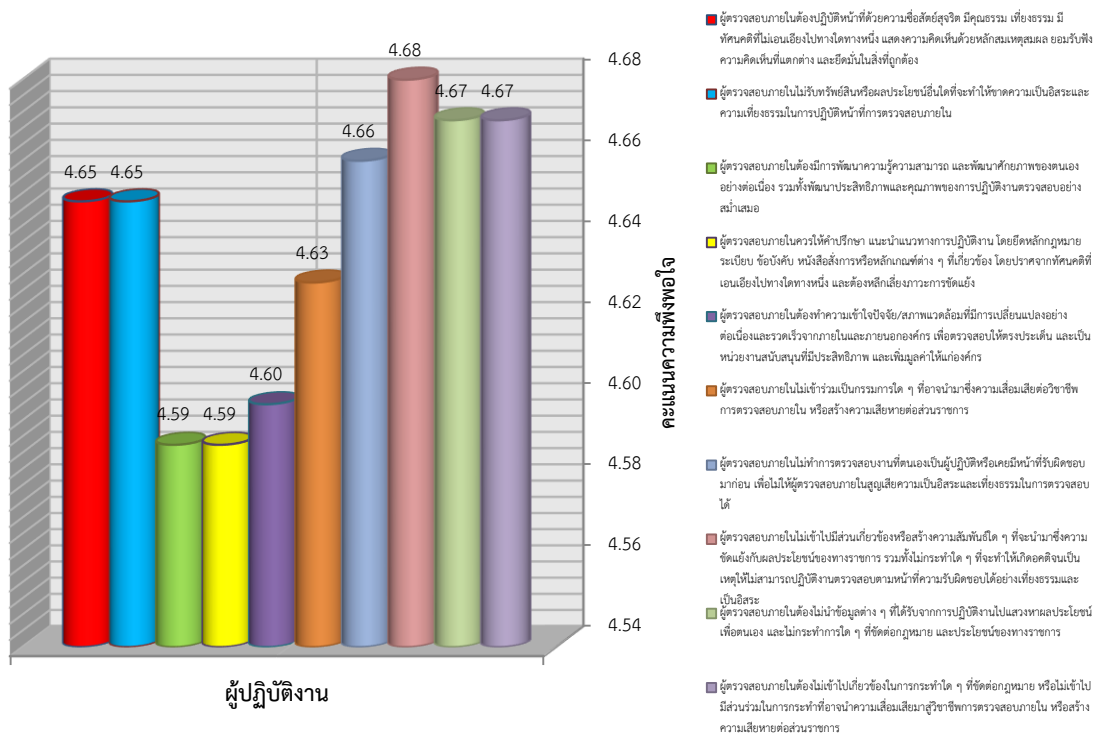
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของหัวหน้าฝ่าย)

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน)

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้านของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๑๐๘ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓

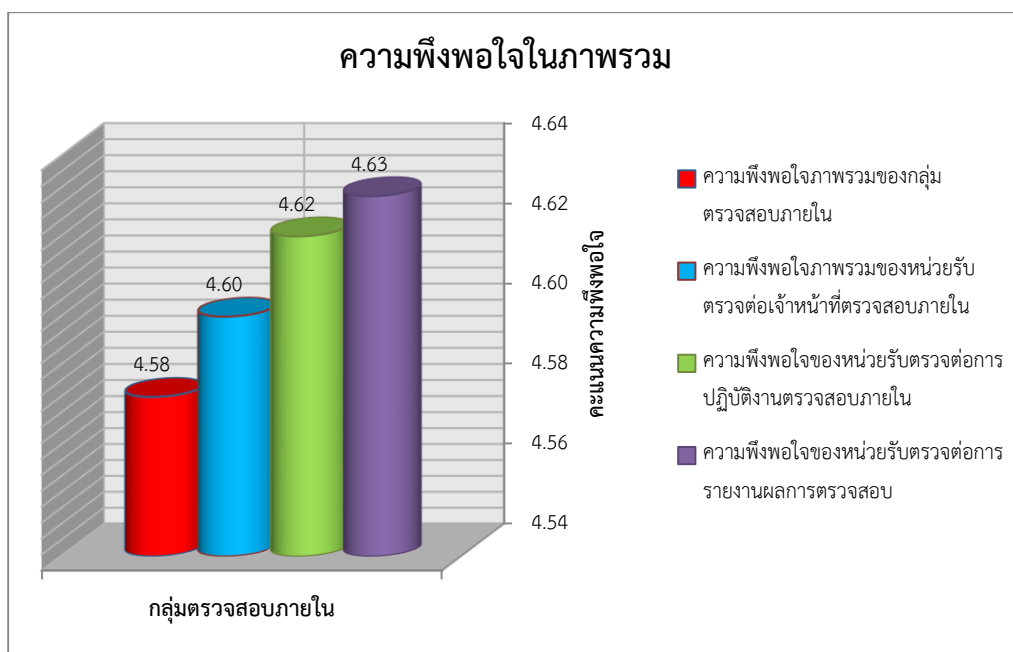
จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำมาซึ่งความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งไม่กระทำใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ในภาพรวม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ๔.๗๐ คะแนน และผู้ตรวจสอบภายในต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ, ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการหรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากทัศนคติที่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง และต้องหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้ง และผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจปัจจัย/สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อตรวจสอบให้ตรงประเด็น และเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๓ คะแนน แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อการให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการหรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากทัศนคติที่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง จะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง และต้องทำความเข้าใจปัจจัย/สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อตรวจสอบให้ตรงประเด็น ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการหรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากทัศนคติที่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร

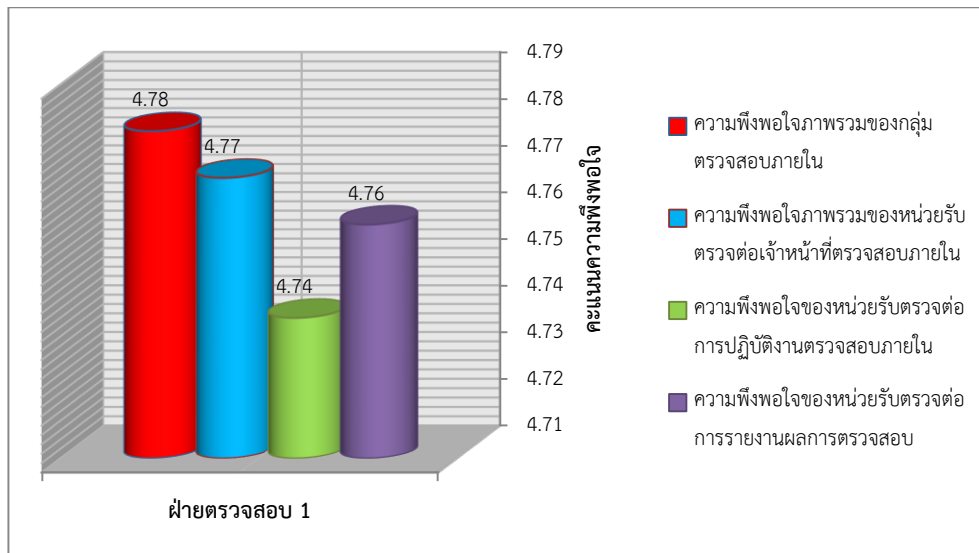
๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวมพบว่า กลุ่มผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๖ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม เที่ยงธรรม มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ พัฒนาศักยภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงานตามหลักกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจปัจจัย/สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเพื่อการตรวจสอบที่ตรงประเด็น และการไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือการกระทำใดๆ ที่จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ รวมทั้งการไม่นำข้อมูลต่างๆที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนาระบบและรูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป

๓. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

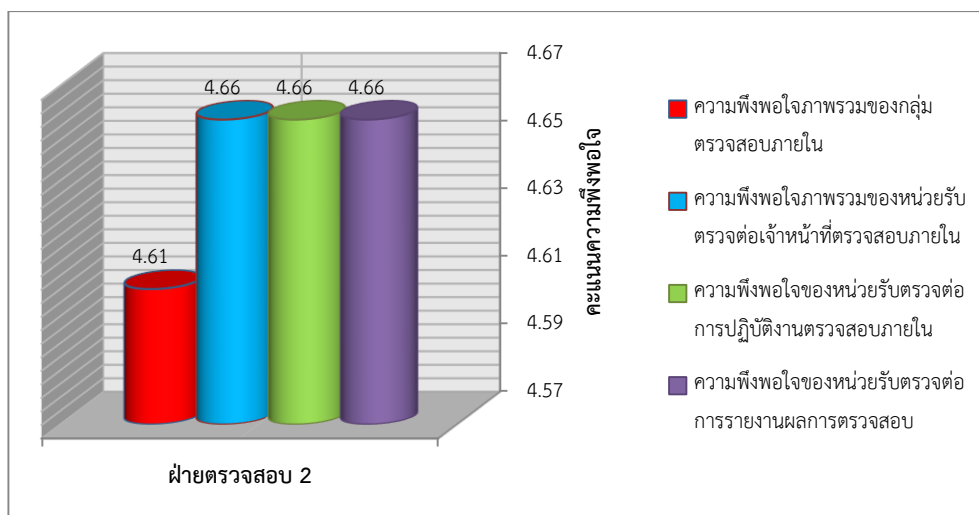
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	ฝ่ายตรวจสอบ ๑	ฝ่ายตรวจสอบ ๒	ฝ่ายตรวจสอบ ๓
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๐๘	๑๕	๒๘	๖๕
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่ม ตรวจสอบภายใน	๔.๕๘	๔.๗๘	๔.๖๑	๔.๕๒
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับ ตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๖๐	๔.๗๗	๔.๖๖	๔.๕๔
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖๒	๔.๗๔	๔.๖๖	๔.๕๗
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการ รายงานผลการตรวจสอบ	๔.๖๓	๔.๗๖	๔.๖๖	๔.๕๙
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๑	๔.๗๗	๔.๖๕	๔.๕๕
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๒.๑๕	๙๕.๓๐	๙๒.๙๘	๙๑.๐๗



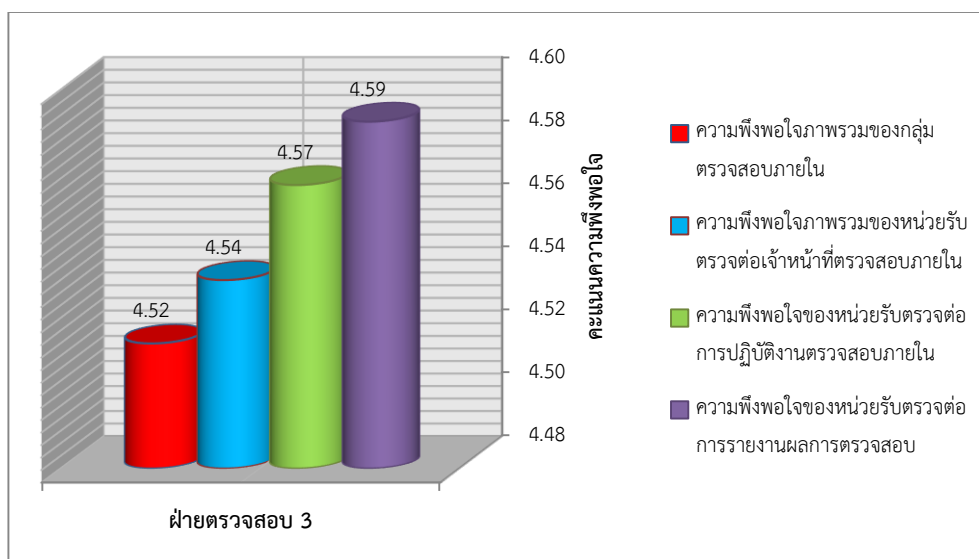
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๑



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๒



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๓

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๕ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าในภาพรวมของผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อฝ่ายตรวจสอบที่ปฏิบัติงานตรวจสอบว่าสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ รับฟังความคิดเห็นและมุ่งเน้นส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการ พัฒนาฝ่ายตรวจสอบให้มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน มี service mind ที่ดี เพื่อให้ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษา อย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมต่อไป
