



ที่ สธ ๐๔๒๕.๐๔/ ๖๓

วันที่ ๑๓

.....กรกฎาคม ๒๕๖๒.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบ ๙ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน (ผ่านหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๓)

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลการประเมินของบุคคลภายนอกมาปรับปรุงการบริหารงานกลุ่มตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรมการตรวจสอบภายในที่กรมบัญชีกลางกำหนด ส่งผลให้งานตรวจสอบภายในสามารถผลักดันให้ผลการบริหารงานของส่วนราชการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น

ฝ่ายตรวจสอบ ๓ ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบ ๙ เดือน) เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบหากเห็นชอบได้โปรดพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่
ในเว็บไซต์ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

ปฏิกิริยาเคมี

(นางสาวปวีณ์นุช เนื่องจากฉิม)

นักวิชาการตรวจสอบภายใน

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
- เพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้
ดำเนินการเผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไปด้วย
จะเป็นพระคุณ

John Chaval

(นางตุลย์รัตน์ งามชม)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๓

[illegible]

13A-A68

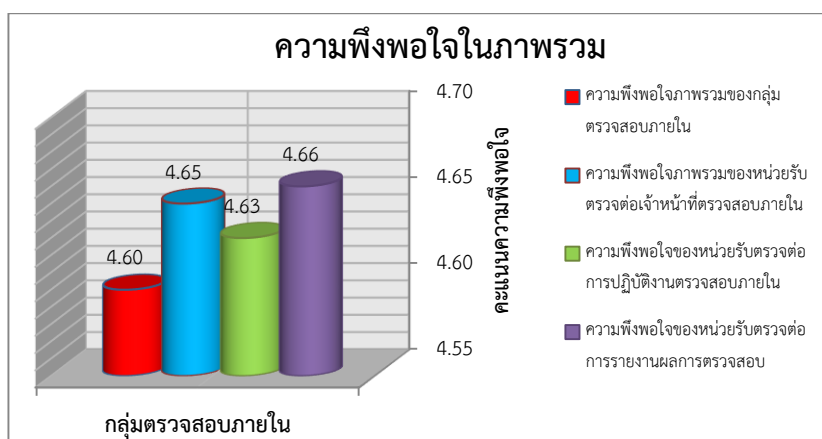
(นางสาวพิมพ์ภาติ ศรีจันทร์)
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

สรุปผลแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบ ๙ เดือน)

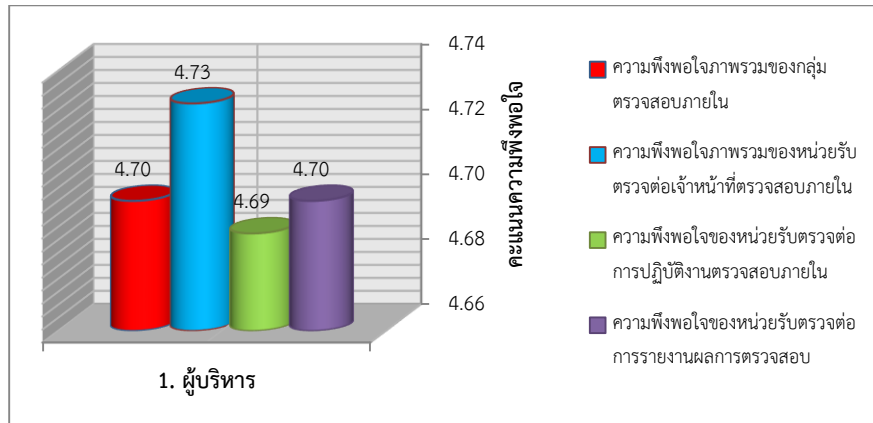
ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้มีการทบทวนแบบถามความพึงพอใจ และเปลี่ยนแปลงรูปแบบการประเมินจากการประเมินบนกระดาษมาเป็นการประเมินแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามจำนวน ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ กลุ่มผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายในจำนวน ๒๓ หน่วยงาน ซึ่งตรวจสอบในระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ เสร็จสิ้นแล้วจำนวน ๑๕ หน่วยงาน โดยกลุ่มเป้าหมายได้ประเมินไม่ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด คือ กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ศอ.๗ ขอนแก่น มีภารกิจเร่งด่วนจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ , กลุ่มหัวหน้าฝ่าย ได้แก่ ศอ.๓ นครสวรรค์ เนื่องจากอยู่ระหว่างการเรียกโอน และสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ไม่มีหัวหน้าฝ่ายอำนวยการเนื่องจากมีหัวหน้าฝ่ายแต่ละกลุ่มงาน โดยดำเนินการสรุปผลแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบ ๙ เดือน) ได้ดังนี้

๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

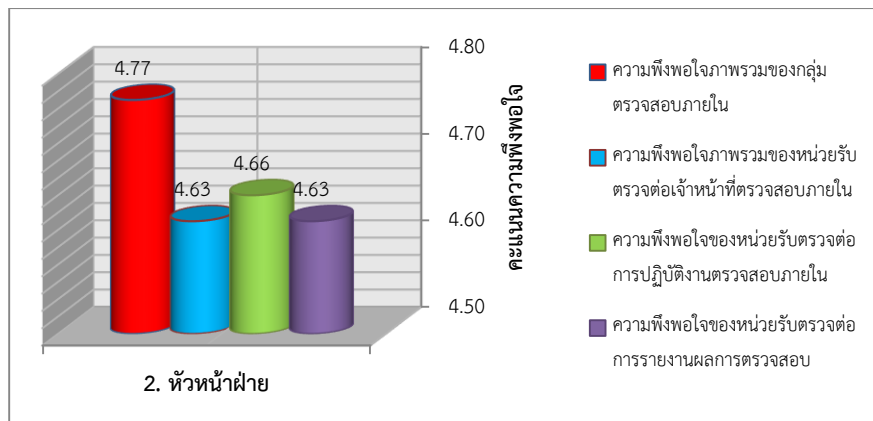
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่าย	๓.ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน	๔.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๕๒	๑๔	๑๓	๑๗	๑๐๘
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๖๐	๔.๗๐	๔.๗๗	๔.๖๒	๔.๕๗
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๖๕	๔.๗๓	๔.๖๓	๔.๗๖	๔.๖๒
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖๓	๔.๖๙	๔.๖๖	๔.๖๓	๔.๖๒
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๖๖	๔.๗๐	๔.๖๓	๔.๖๘	๔.๖๕
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๓	๔.๗๐	๔.๖๗	๔.๖๗	๔.๖๑
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๒.๖๗	๙๔.๐๘	๙๓.๔๕	๙๓.๔๔	๙๒.๒๗



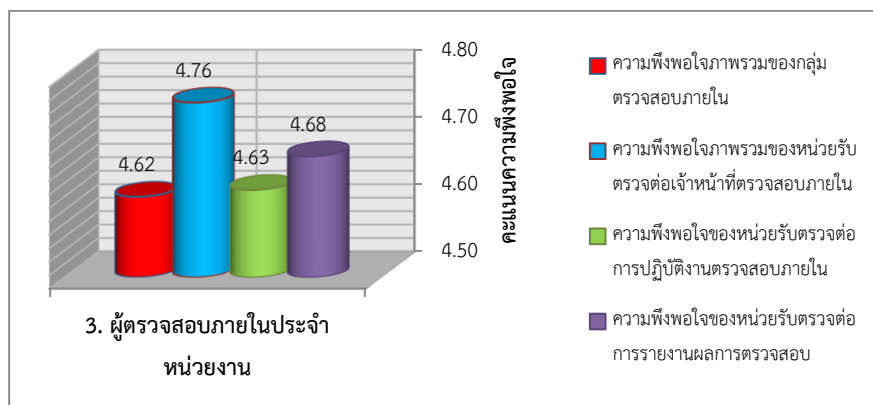
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



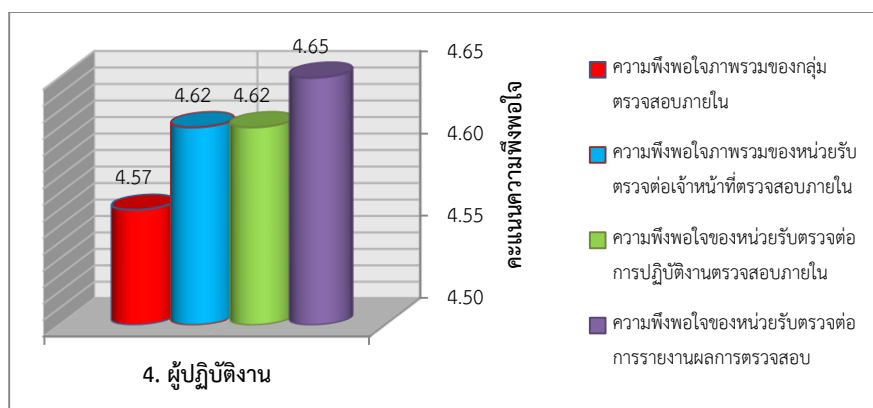
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของหัวหน้าฝ่าย)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ และการให้คำปรึกษา จากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๑๕๒ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) สรุปความพึงพอใจของระดับคะแนนมากที่สุดและน้อยที่สุด ดังนี้ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ในภาพรวม มีความพึงพอใจมากที่สุดค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๖ คะแนน และความพึงพอใจ ต่อภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๐ คะแนน แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน การมีความสัมพันธ์อันดี ของผู้ตรวจสอบภายในต่อผู้รับตรวจ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนาตนเองในทุกด้าน และพัฒนาช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์และการประสานงานในช่องทางต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้สูงสุดต่อไป

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๘ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๗ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังจากการบริการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่จะช่วยชี้แนะแนวทาง หรือแนะนำเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน และถูกต้องตามกฎระเบียบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนารูปแบบการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และชักชวน ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

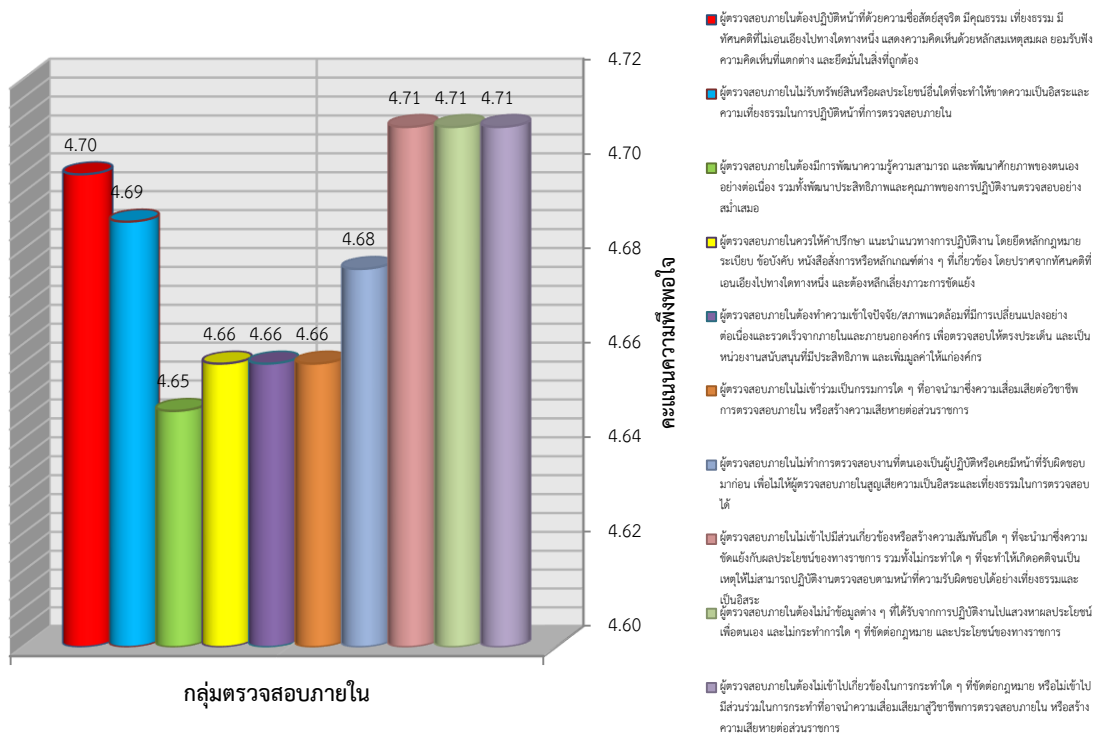
- ๑) ให้ความสำคัญและให้คำปรึกษาผู้รับตรวจด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น
- ๒) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องชอบธรรม มีคุณธรรมจริยธรรม
- ๓) ภาพรวมดีมาก
- ๔) อยากให้หน่วยตรวจสอบช่วย บรรยายพิเศษ ๒ - ๓ ชม. ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ (นักวิชาการ แต่ละกลุ่มในศูนย์อนามัยโดยเฉพาะที่ไปราชการบ่อยๆ) ในทุกเรื่องที่พบปัญหาของแต่ละ หน่วยงาน เพื่อเป็นความรู้และตระหนักในการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ๕) ขอขอบพระคุณที่ให้คำแนะนำที่ดีมีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- 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
- ๑๓) ทีมตรวจสอบภายในมีความเป็นมืออาชีพ
- ๑๔) มีคำแนะนำที่ดีให้กับหน่วยงาน
- ๑๕) ข้อมูลเป็นประโยชน์มากค่ะ
- ๑๖) ดีมากค่ะ มีข้อเสนอแนะชัดเจน
- ๑๗) ผู้ตรวจสอบมีความเป็นกลาง
- ๑๘) เวลามีปัญหา ไม่เข้าใจ สอบถามมาก็ได้รับคำตอบชัดเจน ขอขอบคุณ

๒. สรุปผลแบบสอบถามฯ เรื่อง การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม

ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่าย	๓.ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน	๔.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๕๒	๑๔	๑๓	๑๗	๑๐๘
๑	ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมเที่ยงธรรม มีทัศนคติที่ไม่เอินเอียงไปทางใดทางหนึ่ง แสดงความคิดเห็นด้วยหลักสมเหตุสมผล ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง และยึดมั่น ในสิ่งที่ถูกต้อง	๔.๗๐	๔.๗๑	๔.๘๕	๔.๗๖	๔.๖๗
๒	ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดที่จะทำให้อาการความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ การตรวจสอบภายใน	๔.๖๙	๔.๖๔	๔.๘๕	๔.๖๕	๔.๖๙
๓	ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนา ศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ	๔.๖๕	๔.๗๑	๔.๗๗	๔.๗๖	๔.๖๑
๔	ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการหรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากทัศนคติที่เอินเอียงไปทางใดทางหนึ่ง และต้องหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้ง	๔.๖๖	๔.๗๑	๔.๘๕	๔.๗๖	๔.๖๑
๕	ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจปัจจัย/สภาพแวดล้อมที่มี การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อตรวจสอบให้ตรงประเด็น และเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร	๔.๖๖	๔.๗๑	๔.๗๗	๔.๗๖	๔.๖๒
๖	ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าร่วมเป็นกรรมการใด ๆ ที่อาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียต่อวิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	๔.๖๖	๔.๖๔	๔.๖๙	๔.๗๖	๔.๖๕

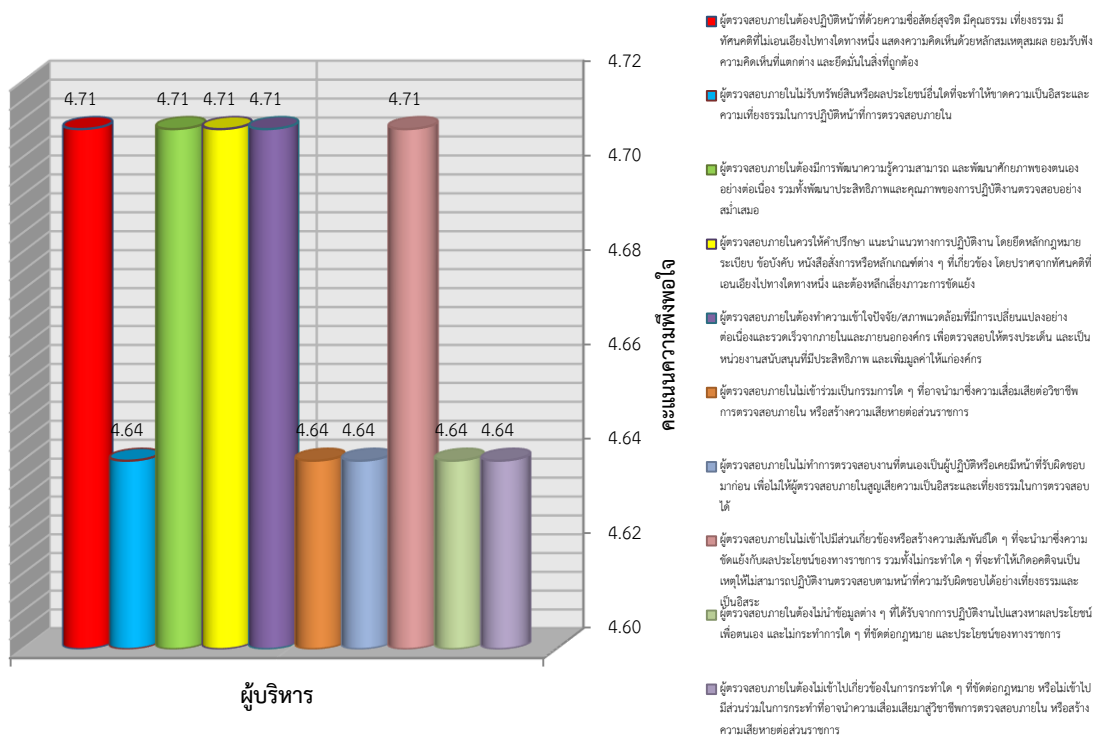
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่าย	๓.ผู้ตรวจสอบ ภายในประจำ หน่วยงาน	๔.ผู้ปฏิบัติงาน
๗	ผู้ตรวจสอบภายในไม่ทำการ ตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติ หรือเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อน เพื่อไม่ให้ผู้ตรวจสอบภายใน สูญเสียความเป็นอิสระและเที่ยง ธรรมในการตรวจสอบได้	๔.๖๘	๔.๖๔	๔.๖๙	๔.๗๖	๔.๖๘
๘	ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปมี ส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้าง ความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำมาซึ่ง ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ ของทางราชการ รวมทั้งไม่ กระทำใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติ จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงาน ตรวจสอบตามหน้าที่ความ รับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรม และเป็นอิสระ	๔.๗๑	๔.๗๑	๔.๖๙	๔.๗๖	๔.๗๐
๙	ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการ ปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์ เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ ของทางราชการ	๔.๗๑	๔.๖๔	๔.๘๕	๔.๗๖	๔.๖๙
๑๐	ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไป เกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไป มีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจ นำความเสี่ยงมาสู่วิชาชีพ การตรวจสอบภายใน หรือสร้าง ความเสียหายต่อส่วนราชการ	๔.๗๑	๔.๖๔	๔.๘๕	๔.๗๖	๔.๖๙
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๘	๔.๖๘	๔.๗๘	๔.๗๕	๔.๖๖
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๓.๖๗	๙๓.๕๗	๙๕.๖๙	๙๕.๐๖	๙๓.๒๒

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



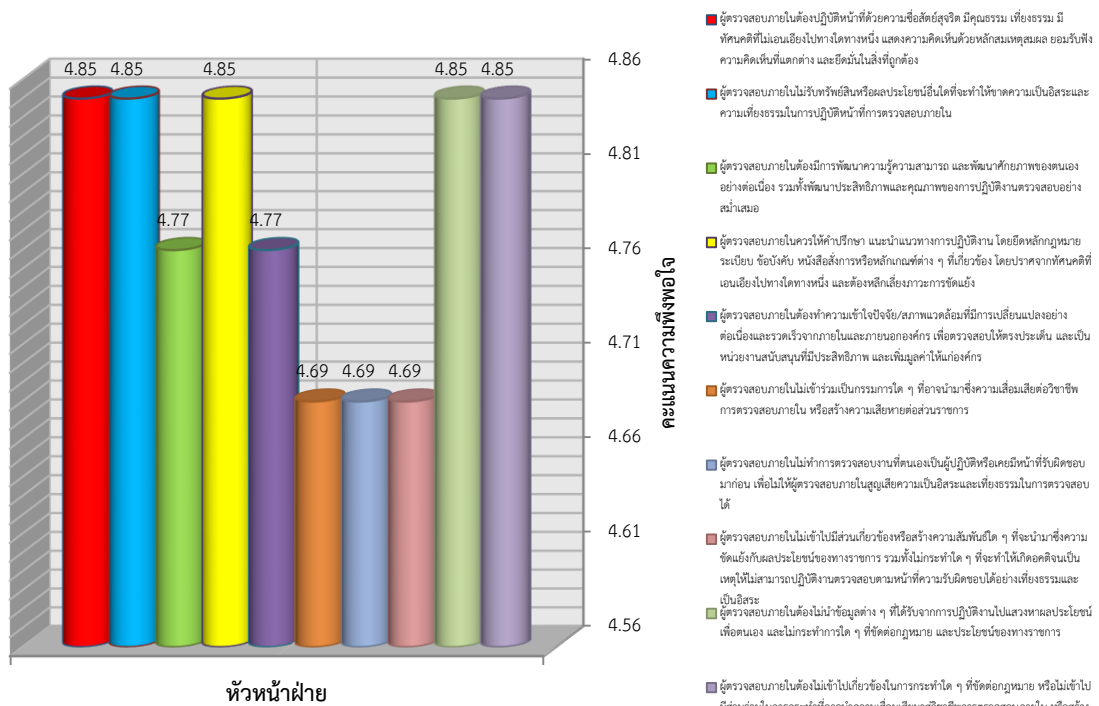
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



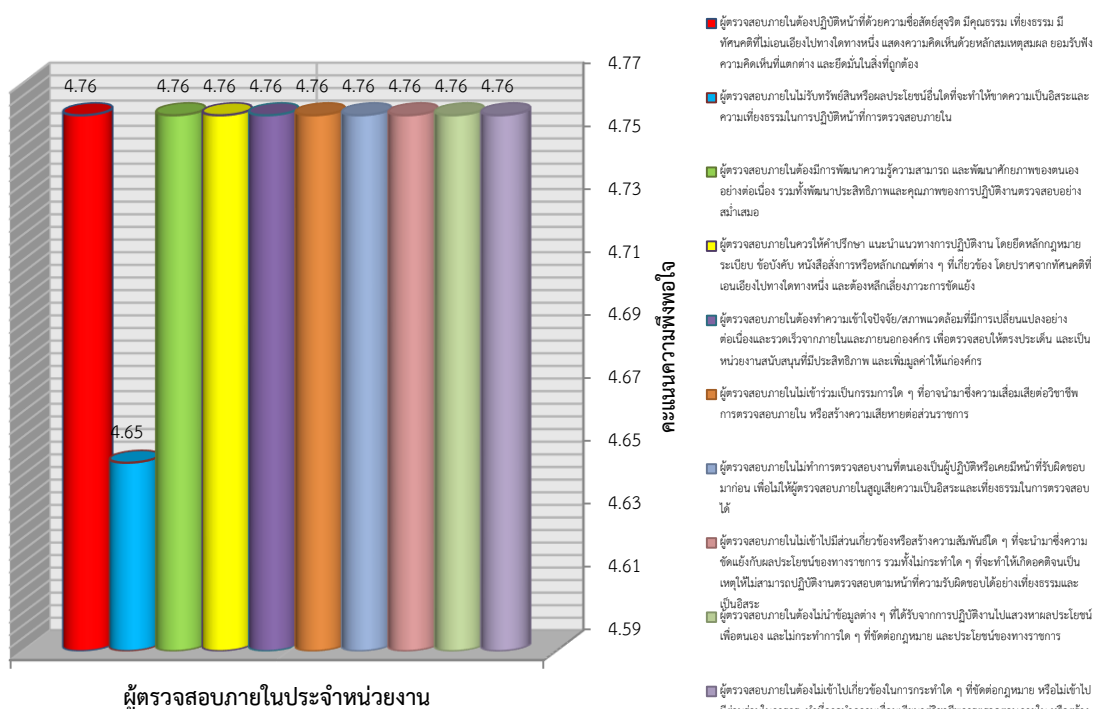
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



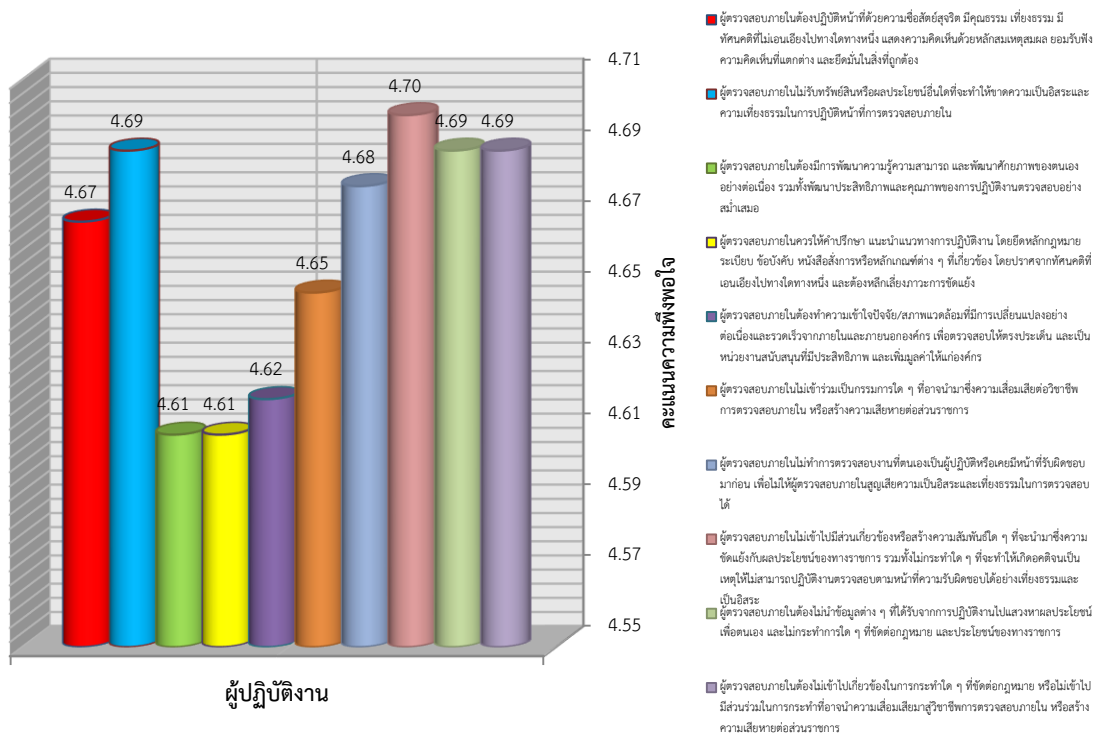
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของหัวหน้าฝ่าย)

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน)

ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้านของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๑๕๒ ชุด โดยภาพรวม ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมของผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๖๗ รายละเอียดดังนี้

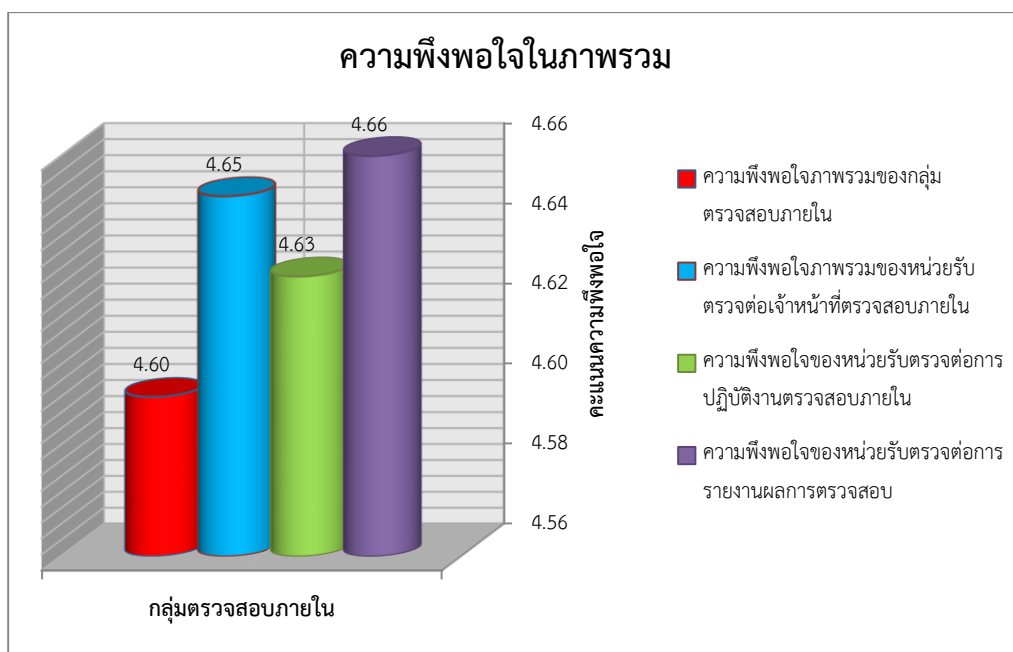
จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใดๆ ที่จะนำมาซึ่งความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งไม่กระทำใดๆ ที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ ,ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมายและประโยชน์ของทางราชการ และผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ ในภาพรวม มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ๔.๗๑ คะแนน และผู้ตรวจสอบภายในต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๕ คะแนน แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวังต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ

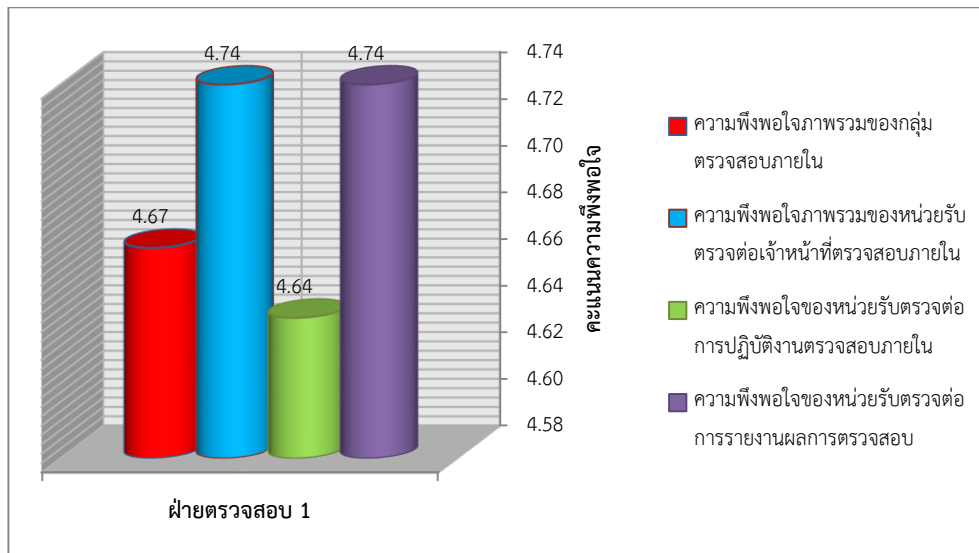
๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวมพบว่า กลุ่มหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๙ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๒ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม เที่ยงธรรม มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ พัฒนาศักยภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงานตามหลักกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจปัจจัย/สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเพื่อการตรวจสอบที่ตรงประเด็น และการไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือการกระทำใดๆ ที่จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ รวมทั้งการไม่นำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนาระบบและรูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป

๓. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

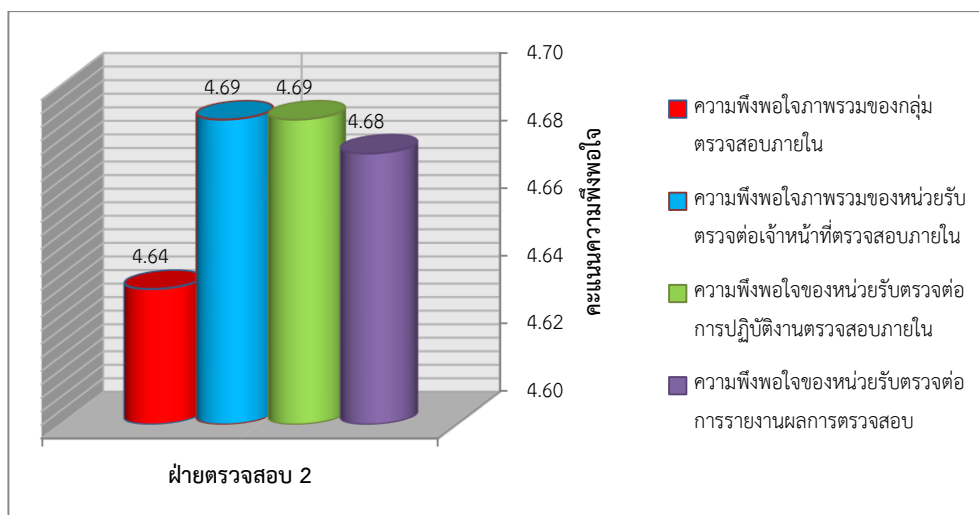
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	ฝ่ายตรวจสอบ ๑	ฝ่ายตรวจสอบ ๒	ฝ่ายตรวจสอบ ๓
	จำนวนแบบสอบถาม	๑๕๒	๓๖	๓๔	๘๒
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่ม ตรวจสอบภายใน	๔.๖๐	๔.๖๗	๔.๖๔	๔.๕๖
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับ ตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๖๕	๔.๗๔	๔.๖๙	๔.๕๙
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการ ปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖๓	๔.๖๔	๔.๖๙	๔.๖๐
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการ รายงานผลการตรวจสอบ	๔.๖๖	๔.๗๔	๔.๖๘	๔.๖๑
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๓	๔.๖๙	๔.๖๘	๔.๕๙
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๒.๖๗	๙๓.๙๐	๙๓.๕๑	๙๑.๗๘



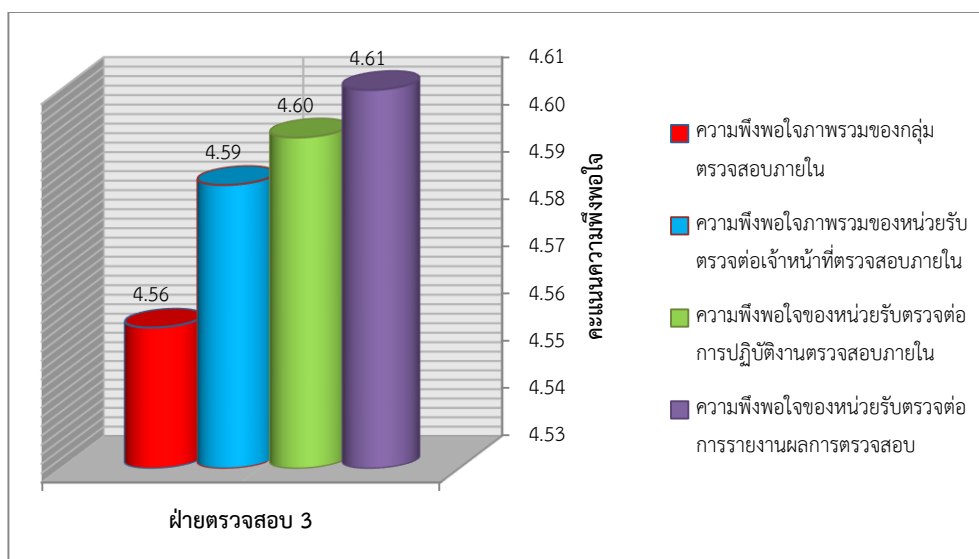
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๑



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๒



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน ที่มีต่อฝ่ายตรวจสอบ ๓

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๗ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าในภาพรวมของผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อฝ่ายตรวจสอบที่ปฏิบัติงานตรวจสอบว่าสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ รับฟังความคิดเห็นและมุ่งเน้นส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการ พัฒนาฝ่ายตรวจสอบให้มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน มี service mind ที่ดี เพื่อให้ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษา อย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมต่อไป
