



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายตรวจสอบ ๓ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๐๔

ที่ สธ.๐๙๒๕.๐๔/๒

วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน (ผ่านหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๓)

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลการประเมินของบุคคลภายนอกมาปรับปรุงการบริหารงานกลุ่มตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรมการตรวจสอบภายในที่กรมบัญชีกลางกำหนด ส่งผลให้งานตรวจสอบภายในสามารถผลักดันให้ผลการบริหารงานของส่วนราชการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น

ฝ่ายตรวจสอบ ๓ ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน) เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบได้โปรดพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

ปวิญชร์ เองจากฉิม

(นางสาวปวิญชร์ เองจากฉิม)

นักวิชาการตรวจสอบภายใน

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

- เพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้

ดำเนินการเผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไปด้วย

จะเป็นพระคุณ

นางดุจรัตน์ งามชม

(นางดุจรัตน์ งามชม)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๓

- จรศ + ส.อ.วิไลศร.ส. ก่อ
รื้อ กับ ส.อ.วิไลศร.ส. ก่อ
รื้อ กับ ส.อ.วิไลศร.ส. ก่อ
รื้อ กับ ส.อ.วิไลศร.ส. ก่อ
- เผยแพร่ website ก่อ

นางพิมพภาวดี ศรีจันทร์

(นางสาวพิมพภาวดี ศรีจันทร์)

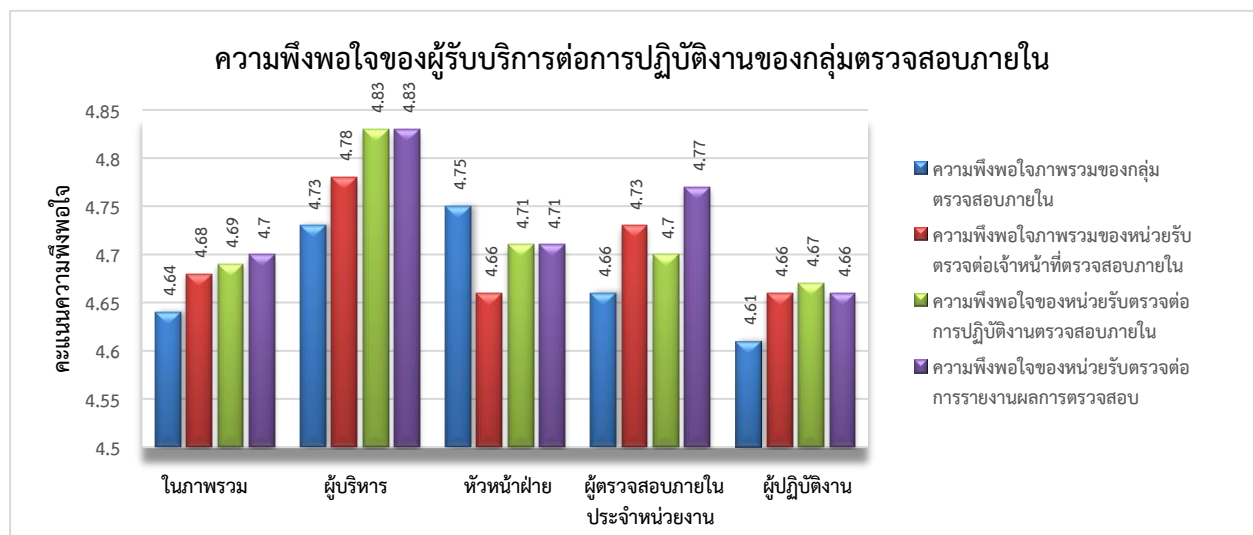
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

สรุปผลแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้มีการทบทวนแบบสอบถามความพึงพอใจ และเปลี่ยนแปลงรูปแบบการประเมินจากการประเมินบนกระดาษมาเป็นการประเมินแบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และเพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามจำนวน ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ กลุ่มผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๕ หน่วยงาน ซึ่งตรวจสอบในระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๑๐ หน่วยงาน โดยดำเนินการสรุปผลแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน) ได้ดังนี้

๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่ายฯ	๓.ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน	๔.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๙๒	๑๐	๑๐	๑๑	๖๑
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๖๔	๔.๗๓	๔.๗๕	๔.๖๖	๔.๖๑
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๖๘	๔.๗๘	๔.๖๖	๔.๗๓	๔.๖๖
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖๙	๔.๘๓	๔.๗๑	๔.๗๐	๔.๖๗
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๗๐	๔.๘๓	๔.๗๑	๔.๗๗	๔.๖๖
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๘	๔.๗๙	๔.๗๑	๔.๗๑	๔.๖๕
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๓.๕๙	๙๕.๗๙	๙๔.๑๘	๙๔.๒๙	๙๓.๐๑



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การประเมินความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ และการให้คำปรึกษา จากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๙๒ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในข้างต้น ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ มีความพึงพอใจมากที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๗๐ คะแนน และความพึงพอใจต่อภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้วยคะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๔ คะแนน

จากการเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้บริหารมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๙ และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๑ แต่ยังคงถือว่าอยู่ในระดับดี

ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะพัฒนาภาพลักษณ์ การมีความสัมพันธ์อันดีของผู้ตรวจสอบภายในต่อผู้รับตรวจ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจต่อไป และจะช่วยชี้แนะแนวทาง หรือแนะนำการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ถูกต้องตามกฎระเบียบ และจะดำเนินการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้การให้บริการ ที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และชักชวนความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

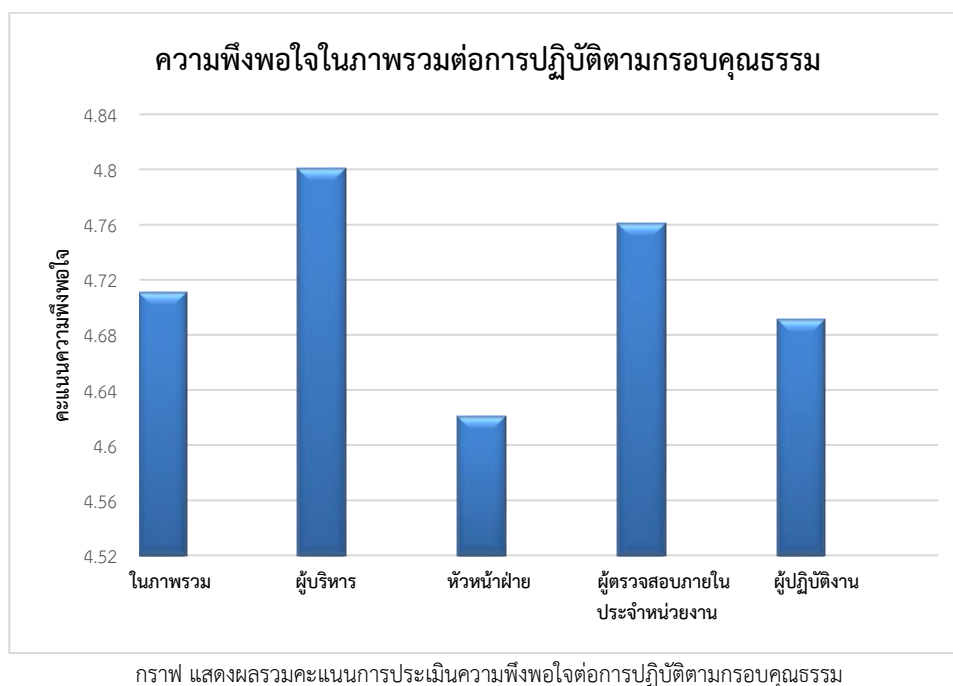
คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

- ๑) ควรมี Case study ให้เห็นภาพ
- ๒) ให้คำแนะนำ และให้ปฏิบัติตามระเบียบพัสดุอย่างเคร่งครัด ให้คำปรึกษาแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง โปร่งใส
- ๓) สร้างความมั่นใจต่อการตรวจสอบจากสตง.ถ้าผ่านการตรวจสอบจากกลุ่มตรวจสอบภายในก่อน
- ๔) เป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ชัดเจนทำให้ผู้รับตรวจปฏิบัติงานได้ถูกต้องยิ่งขึ้น
- ๕) ได้รับการแนะนำเป็นอย่างดีค่ะ
- ๖) เป็นที่ปรึกษาที่ดีต่อไปนะคะ
- ๗) ขอขอบคุณที่ให้คำแนะนำ ให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบ สร้างความเข้าใจอันดี
- ๘) กลุ่มตรวจสอบภายในได้แนะนำวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ และเป็นที่ยอมรับให้แก่งานหน่วยงานได้เป็นอย่างดี
- ๙) ผู้ตรวจสอบให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับเป็นอย่างดี

๒. สรุปผลแบบสอบถามฯ เรื่อง การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม

ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่าย	๓.ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน	๔.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๙๒	๑๐	๑๐	๑๑	๖๑
๑	ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม เทียงธรรม มีทัศนคติที่ไม่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง แสดงความคิดเห็นด้วยหลักสมเหตุสมผล ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง และยึดมั่น ในสิ่งที่ถูกต้อง	๔.๗๔	๔.๙๐	๔.๘๐	๔.๗๓	๔.๗๐
๒	ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดที่จะทำให้ขาดความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน	๔.๗๗	๔.๘๐	๔.๘๐	๔.๙๑	๔.๗๔
๓	ผู้ตรวจสอบภายในต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ	๔.๗๐	๔.๗๐	๔.๗๐	๔.๗๓	๔.๖๙
๔	ผู้ตรวจสอบภายในควรให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการหรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปราศจากทัศนคติที่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง และต้องหลีกเลี่ยงภาวะการขัดแย้ง	๔.๗๔	๔.๙๐	๔.๗๐	๔.๗๓	๔.๗๒
๕	ผู้ตรวจสอบภายในต้องทำความเข้าใจปัจจัย/สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อตรวจสอบให้ตรงประเด็น และเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ และเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร	๔.๗๒	๔.๘๐	๔.๖๐	๔.๗๓	๔.๗๒
๖	ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าร่วมเป็นกรรมการใด ๆ ที่อาจนำมาซึ่งความเสื่อมเสียต่อวิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	๔.๗๐	๔.๗๐	๔.๖๐	๔.๘๒	๔.๖๙
๗	ผู้ตรวจสอบภายในไม่ทำการตรวจสอบงานที่ตนเองเป็นผู้ปฏิบัติหรือเคยมีหน้าที่รับผิดชอบมาก่อน เพื่อไม่ให้ผู้ตรวจสอบภายในสูญเสียความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการตรวจสอบได้	๔.๖๕	๔.๘๐	๔.๕๐	๔.๗๓	๔.๖๔
๘	ผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำมาซึ่งความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้	๔.๖๒	๔.๘๐	๔.๕๐	๔.๗๓	๔.๕๙

ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้าฝ่าย	๓.ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน	๔.ผู้ปฏิบัติงาน
	ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ					
๙	ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และประโยชน์ของทางราชการ	๔.๗๒	๔.๘๐	๔.๕๐	๔.๗๓	๔.๗๔
๑๐	ผู้ตรวจสอบภายในต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องในการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย หรือไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจ นำความเสียหายมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ	๔.๗๓	๔.๘๐	๔.๕๐	๔.๘๒	๔.๗๔
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๗๑	๔.๘๐	๔.๖๒	๔.๗๖	๔.๗๐
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๔.๑๕	๙๖.๐๐	๙๒.๕๐	๙๕.๒๗	๙๓.๙๓



การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้านของกลุ่มตรวจสอบภายใน

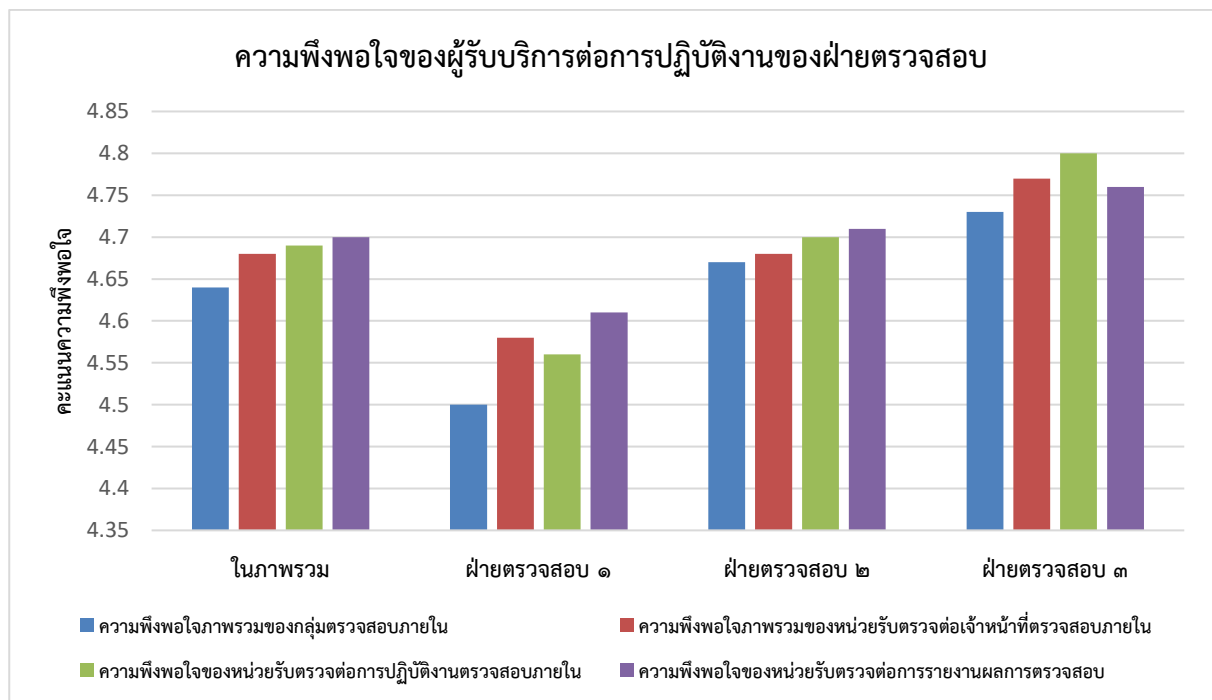
จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน ๙๒ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๑๕ โดยผู้ตรวจสอบภายในไม่รับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์อื่นใดที่จะทำให้ขาดความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่การตรวจสอบภายใน มีผลรวมคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ๔.๗๗ คะแนน และผู้ตรวจสอบภายในไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำมาซึ่งความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดคดีจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ยคือ ๔.๖๒ คะแนน

จากการเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มผู้บริหาร มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และกลุ่มผู้หัวหน้าฝ่ายมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ แต่ยังคงถือว่าอยู่ในระดับดี

ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน จะระมัดระวังในการไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องหรือสร้างความสัมพันธ์ใด ๆ ที่จะนำมาซึ่งความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ รวมทั้งไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้เกิดคดีจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตรวจสอบตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเที่ยงธรรมและเป็นอิสระ และจะไม่นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานไปแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และไม่กระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย และไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่อาจนำความเสื่อมเสียมาสู่วิชาชีพการตรวจสอบภายใน หรือสร้างความเสียหายต่อส่วนราชการ ทั้งนี้กลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการพัฒนาระบบและรูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป

๓. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	ฝ่ายตรวจสอบ ๑	ฝ่ายตรวจสอบ ๒	ฝ่ายตรวจสอบ ๓
	จำนวนแบบสอบถาม	๙๒	๒๕	๓๗	๓๐
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๖๔	๔.๕๐	๔.๖๗	๔.๗๓
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๖๘	๔.๕๘	๔.๖๘	๔.๗๗
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๖๙	๔.๕๖	๔.๗๐	๔.๘๐
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๗๐	๔.๖๑	๔.๗๑	๔.๗๖
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๖๘	๔.๕๖	๔.๖๙	๔.๗๗
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๙๓.๕๙	๙๑.๒๕	๙๓.๗๕	๙๕.๓๔



การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของฝ่ายตรวจสอบ พบว่า คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๙ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่าในภาพรวมของผู้รับบริการ มีความคาดหวังต่อฝ่ายตรวจสอบที่ปฏิบัติงานตรวจว่าสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ รับฟังความคิดเห็นและมุ่งเน้นส่วนรวม แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการ พัฒนาฝ่ายตรวจสอบให้มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน มี service mind ที่ดี เพื่อให้ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจต่อการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการด้านความเชื่อมั่นและด้านการให้คำปรึกษา อย่างมีคุณค่าและสร้างสรรค์ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมต่อไป
