



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน ฝ่ายตรวจสอบ ๓ โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๐๔

ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๔/ ๑๕๕

วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน (ผ่านหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๓)

ตามหนังสือที่ สธ ๐๙๒๕.๐๔/ว ๔๗๒ ลงวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เรื่อง แจ้งเวียน
แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อนำข้อมูลการประเมินของบุคคลภายนอกมาปรับปรุงการบริหารงาน
กลุ่มตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน กฎบัตร กรอบคุณธรรม และหลักเกณฑ์การ
ประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร ปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ฝ่ายตรวจสอบ ๓ ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) เรียบร้อยแล้ว
จึงขอส่งรายงานดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ในเว็บไซต์
ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวสุชีรา ดำรงนาฏกุล)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
เพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดพิจารณาอนุมัติ
ให้ดำเนินการเผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไปด้วย

(นางดุยรัตน์ งามชม)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๓

- ทราบ สำเนาแจ้งฝ่ายตรวจสอบ
- เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไป

(นางสาวอรุณี มนปราณิต)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

บทสรุปผู้บริหารรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ทำหน้าที่บริการให้ความเชื่อมั่น และบริการให้คำปรึกษาอย่างเที่ยงธรรม เป็นอิสระ สนับสนุนให้การดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรมอนามัย เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ควบคุมกำกับติดตามการดำเนินงาน และการแนะนำให้คำปรึกษาอย่างทันทั่วทั้งที่

กลุ่มตรวจสอบภายในได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในผ่านระบบออนไลน์ Google Form โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการตรวจสอบภายในอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้อำนวยการหรือรักษาราชการแทน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน/บัญชี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงบประมาณ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านควบคุมภายใน ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ของหน่วยรับตรวจตามแผนการตรวจสอบภายในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) จำนวน ๑๔ หน่วยงาน จำนวนแบบประเมินทั้งหมด ๑๓๖ ชุด นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ จำนวนและคำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ร้อยละ ๒๓.๕๓ ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน/บัญชี ร้อยละ ๑๘.๓๘ ๓) ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน ร้อยละ ๑๓.๙๘ ๔) ผู้อำนวยการหรือรักษาราชการแทน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านควบคุมภายใน มีคำร้อยละเท่ากัน ๑๐.๒๙ ๕) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ร้อยละ ๙.๕๖ และ ๖) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ร้อยละ ๓.๖๘

ส่วนที่ ๒ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ภาพรวม ๓ ด้าน มีคะแนนเฉลี่ยรวม ๔.๗๙ คะแนน จาก ๕ คะแนนเต็ม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ๑) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๗๙ คะแนน และ ๓) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๘ คะแนน

ส่วนที่ ๓ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเรื่องที่ได้รับคะแนนมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จด้วยความระมัดระวังรอบคอบ อดทน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และความถูกต้องในการปฏิบัติงาน รวมถึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ความรับผิดชอบในหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมในการช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังการบริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ โดยมีความคาดหวังการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบฯ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและที่มีการปรับปรุงแก้ไขใหม่ และสร้างความเข้าใจในหลักเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งการจัดฝึกอบรม การเปิดคลินิกให้คำปรึกษา และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กลุ่มตรวจสอบภายในได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการโดยแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เพิ่มการบริการให้คำปรึกษาโดยจัดทำคู่มือ Info graphic สรุประเบียบฯ หลักเกณฑ์ฯ ต่าง ๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย พัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัย โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ๒) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้ตรวจสอบภายใน (KM) ฝึกทักษะการสื่อสาร และการให้คำแนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาระเบียบใหม่ ๆ ให้ความรู้ ความเชี่ยวชาญอยู่เสมอ ๓) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ทุกครั้งที่มีการประชุมปิดการตรวจสอบ สร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับประเด็นข้อตรวจพบ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพิ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) หลักเกณฑ์ฯ ต่าง ๆ ระหว่างกัน และติดตามการปรับปรุงแก้ไขของหน่วยรับตรวจอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) มีหน่วยรับตรวจตามแผนการตรวจสอบ จำนวน ๑๔ หน่วยงาน จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ๑๓๖ ชุด สรุปรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้รับตรวจประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในแต่ละด้านตามหลักเกณฑ์ฯ กำหนด
๒. เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อกรมอนามัย

กระบวนการประเมิน

แจ้งเวียนแบบสอบถามความพึงพอใจแก่หน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย ตามหนังสือที่ สธ ๐๙๒๕.๐๔/ว ๔๗๒ ลงวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ และให้หน่วยงานที่กลุ่มตรวจสอบภายในเข้าตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) ประเมินผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในออนไลน์ผ่านระบบ Google Form

เกณฑ์การประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจมีเกณฑ์การประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันดับ ๕ ระดับ

ระดับความพึงพอใจ ๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ ๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ ๓	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ ๒	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ ๑	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาเพื่อแปลผล :

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันดับกลาง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{๕ - ๑}{๕} \\
 &= ๐.๘๐
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผล : แปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ : ตามหลักเกณฑ์ฯ ที่กำหนด หากคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายต่ำกว่า ๔.๘๐ คะแนน กลุ่มตรวจสอบภายในมีแนวทางการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

แบบสอบถาม แบ่งเป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ : แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีข้อคำถามจำนวน ๙ ข้อ

๒) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน มีข้อคำถามจำนวน ๘ ข้อ

๓) ด้านรายงานผลการตรวจสอบ มีข้อคำถามจำนวน ๔ ข้อ

ส่วนที่ ๓ : แบบประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีข้อคำถามจำนวน ๖ ข้อ

ส่วนที่ ๔ : ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปการประเมินแต่ละส่วนได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน แบบสอบถาม (ชุด)	ร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถาม
๑. ผู้อำนวยการ หรือ รักษาการแทน	๑๔	๑๐.๒๙
๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	๑๓	๙.๕๖
๓. ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน	๑๙	๑๓.๙๘
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน/บัญชี	๒๕	๑๘.๓๘
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	๓๒	๒๓.๕๓
๖. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงบประมาณ	๑๔	๑๐.๒๙
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านควบคุมภายใน	๑๔	๑๐.๒๙
๘. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ	๕	๓.๖๘
รวม	๑๓๖	๑๐๐

จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ร้อยละ ๒๓.๕๓ ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน/บัญชี ร้อยละ ๑๘.๓๘ ๓) ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน ร้อยละ ๑๓.๙๘ ๔) ผู้อำนวยการหรือรักษาการแทน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านควบคุมภายใน มีค่าร้อยละเท่ากัน ๑๐.๒๙ ๕) หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ร้อยละ ๙.๕๖ และ ๖) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ร้อยละ ๓.๖๘

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ผลการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ จาก ๕ คะแนนเต็ม โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๒ : ผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ๓ ด้าน

ด้านการประเมิน	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๙๐	๔.๖๘	๔.๗๙	มากที่สุด
๒. การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน	๔.๘๕	๔.๗๑	๔.๗๘	มากที่สุด
๓. การรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๘๕	๔.๗๔	๔.๗๙	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๗๙			มากที่สุด

๑) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการนัดหมายล่วงหน้า การส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๔.๙๐ คะแนน และเรื่องความถี่ในการเข้าตรวจสอบมีความเหมาะสมตามความเสี่ยงหน่วยรับตรวจ คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ๔.๖๘ คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๓ : ผลการประเมินด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ลำดับ	ข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีการนัดหมายล่วงหน้า และส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร	๔.๙๐	มากที่สุด*
๒	มีการประชุมเปิดการตรวจสอบ เพื่อแจ้งแนวทางการตรวจสอบ ขอบเขต วัตถุประสงค์ และระยะเวลาการตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจอย่างชัดเจน	๔.๗๗	มากที่สุด(๑)
๓	ประเภทและปริมาณของข้อมูลให้ผู้ตรวจสอบขอเพื่อใช้ประกอบในการตรวจสอบมีความสมเหตุสมผล	๔.๗๗	มากที่สุด(๒)
๔	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	๔.๘๐	มากที่สุด
๕	การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงของหน่วยงาน	๔.๗๖	มากที่สุด(๓)
๖	ความถี่ในการเข้าตรวจสอบมีความเหมาะสมตามความเสี่ยงหน่วยรับตรวจ	๔.๖๘	มากที่สุด(๔)
๗	ระหว่างการตรวจสอบเปิดโอกาสให้ผู้รับตรวจร่วมแสดงความคิดเห็น ชักถาม ชี้แจงในปัญหาที่ตรวจพบ	๔.๘๑	มากที่สุด
๘	มีรายงานผลการตรวจสอบเบื้องต้น โดยให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๔.๘๐	มากที่สุด
๙	มีการประชุมปิดการตรวจสอบเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบ พร้อมทั้งหารือในประเด็นข้อตรวจพบที่สำคัญ	๔.๘๓	มากที่สุด

หมายเหตุ : * หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสูงสุด

(๑) - (๔) หมายถึง คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๔.๘๐ คะแนน ควรมีแนวทางปรับปรุง / พัฒนา

เรื่องที่ต้องปรับปรุง / พัฒนา

เรื่องที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๔.๘๐ คะแนน มีจำนวน ๔ เรื่อง คือ ๑) มีการประชุมเปิดการตรวจสอบเพื่อแจ้งแนวทางการตรวจสอบ ขอบเขต วัตถุประสงค์ และระยะเวลาการตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจอย่างชัดเจน ๒) ประเภทและปริมาณของข้อมูลให้ผู้ตรวจสอบขอเพื่อใช้ประกอบในการตรวจสอบมีความสมเหตุสมผล มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ ๔.๗๗ คะแนน ๓) การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงของหน่วยงาน ๔.๗๖ คะแนน และ ๔) ความถี่ในการเข้าตรวจสอบมีความเหมาะสมตามความเสี่ยงหน่วยรับตรวจ ๔.๖๘ คะแนน

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบ ซึ่งถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญมากในการปฏิบัติงาน การสอบทาน การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่าการดำเนินงานของหน่วยรับตรวจ เพื่อสะท้อนภาพรวมของกรมอนามัยอย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงระดับความมีนัยสำคัญของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน แต่บางครั้งการกำหนดหลักเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงอาจไม่ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดในภาพรวมของกรมอนามัย จึงเลือกกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ มาวางแผนการตรวจสอบ เช่น โครงการ/ยุทธศาสตร์ของกรมอนามัย เป็นต้น และบางหน่วยงานมีความเสี่ยงสูงซ้ำกันทุกปี ทำให้มีความถี่ในการเข้าตรวจสอบมาก ส่งผลให้การตรวจสอบหน่วยรับตรวจอื่นลดลงเพื่อให้สอดคล้องกับระยะเวลา และบุคลากรของกลุ่มตรวจสอบภายใน รวมทั้งสถานการณ์ที่เกิดขึ้นปัจจุบันของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กระบวนการปฏิบัติงานต้องมีการปรับกระบวนการเพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม เช่น การประชุมเปิดการตรวจสอบ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ชักถาม ประเด็นต่าง ๆ จึงได้มีการเปิดการตรวจสอบในรูปแบบหนังสือแทนการประชุมเปิดการตรวจสอบ ดังนั้นการชี้แจง/ชักถาม จึงไม่ได้มีการสื่อสารระหว่างกัน

แนวทางปฏิบัติ / ปรับปรุง / พัฒนา

เพิ่มการบริการให้คำปรึกษาโดยจัดทำคู่มือ Info graphic สรุประเบียบฯ หลักเกณฑ์ฯ ต่าง ๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้ทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ และตอบข้อซักถามทั้งทางโทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เพื่อสร้างความเข้าใจและความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

๒) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุภาพ อ่อนโยน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๔.๘๕ คะแนน และเรื่องผู้ตรวจสอบภายในมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ๔.๗๑ คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ ๔)

ตารางที่ ๔ : ผลการประเมินด้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

ลำดับ	ข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑	ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	๔.๗๔	มากที่สุด(๑)
๒	ผู้ตรวจสอบภายในมีอัธยาศัยดี สุภาพ อ่อนโยน	๔.๘๕	มากที่สุด*
๓	ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๔	มากที่สุด(๒)
๔	ผู้ตรวจสอบภายในให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และไม่เลือกปฏิบัติ มีความเป็นกลาง	๔.๘๐	มากที่สุด
๕	ผู้ตรวจสอบภายในมีปฏิภาณไหวพริบ ในการแก้ไขปัญหา	๔.๗๑	มากที่สุด(๓)
๖	ผู้ตรวจสอบภายในมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	๔.๗๕	มากที่สุด(๔)
๗	ผู้ตรวจสอบภายในภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร และมีความรับผิดชอบ	๔.๘๓	มากที่สุด
๘	ผู้ตรวจสอบภายในภายในปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ	๔.๘๒	มากที่สุด

หมายเหตุ : * หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสูงสุด

(๑) - (๔) หมายถึง คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๔.๘๐ คะแนน ควรมีแนวทางปรับปรุง / พัฒนา

เรื่องที่ควรปรับปรุง / พัฒนา

เรื่องที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๔.๘๐ คะแนน มีจำนวน ๔ เรื่อง คือ ๑) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ ๒) ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๔ คะแนน ๓) ผู้ตรวจสอบภายในมีปฏิภาณไหวพริบ ในการแก้ไขปัญหา ๔.๗๑ คะแนน และ ๔) ผู้ตรวจสอบภายในมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ๔.๗๕ คะแนน

กลุ่มตรวจสอบภายในดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร มอบหมายให้เข้ารับการอบรมเรื่องต่าง ๆ ที่หน่วยงานภายในและภายนอกจัดขึ้น เพื่อเสริมสร้างความรู้แก่บุคลากร แต่เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับมีจำกัด รวมถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรยังดำเนินการได้ไม่เต็มที่

แนวทางปฏิบัติ / ปรับปรุง / พัฒนา

จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (KM) เกี่ยวกับระเบียบฯ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ พัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบพี่สอนน้อง ศึกษาข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการได้ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และทันกาล

๓) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องรายงานผลการตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเพิ่มคุณค่าให้หน่วยรับตรวจ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ๔.๘๕ และการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ๔.๗๔ คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ ๕)

ตารางที่ ๕ : ผลการประเมินด้านการรายงานผลการตรวจสอบ

ลำดับ	ข้อความถาม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑	รายงานผลการตรวจสอบมีเนื้อหาที่กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๘๐	มากที่สุด
๒	มีการชี้แจงและรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในประเด็นที่ตรวจพบ	๔.๗๙	มากที่สุด ^(๑)
๓	รายงานผลการตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเพิ่มคุณค่าให้หน่วยรับตรวจ	๔.๘๕	มากที่สุด *
๔	มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	๔.๗๔	มากที่สุด ^(๒)

หมายเหตุ : * หมายถึง คะแนนเฉลี่ยสูงสุด

(๑) - (๒) หมายถึง คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๔.๘๐ คะแนน ควรมีแนวทางปรับปรุง / พัฒนา

เรื่องที่ควรปรับปรุง / พัฒนา

เรื่องที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๔.๘๐ คะแนน มีจำนวน ๒ เรื่อง คือ ๑) มีการชี้แจงและรายงานข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในประเด็นที่ตรวจพบ ๔.๗๙ คะแนน และ ๒) มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม ๔.๗๔ คะแนน

กลุ่มตรวจสอบภายในมีการชี้แจงประเด็นข้อตรวจพบและให้ข้อเสนอแนะทุกครั้งในการประชุมสรุปปิดการตรวจสอบ ซึ่งบางครั้งการสื่อสารระหว่างผู้ตรวจสอบภายในกับผู้เข้าร่วมประชุมอาจมีความเข้าใจไม่ตรงกัน และด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อน มีการติดตามการปรับปรุงแก้ไขของหน่วยรับตรวจตามแผนการตรวจสอบประจำปี แต่อาจไม่ครอบคลุมหน่วยรับตรวจทั้งหมดในสังกัดกรมอนามัย

แนวทางปฏิบัติ / ปรับปรุง / พัฒนา

สร้างความเข้าใจในประเด็นข้อตรวจพบ และระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเพิ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) หลักเกณฑ์ฯ ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระหว่างการประชุมปิดการตรวจสอบ และติดตามการปรับปรุงแก้ไขของหน่วยรับตรวจอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ตารางที่ ๖ : ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน (ภาพรวม)

ด้านการประเมิน	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๘๕	๔.๘๑	๔.๘๔	มากที่สุด

ผลการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๔ คะแนน จาก ๕ คะแนนเต็ม โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ๓ เรื่อง คือ ๑) ผู้ตรวจสอบภายในมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จด้วยความระมัดระวังรอบคอบ อดทน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ๒) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ และความรับผิดชอบในหน้าที่ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมในการช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และ ๓) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตนอยู่บนพื้นฐานของความอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น คะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ๔.๘๕ คะแนน ขณะที่เรื่อง ผู้ตรวจสอบภายในยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติตามจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับ ความสามารถในการในหน้าที่ คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ๔.๘๑ คะแนน (รายละเอียดดังตารางที่ ๗)

ตารางที่ ๗ : ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ลำดับ	ข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑	ผู้ตรวจสอบภายในมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จด้วยความระมัดระวังรอบคอบ อดทน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน	๔.๘๕	มากที่สุด*
๒	ผู้ตรวจสอบภายในยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติตามจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับ ความสามารถในการในหน้าที่	๔.๘๑	มากที่สุด
๓	ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง และสร้างความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระและเที่ยงธรรม	๔.๘๔	มากที่สุด
๔	ผู้ตรวจสอบภายในมีความตั้งใจและขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน อุทิศตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล	๔.๘๓	มากที่สุด
๕	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ และความรับผิดชอบในหน้าที่ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมในการช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๕	มากที่สุด*
๖	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตนอยู่บนพื้นฐานของความอ่อนน้อมถ่อมตน ให้เกียรติผู้อื่น	๔.๘๕	มากที่สุด*

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

ส่วนที่ ๔ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการคาดหวังการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบฯ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ทั้งหลักเกณฑ์ปัจจุบัน และที่มีการปรับปรุงแก้ไขใหม่ เพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สร้างความเข้าใจถูกต้องในหลักเกณฑ์ฯ ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการเข้าใช้งานระบบต่าง ๆ เช่น แนะนำระเบียบเกี่ยวกับการบริการผ่านระบบ Telehealth แก่แพทย์ผู้ปฏิบัติงาน ระเบียบการเงินการคลัง การเบิกจ่ายเงินให้ถูกต้อง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน ด้านงานพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง จัดอบรมเรื่องการควบคุมภายใน พร้อมทั้งเปิดคลินิกให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยอธิบายรายละเอียดชัดเจน และพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นกันเอง

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๘ : ภาพรวมของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. การปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๗๙	มากที่สุด
๒. การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๘๔	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๘๒	มากที่สุด

ผลการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการตามแผนการตรวจสอบ จำนวน ๑๔ หน่วยงาน ๑๓๖ แบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน/บัญชี ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน ผู้อำนวยการหรือรักษาราชการแทน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านควบคุมภายใน โดยมี ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในภาพรวมคะแนนทั้งหมดเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แบ่งเป็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายในเฉลี่ย ๔.๗๙ คะแนน และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ๔.๘๔ คะแนน โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังการได้รับบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้แก่ การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบฯ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวมถึง การเข้าใช้งานระบบต่าง ๆ การจัดอบรมเรื่องการควบคุมภายใน การเปิดคลินิกให้คำปรึกษา การเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กลุ่มตรวจสอบภายในได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการโดยแบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ๑) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เพิ่มการบริการให้คำปรึกษาโดยจัดทำคู่มือ Info graphic สรุประเบียบฯ หลักเกณฑ์ฯ ต่าง ๆ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย พัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัย โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ๒) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้ตรวจสอบภายใน (KM) ฝึกทักษะการสื่อสาร และการให้คำแนะนำที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาระเบียบใหม่ ๆ ให้ความรู้ ความเชี่ยวชาญอยู่เสมอ ๓) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ทุกครั้งที่มีการประชุมปิดการตรวจสอบ สร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับประเด็นข้อตรวจพบ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพิ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) หลักเกณฑ์ฯ ต่าง ๆ ระหว่างกัน และติดตามการปรับปรุงแก้ไขของหน่วยรับตรวจอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ