



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายตรวจสอบ ๒ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๙๖

ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๓/ ๑๙๕

วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน และสรุปผลการประเมินตามกรอบคุณธรรม
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน (ผ่านหัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๒)

ตามหลักเกณฑ์การประเมินการประกันและปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ
จากภายนอกองค์กร ของกรมบัญชีกลาง กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน และมีการ
รายงานผลการประเมินดังกล่าวให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ นั้น

ในการนี้ฝ่ายตรวจสอบ ๒ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน และสรุปผลการประเมินตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ในเว็บไซต์
ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาววัลภา อัสวอรณิต)
นักวิชาการตรวจสอบภายใน

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
เพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดพิจารณาอนุมัติ
ให้ดำเนินการเผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางดุยรัตน์ งามชม)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๒

- ทราบ
- เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่อไป

(นางสาวอรุณี มนปราณีต)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

บทสรุปผู้บริหารรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน

การตรวจสอบภายใน เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของกรมอนามัย หน้าที่สำคัญของกลุ่มตรวจสอบภายในคือ การสนับสนุนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัยบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีระบบการควบคุม กำกับดูแลที่ดี

กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจและผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายในจำนวน ๓ ด้าน และประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการ หรือรักษาราชการแทน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน/บัญชี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงบประมาณ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านควบคุมภายใน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ และนำผลการสำรวจรวมทั้งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ มาวิเคราะห์และพิจารณาหาหนทางเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุง/พัฒนา การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากผลการประเมินฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แผนการตรวจสอบทั้งสิ้นจำนวน ๓๑ หน่วยงาน ผลการดำเนินงานรอบ ๖ เดือนแรก ได้ดำเนินการตรวจสอบเสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๑๗ หน่วยงาน ประกอบด้วย ส่วนภูมิภาค ๘ หน่วยงาน ส่วนกลาง ๙ หน่วยงาน มีผู้ประเมินความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ๑๘๙ ราย พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คะแนน จาก ๕ คะแนนเต็ม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และในแต่ละด้านมีความพึงพอใจมากที่สุด จึงได้กำหนดให้ค่าคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า ๔.๗๗ คะแนน ต้องมีแนวทางการปรับปรุง/พัฒนา โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดไปหาคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ มีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง ผู้ตรวจสอบภายในมีภาพลักษณ์ที่ดี อธิษาศัยดี สุภาพ อ่อนโยน แต่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง/พัฒนา คือ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมาย หลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในพัฒนาความรู้ ความสามารถ ศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบฯ หลักเกณฑ์ที่มีการปรับปรุงแก้ไข นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (KM) และจัดทำ Infographic เผยแพร่ตามช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้นำไปใช้ประโยชน์ มีการบริการให้คำปรึกษา เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้รับบริการ ทั้งการให้คำปรึกษาตัวต่อตัว และเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ ซึ่งกลุ่มตรวจสอบภายในจะส่งเสริม ผักผ่อน พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานเพื่อเพิ่มทักษะการให้ความรู้ แก่ผู้รับบริการให้เกิดความชำนาญและเป็นมืออาชีพต่อไป

๒. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง การประชุมปิดการตรวจสอบเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ พร้อมทั้งหารือในประเด็นข้อตรวจพบ แต่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง/พัฒนา คือ การแจ้งหน่วยรับตรวจ เพื่อจัดเตรียมเอกสารประกอบการตรวจสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบเหมาะสม และมีการประชุมเปิดการตรวจสอบเพื่อชี้แจงแนวทางการตรวจสอบ ซึ่งการทำแผนการตรวจสอบของกลุ่มตรวจสอบภายใน จะดำเนินการจัดทำตามการจัดลำดับความเสี่ยงและเกณฑ์ความเสี่ยงที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงงบประมาณ ระยะเวลา อัตรากำลังของผู้ตรวจสอบภายในที่มีอย่างเหมาะสม และจัดทำหนังสือแจ้งหน่วยรับตรวจก่อนเข้าดำเนินการตรวจสอบ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต ระยะเวลา กิจกรรม/เรื่องที่ตรวจสอบ มีการประชุม

เปิดการตรวจสอบ ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ อาจไม่ชัดเจน กลุ่มตรวจสอบภายในจะจัดทำหนังสือให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น อาจมีการประสานงานทางวาจาโดยตรงกับหน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

๓. ด้านรายงานผลการตรวจสอบ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง รายงานผลการตรวจสอบเป็นเครื่องมือให้หน่วยรับตรวจใช้ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง สอดคล้องตามระเบียบฯ หลักเกณฑ์ฯ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพิ่มมูลค่าให้หน่วยรับตรวจ แต่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง/พัฒนา คือ รายงานผลการตรวจสอบเสนออธิบดีและจัดส่งให้หน่วยรับตรวจบางหน่วยงานไม่ทันต่อสถานการณ์ และมีเนื้อหาที่ไม่กระชับ ชัดเจน ตรงประเด็นซึ่งอาจทำให้ผู้รับบริการไม่เข้าใจในประเด็นข้อตรวจพบ การติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนไม่ครอบคลุมทุกประเด็น ซึ่งผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในได้กำหนดให้การรายงานผลการตรวจสอบเป็นตัวชี้วัดของกลุ่มตรวจสอบภายในตามตัวชี้วัดที่ ๔.๒ ระดับความสำเร็จของการรายงานผลการตรวจสอบตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการตรวจสอบภายในภาครัฐ โดยกำหนดระยะเวลาการจัดทำรายงานฯ เสนอต่อผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในให้เร็วขึ้น ภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันที่ตรวจสอบแล้วเสร็จ เพื่อลดความเสียหายหรือสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยรับตรวจได้ทันเวลา และปรับปรุงรูปแบบรายงานให้มีเนื้อหากระชับ ชัดเจน ตรงประเด็นในเรื่องที่เป็นการบริหารปรับปรุงระบบงาน สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และเกิดการกำกับดูแลที่ดี รวมทั้งการติดตามผลการตรวจสอบได้กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน เพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจและรายงานผลการติดตามในรายงานผลการตรวจสอบ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมกลุ่มตรวจสอบภายใน ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คะแนน จาก ๕ คะแนนเต็ม คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรื่องที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่สร้างความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระและเที่ยงธรรม โดยผลการประเมินในด้านนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามได้ตามกรอบคุณธรรมที่กำหนดไว้ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ยึดหลักธรรมาภิบาล มีความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ อยากให้มีช่องทางการบริการให้คำปรึกษาปัญหาโดยตรง เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ฯ และเกร็ดความรู้ต่าง ๆ จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่สนใจ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง จัดทำสรุปประเด็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อตรวจพบที่พบบ่อย หากมีระเบียบ หลักเกณฑ์ที่มีการปรับปรุงแก้ไข อยากให้กลุ่มตรวจสอบภายในปรับปรุงข้อมูลและสื่อสารถ่ายทอดให้ผู้รับบริการทราบเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กลุ่มตรวจสอบภายใน จะพัฒนาคุณภาพงานตรวจสอบภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานของกรมอนามัย สนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานปฏิบัติงานตามกฎหมาย สามารถบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการกำกับดูแลที่ดีตามที่ท่านอธิบดีกรมอนามัยได้มอบนโยบายด้านการตรวจสอบภายในไว้

**ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)**

กลุ่มตรวจสอบภายในได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) ผ่านระบบออนไลน์ Google Form โดยแบบสอบถามความพึงพอใจประกอบด้วย ความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้แก่ ๑) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน ๓) ด้านรายงานผลการตรวจสอบ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมกลุ่มตรวจสอบภายใน กำหนดเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

๑. เกณฑ์การประเมินตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันดับ ๕ ระดับ ได้แก่

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

เกณฑ์การพิจารณา :

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันดับภาคขึ้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

แบ่งช่วงคะแนนเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

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

๒. เกณฑ์การคำนวณผลการประเมินค่าคะแนนที่ต้องได้รับการปรับปรุง/พัฒนา

๑) สูตรคำนวณค่ากลาง

$$\begin{aligned}
 \text{ค่ากลาง} &= \frac{\text{ผลรวมคะแนนสูงสุดของทุกด้าน} - \text{ผลรวมคะแนนต่ำสุดของทุกด้าน}}{2} \\
 &= \frac{๑๙.๒๒ - ๑๘.๙๒}{2} \\
 &= ๑๙.๐๗
 \end{aligned}$$

∴ ค่ากลาง = ๑๙.๐๗ คะแนน

๒) สูตรคำนวณค่าคะแนนเฉลี่ยที่ต้องได้รับการปรับปรุง/พัฒนา

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{ค่ากลาง}}{\text{จำนวนด้านทั้งหมดในแบบสอบถาม}} \\ &= \frac{๑๙.๐๗}{๔} \\ &= ๔.๗๗ \end{aligned}$$

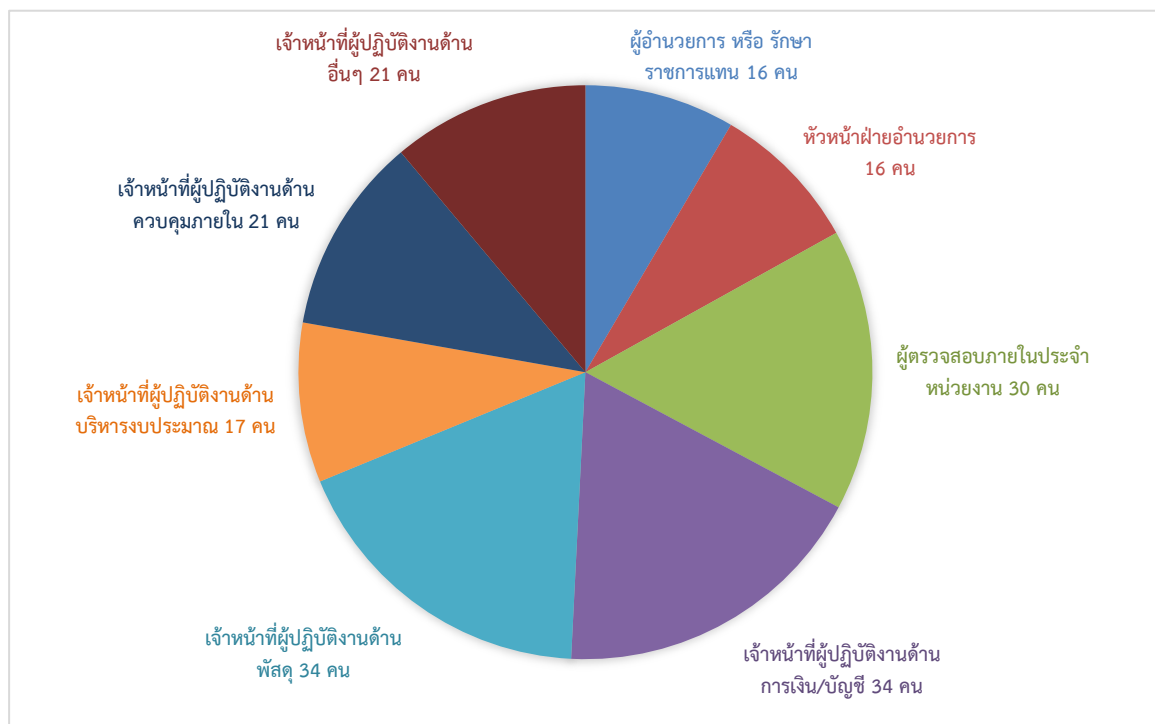
∴ ค่าคะแนนที่ต้องได้รับการปรับปรุง/พัฒนา เท่ากับ ๔.๗๗ คะแนน

ดังนั้น เพื่อเป็นการปรับปรุง/พัฒนา การปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายในทั้ง ๓ ด้าน และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมกลุ่มตรวจสอบภายใน จึงกำหนดให้คะแนนต่ำกว่า ๔.๗๗ ต้องมีแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มเป้าหมาย ตามแผนการตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) จำนวน ๑๗ หน่วยงาน ประกอบด้วย ส่วนภูมิภาค ๘ หน่วยงาน ส่วนกลาง ๙ หน่วยงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น ๑๘๙ คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ หรือ รักษาการแทน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน/บัญชี เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงบประมาณ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านควบคุมภายใน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ (รายละเอียดตามกราฟที่ ๑)

กราฟที่ ๑ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม



สรุปผลจากกราฟที่ ๑ สามารถเรียงลำดับจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ๑) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน/บัญชี ๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากันจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๙ ๓) ผู้ตรวจสอบภายในประจำหน่วยงาน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๘๗ ๔) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านควบคุมภายใน ๕) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ มีจำนวน ผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากัน จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ๖) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบริหาร งบประมาณ จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๔ ๗) ผู้อำนวยการ หรือ รักษาการแทน และ ๘) หัวหน้า ฝ่ายอำนวยการ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากัน จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๗

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน

ด้านการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๗๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน	๔.๗๗	๙๕.๔๐	มากที่สุด
๓. รายงานผลการตรวจสอบ	๔.๗๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๔.๗๖	๙๕.๒๐	มากที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๓ ด้าน ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ๔.๗๗ คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๔๐ และด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน/ด้านรายงานผลการตรวจสอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีระดับคะแนนแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

๑) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	มีการนัดหมายล่วงหน้า และส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบกับ หน่วยรับตรวจเป็นลายลักษณ์อักษร	๔.๗๙	มากที่สุด
๒	มีการประชุมเปิดการตรวจสอบ หรือแจ้งเปิดการตรวจสอบ เป็นหนังสือ เพื่อชี้แจงแนวทางการตรวจสอบ ขอบเขต วัตถุประสงค์ ระยะเวลาการตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจ อย่างชัดเจน	๔.๗๕	มากที่สุด *
๓	ข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่แจ้งให้หน่วยรับตรวจ จัดเตรียมเพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ มีความสอดคล้องกับ หนังสือแจ้งการเข้าตรวจสอบ (วัตถุประสงค์ ขอบเขตการ ตรวจสอบ และเอกสารที่ใช้ในการตรวจสอบ)	๔.๗๕	มากที่สุด *
๔	ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม	๔.๗๑	มากที่สุด *
๕	การปฏิบัติงานตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่สำคัญ ช่วยลดโอกาสที่อาจจะเกิดข้อผิดพลาด ข้อบกพร่อง การทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และข้อบังคับ รวมทั้งความเสี่ยงอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญ	๔.๗๗	มากที่สุด

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๖	ความถี่ในการเข้าตรวจสอบมีความเหมาะสมตามความเสี่ยงหน่วยรับตรวจ	๔.๖๘	มากที่สุด *
๗	ตลอดระยะเวลาการตรวจสอบ มีการพูดคุยซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน และให้ผู้รับตรวจชี้แจงในประเด็นต่าง ๆ พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขได้อย่างถูกต้อง ทันทีทั่วทั้ง	๔.๗๗	มากที่สุด
๘	มีรายงานผลการตรวจสอบเบื้องต้น โดยให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๔.๗๘	มากที่สุด
๙	มีการประชุมปิดการตรวจสอบเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ พร้อมทั้งหารือในประเด็นข้อตรวจพบ	๔.๘๓	มากที่สุด
๑๐	การให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ	๔.๗๘	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย		๔.๗๖	มากที่สุด

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าคะแนนต่ำกว่า ๔.๗๗ คะแนน ควรมีแนวทางปรับปรุง / พัฒนา

จากผลการประเมินความพึงพอใจฯ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง / พัฒนา ได้แก่ มีการประชุมเปิดการตรวจสอบ หรือแจ้งเปิดการตรวจสอบเป็นหนังสือ เพื่อชี้แจงแนวทางการตรวจสอบ ขอบเขต วัตถุประสงค์ ระยะเวลาการตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจอย่างชัดเจน ข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่แจ้งให้หน่วยรับตรวจจัดเตรียมเพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ มีความสอดคล้องกับหนังสือแจ้งการเข้าตรวจสอบ (วัตถุประสงค์ ขอบเขต การตรวจสอบ และเอกสารที่ใช้ในการตรวจสอบ) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม และความถี่ในการเข้าตรวจสอบมีความเหมาะสมตามความเสี่ยงหน่วยรับตรวจ

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ ตามกฎหมายหลักเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม	๔.๗๔	มากที่สุด *
๒	ผู้ตรวจสอบภายในมีภาพลักษณ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี สุภาพ อ่อนโยน	๔.๘๐	มากที่สุด
๓	ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๗	มากที่สุด
๔	ผู้ตรวจสอบภายในให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยัน หมั่นเพียร มีความเป็นกลาง ปฏิบัติตนต่อหน่วยรับตรวจอย่างเท่าเทียมกัน	๔.๗๙	มากที่สุด
๕	ผู้ตรวจสอบภายในมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	๔.๗๕	มากที่สุด *
ค่าคะแนนเฉลี่ย		๔.๗๗	มากที่สุด

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าคะแนนต่ำกว่า ๔.๗๗ คะแนน ควรมีแนวทางปรับปรุง / พัฒนา

จากผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายใน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง / พัฒนา ได้แก่ ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติหน้าที่ให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำตามกฎหมายหลักเกณฑ์ ระเบียบ และข้อบังคับ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม และผู้ตรวจสอบภายในมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

๓) ด้านรายงานผลการตรวจสอบ

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	รายงานผลการตรวจสอบเสนอข้อดีและจัดส่งให้หน่วยรับตรวจได้อย่างรวดเร็ว และทันสถานการณ์	๔.๗๓	มากที่สุด *
๒	รายงานผลการตรวจสอบมีเนื้อหาที่กระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น และเข้าใจง่าย	๔.๗๔	มากที่สุด *
๓	รายงานผลการตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และเพิ่มคุณค่าให้หน่วยรับตรวจ	๔.๗๘	มากที่สุด
๔	รายงานผลการตรวจสอบเป็นเครื่องมือให้หน่วยรับตรวจใช้ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง สอดคล้องตามระเบียบฯ หลักเกณฑ์ฯ	๔.๗๙	มากที่สุด
๕	มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม	๔.๗๖	มากที่สุด *
ค่าคะแนนเฉลี่ย		๔.๗๖	มากที่สุด

หมายเหตุ : * หมายถึง ค่าคะแนนต่ำกว่า ๔.๗๗ คะแนน ควรมีแนวทางปรับปรุง / พัฒนา

จากผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการรายงานผลการตรวจสอบมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุง / พัฒนา ได้แก่ รายงานผลการตรวจสอบเสนอข้อดีและจัดส่งให้หน่วยรับตรวจได้อย่างรวดเร็ว และทันสถานการณ์ รายงานผลการตรวจสอบมีเนื้อหาที่กระชับ ชัดเจน ตรงประเด็น และเข้าใจง่าย และมีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม

๓. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมกลุ่มตรวจสอบภายใน

ด้านการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๗๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๔.๗๙	๙๕.๘๐	มากที่สุด

การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	ผู้ตรวจสอบภายในมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ อดทน และความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาล	๔.๗๗	มากที่สุด
๒	ผู้ตรวจสอบภายในยึดถือและดำรงไว้ซึ่งหลักปฏิบัติตามจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ได้แก่ ความซื่อสัตย์	๔.๗๙	มากที่สุด

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๓	ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับ และความสามารถในหน้าที่ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง และไม่สร้างความขัดแย้งทางผลประโยชน์ใด ๆ จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างอิสระและเที่ยงธรรม	๔.๘๐	มากที่สุด
๔	ผู้ตรวจสอบภายในรักษาความลับของข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานกับหน่วยรับตรวจ	๔.๗๙	มากที่สุด
๕	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม	๔.๗๙	มากที่สุด
๖	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตนอยู่บนพื้นฐานของความอ่อนน้อมถ่อมตนให้เกียรติผู้อื่น	๔.๗๙	มากที่สุด
๗	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติตามกฎบัตรของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๗๙	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย		๔.๗๙	มากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมกลุ่มตรวจสอบภายใน ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยผลการประเมินในด้านนี้ไม่มีเรื่องที่ต้องปรับปรุง / พัฒนา

๔. ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการ

- ๑) ผู้รับบริการคาดหวังอยากให้กลุ่มตรวจสอบภายใน มีช่องทางการปรึกษาปัญหาโดยตรง และเป็นที่ปรึกษาเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน และเกร็ดความรู้ต่าง ๆ
- ๒) จัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นักวิชาการ และบุคลากรที่สนใจ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง จัดทำสรุปประเด็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อตรวจพบที่พบบ่อย เช่น การจัดประชุม การจัดฝึกอบรม และเดินทางไปราชการ หากมีระเบียบหลักเกณฑ์ที่มีการปรับปรุงแก้ไข
- ๓) กลุ่มตรวจสอบภายในปรับปรุงข้อมูลและสื่อสารถ่ายทอดให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ และเพิ่มเวลาในการสรุปผลการตรวจสอบ เนื่องจากเนื้อหาจากการสรุปผลการตรวจสอบเป็นประโยชน์ต่อหน่วยรับตรวจอย่างมาก ดังนั้นการพูดคุยแลกเปลี่ยนเพื่อชี้แจง หรือทำความเข้าใจทุกประเด็นปัญหาจะช่วยให้หน่วยรับตรวจสามารถนำไปแก้ไขได้ถูกต้อง
- ๔) การตรวจสอบภายในสามารถช่วยลดความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ได้อย่างดี แต่การตีความของกฎ ระเบียบ ต่าง ๆ ระหว่างกองคลังกับกลุ่มตรวจสอบภายในไม่เหมือนกัน จึงทำให้กระบวนการทำงานมีความแตกต่างกัน จึงอยากให้กลุ่มตรวจสอบภายในจัดทำโครงการให้ความรู้ และหรือแลกเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานที่มีปัญหาบ่อยๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน