



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายตรวจสอบ ๑ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๐๔ โทรสาร ๐ ๒๕๕๐ ๔๑๐๑

ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๒/- วันที่ ๑๔ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอรายงานความก้าวหน้าผลแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
หน่วยงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปี ๒๕๖๐ ซึ่งเป็นไปตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๐๔/ว ๔๗๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่องแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อนำข้อมูลการประเมินของบุคคลภายนอกมาปรับปรุงการบริหารงานกลุ่มตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรมการตรวจสอบภายในที่กรมบัญชีกลางกำหนด ส่งผลให้งานตรวจสอบภายใน สามารถผลักดันให้ผลการบริหารงานของส่วนราชการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น

ฝ่ายตรวจสอบ ๑ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานหน่วยงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลความก้าวหน้าดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุหัชชา สันถาชาคร)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๑

- จบ + สืบเก็บในฝ่ายตรวจสอบ ๑ ที่
วิเคราะห์ และตอบตรงต่อ ๑๐/๑๐๐
นอกจากนี้ และ ๑๐๐/๑๐๐
ขอผู้รับบริการในอีก ๑๐๐/๑๐๐
สัปดาห์หน้า ๑๐๐/๑๐๐
มีข้อผิดพลาด
- สืบเว็บไซต์ กรม.
- สืบเว็บไซต์ ๑/๑๐๐

ใน ส.ค.ร.

- สืบเก็บ ๑๐๐/๑๐๐

- สืบเก็บ ๑๐๐/๑๐๐

๑๕
๑๕/๔/๖๐

๑๕/๔/๖๐

๑๕/๔/๖๐ Scan

๑๕/๔/๖๐

๑๕/๔/๖๐

๑. ๒.
๓. ๑๙/๔/๖๐

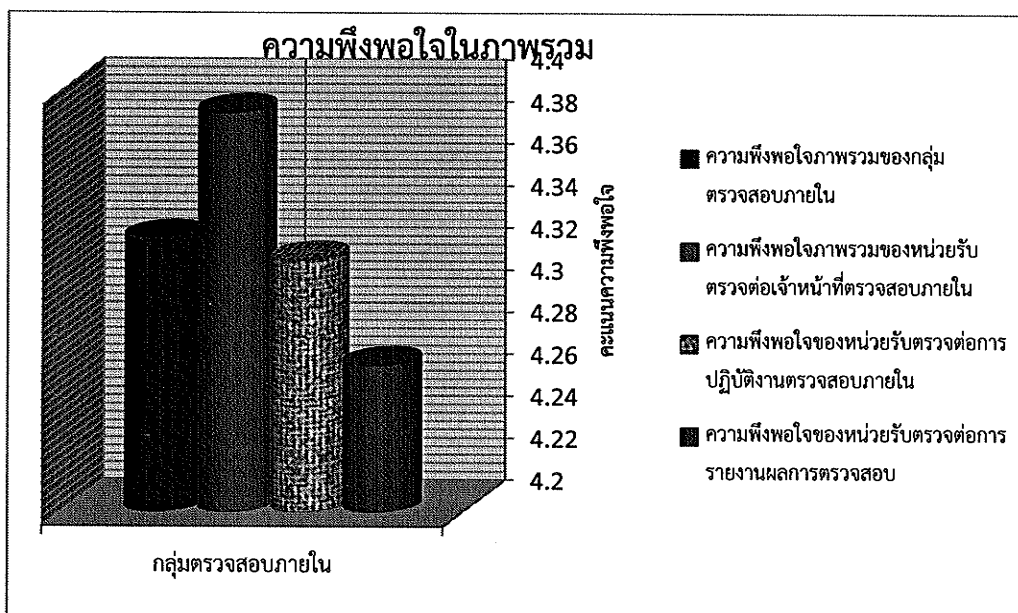
สรุปผลแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

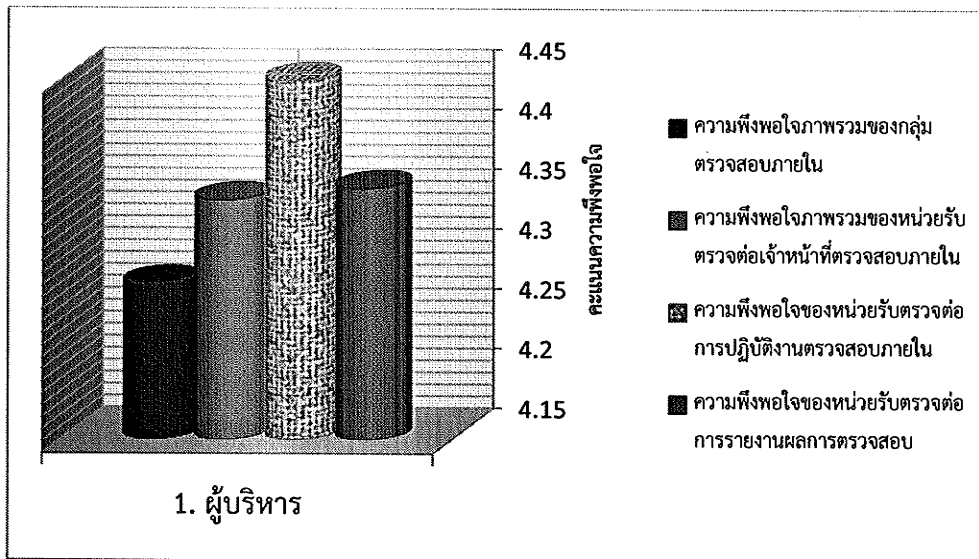
กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและแบบสอบถามความไม่พึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบสอบถามจำนวน ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ กลุ่มหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๓๕ หน่วยงาน ตรวจสอบเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ เสร็จสิ้นแล้ว จำนวน ๑๐ หน่วยงาน อยู่ระหว่างการดำเนินงานตรวจสอบ อีกจำนวน ๒๕ หน่วยงาน โดยสรุปแบบสอบถาม รอบ ๖ เดือน ประจำปี ๒๕๖๐ ได้ดังนี้

๑. สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

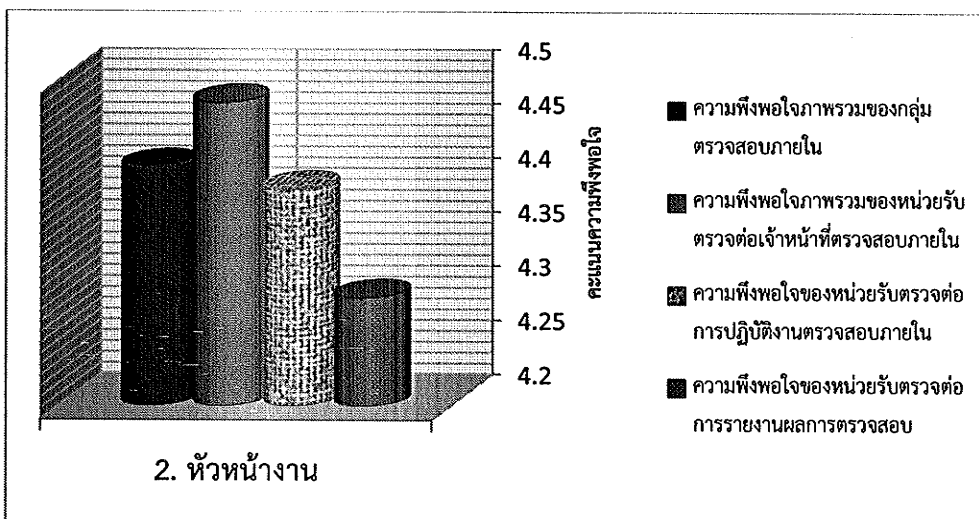
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๖๘	๘	๒๓	๓๗
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๓๓	๔.๒๘	๔.๔๒	๔.๒๘
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๓๙	๔.๓๕	๔.๔๘	๔.๓๔
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๓๒	๔.๔๕	๔.๔๐	๔.๒๕
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๒๗	๔.๓๖	๔.๓๐	๔.๒๔
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๓๓	๔.๓๖	๔.๔๐	๔.๒๘
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๖.๕๕	๘๗.๒๑	๘๗.๙๙	๘๕.๕๒



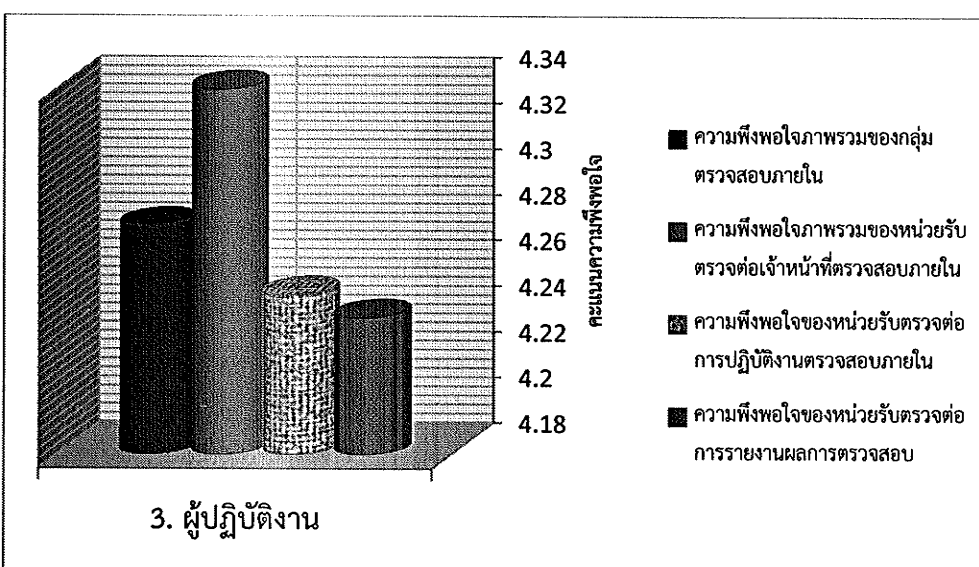
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

๒. การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ การให้คำปรึกษาจากแบบสอบถาม จำนวน ๖๘ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๕ และไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ร้อยละ ๑๓.๔๕

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) คะแนนความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ๔.๒๗ คะแนน แต่ยังคงถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจยังมีความคาดหวังที่จะใช้ประโยชน์จากรายงานผลการตรวจสอบ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน ควรจะพัฒนารูปแบบการออกรายงานผลการตรวจสอบ ให้กระชับ เข้าใจง่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับตรวจให้สูงสุดต่อไป

๒) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๒ แต่ยังคงถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังจากภารกิจการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานครบถ้วน ถูกต้องตามกฎหมาย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ของส่วนราชการ ในทุกด้าน ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน ควรพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ พร้อมกับเผยแพร่และชักจูงความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

๓. คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

๑. ขอชื่นชมทีมตรวจสอบมีความชัดเจน ถูกต้อง ในการอธิบายหลักกฎระเบียบต่างๆ พร้อมหาแนวทาง ทางออก ทางเลือกให้กับผู้รับตรวจ อย่างยืดหยุ่น แต่ยึดมั่นในหลักการตรวจที่ถูกต้อง

๒. คณะผู้ตรวจสอบให้คำอธิบายเป็นอย่างดีเมื่อผู้รับตรวจโทรศัพท์สอบถาม ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้

๓. ให้ข้อเสนอแนะที่ดีในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับตรวจ มีการทบทวน ชักซ้อมระเบียบใหม่ๆ ให้กระจ่างเข้าใจมากขึ้น

๔. อธิยาศัยดี พุดคุยเป็นกันเอง

๕. มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ดีมาก ให้คำปรึกษาแนะนำ อธิบายชัดเจน

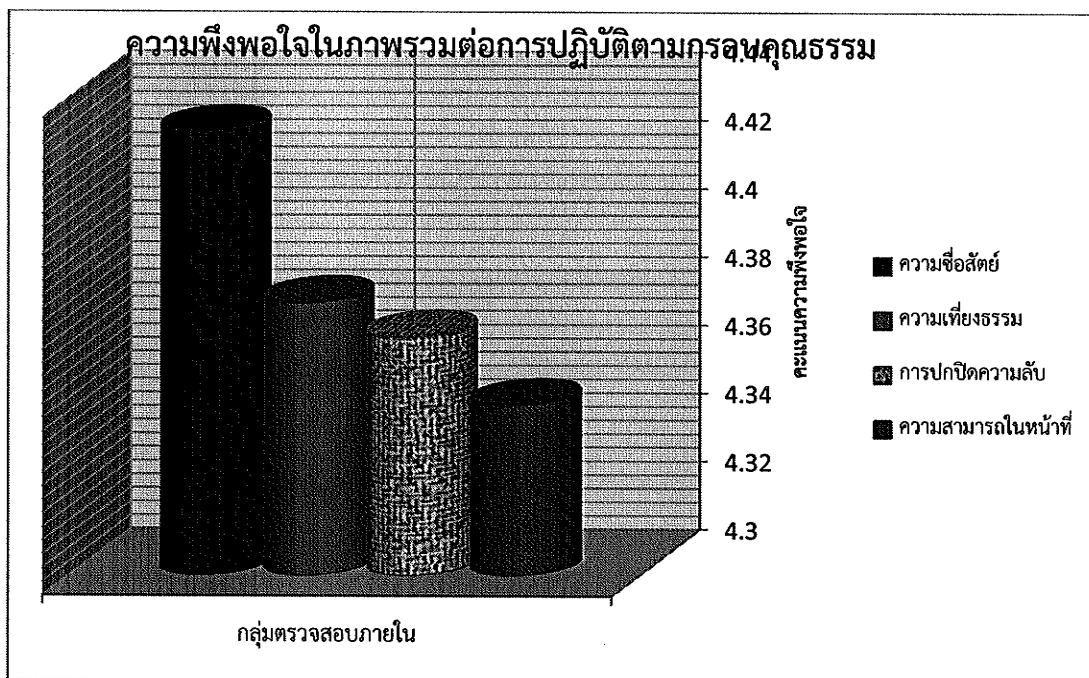
๖. ชี้แจงการเปิดตรวจ และสรุปประเด็นการตรวจสอบจากที่ผ่านมาเพื่อเป็นข้อมูลในการเข้าตรวจ และติดตามผลการดำเนินงานได้ดีมาก และชัดเจนในการเข้าตรวจสอบ

๗. ภาพรวมดี แต่การประเมิน ควรใช้ช่องทางอื่นและควรประเมินภาพหลังตรวจเสร็จแล้ว ๑ สัปดาห์ ควรใช้หลักการแบบวิจัยที่ปกปิดความลับของหน่วยรับตรวจประเมินและไม่สามารถระบุถึงตัวผู้ประเมินได้ ซึ่งจะได้ความเป็นจริงกว่านี้

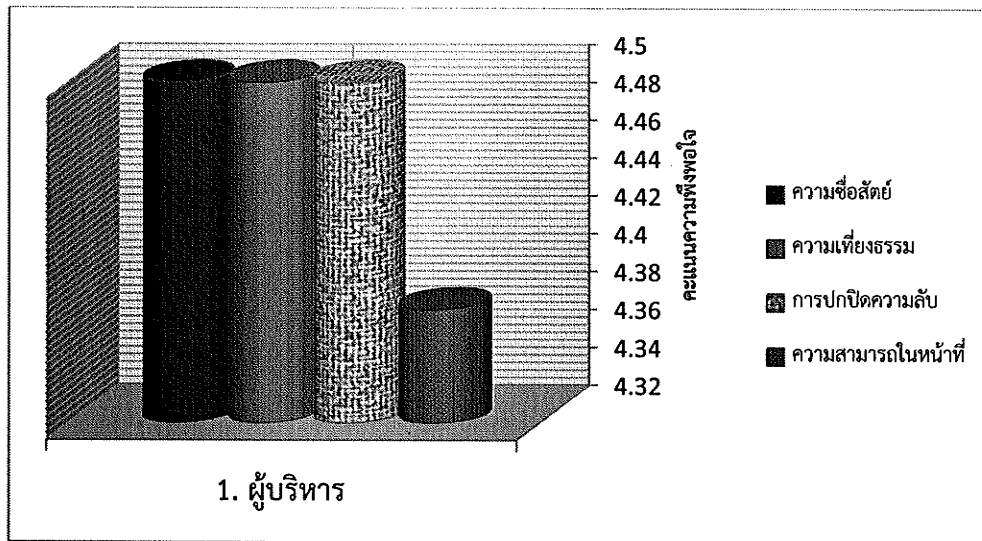
๘. อยากให้ส่วนกลางสร้าง flow chart การดำเนินงานในแต่ละงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้องและครบถ้วน

๔. สรุปผลแบบสอบถามฯ เรื่อง การปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม

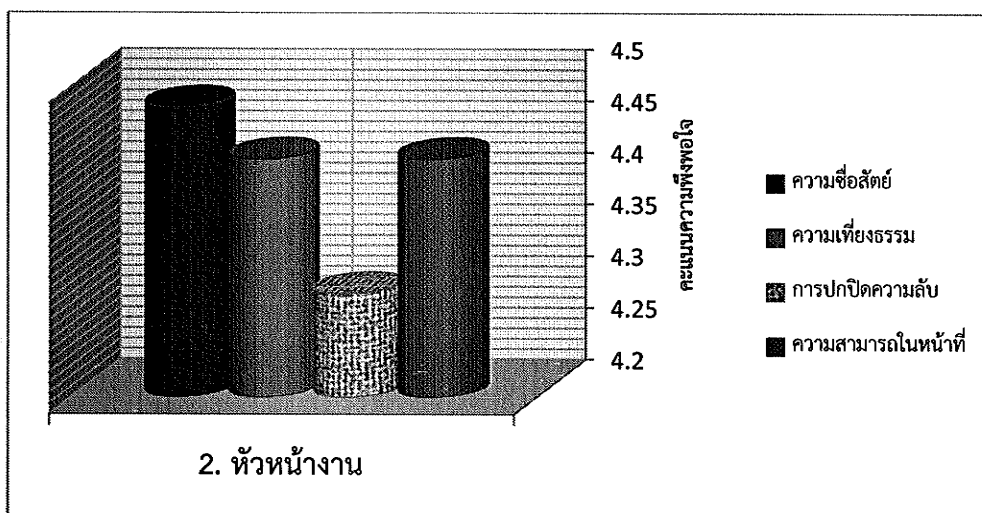
ลำดับ	ด้าน	ในภาพรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หัวหน้างาน	๓.ผู้ปฏิบัติงาน
	จำนวนแบบสอบถาม	๖๘	๘	๒๓	๓๗
๑	ความซื่อสัตย์	๔.๔๓	๔.๕๐	๔.๔๘	๔.๓๘
๒	ความเที่ยงธรรม	๔.๓๘	๔.๕๐	๔.๔๓	๔.๓๒
๓	การปกปิดความลับ	๔.๓๗	๔.๕๐	๔.๓๐	๔.๓๘
๔	ความสามารถในหน้าที่	๔.๓๕	๔.๓๘	๔.๔๓	๔.๓๐
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๓๘	๔.๔๗	๔.๔๑	๔.๓๔
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๗.๖๕	๘๙.๓๘	๘๘.๒๖	๘๖.๘๙



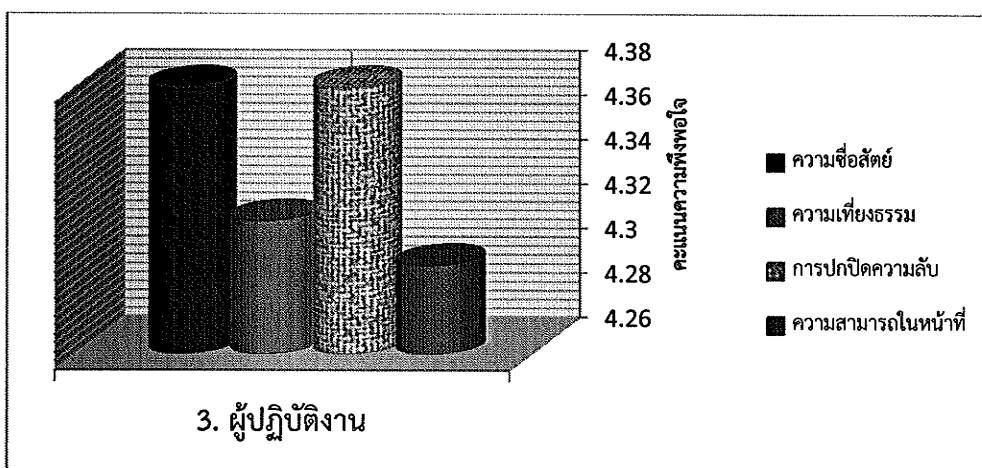
กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ในภาพรวม)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้บริหาร)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของหัวหน้างาน)



กราฟ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมในแต่ละด้าน (ของผู้ปฏิบัติงาน)

๕. การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากแบบสอบถาม จำนวน ๖๘ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบ ภายในคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๕ และไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ร้อยละ ๑๒.๓๕

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม ของกลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า

๑) คะแนนความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อความสามารถในหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ๔.๓๕ คะแนน แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจมีความคาดหวัง ต่อความรู้ความสามารถของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อปรึกษาหารือด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง และ เป็นไปตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆ กำหนด ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน ควรมีการพัฒนาและศึกษาเรียนรู้ ระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรอบรู้ครอบคลุมในทุกด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ ให้บริการได้ทุกคน ทุกด้าน หรือทุกเรื่องต่อไป

๒) คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๙ แต่ยังถือว่าอยู่ในระดับดี แสดงว่า ผู้รับตรวจที่อยู่ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ว่าจะปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม การปกปิดความลับของผู้รับบริการ และมีความรู้ความสามารถ ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายใน ควรพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มตรวจสอบภายใน
