



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายตรวจสอบ ๒ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๔๖๒๙ โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๔๑๐๑
ที่ สธ ๐๙๒๕.๐๓/๑๕๕ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอรายงานความก้าวหน้าผลแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
หน่วยงานกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย ประจำปี ๒๕๕๙ ซึ่งเป็นไปตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๘.๔/๓๙๕๕๔ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘ เรื่อง โครงการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ เพื่อนำข้อมูลการประเมินของบุคคลภายนอกมาปรับปรุงการบริหารงานกลุ่มตรวจสอบภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานการตรวจสอบภายใน และจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในที่กรมบัญชีกลางกำหนด ส่งผลให้งานตรวจสอบภายใน สามารถผลักดันให้ผลการบริหารงานของส่วนราชการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย รอบ ๑๒ เดือน ประจำปี ๒๕๕๙ เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลความก้าวหน้า ดังกล่าวตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณ

๑. นร.

(นางสาวอรุณี มนปรัตน์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบ ๒

- ซอบ + 11/10/59
และ 11/10/59
- กศน. 11/10/59

Keyword

- สืบค้น 4 มิ.ย. + สืบค้น 11.10.59
- สืบค้น 4 มิ.ย.

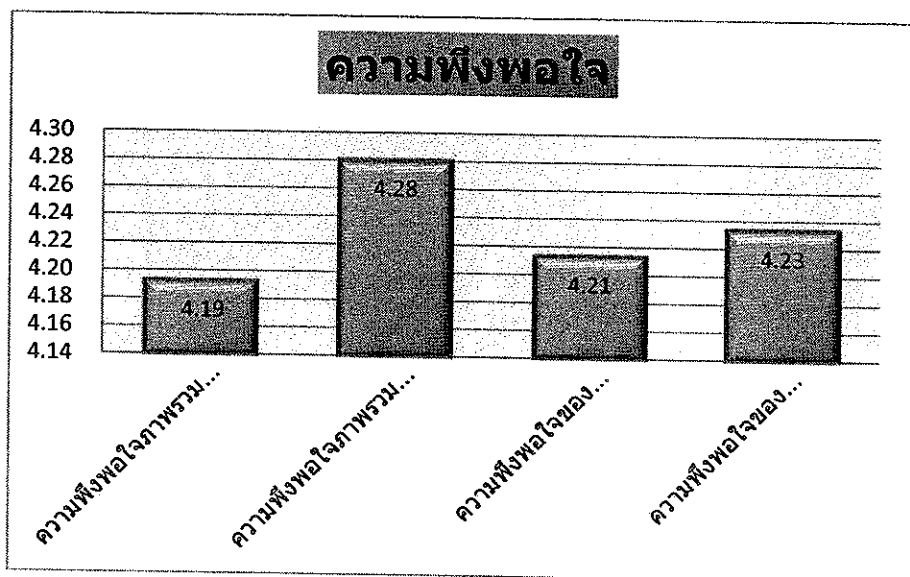
12 ก.ย. 59

สรุปผลแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมอนามัย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและแบบสอบถามความไม่พึงพอใจ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประเมินการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยมีกลุ่มเป้าหมายตอบสอบถามจำนวน ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารหน่วยรับตรวจ หัวหน้างาน กลุ่มหัวหน้าฝ่าย และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามแผนการตรวจสอบภายใน จำนวน ๓๔ หน่วยงาน ตรวจสอบเดือน เมษายน ๒๕๕๘ - กันยายน ๒๕๕๙ เสร็จสิ้นแล้ว ๒๘ หน่วยงาน อยู่ระหว่างดำเนินงาน อีก ๒ หน่วยงาน เนื่องจากมีการปรับแผน ตามหนังสือที่ สธ ๐๙๒๕.๐๓/๓๘๙ ลงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๙ โดยสรุปแบบสอบถาม รอบ ๑๒ เดือน ประจำปี ๒๕๕๙ ภายในเดือนกันยายน ๒๕๕๙ ได้ดังนี้

ลำดับ	ด้าน	คะแนนรวม	๑.ผู้บริหาร	๒.หน.งาน/ฝ่าย	๓.ผู้ปฏิบัติการ
	จำนวนแบบสอบถาม	๒๑๒	๒๑	๖๕	๑๒๖
๑	ความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน	๔.๑๙	๔.๓๘	๔.๓๐	๔.๑๑
๒	ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	๔.๒๘	๔.๕๐	๔.๓๖	๔.๒๒
๓	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๔.๒๑	๔.๔๓	๔.๒๗	๔.๑๕
๔	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ	๔.๒๓	๔.๔๓	๔.๓๒	๔.๑๖
	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	๔.๒๓	๔.๔๑	๔.๓๑	๔.๑๖
	ร้อยละความพึงพอใจภาพรวม	๘๔.๕๙	๘๘.๑๙	๘๖.๒๒	๘๓.๑๕



**หมายเหตุ ปัจจุบันอยู่ระหว่างการตรวจอีกจำนวน ๒ หน่วยงาน

๒. การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานกลุ่มตรวจสอบภายใน ในด้านต่างๆ เช่น การติดต่อประสานงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ตรวจสอบ การให้คำปรึกษาจากจำนวนแบบสอบถาม ๒๑๒ ชุด สรุปผลได้ ดังนี้ ผู้รับการตรวจสอบมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๙ และไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ร้อยละ ๑๕.๔๑

คำติชมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

๑. กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นกันเอง และแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ละเอียดรอบคอบขึ้นเป็นอย่างมาก
๒. ทีมงานมีอัธยาศัยดี เหมาะสมกับกาลเทศะ
๓. รายงานการตรวจ ตรงไปตรงมา และให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจน
๔. ภาพลักษณ์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ผู้รับตรวจมีต่อกลุ่มตรวจสอบภายในอยู่ในระดับปานกลาง
๕. ผู้ตรวจสอบควรยิ้มแย้มแจ่มใส ทักชะเนในการสื่อสารของผู้ตรวจสอบอยู่ในระดับกลางๆ
๖. ระเบียบกับการปฏิบัติที่เหมาะสม ควรให้คำแนะนำด้วย ผู้ปฏิบัติได้นำไปปฏิบัติได้
๗. ควรจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้ทราบกฎ ระเบียบ ของทางราชการที่มีการเปลี่ยนแปลง ได้รับทราบข้อมูล และแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ปัญหาที่พบคือ เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเคร่งครัดใน กฎ ระเบียบ เท่าที่ควร
๘. ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ถูกตรวจสอบและหน่วยงานที่ถูกตรวจสอบ ไม่ควรแสดงอาการกับผู้ไม่มีส่วนในเรื่องที่ถูกตรวจสอบ
๙. การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและข้อมูลยังน้อย ไม่ชัดเจน
๑๐. ข้อเสนอ การดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ควรจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๑๑. ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกับ กองคลัง ทำให้ผู้รับการให้คำปรึกษาไม่แน่ใจในการให้คำปรึกษา
๑๒. ไม่ทราบว่ามีการมีกลุ่มตรวจสอบภายใน มีฐานข้อมูลชุมชนทรัพยากรความรู้ เพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์
