

**รายงานผลความพึงพอใจ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ
และการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

๑. ความเป็นมา

ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และหลักเกณฑ์การประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร กำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายในสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

๒. วัตถุประสงค์

๑. รายงานผลความพึงพอใจ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ และการให้คำปรึกษาของ กตส. ที่มีต่อความประพฤตินในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในตามกรอบคุณธรรม

๒. เพื่อนำผลสรุปจากการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ หน่วยรับตรวจ (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม) และผู้ประเมิน (ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงาน (ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้าง))

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ กตส. กำหนดประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ใน ๔ ด้าน จำนวนทั้งสิ้น ๑๖ ประเด็น คือ ๑) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของ กตส. ๔ ประเด็น ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. (รวมการให้คำปรึกษา) ๔ ประเด็น ๓) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๕ ประเด็น และ ๔) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ๓ ประเด็น

ส่วนที่ ๓ การประเมินระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อผู้ตรวจสอบภายใน จำนวน ๔ ด้าน จำนวนทั้งสิ้น ๙ ประเด็น คือ ๑) ความซื่อสัตย์ ๒ ประเด็น ๒) ความเที่ยงธรรม ๓ ประเด็น ๓) การปกปิดความลับ ๒ ประเด็น และ ๔) ความสามารถในหน้าที่ ๒ ประเด็น

๔. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

นำส่งแบบประเมินให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ซึ่ง กตส. เข้าตรวจตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประเมินผ่านระบบสารสนเทศด้านการตรวจสอบภายใน จำนวน ๕๑ ชุด

๕. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีทางสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิธีค่าเฉลี่ยเลขคณิตถ่วงน้ำหนัก (Weighted Arithmetic mean) และวิธีค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจต่อ กตส.

คะแนน	ร้อยละ	เกณฑ์
๔.๐๑ - ๕.๐๐	๘๑ - ๑๐๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่นมากที่สุด
๓.๐๑ - ๔.๐๐	๖๑ - ๘๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่นมาก
๒.๐๑ - ๓.๐๐	๔๑ - ๖๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่น
๑.๐๑ - ๒.๐๐	๒๑ - ๔๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่นน้อย
๐.๐๐ - ๑.๐๐	๐๐ - ๒๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่นน้อยที่สุด

๖. สรุปผลการประเมินการปฏิบัติงาน

๑. กตส. ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ และการให้คำปรึกษาของ กตส. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๑ ชุด (จากแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๑ ชุด) หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

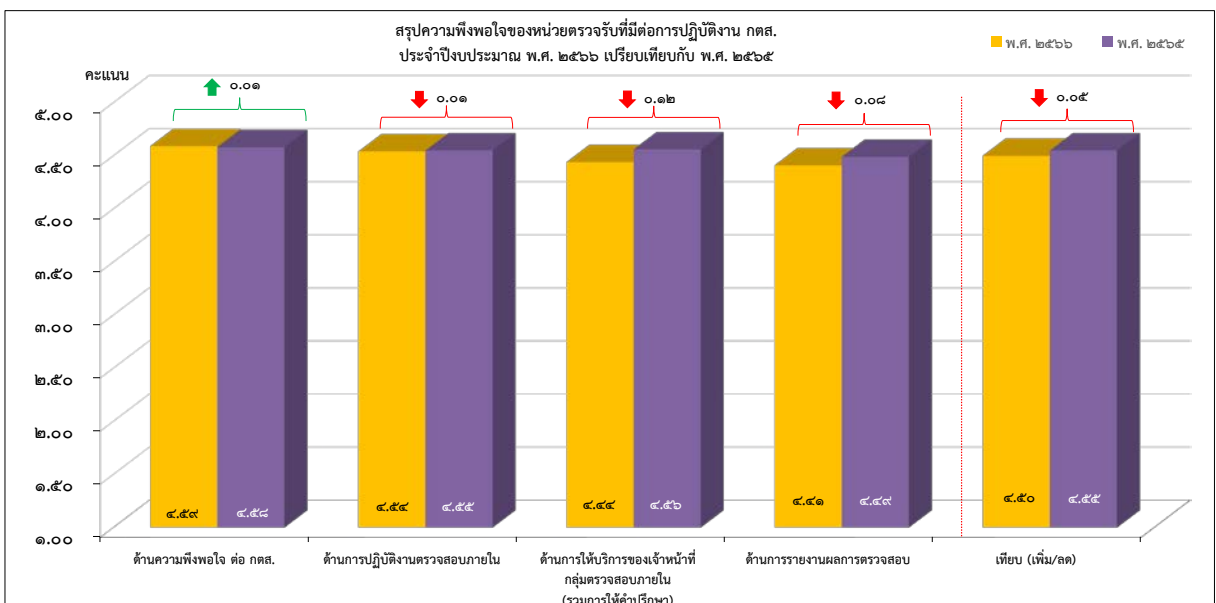
๒. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อ กตส. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปได้ ดังนี้

หน่วยรับตรวจมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) ด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความพึงพอใจต่อ กตส. ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๘๐) รองลงมา ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. (รวมให้คำปรึกษา) ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) และด้านการรายงานผลการตรวจสอบได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) ตามลำดับ โดยเมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๐๐) ลดลง ๐.๐๕ คะแนน โดยด้านความพึงพอใจได้คะแนนเพิ่มขึ้น ๐.๐๑ คะแนน ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. (รวมการให้คำปรึกษา) และด้านการรายงานผลการตรวจสอบได้คะแนนลดลง ๐.๐๑ คะแนน ๐.๑๒ คะแนน และ ๐.๐๘ คะแนน ตามลำดับ สรุปได้ตามตารางที่ ๒ และภาพที่ ๑

ตารางที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เทียบกับ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน/๑๖ ประเด็น	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๔.๕๐	๙๐.๐๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๑. ด้านความพึงพอใจต่อ กตส. (๔ ประเด็น)	๔.๕๙	๙๑.๘๐	๔.๕๘	๙๑.๖๐
๒. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (๕ ประเด็น)	๔.๕๔	๙๐.๘๐	๔.๕๕	๙๑.๐๐
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. (รวมให้คำปรึกษา) (๔ ประเด็น)	๔.๔๔	๘๘.๘๐	๔.๕๖	๙๑.๒๐
๔. ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ (๓ ประเด็น)	๔.๔๑	๘๘.๒๐	๔.๔๙	๘๙.๘๐

ภาพที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เทียบกับ พ.ศ. ๒๕๖๕



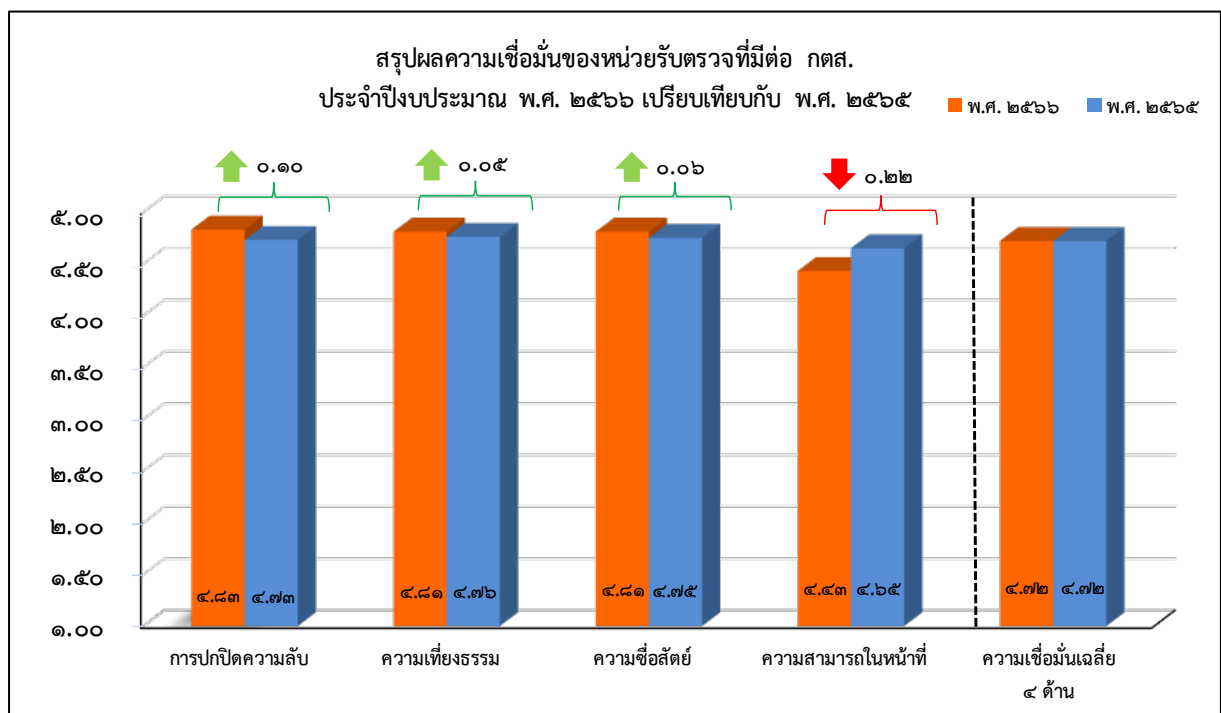
ทั้งนี้ ด้านความพึงพอใจต่อ กตส. ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี/ความสุภาพ ในการประสานงานกับหน่วยรับตรวจ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๔๐) ด้านการปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีหนังสือแจ้งขอบเขต วัตถุประสงค์ รวมทั้งระยะเวลาการเข้าตรวจสอบที่ชัดเจน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๕.๖๐) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. (รวมการให้คำปรึกษา) ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ผู้ตรวจสอบให้บริการ ด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๘๐) ด้านรายงานผลการตรวจสอบ ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ รายงานผลการตรวจสอบมีความชัดเจน ถูกต้อง และทันกาล ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๒๐)

๓. ผลการประเมินความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปได้ ดังนี้

ความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ความเชื่อมั่น เฉลี่ย ๔ ด้าน มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๔๐) จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมากที่สุด โดยมีผลคะแนนเฉลี่ยเทียบเท่าคะแนนความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และมี ๓ ด้าน คือ การปกปิดความลับ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์ มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น และ ๑ ด้าน คือ ความสามารถในหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ยลดลง ทั้งนี้ ประเด็นที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปกปิดความลับ ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๘๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๖.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ความเที่ยงธรรม ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๖.๒๐) ความซื่อสัตย์ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๖.๒๐) และความสามารถในหน้าที่ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๖๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๐๐) ตามลำดับ สรุปได้ตามตารางที่ ๓ และภาพที่ ๒ ตารางที่ ๓ สรุปผลความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เทียบกับ พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นการสำรวจความเชื่อมั่น ๔ ด้าน/๙ ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย		เพิ่ม/ลด	ร้อยละ		เพิ่ม/ลด
	๒๕๖๖	๒๕๖๕		๒๕๖๖	๒๕๖๕	
ความเชื่อมั่นเฉลี่ย ๔ ด้าน	๔.๗๒	๔.๗๒	๐.๐๐	๙๔.๔๐	๙๔.๔๐	๐.๐๐
๑. การปกปิดความลับ (๒ ประเด็น)	๔.๘๓	๔.๗๓	๐.๑๐	๙๖.๖๐	๙๔.๖๐	๒.๐๐
๒. ความเที่ยงธรรม (๓ ประเด็น)	๔.๘๑	๔.๗๖	๐.๐๕	๙๖.๒๐	๙๕.๒๐	๑.๐๐
๓. ความซื่อสัตย์ (๒ ประเด็น)	๔.๘๑	๔.๗๕	๐.๐๖	๙๖.๒๐	๙๕.๐๐	๑.๒๐
๔. ความสามารถในหน้าที่ (๒ ประเด็น)	๔.๖๕	๔.๖๕	(๐.๐๒)	๙๓.๐๐	๙๓.๐๐	(๐.๐๐)

ภาพที่ ๒ สรุปผลความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เทียบกับ พ.ศ. ๒๕๖๕



๔. ผลการประเมินความพึงพอใจในประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุดในแต่ละด้าน กตส. จะนำผลไปพิจารณาร่วมกับผลการประเมินตนเองเป็นระยะของกรมบัญชีกลาง เพื่อกำหนดแผนการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้ครอบคลุมทุกประเด็น และเสนอผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป
