

**รายงานผลความพึงพอใจ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ  
และการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน  
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

**๑. ความเป็นมา**

ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และหลักเกณฑ์การประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร กำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายในสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายใน และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ

**๒. วัตถุประสงค์**

๑. รายงานผลความพึงพอใจ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ และการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) ที่มีต่อความประพฤตินในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในตามกรอบคุณธรรม
๒. เพื่อนำผลสรุปจากการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของ กตส. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล**

- แบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประกอบด้วย
- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ หน่วยรับตรวจ (กอง/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. ๒๕๖๘ ประเมินผ่านระบบสารสนเทศด้านการตรวจสอบภายใน จำนวน ๕๖ 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	๐ - ๒๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่นน้อยที่สุด

## ๖. สรุปผลการประเมินการปฏิบัติงาน

๑. กตส. ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ และการให้คำปรึกษาของ กตส. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๖ ชุด (จากแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๖ ชุด) หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

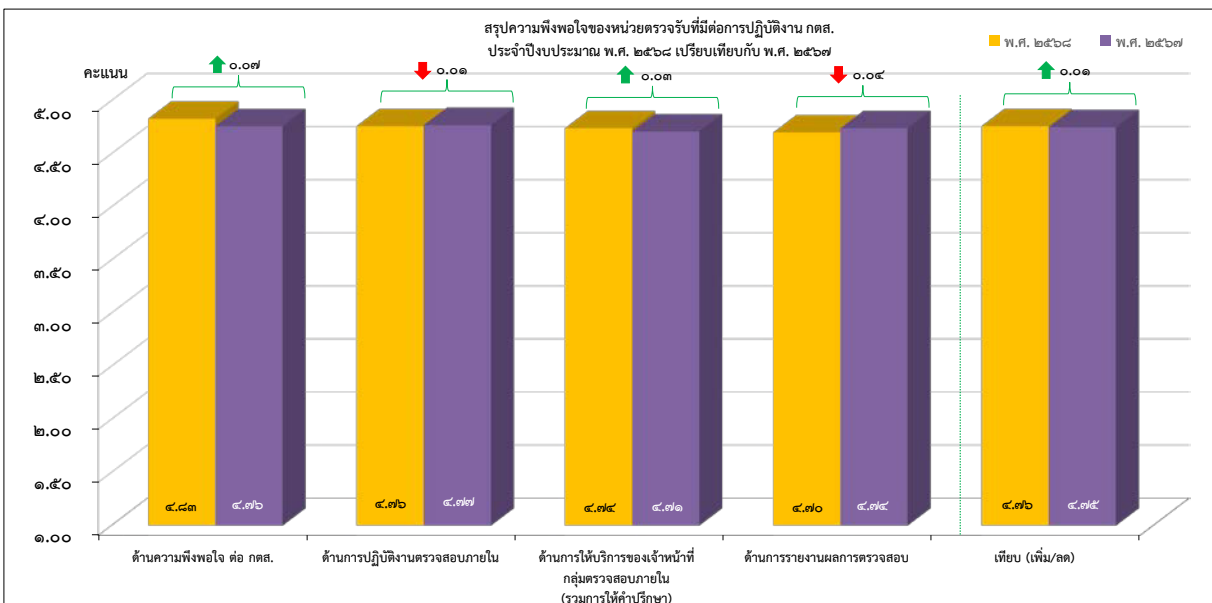
๒. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อ กตส. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สรุปได้ ดังนี้

หน่วยรับตรวจมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๕.๒๐) ด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อ กตส. ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๖.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๕.๒๐) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. (รวมให้คำปรึกษา) ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๘๐) และด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๐๐) ตามลำดับ โดยเมื่อเปรียบเทียบกับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๕.๐๐) เพิ่มขึ้น ๐.๐๑ คะแนน โดยประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความพึงพอใจต่อ กตส. และ ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. (รวมการให้คำปรึกษา) คะแนนเพิ่มขึ้น ๐.๐๗ คะแนน และ ๐.๐๓ คะแนน ตามลำดับ และมีคะแนนเฉลี่ยลดลง ๒ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ๒) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ คะแนนลดลง ๐.๐๑ คะแนน และ ๐.๐๔ คะแนน ตามลำดับ สรุปได้ตามตารางที่ ๒ และภาพที่ ๑

ตารางที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทียบกับ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน/๑๖ ประเด็น	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเฉลี่ยทั้ง ๔ ด้าน	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๔.๗๕	๙๕.๐๐
๑. ด้านความพึงพอใจต่อ กตส. (๔ ประเด็น)	๔.๘๓	๙๖.๖๐	๔.๗๖	๙๕.๒๐
๒. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (๕ ประเด็น)	๔.๗๖	๙๕.๒๐	๔.๗๗	๙๕.๔๐
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. (รวมให้คำปรึกษา) (๔ ประเด็น)	๔.๗๔	๙๔.๘๐	๔.๗๑	๙๔.๒๐
๔. ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ (๓ ประเด็น)	๔.๗๐	๙๔.๐๐	๔.๗๔	๙๔.๘๐

ภาพที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทียบกับ พ.ศ. ๒๕๖๗



ทั้งนี้ ด้านความพึงพอใจต่อ กตส. ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี/ ความสุภาพในการประสานงานกับหน่วยรับตรวจได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๗.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ก่อนเริ่มปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีหนังสือแจ้งการเปิดตรวจอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร และอธิบายถึงขอบเขต วัตถุประสงค์ รวมทั้งระยะเวลาการเข้าตรวจสอบ ที่ชัดเจน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ คะแนน (ร้อยละ ๙๗.๖๐) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. (รวมการให้คำปรึกษา) ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ผู้ตรวจสอบให้บริการด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๗.๒๐) และด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๕.๖๐)

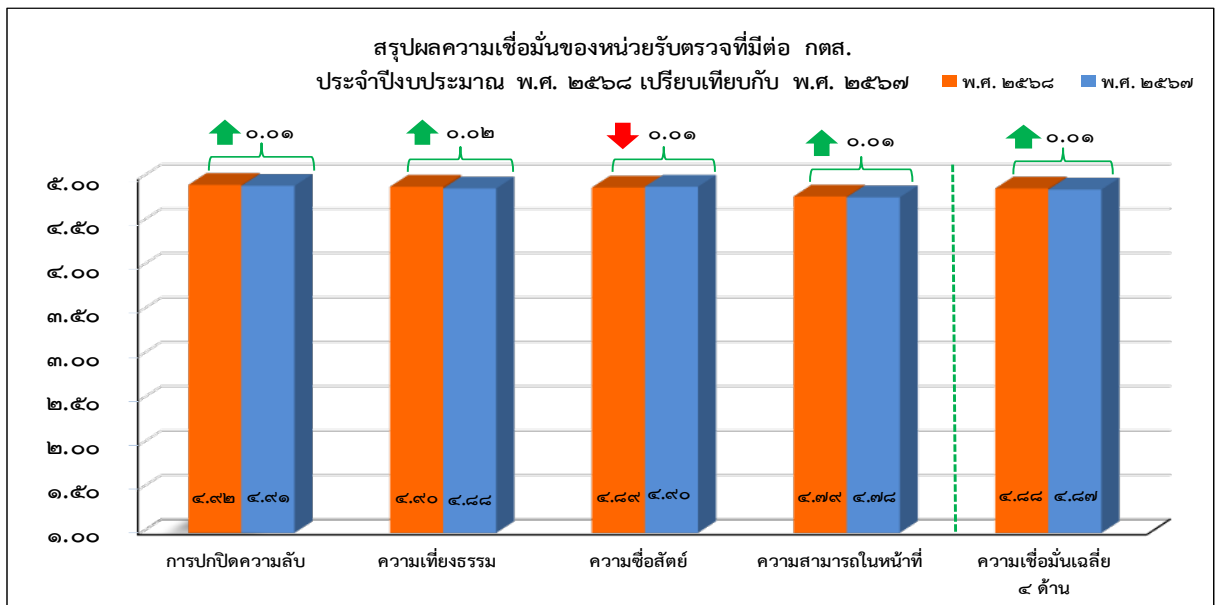
๓. ผลการประเมินความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สรุปได้ ดังนี้

ความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยประเด็นการสำรวจความเชื่อมั่น ๔ ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๘ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๗.๖๐) อยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมากที่สุด พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) การปกปิดความลับ ๒) ความเที่ยงธรรม และ ๓) ความสามารถในหน้าที่ และมีคะแนนเฉลี่ยลดลง ๑ ด้าน ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ทั้งนี้ ประเด็นที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปกปิดความลับ ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ๔.๙๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๘.๔๐) รองลงมา ได้แก่ ความเที่ยงธรรม ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๙๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๘.๐๐) ความซื่อสัตย์ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๘๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๗.๘๐) และความสามารถในหน้าที่ ได้คะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๕.๘๐) ตามลำดับสรุปได้ตามตารางที่ ๓ และภาพที่ ๒

ตารางที่ ๓ สรุปผลความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทียบกับ พ.ศ. ๒๕๖๗

ประเด็นการสำรวจความเชื่อมั่น ๔ ด้าน/๙ ประเด็น	คะแนนเฉลี่ย		เพิ่ม/ลด	ร้อยละ		เพิ่ม/ลด
	๒๕๖๘	๒๕๖๗		๒๕๖๘	๒๕๖๗	
ความเชื่อมั่นเฉลี่ย ๔ ด้าน	๔.๘๘	๔.๘๗	๐.๐๑	๙๗.๖๐	๙๗.๔๐	๐.๒๐
๑. การปกปิดความลับ (๒ ประเด็น)	๔.๙๒	๔.๙๑	๐.๐๑	๙๘.๔๐	๙๘.๒๐	๐.๒๐
๒. ความเที่ยงธรรม (๓ ประเด็น)	๔.๙๐	๔.๘๘	๐.๐๒	๙๘.๐๐	๙๗.๖๐	๐.๔๐
๓. ความซื่อสัตย์ (๒ ประเด็น)	๔.๘๙	๔.๙๐	(๐.๐๑)	๙๗.๘๐	๙๘.๐๐	(๐.๒๐)
๔. ความสามารถในหน้าที่ (๒ ประเด็น)	๔.๗๙	๔.๗๘	๐.๐๑	๙๕.๘๐	๙๕.๖๐	๐.๒๐

ภาพที่ ๒ สรุปผลความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เทียบกับ พ.ศ. ๒๕๖๗



๔. หน่วยรับตรวจแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในแบบสอบถามความพึงพอใจ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ และการให้คำปรึกษาของ กตส. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เช่น อธิบายข้อซักถามให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี ให้ความรู้และหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบประเด็นต่างๆ และแนวทางการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรมและแนวทางการติดตามผลในปีถัดไป เป็นต้น

๕. ผลการประเมินความพึงพอใจในประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุดในแต่ละด้าน กตส. จะนำผลไปพิจารณาร่วมกับผลการประเมินตนเองเป็นระยะของกรมบัญชีกลาง เพื่อกำหนดแผนการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ให้ครอบคลุมทุกประเด็น และเสนอผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะพิจารณาให้ความเห็นชอบต่อไป

---