



ผ.สบน.	1411
เลขที่รับ	16 พ.บ 55
วันที่	15. 07
เวลา	

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐ ๒๒๒๕ ๘๐๕๐ ต่อ ๕๒๑๖

ที่ กค ๐๙๐๐/กตส. ๒๐๓

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙  
และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๙ ของกรมบัญชีกลางได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน โดยให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากภายในและภายนอกขององค์กร รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบ โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน) ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และแบบประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อ กตส. จะได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป นั้น

กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) ขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจและผลการประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สรุปได้ ดังนี้

### ๑. การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

๑.๑ กตส. ได้จัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ โดยกำหนดประเด็นการสำรวจความพึงพอใจใน ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของ กตส. ๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. ๓) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน และ ๔) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ และได้จัดส่งแบบสอบถามให้หน่วยรับตรวจ จำนวน ๔๘ ชุด ซึ่งได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาครบทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๑.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ได้คะแนนร้อยละ ๘๑.๗๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การรายงานผลการตรวจสอบ ได้คะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๑๓ และด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๑๐ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ กตส. มีการตรวจสอบตามแผนการตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพิ่มเติมจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากจำนวน ๑๖ เรื่อง ๗ หน่วยงาน เป็นจำนวน ๒๑ เรื่อง ๙ หน่วยงาน โดยหน่วยงานและเรื่อง que เข้าตรวจสอบเป็นเรื่องใหม่ซึ่งยังไม่เคยเข้าตรวจสอบมาก่อน เช่น การเบิกจ่ายเงินกู้เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (DPL) ของสำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ (สบป.) การจดและต่อทะเบียนข้อมูล que ประเทศไทยของศูนย์ข้อมูล que ประเทศไทย (ศทท.) โครงการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหนี้สาธารณะของสำนักจัดการหนี้ ๑ (สจน.๑) การตรวจสอบเรื่องเงินเดือนของสำนักงานเลขานุการกรม (สลก.) โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลการชำระหนี้ (DMTR) ของสำนักบริหารการชำระหนี้ (สบช.) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม จากผลการประเมิน

/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจที่กล่าวในข้างต้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กตส. ได้มีการปรับปรุงและพัฒนางานตรวจสอบภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยได้จัดการประชุมชี้แจงแผนการตรวจสอบและการเตรียมข้อมูล ความพร้อมของหน่วยรับตรวจ เพื่อให้หน่วยรับตรวจมีระยะเวลาในการจัดเตรียมข้อมูลและรวบรวมเอกสาร หลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้องซักถามหรือแสดงความคิดเห็น ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจและความเป็นมิตรระหว่างบุคลากรของหน่วยรับตรวจกับผู้ตรวจสอบให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้ง กตส. จะได้นำข้อเสนอแนะอื่นๆ มาพัฒนาตรวจสอบและพัฒนาผู้ตรวจสอบต่อไป

## ๒. การประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา

๒.๑ กตส. ได้จัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยกำหนดประเด็นความพึงพอใจ ๓ ประเด็น คือ ๑) การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ที่ตรวจสอบในด้านต่างๆ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจน ตรงประเด็น และเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ๒) การใช้ปฏิญาณ ไหวพริบ สติปัญญาแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจอย่าง สร้างสรรค์ และ ๓) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของ กตส. และได้จัดส่งแบบสอบถามให้ผู้รับ คำปรึกษา จำนวน ๘ คน ซึ่งได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาครบทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวม ของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อ กตส. ได้คะแนนร้อยละ ๙๐.๘๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้ คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๕๐ คือ การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และความพึงพอใจใน ภาพรวม และคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบในด้านต่างๆ มีความ ชัดเจน ตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ ๘๗.๕๐ โดยมีรายละเอียดปรากฏตาม เอกสารแนบ ๒

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ กตส. ได้ให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) ด้านบัญชีการเงิน เช่น การจัดทำรายงานงบกระทบยอดเงินฝากธนาคาร ให้แก่ สำนักจัดการหนี้ ๑ (สจน.๑) และกองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตราสารหนี้ ในประเทศ (กบพ.) การออกใบแจ้งหนี้และใบเสร็จรับเงินให้กับ Asian Development Bank Institute (ADBI) และแนวทางการปฏิบัติงานการเบิกเงินจากทางราชการของกองทุนสวัสดิการ สบม. เป็นต้น

๒) ด้านกฎ ระเบียบ ได้แก่ การส่งงบการเงิน ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ของกองทุนสวัสดิการ สบม. ให้กรมสรรพากร

๓) ด้านอื่นๆ ได้แก่ การจัดวางระบบการควบคุมภายใน การโอนเงินกู้เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจ และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (DPL) ในระบบ GFMS ของ สบป. เป็นต้น

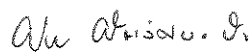
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ



(นายสุวิชัย โจรนวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ



(นางสาวพรทิพย์ พันเลิศยอดยิ่ง)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙  
กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๑. ความเป็นมา

ตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๙ ของกรมบัญชีกลาง ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน โดยให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากภายใน และภายนอกขององค์กร รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ เสนอหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบ โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน) ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อประเมินผล ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กตส. ใน ๔ ด้าน เพื่อ กตส. จะได้นำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้ง เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส.

๒. เพื่อนำผลการประเมิน รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนา การปฏิบัติงานของ กตส. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประกอบด้วย

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

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ กำหนดประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ใน ๔ ด้าน คือ

๑. ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของ กตส.

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส.

๓. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

๔. ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ

รวมทั้งกำหนดระดับคะแนนเป็นระดับ ๑ - ๕ คะแนน โดยระดับ ๑ คะแนน แสดงถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด ไล่ไปตามลำดับจนถึงระดับ ๕ คะแนน ที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบประเมินในการเก็บข้อมูล โดยส่งให้หน่วยรับตรวจที่ กตส. ได้เข้าตรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๔๘ ชุด ซึ่งได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาครบทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

## ๕. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

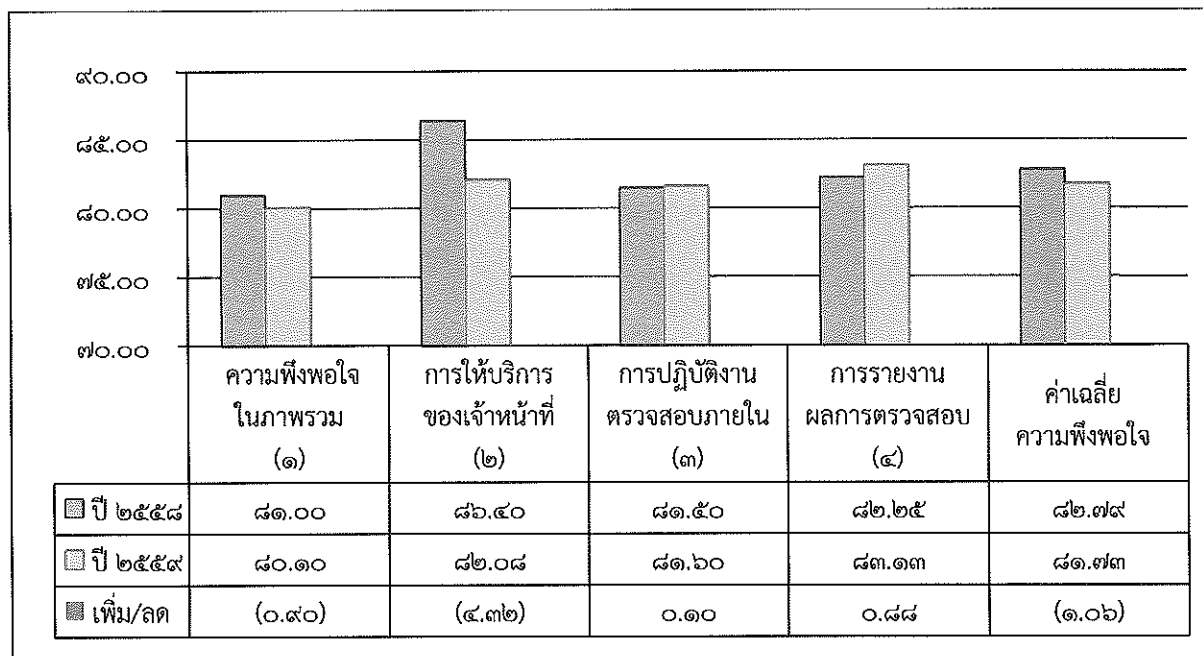
ใช้วิธีทางสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และ ได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน	ร้อยละ	เกณฑ์
ตั้งแต่ ๔.๔ ขึ้นไป	ตั้งแต่ ๘๘ - ๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
ตั้งแต่ ๓.๓-๔.๓	ตั้งแต่ ๖๖ - ๘๖	พึงพอใจมาก
ตั้งแต่ ๒.๒-๓.๒	ตั้งแต่ ๔๔ - ๖๔	พึงพอใจ
ตั้งแต่ ๑.๑-๒.๑	ตั้งแต่ ๒๒ - ๔๒	พึงพอใจน้อย
ตั้งแต่ ๐-๑	ตั้งแต่ ๐ - ๒๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

## ๖. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สรุปได้ ดังนี้

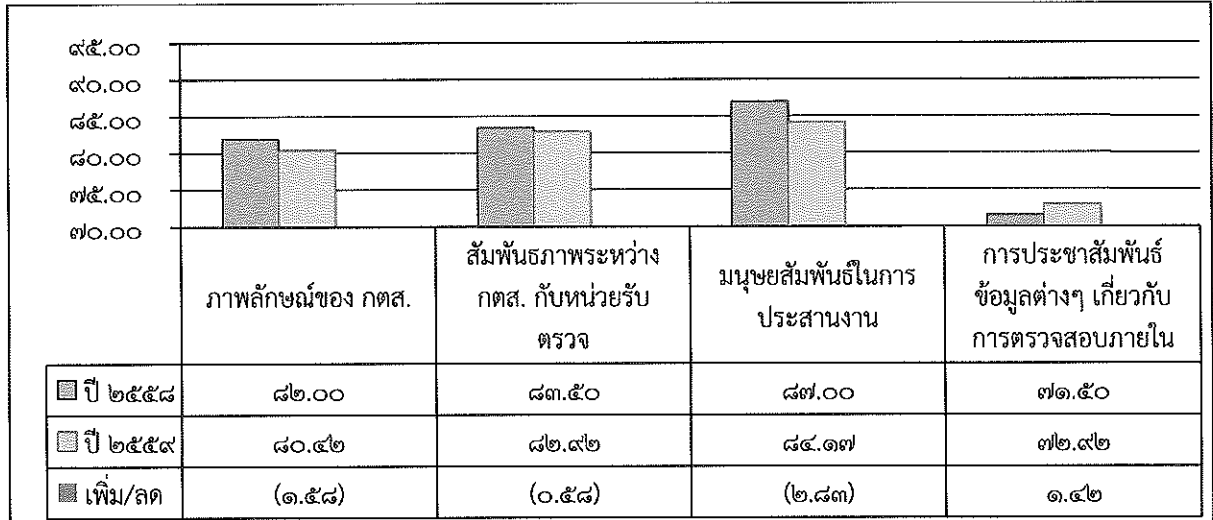
๑) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๗๓ ลดลงร้อยละ ๑.๐๖ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยด้านที่ได้รับ ความพึงพอใจมากที่สุด คือ การรายงานผลการตรวจสอบ ร้อยละ ๘๓.๑๓ และด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๘๐.๑๐ สำหรับด้านที่ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น คือ การปฏิบัติงาน ตรวจสอบภายใน เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๑๐ และการรายงานผลการตรวจสอบ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๘๘ และด้านที่ได้รับความพึงพอใจลดลง คือ ความพึงพอใจในภาพรวม ลดลงร้อยละ ๐.๙๐ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ลดลง ร้อยละ ๔.๓๒ มีรายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๑



แผนภูมิที่ ๑ : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส.

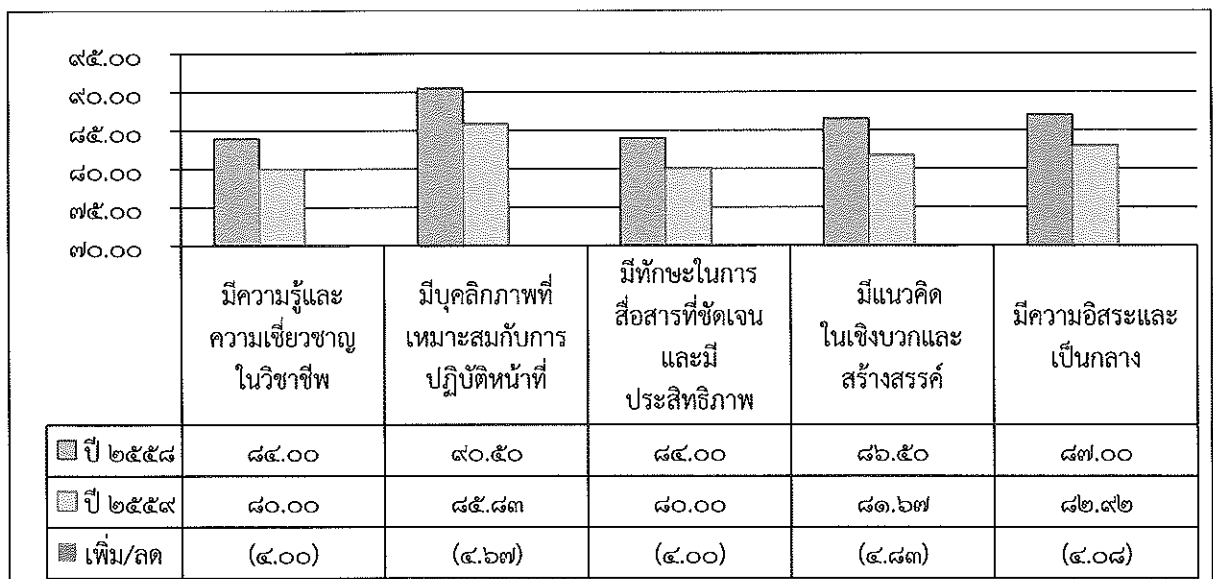
๒) ความพึงพอใจในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

๒.๑) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของ กตส. พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้รับคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๑๐ ลดลงร้อยละ ๐.๙๐ โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ การมีมนุษย์สัมพันธ์ในการประสานงานกับหน่วยรับตรวจ ร้อยละ ๘๔.๑๗ และประเด็นที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในผ่านช่องทางต่างๆ ร้อยละ ๗๒.๙๒ โดยได้คะแนนความพึงพอใจลดลง ๓ ประเด็น แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๒



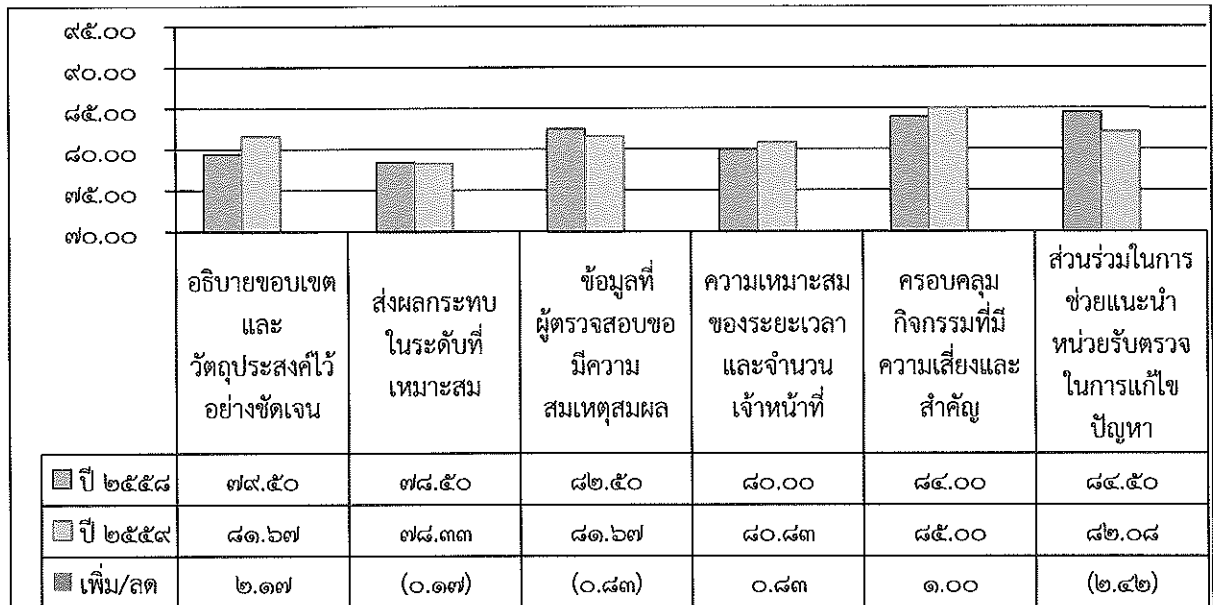
แผนภูมิที่ ๒ : ด้านความพึงพอใจภาพรวมของ กตส.

๒.๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้รับคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๐๘ ลดลงร้อยละ ๔.๓๒ โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ เช่น อธิบายคดี รู้จักกาลเทศะ สุภาพอ่อนโยน รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ร้อยละ ๘๕.๘๓ และประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๐.๐๐ คือ ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การตรวจสอบ และผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยได้คะแนนความพึงพอใจลดลง ทั้ง ๕ ประเด็น แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๓



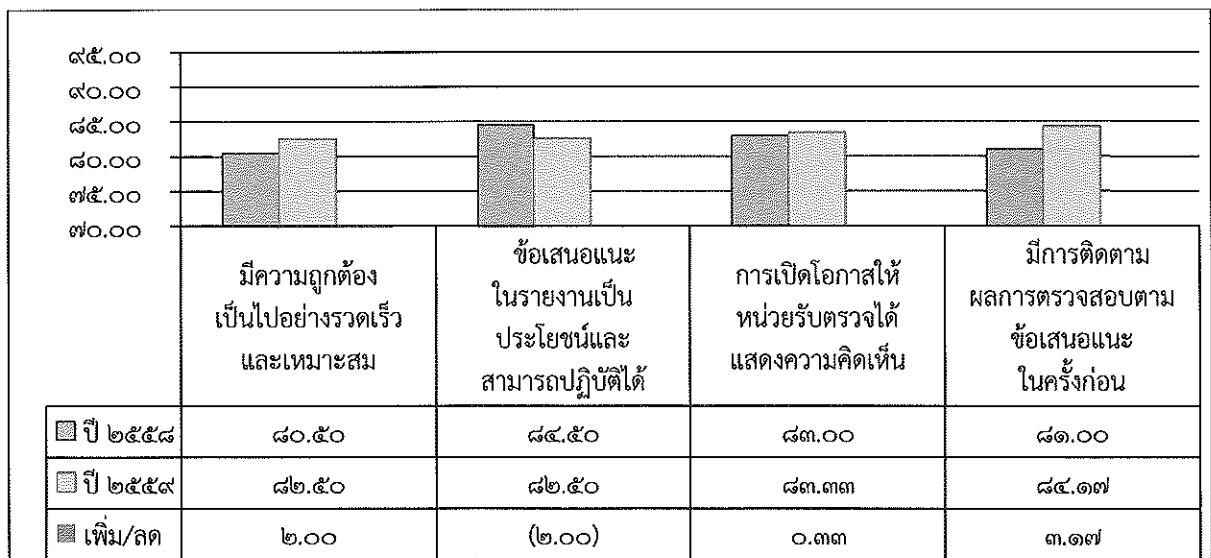
แผนภูมิที่ ๓ : ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส.

๒.๓) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้รับคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐ เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๑๐ โดยประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ การตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ร้อยละ ๘๕.๐๐ และประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม ร้อยละ ๗๘.๓๓ โดยได้คะแนนความพึงพอใจลดลงทั้งหมด ๓ ประเด็น แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๔



แผนภูมิที่ ๔ : ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

๒.๔) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้รับคะแนนความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๑๓ เพิ่มขึ้น ๐.๘๘ โดยประเด็นที่ได้รับคะแนนมากที่สุด คือ มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะในครั้งก่อนอย่างเหมาะสม ร้อยละ ๘๔.๑๗ และประเด็นที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๒.๕๐ คือ การรายงานผลการตรวจสอบมีความถูกต้อง เป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม และข้อเสนอแนะในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ โดยได้คะแนนความพึงพอใจลดลง ๑ ประเด็น แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก โดยมีรายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๕



แผนภูมิที่ ๕ : ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ

**๗. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบประเมิน**

ผู้ตอบแบบประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านการประสานงานและมนุษยสัมพันธ์ การสร้างทัศนคติเชิงบวก และการสื่อสารให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางานตรวจสอบภายในให้เป็นมืออาชีพ รวมถึงควรพัฒนาระบบการตรวจสอบให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลในปีที่ผ่านมาและปรับใช้สำหรับการวางแผนการตรวจสอบในอนาคตได้ ในลักษณะ decision information ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กตส. จะได้ประสานงานกับหน่วยรับตรวจอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างความเข้าใจ ทัศนคติที่ดีแก่หน่วยรับตรวจ รวมทั้ง กตส. ได้จัดประชุมชี้แจงแผนการตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้หน่วยรับตรวจได้เตรียมความพร้อมในเรื่องต่างๆ เช่น การแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานในการให้ข้อมูลหรือสัมภาษณ์ การจัดเตรียมรายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน เป็นต้น ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ นอกจากนี้ กตส. ได้มีการจัดเก็บข้อมูลผลการตรวจสอบภายในประจำปี เพื่อใช้เป็นคลังข้อมูลสำหรับนำผลการตรวจสอบมาเปรียบเทียบและออกรายงานในเชิงวิเคราะห์ รวมถึงจัดเก็บข้อมูลในเชิงสถิติสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

**๘. ประโยชน์ที่ได้รับ**

ผลการสำรวจดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อ กตส. ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

---

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙  
กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๑. ความเป็นมา

ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕ กำหนดให้งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบภายใน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาในด้านการบัญชีการเงิน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ เป็นต้น และเมื่อจบการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจให้กับผู้รับคำปรึกษา โดยกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) จะได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาต่อการบริการให้คำปรึกษาของ กตส.
๒. เพื่อนำผลการประเมิน รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้คำปรึกษาของ กตส. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ หน่วยรับตรวจ (สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กองทุน) ผู้ประเมิน (ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงาน (ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้าง)) และเรื่องที่จะรับบริการ

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา กำหนดประเด็นที่วัดความพึงพอใจเป็น ๓ ประเด็น คือ

๑. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบชัดเจน ตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
๒. การใช้ปฏิญาณ ไหวพริบ สติปัญญาแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจอย่างสร้างสรรค์
๓. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน

รวมทั้งกำหนดระดับคะแนนเป็นระดับ ๑ - ๕ คะแนน โดยระดับ ๑ คะแนน แสดงถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด ไล่ไปตามลำดับจนถึงระดับ ๕ คะแนน ที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบประเมินในการเก็บข้อมูล โดยส่งให้ผู้รับคำปรึกษา จำนวน ๘ คน ซึ่งได้รับแบบสำรวจ กลับคืนมาครบทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐



### ๕. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีทางสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

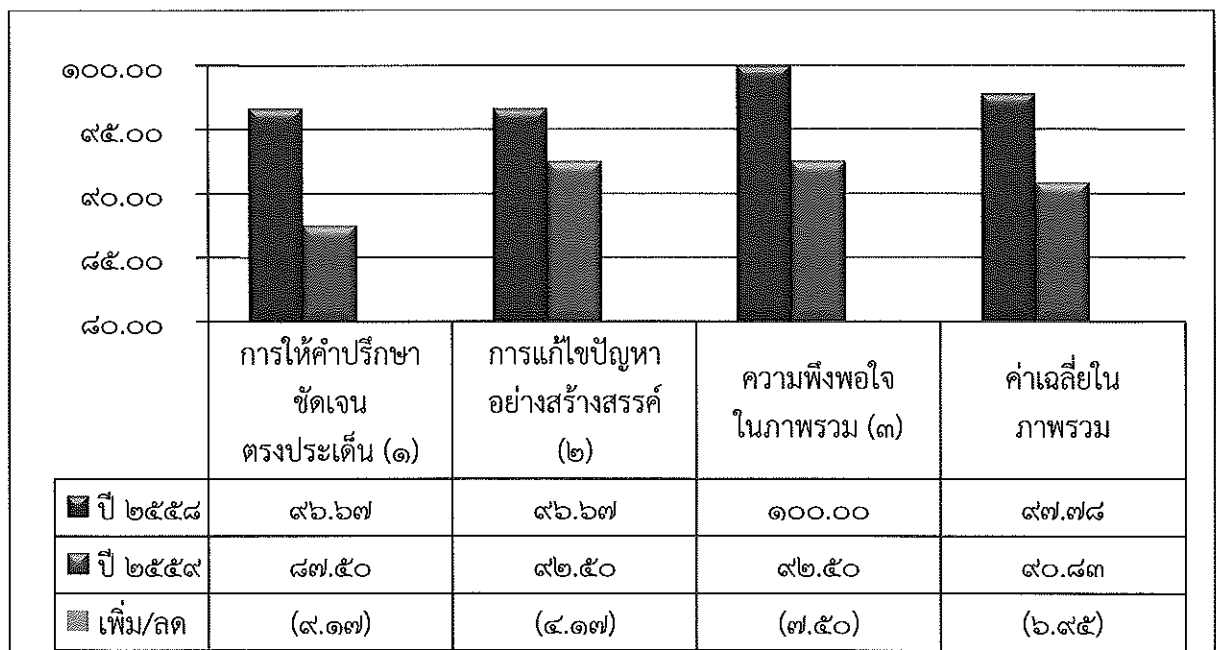
คะแนน	ร้อยละ	เกณฑ์
ตั้งแต่ ๔.๑ ขึ้นไป	ตั้งแต่ ๘๒ - ๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
ตั้งแต่ ๓.๑-๔	ตั้งแต่ ๖๒ - ๘๐	พึงพอใจมาก
ตั้งแต่ ๒.๑-๓	ตั้งแต่ ๔๒ - ๖๐	พึงพอใจ
ตั้งแต่ ๑.๑-๒	ตั้งแต่ ๒๒ - ๔๐	พึงพอใจน้อย
ตั้งแต่ ๐-๑	ตั้งแต่ ๐ - ๒๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

### ๖. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยการเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สรุปได้ ดังนี้

๑) ค่าเฉลี่ยในภาพรวม พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๘๓ ลดลงร้อยละ ๖.๙๕ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด โดยได้รับคะแนนความพึงพอใจลดลง ๓ ประเด็น คือ ๑) การให้คำปรึกษาชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ ๘๗.๕๐ ลดลงร้อยละ ๙.๑๗ ๒) การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ร้อยละ ๙๒.๕๐ ลดลงร้อยละ ๔.๑๗ และ ๓) ความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ ๙๒.๕๐ ลดลงร้อยละ ๗.๕๐

๒) ความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นที่ได้คะแนนมากที่สุด ร้อยละ ๙๒.๕๐ คือ การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และความพึงพอใจในภาพรวม และประเด็นที่ได้คะแนนน้อยที่สุด ร้อยละ ๘๗.๕๐ คือ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบในด้านต่างๆ ชัดเจน ตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๑



แผนภูมิที่ ๑ : ผลการประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา

๗. สรุปผลการให้คำปรึกษาตามคู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ การให้คำปรึกษาสรุปได้ ดังนี้

๑) ด้านบัญชีการเงิน เช่น การจัดทำรายงานงบกระทบยอดเงินฝากธนาคาร ให้แก่ สำนักจัดการหนี้ ๑ (สจน.๑) และกองทุนบริหารเงินกู้เพื่อการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะและพัฒนาตราสารหนี้ในประเทศ (กปพ.) การออกใบแจ้งหนี้และใบเสร็จรับเงินให้กับ Asian Development Bank Institute (ADB) และแนวทางการปฏิบัติงานการเบิกเงินจากทางราชการของกองทุนสวัสดิการ สบน. เป็นต้น

๒) ด้านกฎ ระเบียบ ได้แก่ การส่งงบการเงิน ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ของกองทุนสวัสดิการ สบน. ให้กรมสรรพากร

๓) ด้านอื่นๆ ได้แก่ การจัดวางระบบการควบคุมภายใน การโอนเงินกู้เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (DPL) ในระบบ GFMS ของสำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ (สปป.) เป็นต้น

๘. การดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ผู้รับคำปรึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่องการลดระยะเวลาในการสืบค้น ข้อมูลเรื่องกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยเห็นควรให้ กตส. รวบรวมกฎ ระเบียบต่างๆ เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูล ได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ กตส. ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาช่องทางการสืบค้นข้อมูลด้านการตรวจสอบภายในผ่านทางเว็บไซต์ของ สบน. ภายใต้ชื่อ กลุ่มตรวจสอบภายใน ([www.pdmo.go.th/internal-audit](http://www.pdmo.go.th/internal-audit)) ด้วยแล้ว

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการให้คำปรึกษาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อ กตส. ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้คำปรึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น