



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐ ๒๒๖๕ ๘๐๕๐ ต่อ ๕๒๑๕

ที่ กค ๐๙๐๐/กตส. ๒๖๔ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของกรมบัญชีกลาง ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน โดยให้มีการสำรวจหรือประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม และสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามต้นเรื่องที่แนบ นั้น

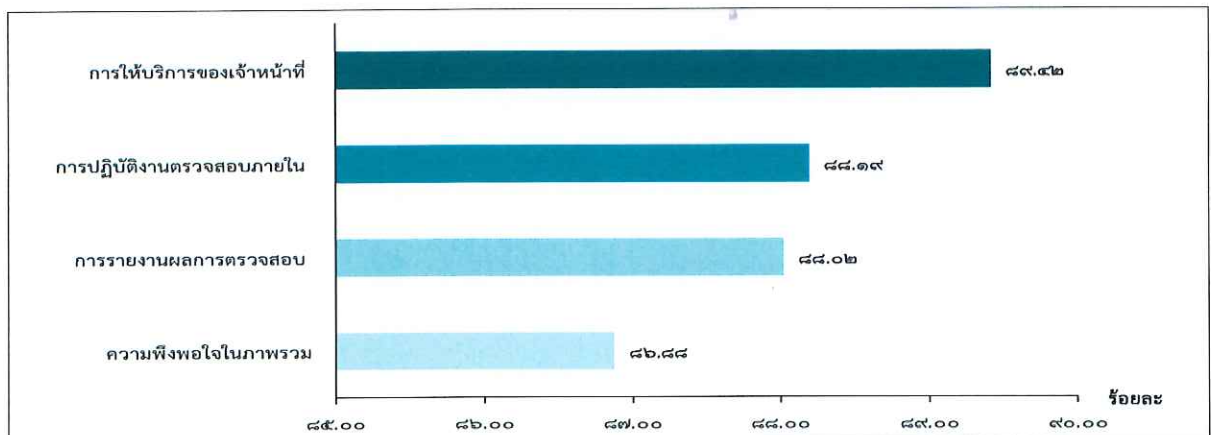
กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) ขอเรียนว่า

๑. กตส. ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ กตส. (สำรวจความพึงพอใจ ๔ ด้าน) และส่วนที่ ๒ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจต่อ กตส. (กรอบคุณธรรม ๗ ประเด็น) และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาต่อ กตส. (สำรวจความพึงพอใจ ๓ ประเด็น) ซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น ๕ ระดับ คือ จากความพึงพอใจน้อยที่สุด ไปถึงความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน) ทั้งนี้ แบบสอบถาม/แบบประเมินดังกล่าวส่งให้สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ประเมิน โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑ และ ๒

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ และความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาต่อ กตส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

๒.๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถสรุปผลการสอบถามได้ ดังนี้

๑) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๓ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๒ และด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๘ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๑



แผนภาพที่ ๑ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส.

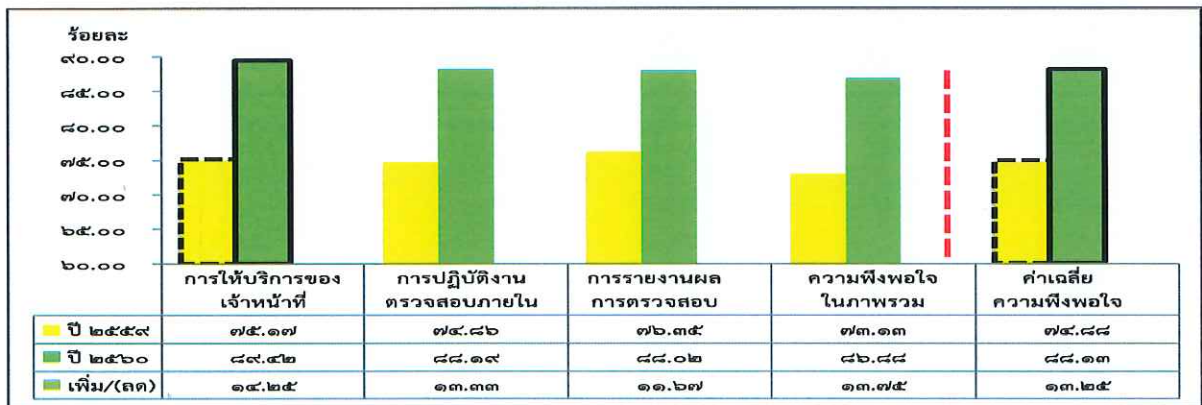
๒) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังปรากฏตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน

ด้าน	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส.	พึงพอใจมากที่สุด (๘๙.๔๒)	ผู้ตรวจสอบมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ (๙๒.๙๒)	ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ (๘๖.๖๗)
๒) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	พึงพอใจมากที่สุด (๘๘.๑๙)	อธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน (๙๑.๒๕)	การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม (๘๕.๐๐)
๓) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ	พึงพอใจมากที่สุด (๘๘.๐๒)	การเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้แสดงความคิดเห็น (๙๑.๒๕)	มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะ (๘๕.๔๒)
๔) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของ กตส.	พึงพอใจมากที่สุด (๘๖.๘๘)	การมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานกับหน่วยรับตรวจ (๙๑.๖๗)	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน (๘๐.๐๐)

๓) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. และความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สรุปได้ ดังนี้

(๑) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณก่อน ร้อยละ ๑๓.๒๕ โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๕ และด้านการรายงานผลการตรวจสอบมีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๒



แผนภาพที่ ๒ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน

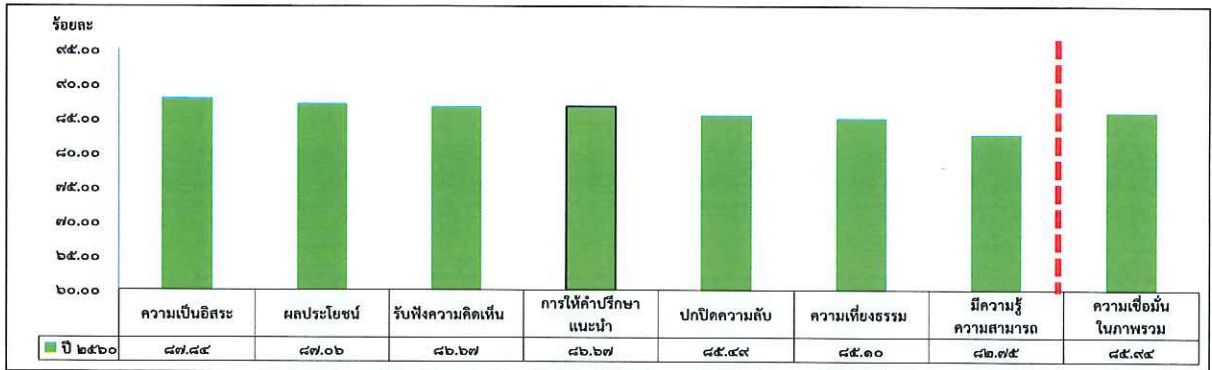
(๒) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน ดังปรากฏตามตารางที่ ๒ ตารางที่ ๒ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน

ด้าน	เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๕๙ (ร้อยละ)	เพิ่มขึ้นมากที่สุด (ร้อยละ)	เพิ่มขึ้นน้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส.	๑๔.๒๕	ผู้ตรวจสอบมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ (๑๔.๕๙)	ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ (๑๓.๗๕)
๒) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	๑๓.๓๓	อธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน (๑๕.๔๒)	การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม (๑๓.๓๓)
๓) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ	๑๑.๖๗	การเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้แสดงความคิดเห็น (๑๔.๕๘)	มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะ (๗.๙๒)
๔) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของ กตส.	๑๓.๗๕	การมีมนุษยสัมพันธ์ในการประสานงานกับหน่วยรับตรวจ (๑๕.๐๐)	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน (๑๓.๓๓)

๒.๒ ผลการสอบถามระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อความประพฤตินในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในตามกรอบคุณธรรม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สามารถสรุปผลการสอบถามได้ ดังนี้

/ (๑) ความเชื่อ...

(๑) ความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๔ โดยประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๔ และประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๕ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๓



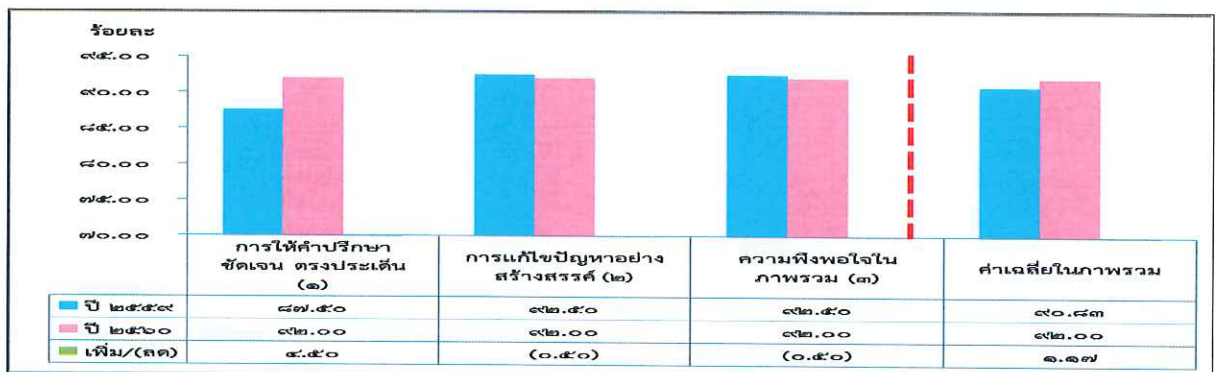
หมายเหตุ : ผลการประเมินไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้ เนื่องจากมีการเพิ่มประเด็นการให้คำปรึกษาแนะนำ แผนภาพที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส.

๒.๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

(๑) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อ กตส. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยทั้ง ๓ ประเด็นได้รับคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๒.๐๐ ทั้งนี้ กตส. ได้ให้คำปรึกษาในด้านบัญชีการเงิน และด้านกฎ ระเบียบ

(๒) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณก่อน ร้อยละ ๑.๑๗ โดยประเด็นการให้คำปรึกษาชัดเจน ตรงประเด็นมีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ และประเด็นการแก้ไขปัญหาการรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งประเด็นความพึงพอใจภาพรวมมีผลความพึงพอใจลดลงเท่ากัน คือ ร้อยละ ๐.๕๐

ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๔



แผนภาพที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา

๓. กตส. ได้จัดทำรายงานผลการสอบถามความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๓ และ ๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ
 20/12/60
 (นายประภาศ คงเอียด)
 ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

Alu A. S. S. S.
 (นางสาวพรทิพย์ พันเลิศยอดยั้ง)
 ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๑. ความเป็นมา

ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในและจรรยาบรรณการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดให้งานบริการให้คำปรึกษา (Consulting Services) เป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบภายใน และเมื่อจบการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาต้องมีแบบประเมินความพึงพอใจให้กับผู้รับคำปรึกษา

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษาต่อการบริการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)

๒. เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนราชการ โดยการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมของส่วนราชการให้ดีขึ้น

๓. เพื่อนำผลการประเมิน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุง รวมทั้งพัฒนาการบริการให้คำปรึกษาของ กตส. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา ประกอบด้วย

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

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา กำหนดประเด็นที่วัดความพึงพอใจ เป็น ๓ ประเด็น คือ

๑. การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบชัดเจน ตรงประเด็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

๒. การใช้ปฏิญาณ ไหวพริบ สติปัญญาแก้ไขปัญหาให้หน่วยรับตรวจอย่างสร้างสรรค์

๓. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ทั้งนี้ ให้กำหนดระดับคะแนนเป็นระดับ ๑ - ๕ คะแนน โดยระดับ ๑ คะแนน แสดงถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด ไล่ไปตามลำดับจนถึงระดับ ๕ คะแนน ที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบประเมินดังกล่าวส่งให้ผู้รับคำปรึกษา จำนวน ๕ คน

๕. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีทางสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

คะแนน	ร้อยละ	เกณฑ์
ตั้งแต่ ๔.๑๐ ขึ้นไป	ตั้งแต่ ๘๒ - ๑๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
ตั้งแต่ ๓.๑๐ - ๔.๐๐	ตั้งแต่ ๖๒ - ๘๐	พึงพอใจมาก
ตั้งแต่ ๒.๑๐ - ๓.๐๐	ตั้งแต่ ๔๒ - ๖๐	พึงพอใจ
ตั้งแต่ ๑.๑๐ - ๒.๐๐	ตั้งแต่ ๒๒ - ๔๐	พึงพอใจน้อย
ตั้งแต่ ๐.๐๐ - ๑.๐๐	ตั้งแต่ ๐ - ๒๐	พึงพอใจน้อยที่สุด

๖. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

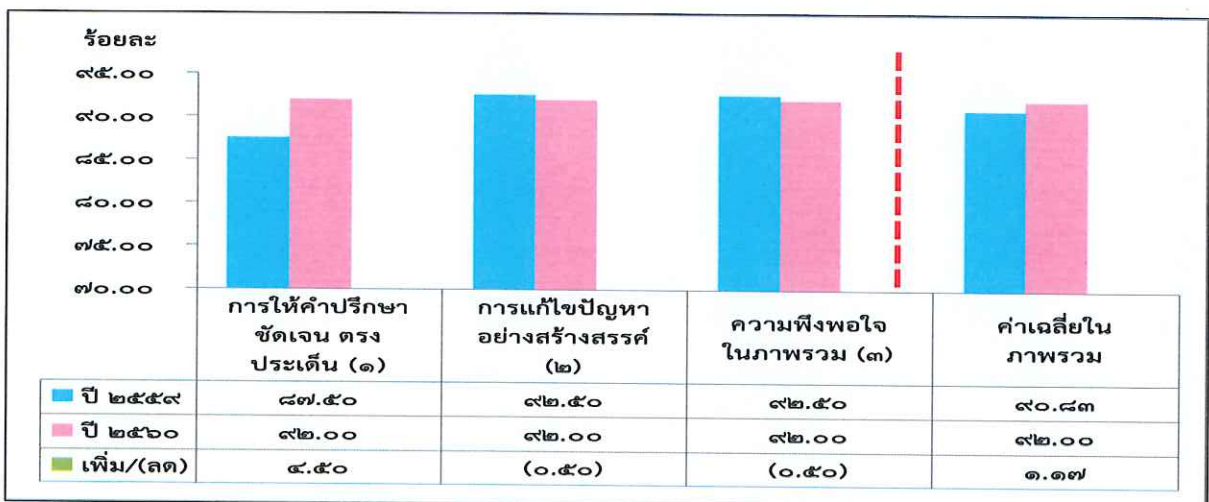
๑. กตส. ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา โดยมีผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สรุปได้ ดังนี้

๑) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับคำปรึกษาที่มีต่อ กตส. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยทั้ง ๓ ประเด็น คือ การให้คำปรึกษาชัดเจน ตรงประเด็น การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ และความพึงพอใจในภาพรวม มีผลความพึงพอใจเท่ากัน คือ ร้อยละ ๙๒.๐๐

๒) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ร้อยละ ๑.๑๗ โดยประเด็นการให้คำปรึกษาชัดเจน ตรงประเด็นมีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ และประเด็นการแก้ไขปัญหาการรายงานผลการตรวจสอบ รวมทั้งประเด็นความพึงพอใจในภาพรวมมีผลความพึงพอใจลดลงเท่ากัน คือ ร้อยละ ๐.๕๐

ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๑



แผนภาพที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับคำปรึกษา

๗. การให้คำปรึกษาตามคู่มือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบแก่หน่วยรับตรวจ สรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านบัญชีการเงิน เช่น การบันทึกรายได้ – ค่าใช้จ่ายของชมรมกอล์ฟ และการออกเลขกำกับภาษี โดยใช้เลขประจำตัวผู้เสียภาษีของ สบน. การออกใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับประเภทของแหล่งเงิน เป็นต้น

๒. ด้านกฎ ระเบียบ เช่น ขยายระยะเวลาในบัตรเครดิต KTC ของข้าราชการที่ไปราชการต่างประเทศ การลงลายมือชื่อในหลักฐานการเบิกจ่ายเงิน เป็นต้น

๘. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตรวจสอบภายในสามารถให้คำปรึกษาได้ชัดเจนและตรงประเด็น รวมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ส่งผลให้การทำงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์

**รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจ
ต่อกลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐**

๑. ความเป็นมา

ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ของกรมบัญชีกลางได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน โดยให้มีการสำรวจหรือประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม และสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอหัวหน้าส่วนราชการ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสอบถามความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อความประพฤตินในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในตามกรอบคุณธรรม

๒. เพื่อนำผลการสอบถาม รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประกอบด้วย

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

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ กำหนดประเด็นการสำรวจความพึงพอใจใน ๔ ด้าน จำนวนทั้งสิ้น ๑๙ ประเด็น คือ

๑. ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของ กตส. จำนวน ๔ ประเด็น

๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. จำนวน ๕ ประเด็น

๓. ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน จำนวน ๖ ประเด็น

๔. ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ จำนวน ๔ ประเด็น

ตอนที่ ๓ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อความประพฤตินในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน จำนวน ๗ ประเด็น คือ

๑. ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบภายในได้อย่างเป็นอิสระ เทียบธรรม ตามมาตรฐานการตรวจสอบและจริยธรรมของการตรวจสอบภายใน

๒. ผู้ตรวจสอบภายในไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือสร้างความสัมพันธ์ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งกับผลประโยชน์ของทางราชการ

๓. ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบเพียงพอ หรือไม่รับงานตรวจที่จะทำให้ตนเองขาดความเป็นอิสระ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

๔. ผู้ตรวจสอบภายในไม่นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองและไม่เปิดเผยข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องได้รับทราบ หรือเผยแพร่ต่อสาธารณชน

๕. ผู้ตรวจสอบภายในรับฟังความคิดเห็นของหน่วยรับตรวจและผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนรายงานผลการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและผลการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง

๖. ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาแนะนำ โดยยึดหลักกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยปราศจากการลำเอียง

๗. ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ ได้กำหนดระดับคะแนนเป็นระดับ ๑ - ๕ คะแนน โดยระดับ ๑ คะแนน แสดงถึงความพึงพอใจน้อยที่สุดไล่ไปตามลำดับจนถึงระดับ ๕ คะแนน ที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบประเมินดังกล่าวส่งให้หน่วยรับตรวจที่ กตส. ได้เข้าตรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๕๑ ชุด

๕. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีทางสถิติเบื้องต้นในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

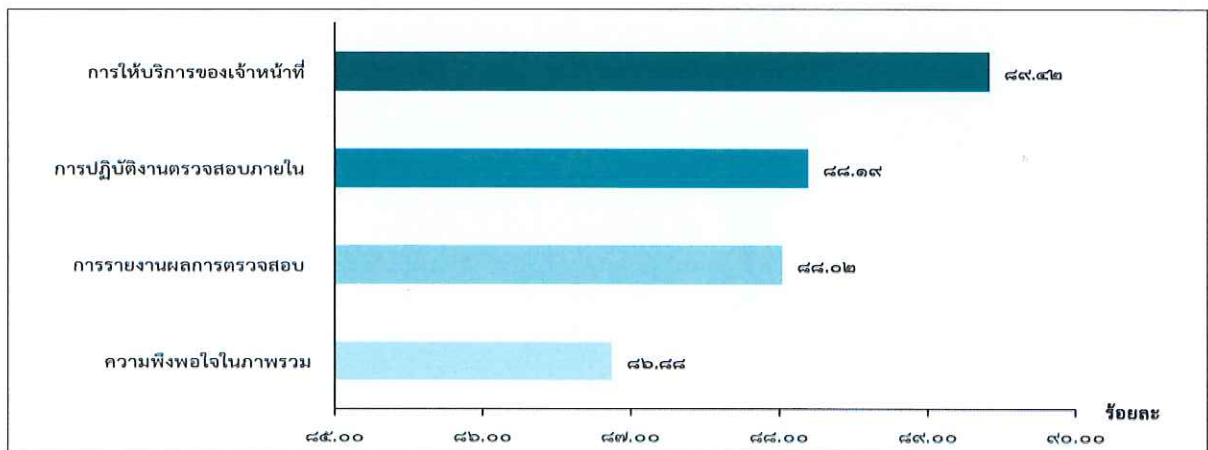
คะแนน	ร้อยละ	เกณฑ์
ตั้งแต่ ๔.๑๐ ขึ้นไป	ตั้งแต่ ๘๒ - ๑๐๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่นมากที่สุด
ตั้งแต่ ๓.๑๐ - ๔.๐๐	ตั้งแต่ ๖๒ - ๘๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่นมาก
ตั้งแต่ ๒.๑๐ - ๓.๐๐	ตั้งแต่ ๔๒ - ๖๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่น
ตั้งแต่ ๑.๑๐ - ๒.๐๐	ตั้งแต่ ๒๒ - ๔๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่นน้อย
ตั้งแต่ ๐.๐๐ - ๑.๐๐	ตั้งแต่ ๐ - ๒๐	พึงพอใจ/เชื่อมั่นน้อยที่สุด

๖. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กตส. ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๕๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. ผลการสอบถามความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สามารถสรุปผลการสอบถามได้ ดังนี้

๑) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๓ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๒ และด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๘ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๑



แผนภาพที่ ๑ ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส.

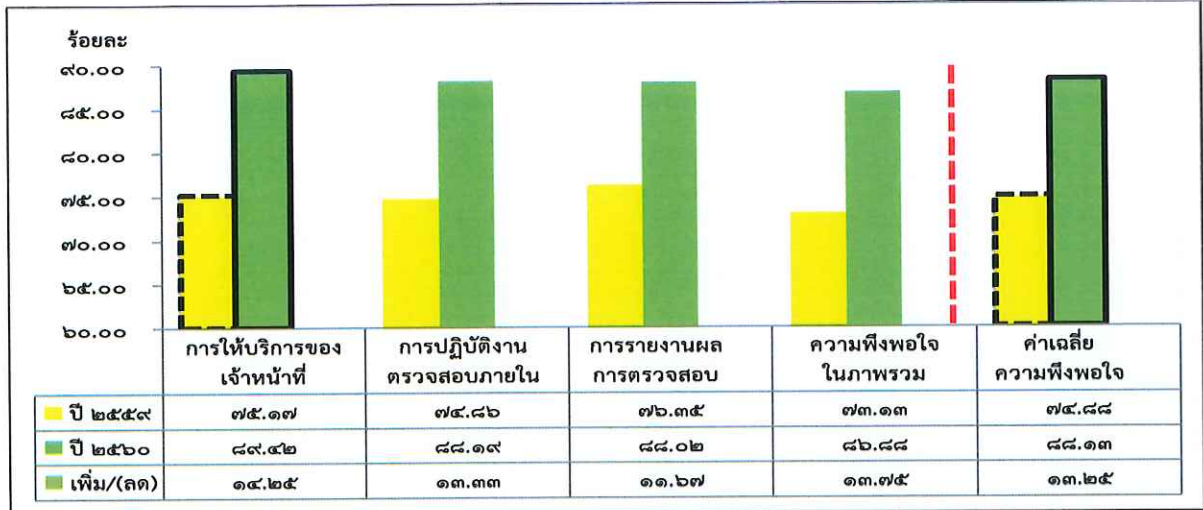
๒) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังปรากฏตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน

ด้าน	ผลการประเมิน (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส.	พึงพอใจมากที่สุด (๘๙.๔๒)	ผู้ตรวจสอบมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ (๙๒.๙๒)	ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ (๘๖.๖๗)
๒) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน	พึงพอใจมากที่สุด (๘๘.๑๓)	อธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจน (๙๑.๒๕)	การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม (๘๕.๐๐)
๓) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ	พึงพอใจมากที่สุด (๘๘.๐๒)	การเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้แสดงความคิดเห็น (๙๑.๒๕)	มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะ (๘๕.๔๒)
๔) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของ กตส.	พึงพอใจมากที่สุด (๘๖.๘๘)	การมีมนุษย์สัมพันธ์ในการประสานงานกับหน่วยรับตรวจ (๙๑.๖๗)	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน (๘๐.๐๐)

๓) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. และความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สรุปได้ ดังนี้

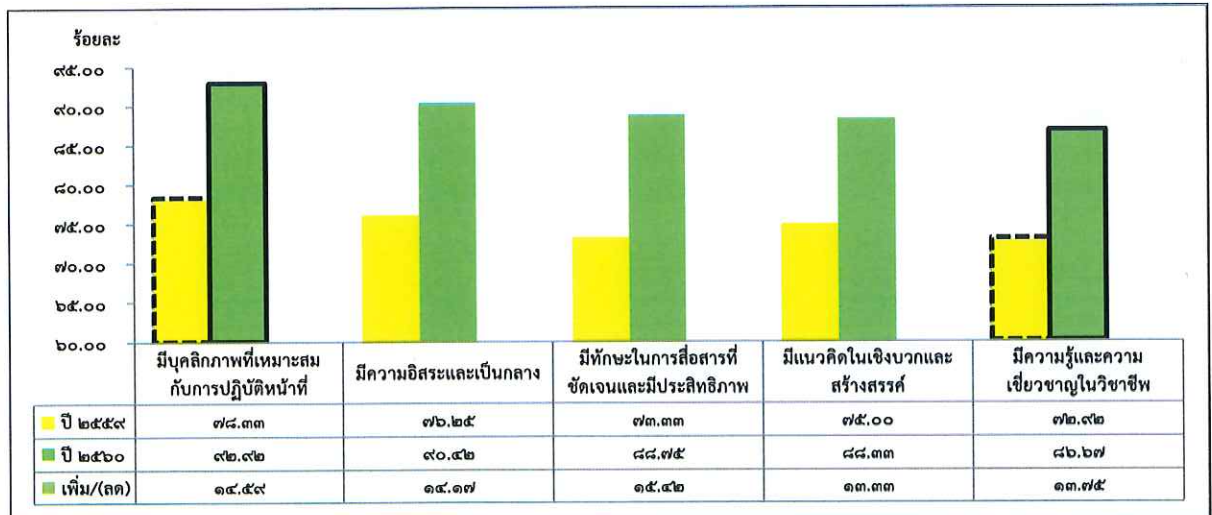
(๑) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณก่อน ร้อยละ ๑๓.๒๕ โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๕ และด้านการรายงานผลการตรวจสอบมีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๒



แผนภาพที่ ๒ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน

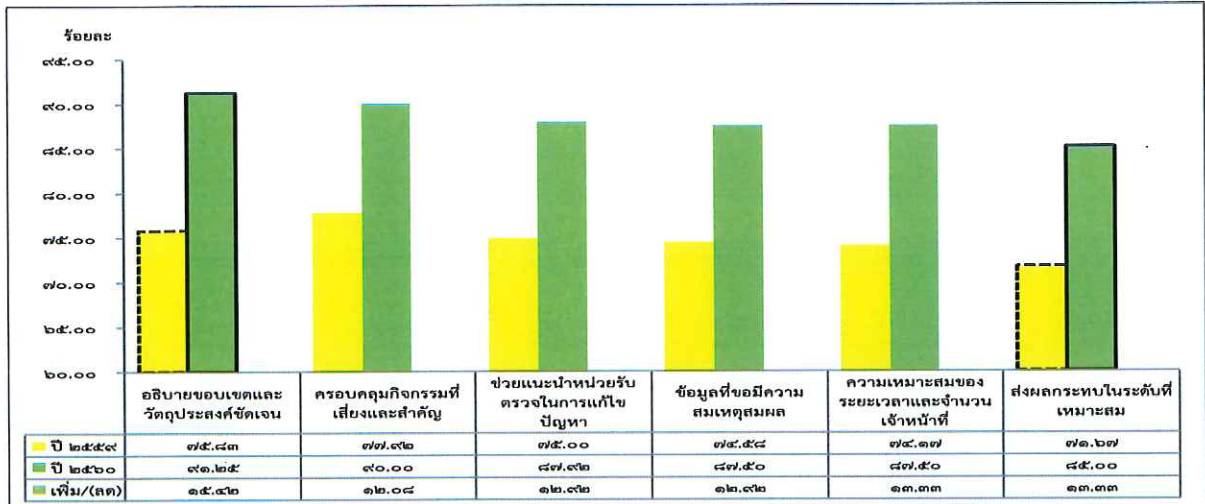
(๒) ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในแต่ละด้าน พบว่า

(๒.๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณก่อน ร้อยละ ๑๔.๒๕ โดยประเด็นผู้ตรวจสอบมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๙ และประเด็นผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๕ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๓



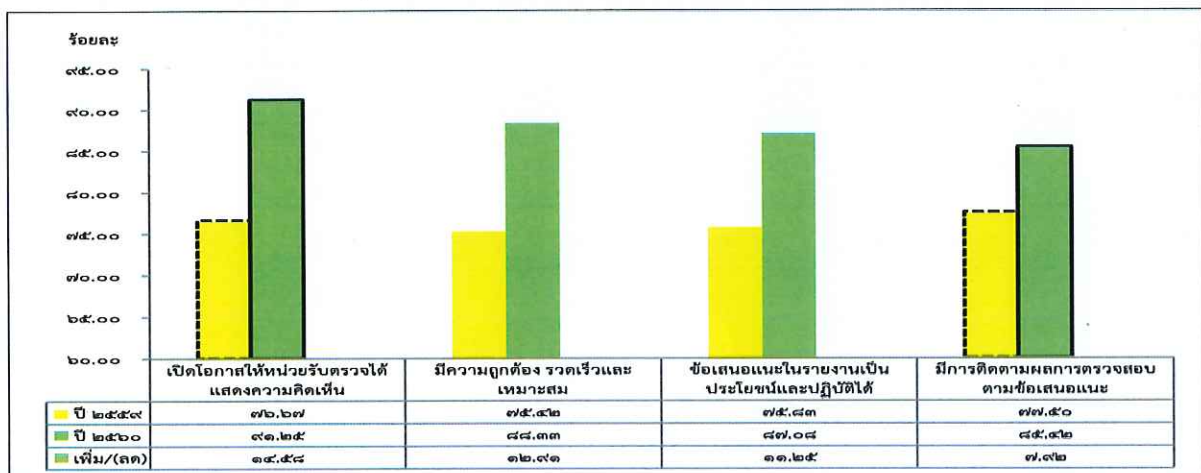
แผนภาพที่ ๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กตส.

(๒.๒) ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณก่อน ร้อยละ ๑๓.๓๓ โดยประเด็นอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนมีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๒ และประเด็นการตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในระดับที่เหมาะสมมีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๔



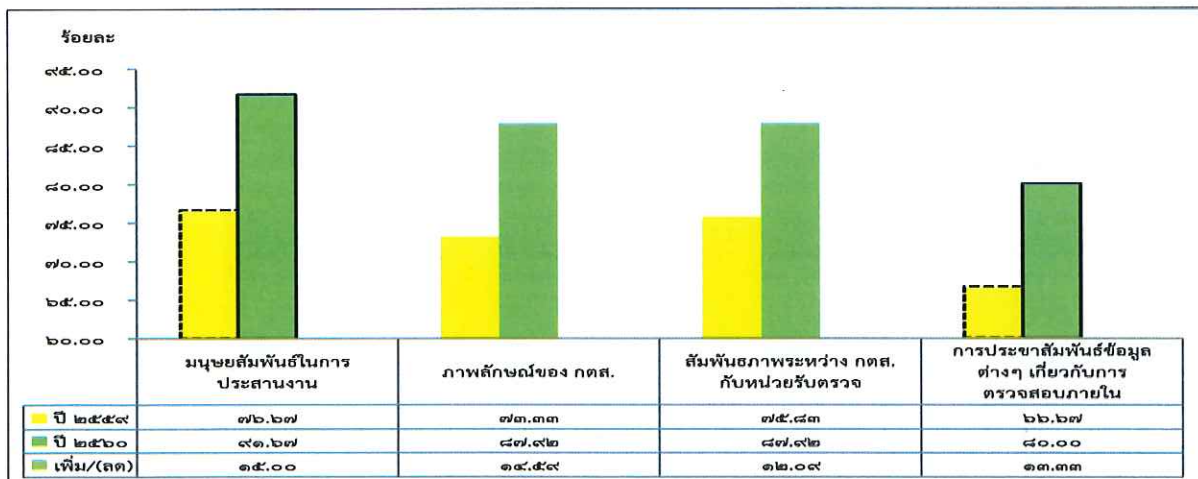
แผนภาพที่ ๔ ด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

(๒.๓) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณก่อน ร้อยละ ๑๑.๖๗ โดยประเด็นการเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้แสดงความคิดเห็น มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๕ และประเด็นมีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๒ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๕



แผนภาพที่ ๕ ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ

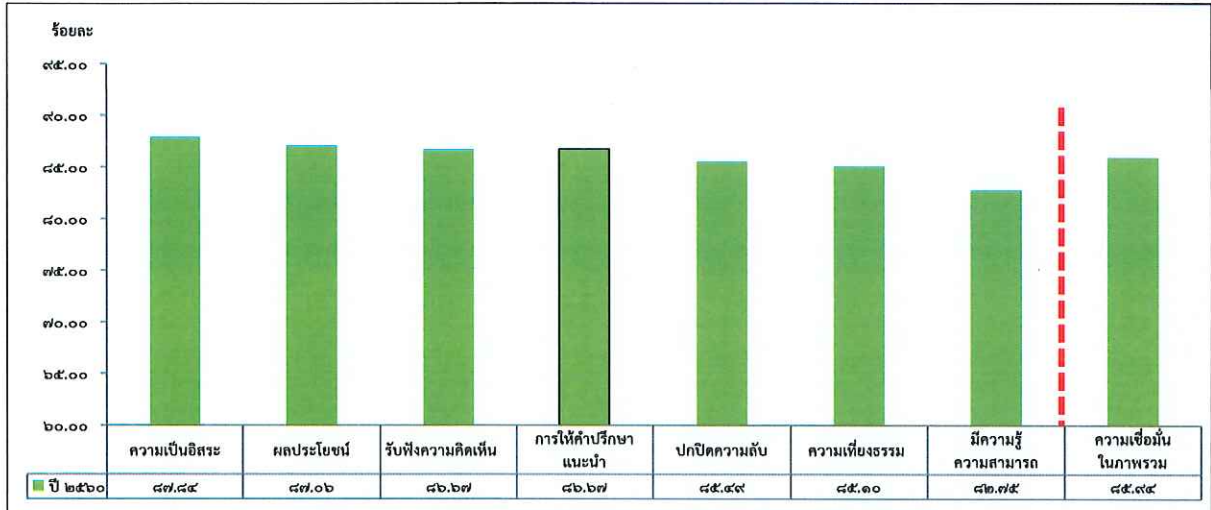
(๒.๔) ด้านความพึงพอใจในภาพรวมของ กตส. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณก่อน ร้อยละ ๑๓.๗๕ โดยประเด็นการมีมนุษย์สัมพันธ์ในการประสานงานกับหน่วยรับตรวจ มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน มีผลความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๖



แผนภาพที่ ๖ ด้านความพึงพอใจในภาพรวม

๓. ผลการสอบถามระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อความประพฤติในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายในตามกรอบคุณธรรม สามารถสรุปผลการสอบถามได้ ดังนี้

๑) ความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส. ในภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อยู่ในเกณฑ์เชื่อมั่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๔ โดยประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในไม่รับสิ่งของใดๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๔ และประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด คือ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบเพียงพอหรือไม่รับงานตรวจที่จะทำให้ตนขาดความเป็นอิสระ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๕ ดังปรากฏตามแผนภาพที่ ๗



หมายเหตุ : ผลการประเมินไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้ เนื่องจากมีการเพิ่มประเด็นการให้คำปรึกษาแนะนำ

แผนภาพที่ ๗ ระดับความเชื่อมั่นของหน่วยรับตรวจที่มีต่อ กตส.