



บันทึกข้อความ

อธิบดี
รับ - ส่งที่ 237
วันที่ 24 ส.ค. 2560
เวลา 11.54 น.

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐ ๒๑๐๖ ๙๓๑๕ - ๕
ที่ พม ๐๗๐๕/ ๕๖3 วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความเห็นต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของ
กลุ่มตรวจสอบภายใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ มาตรฐานการตรวจสอบภายในและจริยธรรมการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ของส่วนราชการ ส่วนที่ ๑ มาตรฐานด้านคุณสมบัติ มาตรฐานที่ ๑๓๐๐ : การประกันและการปรับปรุง
คุณภาพงาน กำหนดให้หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในต้องปรับปรุงและรักษาคุณภาพของงาน
ตรวจสอบภายใน โดยมีการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมในทุกด้าน มาตรฐานย่อยที่
๑๓๑๐ : การประเมินการประกันและปรับปรุงคุณภาพงาน กำหนดว่าต้องมีการประเมินผลทั้งจากภายใน
และภายนอกส่วนราชการ

๑.๒ เกณฑ์ประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ กำหนดประเด็นการพิจารณา
การประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาให้มีการสำรวจความพึงพอใจ
จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้มีการดำเนินการพัฒนาตามแผนหรือแนวทางการพัฒนา/ปรับปรุง รวมถึง
การประเมินการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม และสรุปผลเสนอหัวหน้าส่วนราชการ

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเห็นต่อการปฏิบัติตาม
กรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยจัดทำแบบสอบถามทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้หน่วยรับตรวจ
ประเมินในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เพียงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๐ สรุปผลการประเมินและแผนการปรับปรุง
ตามรายละเอียดแนบท้าย

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. เห็นชอบ - ดำเนินการตามเสนอ

๒. แจ้งเวียนทาง Intranet

(นายสมชาย เจริญอำนวยสุข)

อธิบดี พก.

24 ส.ค. 2560

(นางภัสสร จารุเนตร)

ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ และความคิดเห็น
ต่อการปฏิบัติตนตามกรอบคุณธรรมของ ตสน.พก.
ปีงบประมาณ 2560

**ผลการสำรวจความพึงพอใจ
และความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตนตามกรอบคุณธรรมของ
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
(สำรวจเพียงวันที่ 23 สิงหาคม 2560)**



www.dreamstime.com

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ตสน.พก.) จัดทำขึ้นเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงการปฏิบัติงานของ ตสน.พก. โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจและกรอบคุณธรรมทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้หน่วยรับตรวจประเมินผ่านทางเว็บไซต์ พก. (www.dep.go.th) และได้จัดเก็บข้อมูลเพียงวันที่ 23 สิงหาคม 2560 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 86 ราย จำแนกตามพื้นที่และสถานะได้ดังตารางต่อไปนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	ที่ตั้งหน่วยงาน							
	สถานะ	กรุงเทพ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคตะวันออก	ภาคใต้	ภาคเหนือ	รวมทั้งสิ้น
ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน		1	1		2	1		5
ผู้ปฏิบัติงาน		8	10	1	25	4	17	65
หัวหน้างาน/ฝ่าย/กลุ่ม		1	2		9	1	3	16
รวมทั้งสิ้น		10	13	1	36	6	20	86

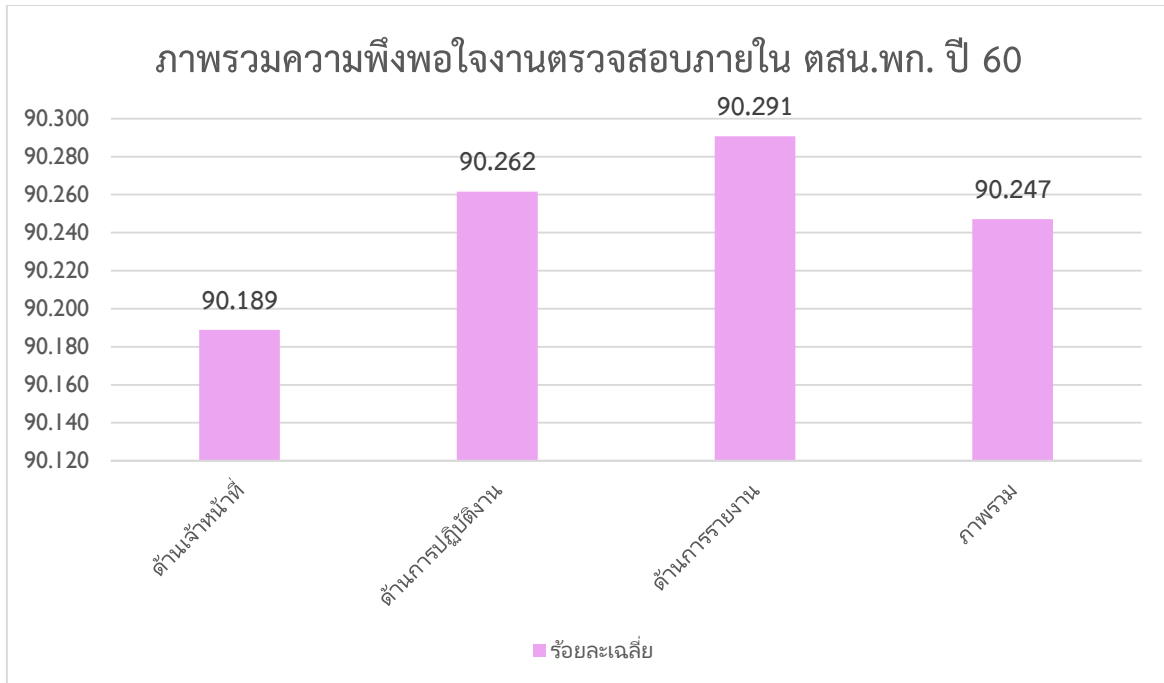
ในการประเมินแบ่งเป็น 3 ด้าน

1. ด้านเจ้าหน้าที่
2. ด้านการปฏิบัติงาน
3. ด้านรายงานผลการตรวจสอบ

และนำมาสรุปเป็นภาพรวมงานตรวจสอบภายใน รายละเอียดมีดังนี้

*** การประเมินมีค่าคะแนน 1 – 4 *** (ไม่มีค่าปานกลาง)

สรุปรวมทุกด้านได้ดังนี้



โดยรวมงานตรวจสอบภายในได้รับความพึงพอใจ 90.247 % (หรือค่าคะแนนเฉลี่ย 3.612)

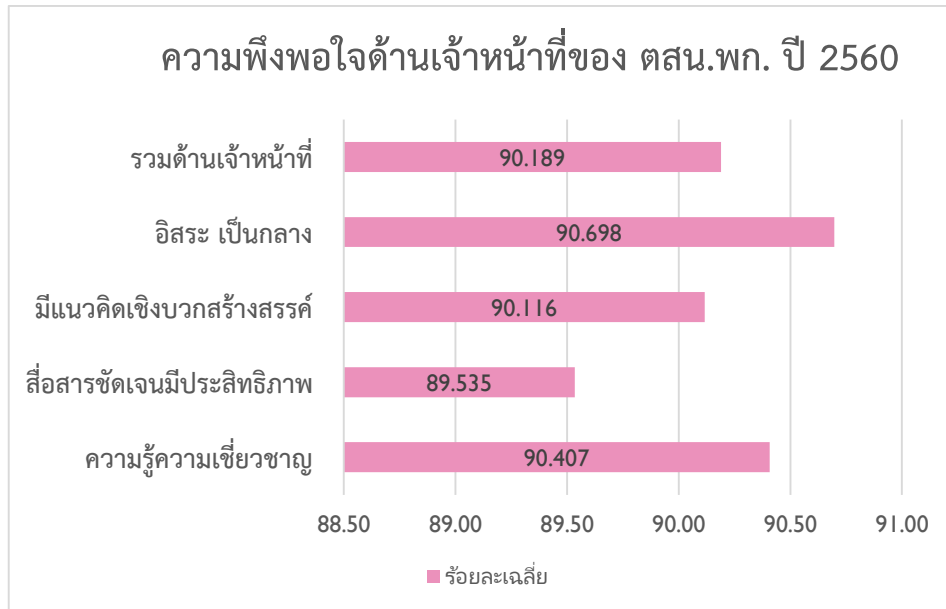
ภาพรวมงานตรวจสอบภายใน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่	3.608	90.189	มากที่สุด
ด้านการปฏิบัติงาน	3.610	90.262	มากที่สุด
ด้านการรายงาน	3.612	90.291	มากที่สุด
ภาพรวม	3.610	90.247	มากที่สุด

ซึ่งจะเห็นได้ว่าด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการรายงาน ส่วนด้านที่มีความถึงพอน้อยที่สุดในสามด้านนี้ คือ ด้านเจ้าหน้าที่

แต่ทั้งนี้ผลคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และสูงกว่าปี 2559 (ปี 2559 ได้ 85.90 %)

สรุปผลการประเมินแยกตามรายด้านได้ดังต่อไปนี้ (คะแนนเต็ม 4)

1.ด้านเจ้าหน้าที่



ผลสำรวจด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 90.189 % สูงกว่าปี 2559 (ซึ่งได้ 89.33 %)

ด้านเจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความรู้ความเชี่ยวชาญ	3.616	90.407	มากที่สุด
สื่อสารชัดเจนมีประสิทธิภาพ	3.581	89.535	มากที่สุด
มีแนวคิดเชิงบวกสร้างสรรค์	3.605	90.116	มากที่สุด
อิสระ เป็นกลาง	3.628	90.698	มากที่สุด
รวมด้านเจ้าหน้าที่	3.608	90.189	มากที่สุด

ผลสำรวจจำแนกตามสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเจ้าหน้าที่

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	สถานะ			
	ผู้บริหาร/หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	หัวหน้างาน/ ฝ่าย/กลุ่ม	ผลรวม ทั้งหมด
ค่าเฉลี่ย ของ ความรู้ความเชี่ยวชาญ	90.000	90.385	90.625	90.407
ค่าเฉลี่ย ของ สื่อสารชัดเจนมี ประสิทธิภาพ	85.000	89.615	90.625	89.535
ค่าเฉลี่ย ของ มีแนวคิดเชิงบวก สร้างสรรค์	85.000	90.385	90.625	90.116
ค่าเฉลี่ย ของ อิสระ เป็นกลาง	90.000	90.385	92.188	90.698
ผลรวมด้านเจ้าหน้าที่	87.500	90.192	91.016	90.189

เรื่องที่ได้คะแนนสูงสุด คือ

มีความเป็นอิสระ เป็นกลาง

ผลสำรวจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 3.628 หรือร้อยละ 90.698)

กลุ่มที่พึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มหัวหน้างาน/ฝ่าย/กลุ่ม (92.188 %)

เรื่องที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ

มีการสื่อสารชัดเจน มีประสิทธิภาพ

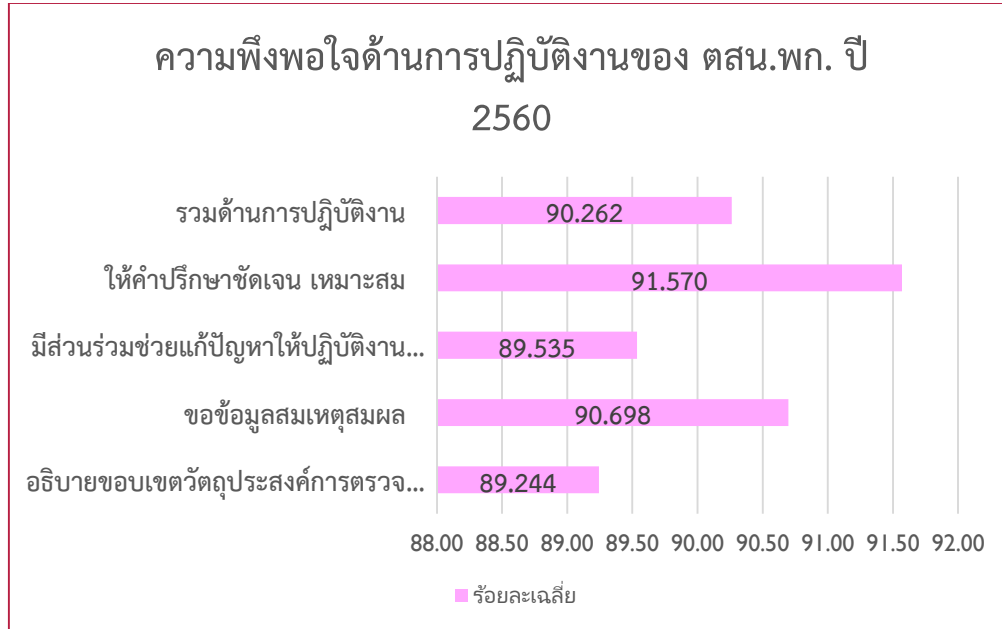
ผลสำรวจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 3.581 หรือร้อยละ 89.535)

กลุ่มที่พึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มหัวหน้างาน/ฝ่าย/กลุ่ม (90.625%)

รวมทุกเรื่องในด้านเจ้าหน้าที่ กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือกลุ่มหัวหน้างาน/ฝ่าย/กลุ่ม (91.016 %)

แผนปรับปรุงปี 2561 – ไม่มี เนื่องจากค่าคะแนนสูงกว่าปีที่ผ่านมา และอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ด้านการปฏิบัติงาน



ผลสำรวจด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 90.262 % สูงกว่าปี 2559 (ซึ่งได้ 86.13 %)

ด้านการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
อธิบายขอบเขตวัตถุประสงค์การตรวจชัดเจน	3.570	89.244	มากที่สุด
ขอข้อมูลสมเหตุสมผล	3.628	90.698	มากที่สุด
มีส่วนร่วมช่วยแก้ปัญหาให้ปฏิบัติงานครบถ้วนสมบูรณ์	3.581	89.535	มากที่สุด
ให้คำปรึกษาชัดเจน เหมาะสม	3.663	91.570	มากที่สุด
รวมด้านการปฏิบัติงาน	3.610	90.262	มากที่สุด

ผลสำรวจจำแนกตามสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	สถานะ			
	ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	หัวหน้างาน/ฝ่าย/กลุ่ม	ผลรวมทั้งหมด
ค่าเฉลี่ยของอธิบายขอบเขตวัตถุประสงค์การตรวจชัดเจน	90.000	89.231	89.063	89.244
ค่าเฉลี่ยของ ขอข้อมูลสมเหตุสมผล	85.000	91.538	89.063	90.698
ค่าเฉลี่ยของ มีส่วนร่วมช่วยแก้ปัญหาให้ปฏิบัติงานครบถ้วนสมบูรณ์	85.000	89.615	90.625	89.535
ค่าเฉลี่ยของ ให้คำปรึกษาชัดเจน เหมาะสม	90.000	91.923	90.625	91.570
ผลรวมด้านการปฏิบัติงาน	87.500	90.577	89.844	90.262

เรื่องที่ได้คะแนนสูงสุด คือ

ให้คำปรึกษาชัดเจน เหมาะสม

ผลสำรวจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (91.570 %)

กลุ่มที่พึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (พึงพอใจ 91.923 %)

เรื่องที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ

อธิบายขอบเขตวัตถุประสงค์การตรวจชัดเจน

ผลสำรวจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (89.244 %)

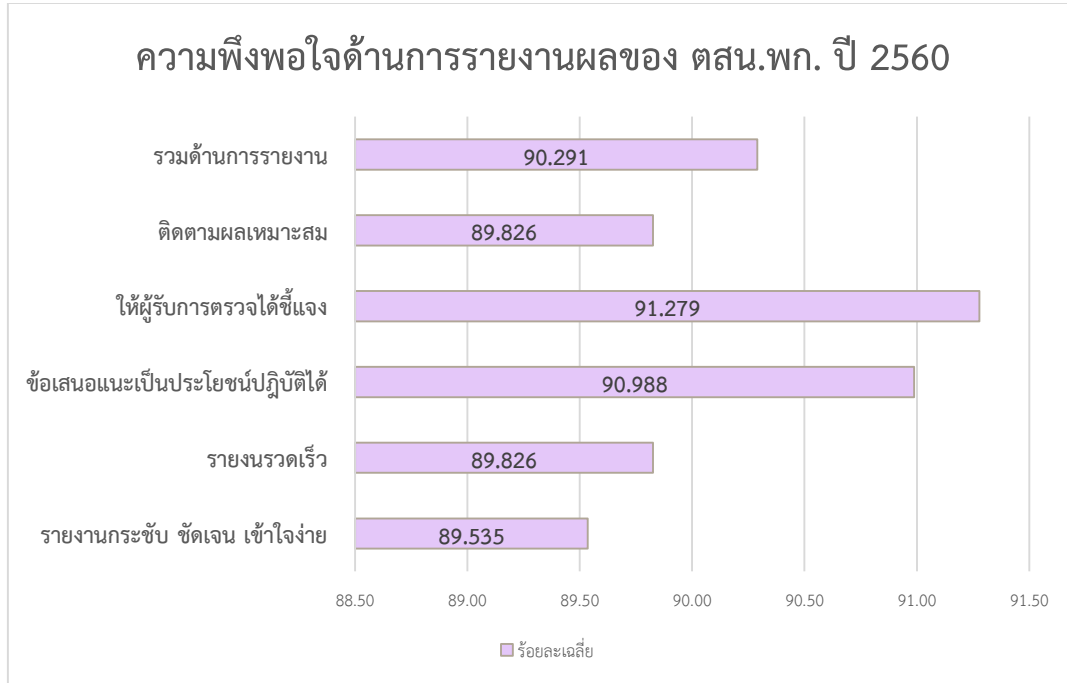
กลุ่มที่พึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงาน (พึงพอใจ 90.000 %)

รวมทุกเรื่องในด้านการปฏิบัติงาน

กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (90.577 %)

แผนปรับปรุงปี 2561 – ไม่มี เนื่องจากค่าคะแนนสูงกว่าปีที่ผ่านมา และอยู่ในระดับมากที่สุด

3.ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ



ผลสำรวจด้านการรายงานผลการตรวจสอบอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 90.291 % สูงกว่าปี 2559 (ซึ่งได้ 88.61 %)

ด้านการรายงาน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
รายงานกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.581	89.535	มากที่สุด
รายงานรวดเร็ว	3.593	89.826	มากที่สุด
ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ปฏิบัติได้	3.640	90.988	มากที่สุด
ให้ผู้รับการตรวจได้ชี้แจง	3.651	91.279	มากที่สุด
ติดตามผลเหมาะสม	3.593	89.826	มากที่สุด
รวมด้านการรายงาน	3.612	90.291	มากที่สุด

ผลสำรวจจำแนกตามสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการรายงานผล

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการรายงานผลจำแนกตามสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม	สถานะ			
	ผู้บริหาร/ หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	หัวหน้างาน/ ฝ่าย/กลุ่ม	ผลรวม ทั้งหมด
ค่าเฉลี่ย ของ รายงานกระชับชัดเจน เข้าใจง่าย	90.000	89.231	90.625	89.535
ค่าเฉลี่ย ของ รายงานรวดเร็ว	95.000	89.231	90.625	89.826
ค่าเฉลี่ย ของ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ ปฏิบัติได้	90.000	91.154	90.625	90.988
ค่าเฉลี่ย ของ ให้ผู้รับตรวจได้มีโอกาสชี้แจง	85.000	91.923	90.625	91.279
ค่าเฉลี่ย ของ ติดตามผลเหมาะสม	85.000	90.385	89.063	89.826
ผลรวมด้านการรายงานผล	89.000	90.385	90.313	90.291

เรื่องที่ได้คะแนนสูงสุด คือ

ให้ผู้รับตรวจได้มีโอกาสชี้แจง

ผลสำรวจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (91.279 %)

กลุ่มที่พึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (พึงพอใจ 91.923 %)

เรื่องที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ

รายงานกระชับชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลสำรวจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด (89.535 %)

กลุ่มที่พึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มหัวหน้างาน/ฝ่าย/กลุ่ม (พึงพอใจ 90.625 %)

รวมทุกเรื่องในด้านการรายงานผลการตรวจสอบ

กลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (90.385 %)

แผนปรับปรุงปี 2561 – ไม่มี เนื่องจากค่าคะแนนสูงกว่าปีที่ผ่านมา และอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนของความคิดเห็นเพิ่มเติม คือ

- ควรมีการตรวจสอบหน่วยงานภูมิภาคอย่างต่อเนื่องทุกปีหรือเว้นปี เพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงานตามระเบียบ

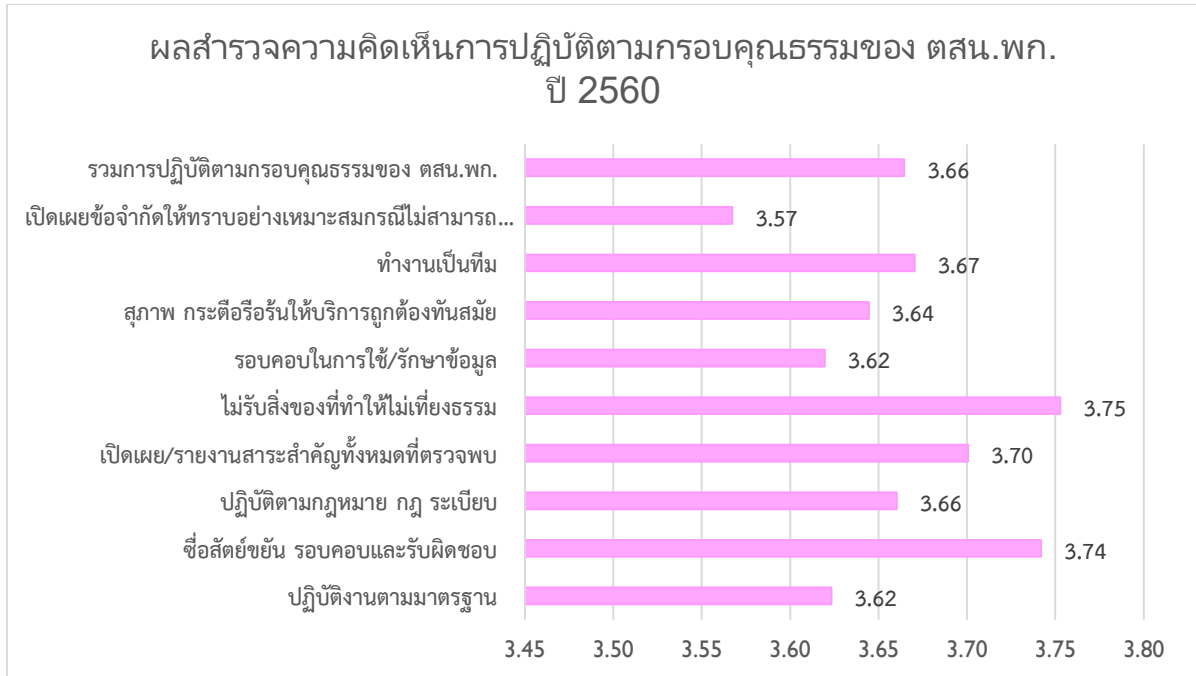
ผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงปีงบประมาณ 2560 จากผลประเมินความพึงพอใจปี 59

แผนปรับปรุงปี 60 - ประชาสัมพันธ์ข้อมูลในช่องทางต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ช่องทาง อย่างน้อย 3 เดือนต่อครั้ง

ผล :

1. ตสน.พท.ได้มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ทั้งเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ และหนังสือเวียน รวมถึงสรุปความเข้าใจในประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และได้ทำวิดีโอคลิปเผยแพร่วิธีการสอบย้อนยอดระหว่างบัญชีมือกับบัญชีในระบบ GFMS รวมถึงผลการปฏิบัติงานของ ตสน.พท. เผยแพร่ในเฟสบุ๊ค <https://www.facebook.com/IA.of.DEPT/> อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ 2560 จนถึงปัจจุบัน และจะยังคงดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ตสน.พท.ได้เผยแพร่อีก 2 ช่องทางคือ ในเว็บไซต์ของกรม ในแบนเนอร์กลุ่มตรวจสอบภายใน และในไลน์กลุ่มการเงินการพัสดุ พท. ที่กลุ่มตรวจสอบภายในเป็นผู้ริเริ่มรวมกลุ่มขึ้น
2. ผลการประเมินความพึงพอใจสูงขึ้นในทุกด้าน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของ
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ (ตสน.พก.) เป็นดังนี้



ภาพรวมเห็นด้วยอย่างยิ่งกับการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของ ตสน.พก. (3.66 หรือ 91.61 %)

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นแต่ละประเด็น	ความคิดเห็นตามส...			รวมทุกสถานะ	ระดับความความคิดเห็น
	ผู้บริหาร/หัวหน้า หน่วยงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	หัวหน้างาน/ฝ่าย/กลุ่ม		
ค่าเฉลี่ย ของ ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน	3.60	3.71	3.56	3.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ของ ซื่อสัตย์ซื่อสัตย์ รอบคอบและ รับผิดชอบ	3.80	3.74	3.69	3.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ของ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ	3.60	3.63	3.75	3.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ของ เปิดเผย/รายงานสาระสำคัญ ทั้งหมดที่ตรวจพบ	3.80	3.68	3.63	3.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ของ ไม่รับสิ่งของที่ทำให้ไม่เที่ยงธรรม	3.80	3.65	3.81	3.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ของ รอบคอบในการใช้/รักษาข้อมูล	3.40	3.65	3.81	3.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ของ สุภาพ กระตือรือร้นให้บริการ ถูกต้องทันสมัย	3.60	3.65	3.69	3.64	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ของ ทำงานเป็นทีม	3.60	3.66	3.75	3.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ของ เปิดเผยข้อจำกัดให้ทราบอย่าง เหมาะสมกรณีไม่สามารถทำงานอย่างอิสระ เที่ยงธรรมได้	3.40	3.68	3.63	3.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวมค่าเฉลี่ยความคิดเห็นการปฏิบัติตามกรอบ คุณธรรมของ ตสน.พก.	3.62	3.67	3.70	3.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เรื่องที่เห็นด้วยอย่างยิ่งที่สุดคือ ไม่รับสิ่งของที่ทำให้ไม่เที่ยงธรรม (3.75 หรือ 93.82 %)

เรื่องที่เห็นด้วยอย่างน้อยที่สุดคือ เปิดเผยข้อจำกัดให้ทราบอย่างเหมาะสม กรณีไม่สามารถทำงานอย่างอิสระเที่ยงธรรมได้ (3.57 หรือ 89.18 %)

