



บันทึกข้อความ

กลุ่มตรวจสอบภายใน
25 ก.ย. 2566
10.25

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
เลขที่ 6803
วันที่ 15 ก.ย. 2566
เวลา 14:03

ส่วนราชการ กรมปศุสัตว์ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐๒๖๕๓ ๔๔๔๔ ต่อ ๑๒๑๒-๑๒๑๓ โทรสาร ๐๒๖๕๓ ๔๔๐๖

ที่ กษ.๐๖๑๓/ ๓๗๓

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

คุณฉัตรพร
15กย.66
(15.4)

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

เรียน อธิบดีกรมปศุสัตว์

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผ่าน Google Form ตั้งแต่วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๖ - ๘ กันยายน ๒๕๖๖ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง นั้น

จากการสำรวจ มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น ๑๔๔ หน่วยงาน ประกอบด้วย บุคลากร เจ้าหน้าที่จาก สำนัก/กองส่วนกลาง สำนักงานปศุสัตว์เขต สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด และหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าฝ่าย/แผนก และ หัวหน้าหน่วยงาน โดยได้รับบริการด้านการตรวจสอบและด้านการให้คำปรึกษา ซึ่งช่องทางในการรับบริการ คือ ทางโทรศัพท์ ทางอินเทอร์เน็ต และผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่

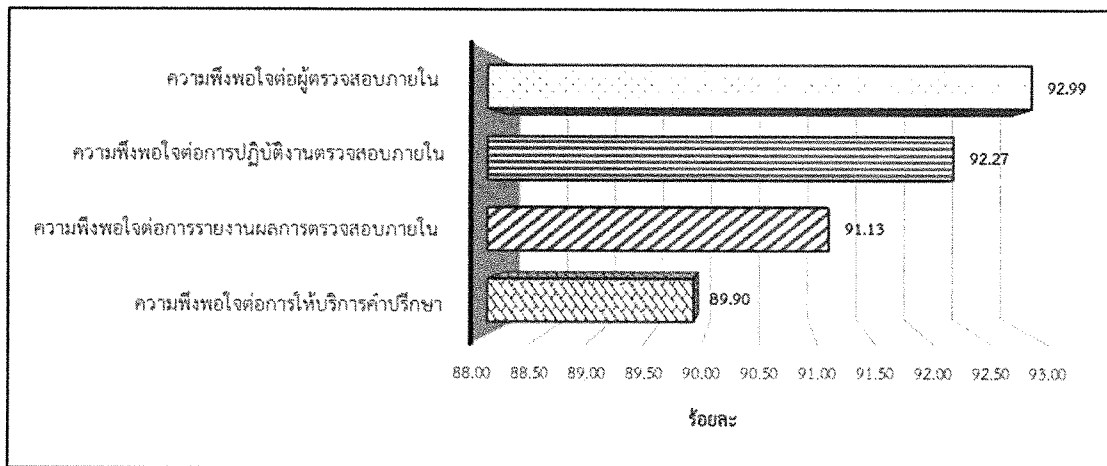
ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๒.๙๙ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การตรวจสอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และ ด้านทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจเท่ากับ ด้านปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง อิสระเที่ยงธรรม ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่ตรวจสอบ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๒.๒๗ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ด้านการตรวจสอบ ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและระบบการควบคุมภายในที่ดี และด้านการแจ้งขอบเขต วัตถุประสงค์ และหลักฐานเอกสารประกอบการตรวจสอบ ก่อนเข้าตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจเท่ากับ ด้านการเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๑.๑๓ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจเท่ากับ ด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ และด้านข้อเสนอแนะตามรายงานเป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติได้ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๘๙.๕๐ มีความความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ด้านการให้บริการคำปรึกษามีความรวดเร็วตามลำดับการขอรับบริการ ด้านการให้บริการคำปรึกษาให้ข้อมูลตอบข้อสอบถามหัวข้อหรือที่ครอบคลุมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เพียงพอและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการป้องกันและแก้ไขปัญหาตามข้อซักถาม มีความพึงพอใจเท่ากับ ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษาที่หลากหลายตามลำดับ

แผนภาพ...



แผนภาพ สรุปความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจ ประทับใจในหน่วยตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อที่หน่วยรับตรวจจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานให้คำปรึกษา

๑. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การให้บริการข้อมูลและการให้คำปรึกษา
๒. พัฒนานวัตกรรม กระบวนการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้คำปรึกษา

ทั้งนี้ กลุ่มตรวจสอบภายใน จะกำกับดูแลการบริการให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๓ เพื่อให้ปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานฯ ยิ่งขึ้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวดิษฐ์รีทิ บุนยสง่า)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

- ทราบ

(นางสาวธารรัตน์ บุญลิศา)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนหัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

๒๑ ก.ย. ๒๕๖๖
(นายสมชวน รัตนมังคลานนท์)
อธิบดีกรมบัญชีกลาง

รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ 2566

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

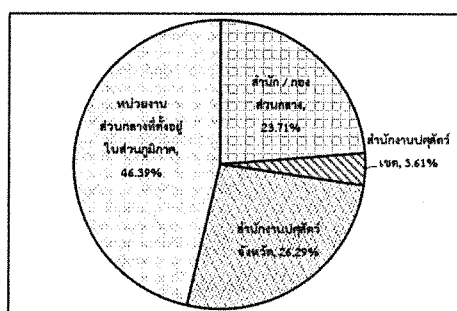
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 หน่วยงานผู้รับบริการ มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน 194 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนัก/กอง ส่วนกลาง จำนวน 46 หน่วยงาน (ร้อยละ 23.71) สำนักงานปศุสัตว์เขต จำนวน 7 หน่วยงาน (ร้อยละ 3.61) สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด จำนวน 51 หน่วยงาน (ร้อยละ 26.29) หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค จำนวน 90 หน่วยงาน (ร้อยละ 46.39)

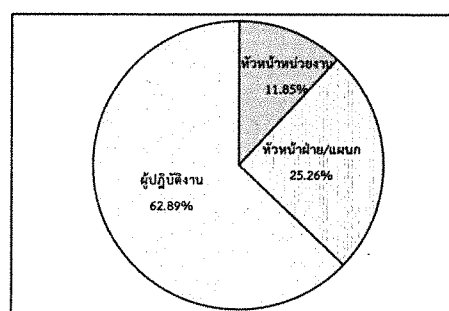
1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 62.89 รองลงมาเป็นหัวหน้าฝ่าย/แผนก ร้อยละ 25.26 และ หัวหน้าหน่วยงาน ร้อยละ 11.85

1.3 การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจได้รับการด้านการให้คำปรึกษา ร้อยละ 58.44 รองลงมาได้รับการด้านการตรวจสอบหน่วยงาน ร้อยละ 35.39 และได้รับการด้าน อื่นๆ เช่น สืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน ประสานงานอื่น ร้อยละ 6.17 ตามลำดับ

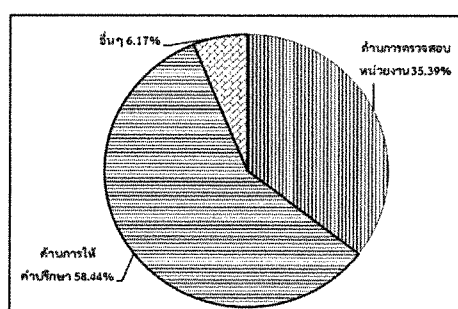
1.4 ช่องทางการรับบริการ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รับบริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ 55.15 รองลงมารับบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 18.04 และรับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ 15.98



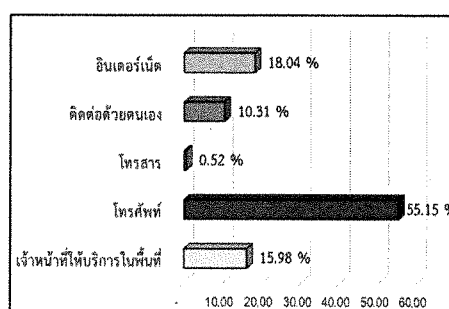
แผนภาพ 1.1 หน่วยงานผู้รับบริการ



แผนภาพ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ



แผนภาพ 1.3 การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน

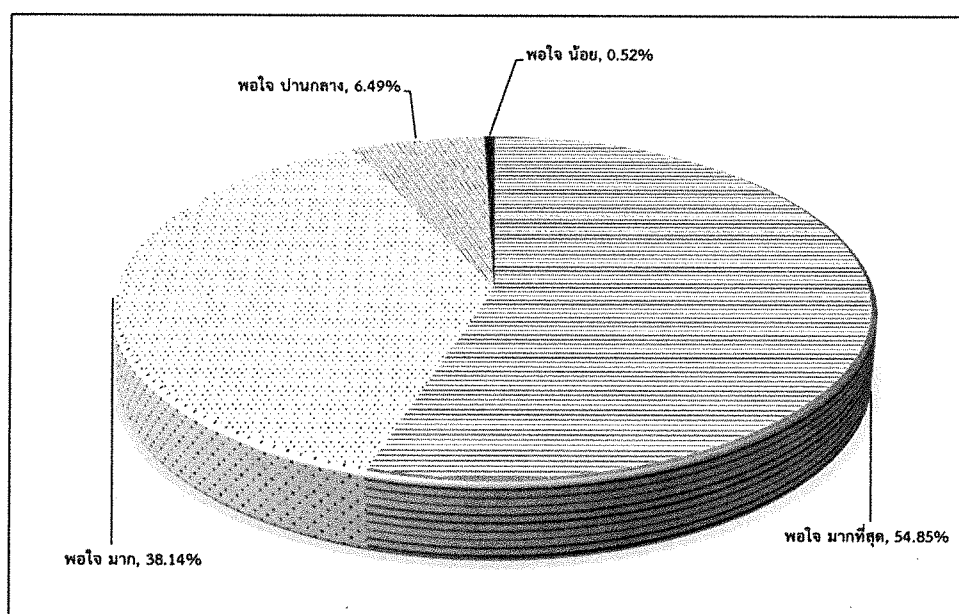


แผนภาพ 1.4 ช่องทางการรับบริการ

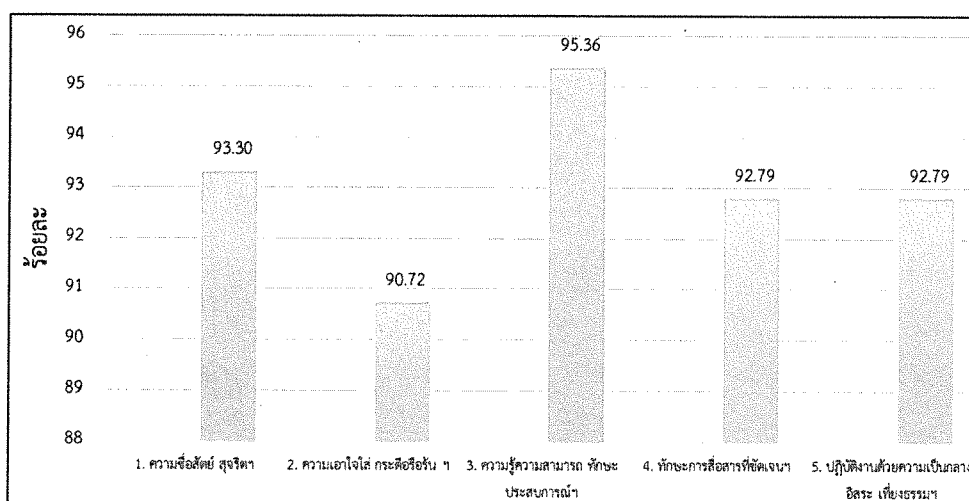
2. ความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

2.1 ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 92.99 มีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากที่สุด มากที่สุด โดยร้อยละ 54.85 พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 38.14 พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ (ร้อยละ 95.36) ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส (ร้อยละ 93.30) ด้านทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจเท่ากันกับ ด้านปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง อิสระ เที่ยงธรรม ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่ตรวจสอบ (ร้อยละ 92.79) และด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ร้อยละ 90.72) ตามลำดับ



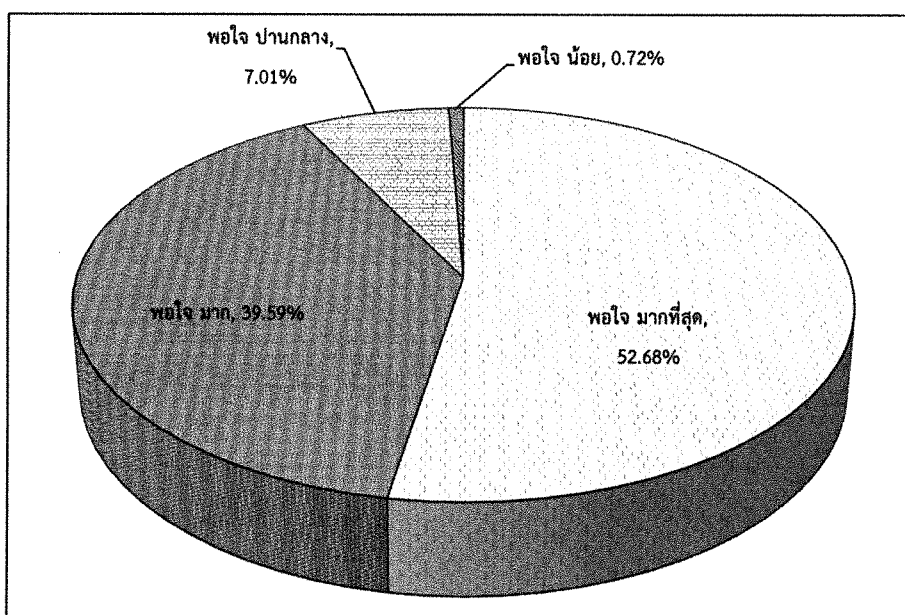
แผนภาพ 2.1.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน



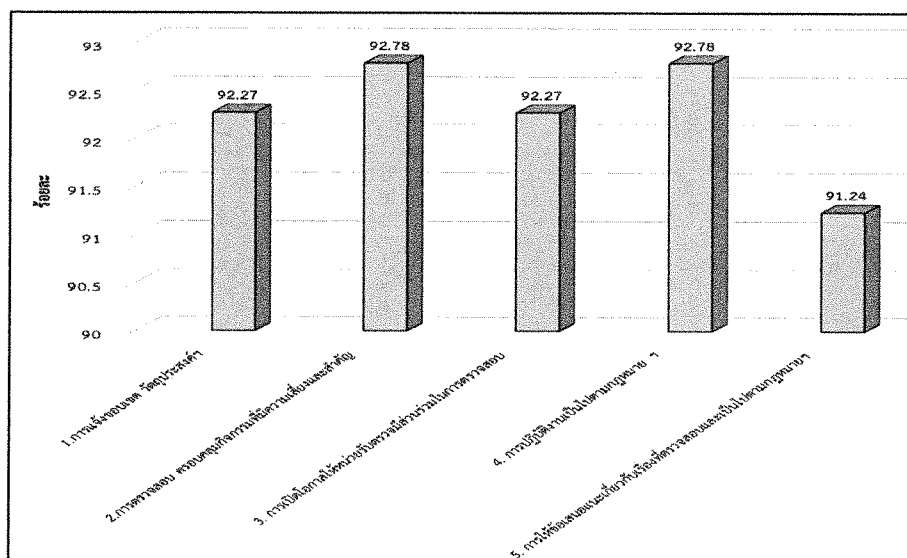
แผนภาพ 2.1.2 ร้อยละความพึงพอใจด้านต่างๆต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด

2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 92.27 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับมากถึงมากที่สุด โดยร้อยละ 52.68 พึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 39.59 พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการตรวจสอบ ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ มีความพึงพอใจเท่ากับ ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และระบบการควบคุมภายในที่ดี (ร้อยละ 92.78) ด้านการแจ้งขอบเขต วัตถุประสงค์ และหลักฐานเอกสารประกอบการตรวจสอบ ก่อนเข้าตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจเท่ากับ ด้านการเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ (ร้อยละ 92.27) และด้านการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 91.24) ตามลำดับ



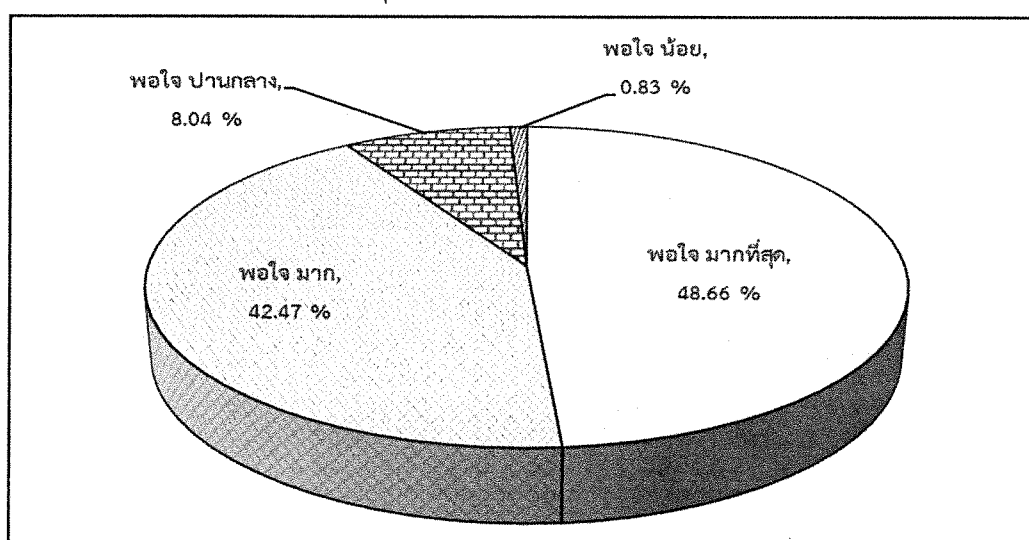
แผนภาพ 2.2.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน



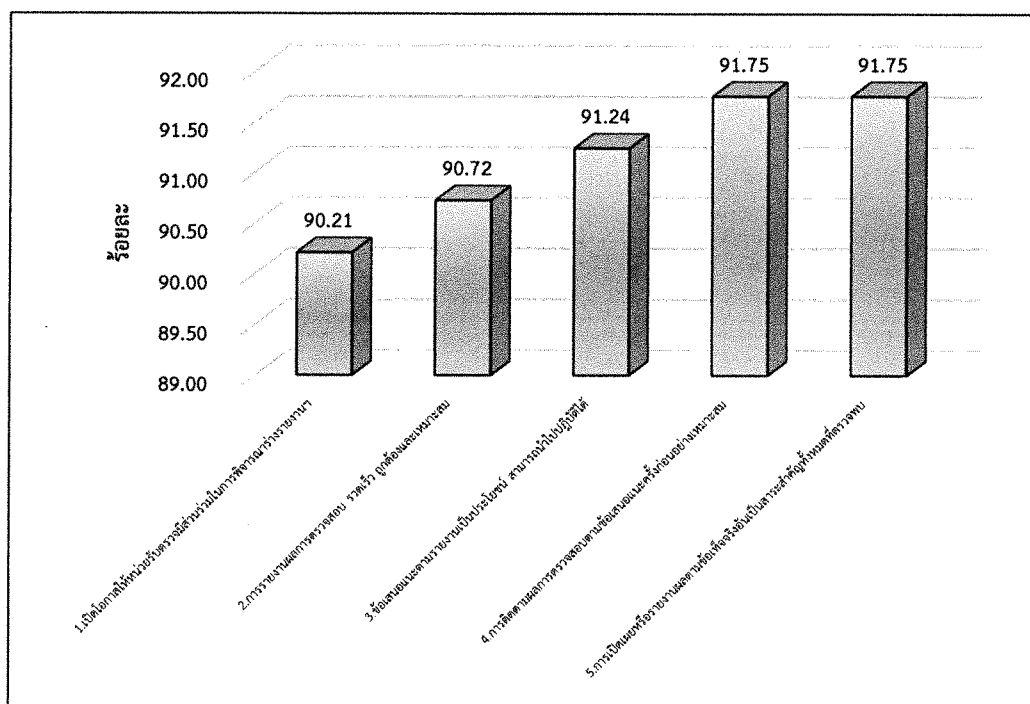
แผนภาพ 2.2.2 ร้อยละความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

2.3 ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 91.13 มีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายในในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งร้อยละ 48.66 พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 42.47 พึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจเท่ากับ ด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ (ร้อยละ 91.75) ด้านข้อเสนอแนะตามรายงานเป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติได้ (ร้อยละ 91.23) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม (ร้อยละ 90.73) และด้านเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการพิจารณา ร่างรายงานผลการตรวจสอบก่อนเสนอกรมปศุสัตว์ (ร้อยละ 90.21) ตามลำดับ



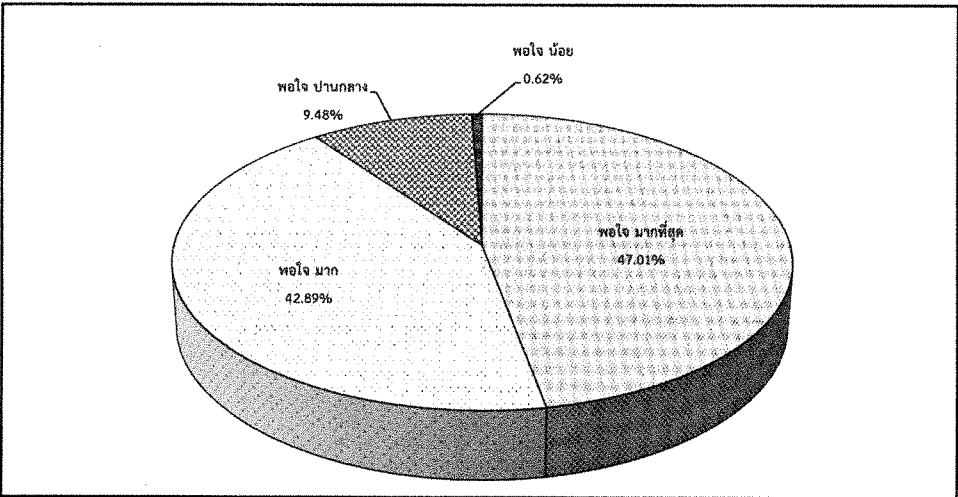
แผนภาพ 2.3.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน



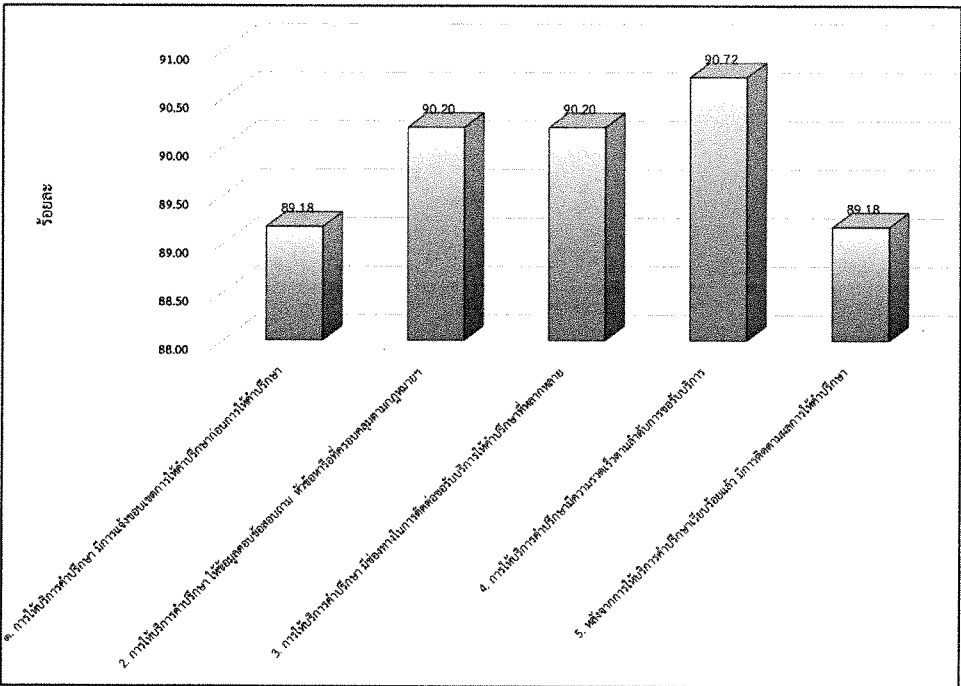
แผนภาพ 2.3.2 ร้อยละความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา

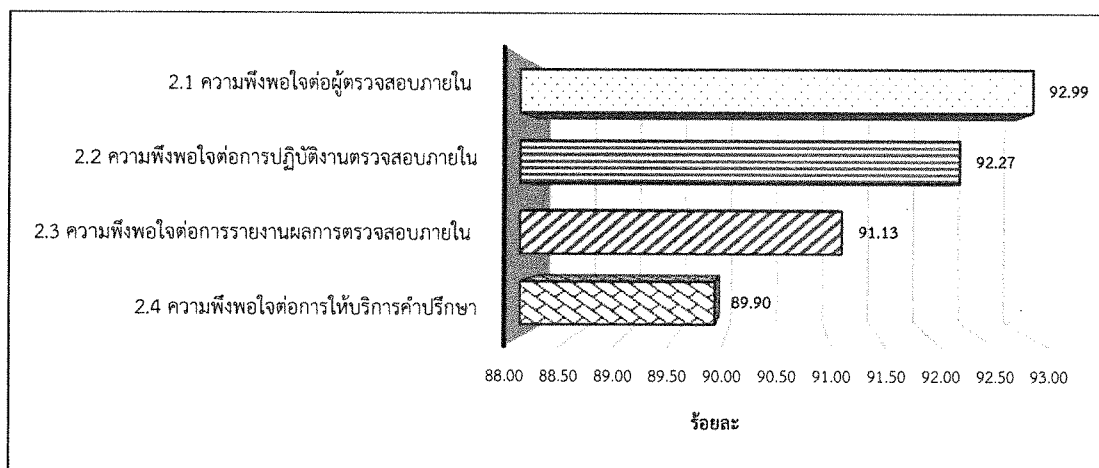
ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ 89.90 มีความความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งร้อยละ 47.01 พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ 42.89 พึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการให้บริการคำปรึกษามีความรวดเร็วตามลำดับการขอรับบริการ (ร้อยละ 90.72) ด้านการให้บริการคำปรึกษา ให้ข้อมูลตอบข้อสอบถาม หัวข้อหรือที่ครอบคลุมตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เพียงพอและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการป้องกันและแก้ไขปัญหาตามข้อซักถาม มีความพึงพอใจเท่ากับ ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษาที่หลากหลาย (ร้อยละ 90.20) ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีการแจ้งขอบเขตการให้คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา มีความพึงพอใจเท่ากับ ด้านการให้บริการคำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว มีการติดตามผลการให้คำปรึกษา (ร้อยละ 89.18) ตามลำดับ



แผนภาพ 2.4.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา



แผนภาพ 2.4.2 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา ในระดับมากถึงมากที่สุด



แผนภาพ (2) สรุปความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

3. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจ ประทับใจในหน่วยตรวจสอบภายใน เกี่ยวกับการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อที่หน่วยรับตรวจจะได้นำไปปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น

4. แนวทางการปรับปรุงกระบวนการงานให้คำปรึกษา

1. เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การให้บริการข้อมูลและการให้คำปรึกษา
2. พัฒนาบุคลากร กระบวนการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้คำปรึกษา