กลุ่มตรวจสอบภายใน
เลขรับ 555
วันที่ 10 ต.ค. 2565
เวลา 13.15

กลุ่มช่วยอำนวยการนักบริหาร
เลขรับที่ 5687
วันที่ 20 ก.ย. 2565
เวลา 1420
2 1

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ โทร.๐๒-๖๕๓๔๔๔๔ ต่อ ๑๒๑๑-๑๒๑๓ โทรสาร ๐๒-๖๕๓๔๙๐๖

ที่ กษ ๐๖๑๗/๒๘๘ **วันที่** ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

เรียน อธิบดีกรมปศุสัตว์ รอส.โสภัชย์ รักษาราชการแทน อปส.

ตามที่ กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผ่าน Google form ตั้งแต่วันที่ ๑๑ สิงหาคม - ๙ กันยายน ๒๕๖๕ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง นั้น

จากการสำรวจ มีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น ๑๘๐ หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนัก/กองส่วนกลาง สำนักงานปศุสัตว์เขต สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด และหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค โดยได้รับบริการด้านการตรวจสอบ และด้านการให้คำปรึกษา ซึ่งช่องทางในการรับบริการที่สำคัญ คือ ทางโทรศัพท์ ได้รับบริการในพื้นที่ และอินเตอร์เน็ต ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อ ผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ ๙๑.๒๓ พึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ด้านการปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง อิสระ เที่ยงธรรม ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่ตรวจสอบ ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ด้านทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ และด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ ๙๑.๒๒ พึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการตรวจสอบที่ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงสำคัญ ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ระบบการควบคุมภายในที่ดี ด้านการให้คำปรึกษาตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างชัดเจน ตรงตามความต้องการ ด้านการเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และด้านความชัดเจนในการแจ้งขอบเขต วัตถุประสงค์ หลักฐานสำหรับการตรวจสอบก่อนเข้าตรวจสอบ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อ การรายงานผลการตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ ๙๑ พึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่พบ ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม ด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อน ด้านข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติ และด้านการเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการพิจารณาร่างรายงานผลการตรวจสอบก่อนเสนอกรมฯ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต ต้องการให้รักษามาตรฐานที่ดีไว้ ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ทั้งนี้ กลุ่มตรวจสอบภายใน จะนำมาตรฐานและผลการสำรวจ รวมถึงความคาดหวังจากผู้รับบริการข้างต้นนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลักษมี แซ่ลิ่ม
(นางสาวลักษมี แซ่ลิ่ม)
นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

(นางสาวธารารัตน์ มูลิกา)
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

จิราพร พฤกษศรี
(นางสาวจิราพร พฤกษศรี)
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

-ทราบ
โสภัชย์
(นายโสภัชย์ ชวาลกุล)
รองอธิบดี รักษาราชการแทน
อธิบดีกรมปศุสัตว์
- ๗ ต.ค. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ 2565

.....

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

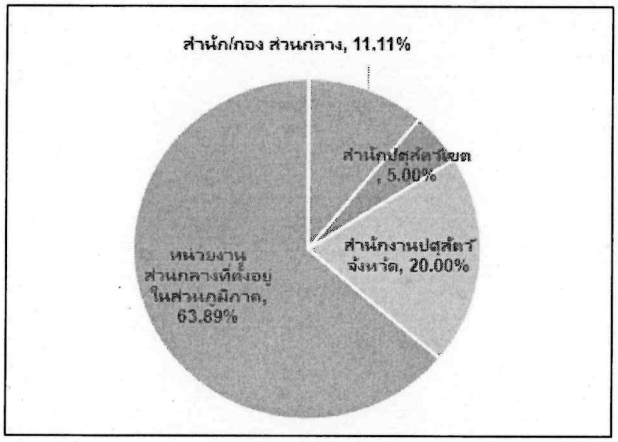
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 หน่วยงานผู้รับบริการ มีหน่วยงานผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ 180 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนัก/กอง ส่วนกลาง 20 หน่วยงาน (ร้อยละ 11.11) สำนักปศุสัตว์เขต 9 หน่วยงาน (ร้อยละ 5) สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด 36 หน่วยงาน (ร้อยละ 20) หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค จำนวน 115 หน่วยงาน (ร้อยละ 63.89)

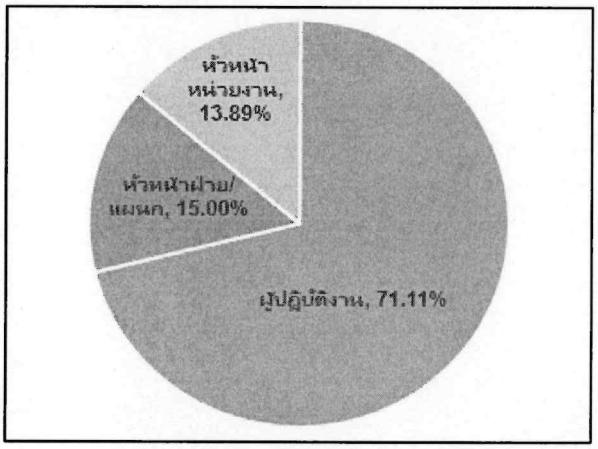
1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 71.11 รองลงมาเป็นหัวหน้าฝ่าย/แผนก ร้อยละ 15 และหัวหน้าหน่วยงาน ร้อยละ 13.89 ตามลำดับ

1.3 การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ร้อยละ 60 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับบริการด้านการให้คำปรึกษา และร้อยละ 40 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้รับบริการด้านการตรวจสอบ

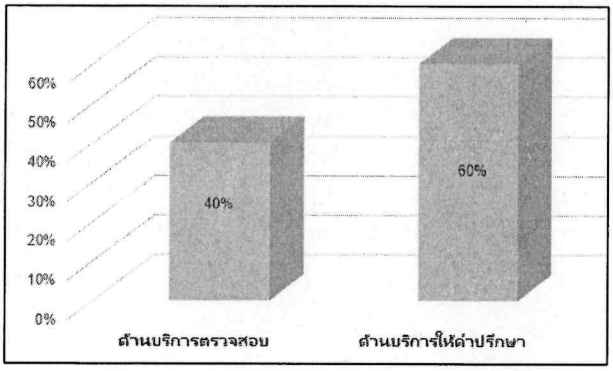
1.4 ช่องทางการรับบริการ ส่วนมากรับบริการผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 45.56 รองลงมาได้รับบริการในพื้นที่ ร้อยละ 30 อินเตอร์เน็ต ร้อยละ 15 ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 4.44 โทรสาร ร้อยละ 0.56 และช่องทางอื่น ร้อยละ 4.44 ตามลำดับ



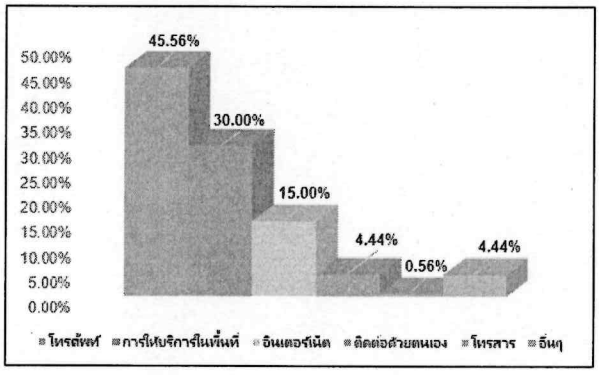
แผนภาพ 1.1 หน่วยงานผู้รับบริการ



แผนภาพ 1.2 ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ



แผนภาพ 1.3 การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน

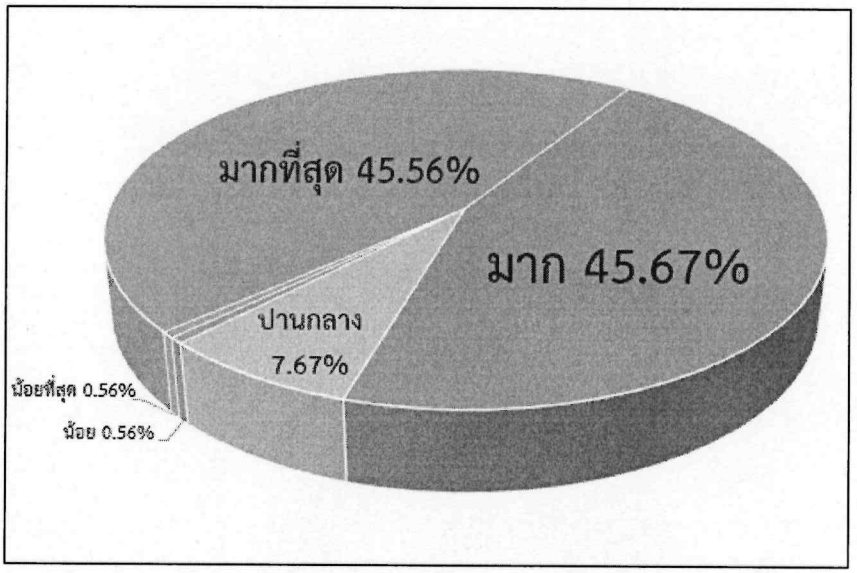


แผนภาพ 1.4 ช่องทางการรับบริการ

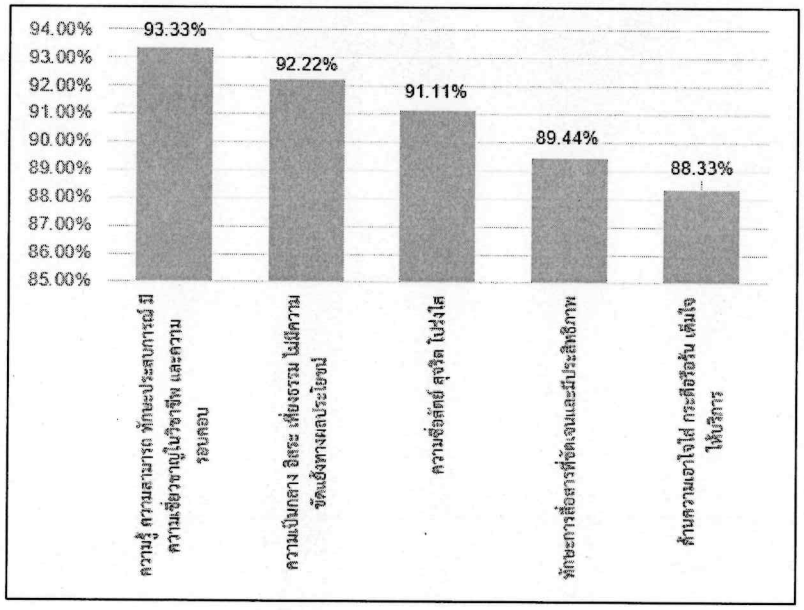
2. ความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

2.1 ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบประเมิน มากกว่าร้อยละ 91.23 มีความพึงพอใจต่อตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดย ร้อยละ 45.67 พึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 45.56 พึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การตรวจสอบและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ (ร้อยละ 93.33 ของผู้ตอบแบบสอบถาม) ด้านการปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง อิสระ เที่ยงธรรม ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่ตรวจสอบ (ร้อยละ 92.22) ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส (ร้อยละ 91.11) ด้านทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 89.44) และด้านความเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ร้อยละ 88.33) ตามลำดับ



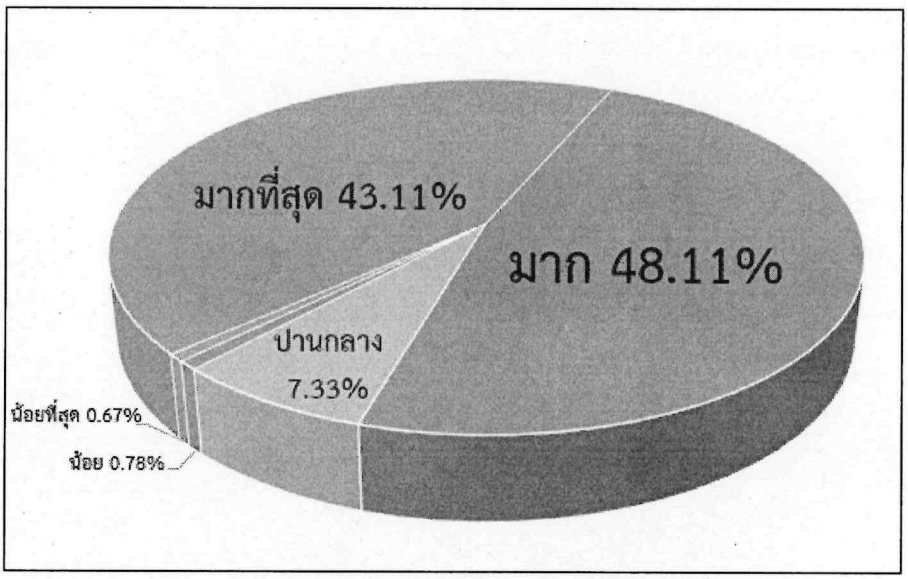
แผนภาพ 2.1.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบ



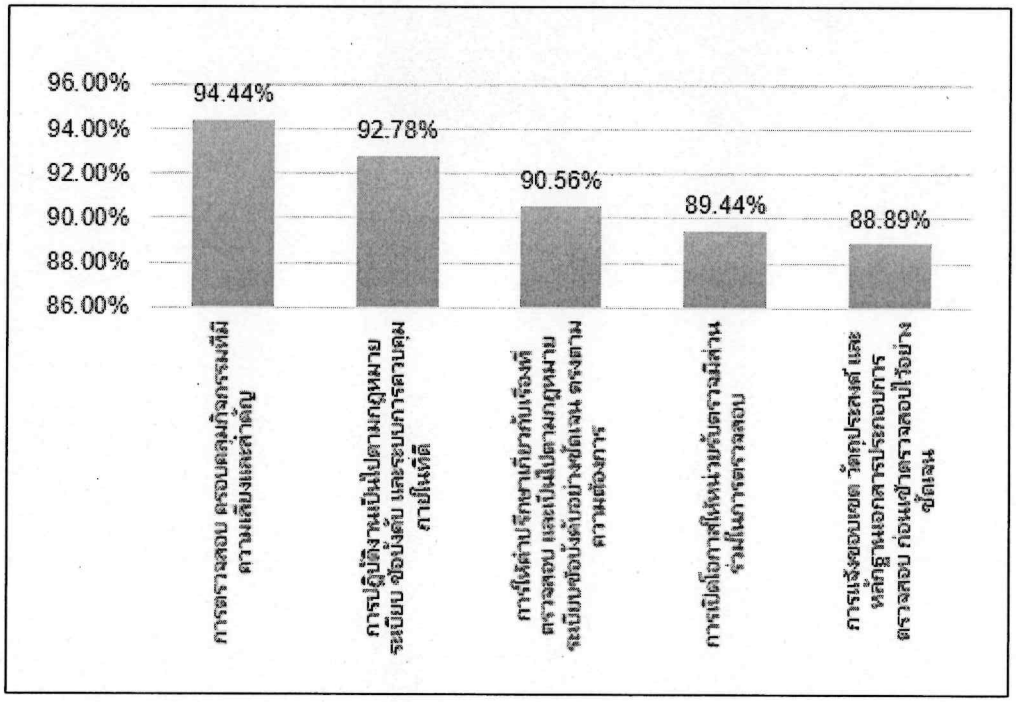
แผนภาพ 2.1.2 ร้อยละความพึงพอใจด้านต่างๆ ต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 91.22 มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งร้อยละ 48.11 พึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 43.11 พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในระดับมากถึงมากที่สุด ด้านการตรวจสอบ ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ (คิดเป็นร้อยละ 94.44) ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และระบบการควบคุมภายในที่ดี (ร้อยละ 92.78) ด้านการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ และเป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ 90.56) การเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ (ร้อยละ 89.44) และการแจ้งขอบเขต วัตถุประสงค์ และหลักฐานเอกสารประกอบการตรวจสอบ ก่อนเข้าตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน (ร้อยละ88.89) ตามลำดับ



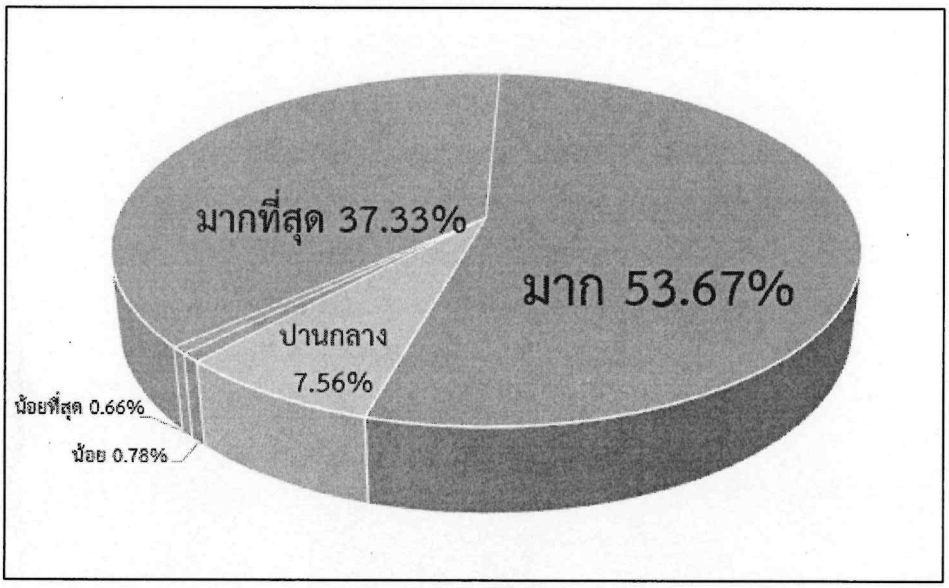
แผนภาพ 2.2.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน



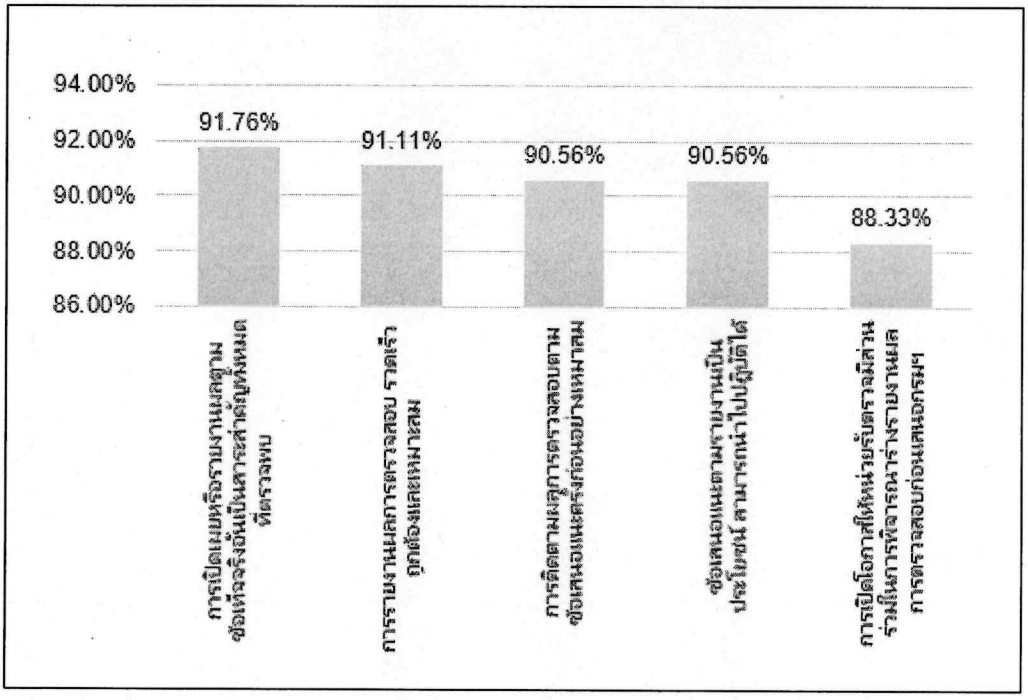
แผนภาพ 2.2.2 ร้อยละความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

2.3 ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ร้อยละ 94 ของผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายในในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งร้อยละ 53.67 พึงพอใจในระดับมาก และร้อยละ 37.33 พึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในระดับมากถึงมากที่สุด ด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ (ร้อยละ 94.44) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม (ร้อยละ 91.11) ด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนอย่างเหมาะสม (ร้อยละ 90.56) ด้านข้อเสนอแนะตามรายงานเป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติได้ (ร้อยละ 90.56) และด้านการเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการพิจารณาร่างรายงานผลการตรวจสอบก่อนเสนอกรมฯ (ร้อยละ 88.33) ตามลำดับ



แผนภาพ 2.3.1 ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน



แผนภาพ 2.3.2 ร้อยละความพึงพอใจในด้านต่างๆต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

3. ความคิดเห็นอื่นๆ

3.1 ความประทับใจจากการได้รับบริการ

ผู้ตอบแบบประเมิน ประทับใจในการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อนำมาปฏิบัติได้ถูกต้อง การให้บริการสะดวก รวดเร็ว จริงใจ กระตือรือร้น แนะนำแนวทางที่ปฏิบัติได้จริง สามารถนำความรู้มาสอบทานการปฏิบัติงานและปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง มีการติดตามผลการตรวจและข้อเสนอแนะ สามารถป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น นำไปสู่การพัฒนาและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

3.2 ความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต

ผู้ตอบแบบประเมินมีความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต ต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายในรักษามาตรฐานที่ดีไว้ มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ซักซ้อม และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน และนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง สามารถปรึกษาปัญหาผ่านระบบออนไลน์ได้ เพื่อเปิดโอกาสในการสอบถามและแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น

3.3 ข้อเสนอแนะอื่น

เพิ่มช่องทางการติดต่อของกลุ่มตรวจสอบภายใน เช่น กลุ่มไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถสอบถามปัญหา/ขอคำแนะนำต่างๆ ได้

****