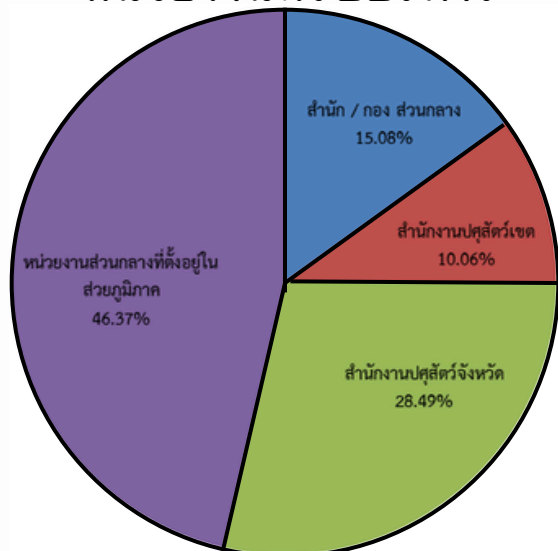


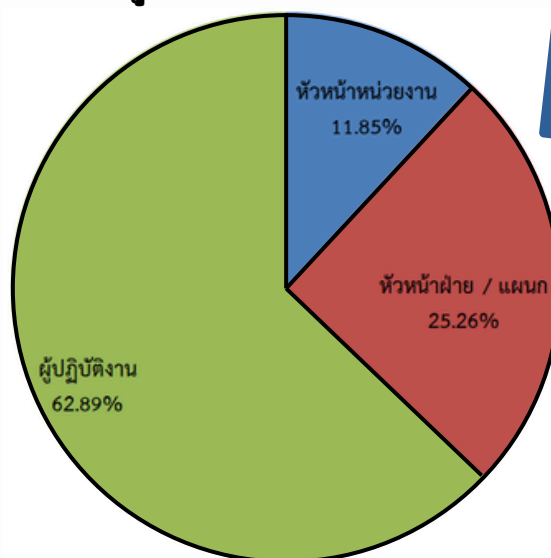
ผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ปีงบประมาณ 2567

ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น 179 หน่วยงาน

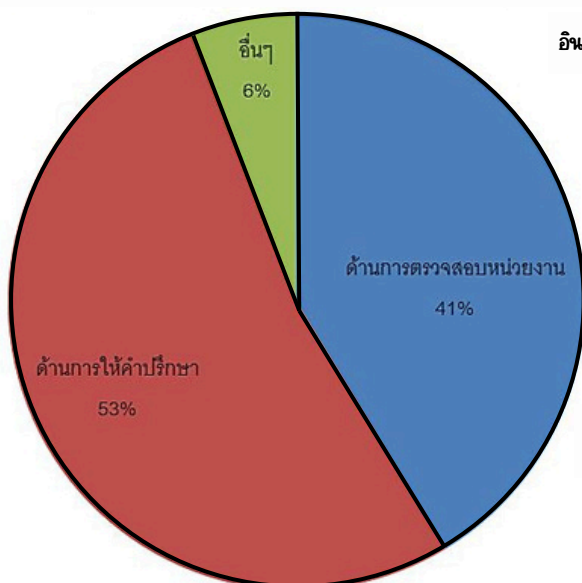
หน่วยงานที่รับบริการ



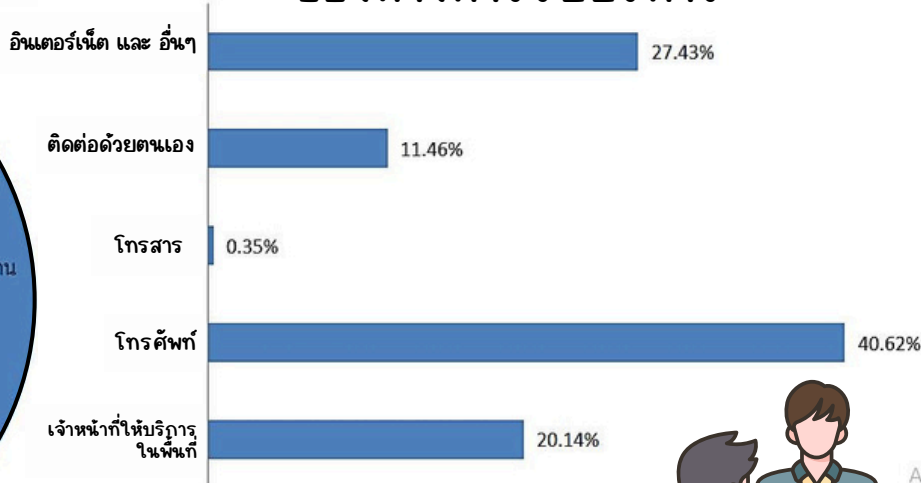
ผู้ตอบแบบสำรวจ



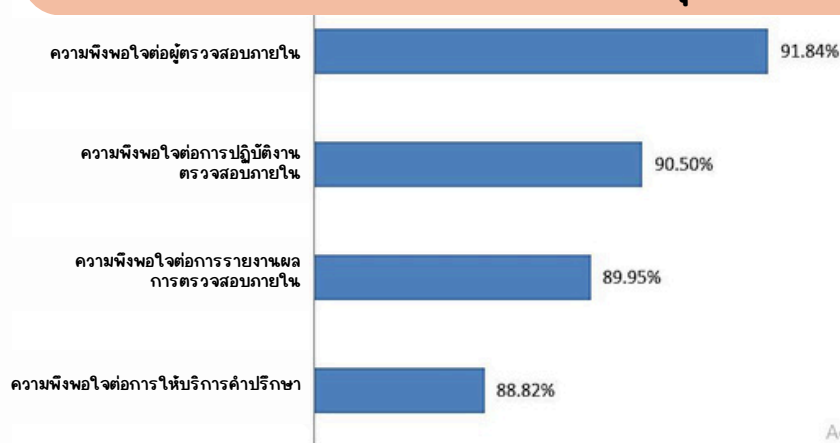
การรับบริการด้าน



ช่องทางการรับบริการ



ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน



ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจประทับใจในการให้บริการ
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีการให้ข้อมูลและข้อ
เสนอแนะที่เป็นประโยชน์ เพื่อที่หน่วยรับตรวจ
จะได้นำไปปรับปรุงพัฒนางานให้ดีขึ้น และม
ีความคาดหวังให้กลุ่มตรวจสอบภายในรักษ
มาตรฐานการให้คำปรึกษา เพื่อช่วยให้หน่วย
งานบรรลุเป้าหมายสามารถป้องกันความเสี
ยหายและความเสี่ยงต่างๆในการปฏิบัติงานได้



บันทึกข้อความ

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก	
เลขที่	4952
วันที่	16 ก.ย. 2567
เวลา	14:46
	2/1

ส่วนราชการ กรมปศุสัตว์ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐๒๖๕๓ ๔๔๔๔ ต่อ ๑๒๑๑-๑๒๑๓ โทรสาร ๐๒๖๕๓ ๔๙๐๖
ที่ กษ.๐๖๑๗/ ๗๓๑ วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

เรียน อธิบดีกรมปศุสัตว์

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ผ่าน Google Form ตั้งแต่วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๗ ถึง วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๗ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง นั้น

จากการสำรวจ มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น ๑๗๙ หน่วยงาน ประกอบด้วย บุคลากร เจ้าหน้าที่จาก สำนัก/กองส่วนกลาง สำนักงานปศุสัตว์เขต สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด และหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าฝ่าย/แผนก และ หัวหน้าหน่วยงาน โดยได้รับบริการด้านการตรวจสอบและด้านการให้คำปรึกษา ซึ่งช่องทางในการรับบริการ คือ ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ได้แก่ เว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน(<https://audit.dld.go.th>), e-mail , ระบบ e-sarabun , Line และ Facebook และ รับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ทั้งนี้ มีผู้รับบริการหลากหลายที่สามารถรับบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายในในด้านต่างๆและสื่อออนไลน์ของกลุ่มตรวจสอบภายในเพิ่มมากขึ้น เช่น ค้นคว้าอ่านรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในข้อตรวจพบ ข้อเสนอแนะประจำไตรมาส/ประจำปีงบประมาณ ความรู้จาก Infographic และ กฎระเบียบ ที่สำคัญ ซึ่งที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ เนื่องจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ได้นำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มาปรับปรุง โดยเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์และงานบริการเพิ่มขึ้น

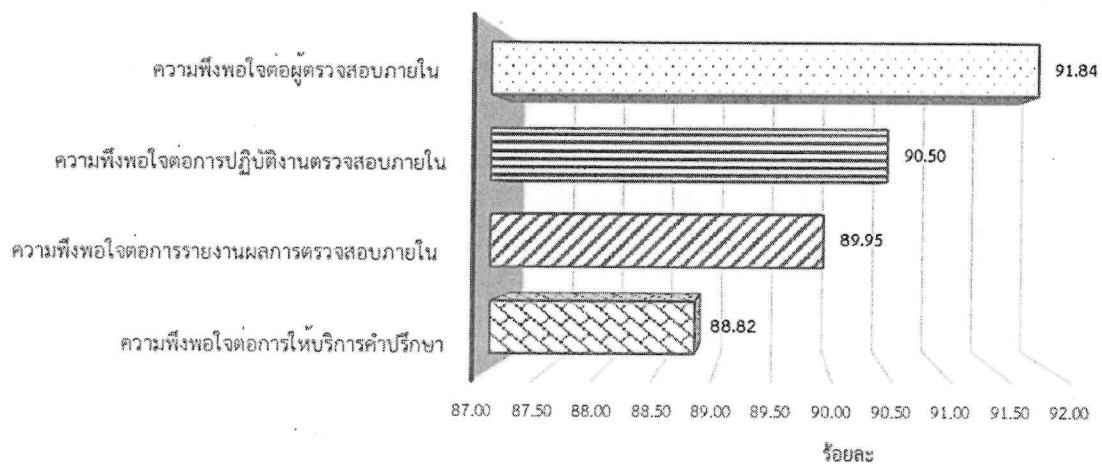
ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๑.๘๔ มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ๒) ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ๓) ด้านทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๐.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และระบบการควบคุมภายในที่ดี ๒) ด้านการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ และเป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับอย่างชัดเจน ตรงตามความต้องการ ๓) ด้านการตรวจสอบ ครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ และมีความเสี่ยงสูง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๘๙.๙๕ มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านข้อเสนอแนะตามรายงานเป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติได้และช่วยป้องกัน หรือลดความเสี่ยงด้านการทุจริตได้ และ ด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนอย่างเหมาะสม ๒) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม และ ด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ๓) ด้านเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการพิจารณาร่างรายงานผลการตรวจสอบก่อนเสนอกรมปศุสัตว์ ตามลำดับ

/ ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๘๘.๘๒ มีความความพึงพอใจ ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านการให้บริการคำปรึกษา ให้ข้อมูลตอบข้อสอบถาม หัวข้อหารือที่ครอบคลุมตามข้อซักถามเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เพียงพอเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจและการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดและการทุจริต และ ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษาที่หลากหลาย ๒) ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีการแจ้งขอบเขตการให้คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา ๓) หลังจากการให้บริการคำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว มีการติดตามผลการให้คำปรึกษา ตามลำดับ



แผนภาพ สรุปความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ความประทับใจจากการได้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจ ประทับใจในการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในการให้คำปรึกษา ทำให้มีความเข้าใจละเอียด ข้อมูลมี ความครบถ้วน ชัดเจน ตรงประเด็นในการนำไปปรับปรุงการทำงาน ทำให้ทราบขั้นตอนการเรียงเอกสาร การจัดการเอกสาร ส่งผลทำให้การทำงานมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น การออกตรวจในพื้นที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้สร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและเป็นกันเอง

ความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต และข้อเสนอแนะอื่น

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต ต้องการกลุ่มตรวจสอบภายในรักษามาตรฐานการให้คำปรึกษาแนะนำที่เที่ยงธรรม ชัดเจน ไม่เอนเอียง ตรงประเด็น และสร้างสรรค์ เหมือนที่ปฏิบัติมาเพื่อช่วยให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางการทำงานที่ชัดเจน สามารถบรรลุเป้าหมายได้ และช่วยป้องกันความเสียหายความเสี่ยงต่างๆในการปฏิบัติงาน และ หากพบข้อบกพร่องเล็กน้อยควรเน้นการให้คำแนะนำมากกว่าการลงโทษ ให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๑. ทบทวนและเผยแพร่ประกาศนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น

๒. กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและการให้คำปรึกษาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ กระบวนการคลัง ว่าด้วย มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง ฉบับที่ ๓ เพื่อให้การให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในมีคุณภาพและได้มาตรฐานฯ ยิ่งขึ้นไป

๓. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ด้านการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อให้ผู้รับบริการตระหนักถึงความเสี่ยงของการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานอาจมองว่าเป็นเพียงความผิดเล็กน้อยแต่ความผิดดังกล่าว อาจทำให้เกิดจุดอ่อน/ช่องโหว่อันนำไปสู่การทุจริตได้ในอนาคต เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่งานบริการที่ของหน่วยงาน ในการต่อต้านการทุจริตเพื่อช่วยลดปัญหาการทุจริตในกรมปศุสัตว์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวดิษฐ์ บัญสง่า)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ



(นางสาวธารรัตน์ มุลิกา)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านตรวจสอบภายใน

— น.น.น



16 ก.ย. 2567

(นายสมชวน รัตนมังคลานนท์)

อธิบดีกรมปศุสัตว์

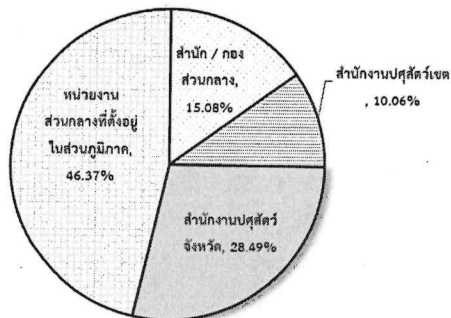
รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

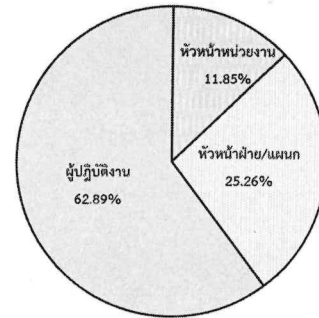
๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.๑ หน่วยงานผู้รับบริการ มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑๗๙ หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนัก/กอง ส่วนกลาง จำนวน ๒๗ หน่วยงาน (ร้อยละ ๑๕.๐๘) สำนักงานปศุสัตว์เขต จำนวน ๑๘ หน่วยงาน (ร้อยละ ๑๐.๐๖) สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด จำนวน ๕๑ หน่วยงาน (ร้อยละ ๒๘.๔๙) หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค จำนวน ๘๓ หน่วยงาน (ร้อยละ ๔๖.๓๗)

๑.๒ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ ๖๐.๓๓ รองลงมาเป็นหัวหน้าฝ่าย/แผนก ร้อยละ ๒๖.๘๒ และ หัวหน้าหน่วยงาน ร้อยละ ๑๒.๘๕



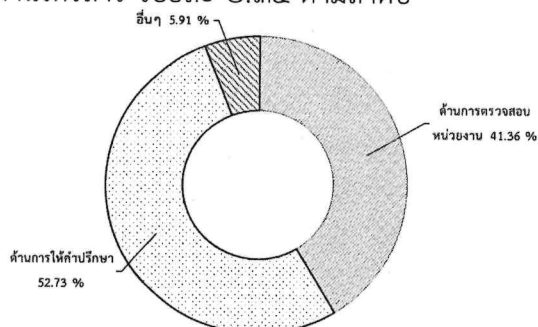
แผนภาพ ๑.๑ หน่วยงานผู้รับบริการ



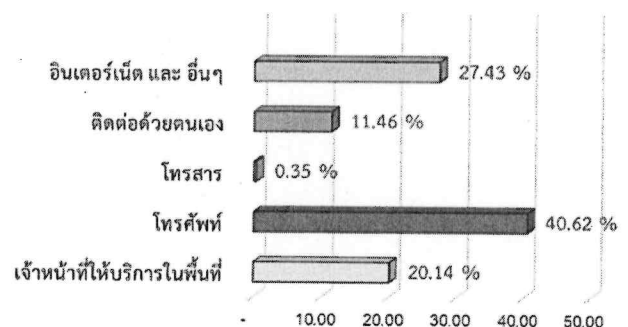
แผนภาพ ๑.๒ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

๑.๓ การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจได้รับการด้านการให้คำปรึกษา ร้อยละ ๕๒.๗๓ รองลงมาได้รับการด้านการตรวจสอบหน่วยงาน ร้อยละ ๔๑.๓๖ และได้รับการบริการด้านอื่นๆ เช่น ค้นคว้าอ่านรายงานสรุปผลการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง งานบริหารและการเงิน สืบค้นข้อมูลประชาสัมพันธ์ หาความรู้จากสื่ออินโฟกราฟฟิก (Infographic) ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน และ ประสานงานอื่น ร้อยละ ๕.๙๑ ตามลำดับ

๑.๔ ช่องทางการรับบริการ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รับบริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๔๐.๖๒ รองลงมารับบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตและอื่นๆ ผ่านช่องทาง เว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน (<https://audit.dld.go.th>), e-mail , ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ , Line และ Facebook ร้อยละ ๒๗.๔๓ รับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ ๒๐.๑๔ ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๑๑.๔๖ และ รับบริการผ่านโทรสาร ร้อยละ ๐.๓๕ ตามลำดับ



แผนภาพ ๑.๓ การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน



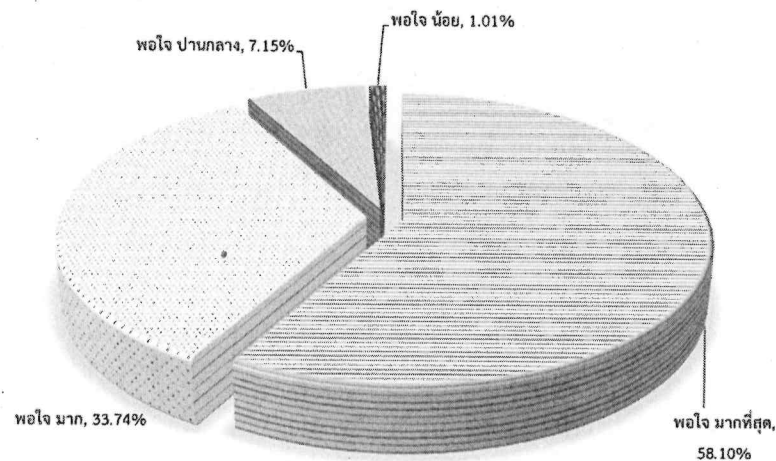
แผนภาพ ๑.๔ ช่องทางการรับบริการ

กลุ่มตรวจสอบภายในได้นำข้อเสนอแนะจากผลสำรวจความพึงพอใจฯ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสำรวจได้รับการบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน มีการติดต่อผ่านช่องทางที่หลากหลาย ซึ่งเป็นผลมาจาก มาปรับปรุงกระบวนการงานให้คำปรึกษา โดยเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูล และการให้คำปรึกษา รวมถึงการพัฒนาบุคลากร กระบวนการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการบริการให้คำปรึกษา ทำให้ผู้รับบริการได้รับการที่สะดวกเร็วมากยิ่งขึ้น

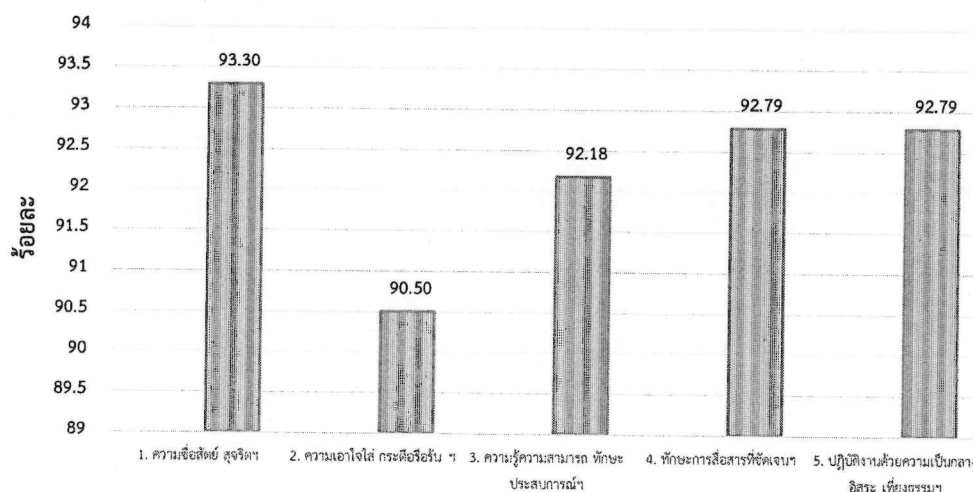
๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๑.๘๔ มีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยร้อยละ ๕๘.๑๐ พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๓.๗๔ พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ด้านความรู้ความสามารถ ทักษะประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ (ร้อยละ ๙๕.๑๘) ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส (ร้อยละ ๙๓.๓๐) ด้านทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ ๙๒.๗๙) ด้านปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง อีสุระ เที่ยงธรรม ไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องที่ตรวจสอบ (ร้อยละ ๙๒.๗๙) และด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ร้อยละ ๙๐.๕๐) ตามลำดับ



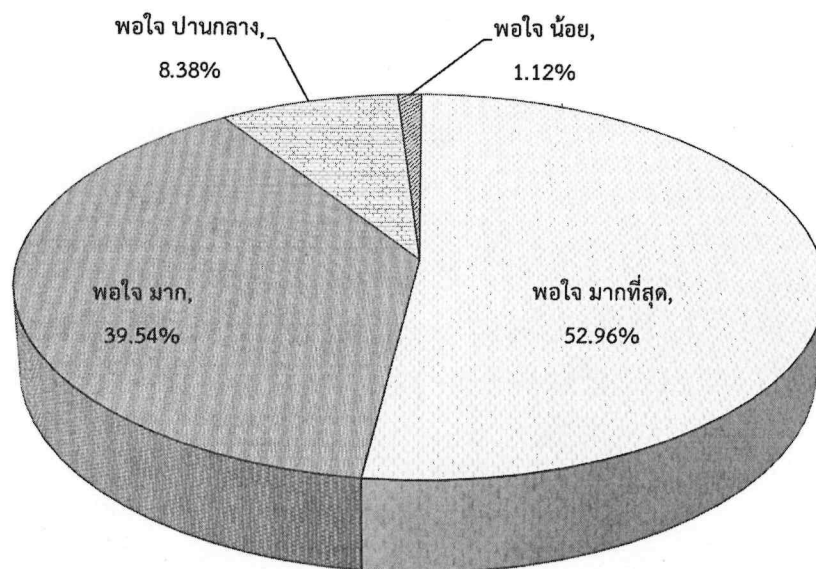
แผนภาพ ๒.๑.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน



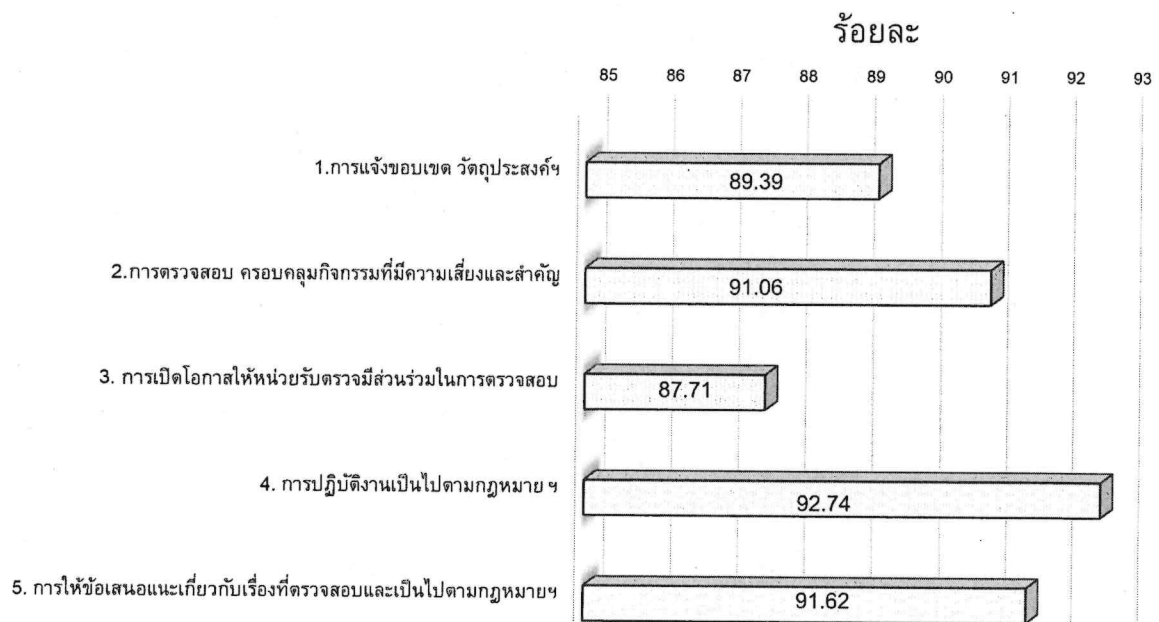
แผนภาพ ๒.๑.๒ ร้อยละความพึงพอใจด้านต่างๆต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๐.๕๐ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับมากถึงมากที่สุด โดยร้อยละ ๕๒.๙๖ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๕๔ พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และระบบการควบคุมภายในที่ดี (ร้อยละ ๙๒.๗๔) ด้านการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ และเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับอย่างชัดเจน ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ ๙๑.๖๒) ด้านการตรวจสอบ ครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ และมีความเสี่ยงสูง (ร้อยละ ๙๑.๐๖) ด้านการแจ้งขอบเขต วัตถุประสงค์ และหลักฐานเอกสารประกอบการตรวจสอบ ก่อนเข้าตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน (ร้อยละ ๘๙.๓๙) และ ด้านการเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ (ร้อยละ ๘๗.๗๑) ตามลำดับ



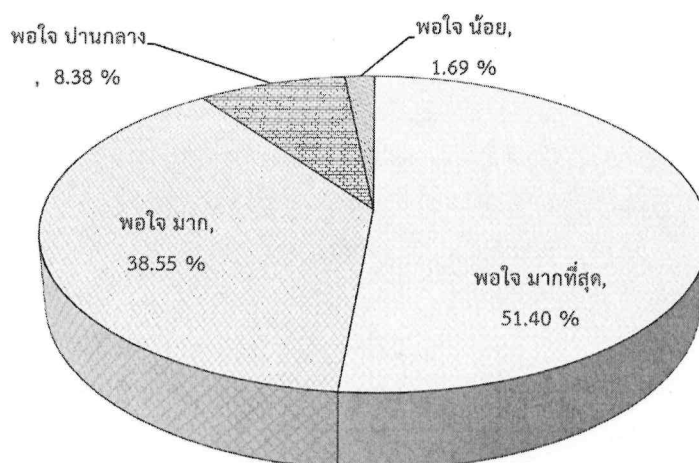
แผนภาพ ๒.๒.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน



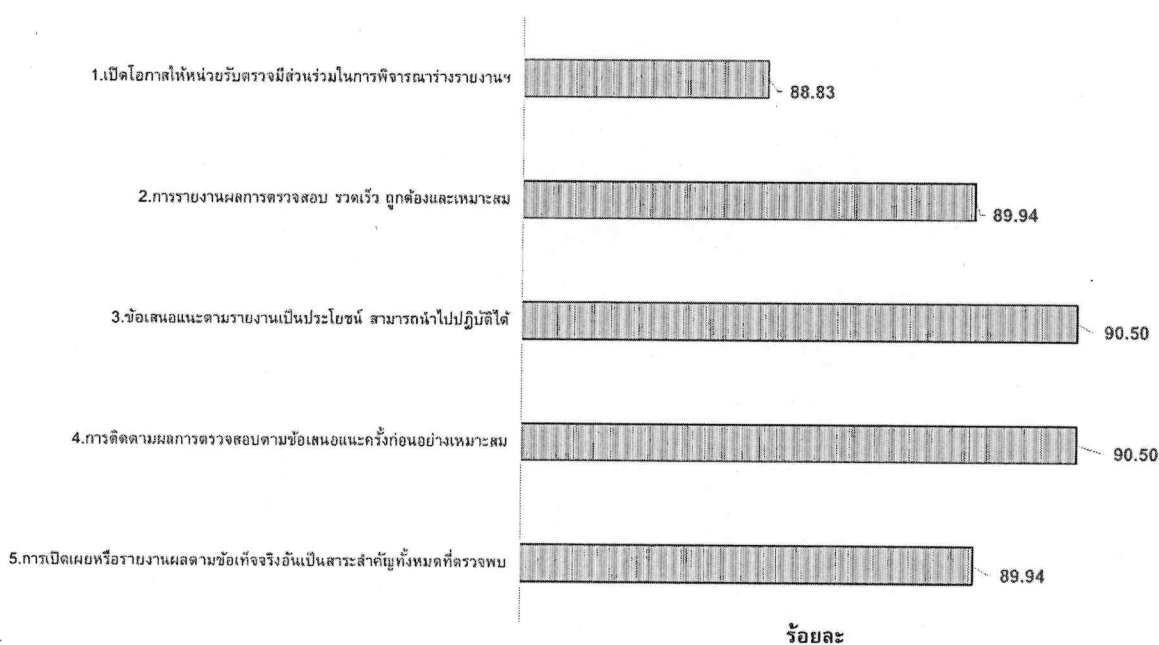
แผนภาพ ๒.๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

๒.๓ ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๘๙.๙๕ มีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งร้อยละ ๕๑.๔๐ พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๘.๕๕ พึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านข้อเสนอแนะตามรายงานเป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติได้และช่วยป้องกัน หรือลดความเสี่ยงด้านการทุจริตได้ และ ด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนอย่างเหมาะสม (ร้อยละ ๙๐.๕๐) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม และด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ (ร้อยละ ๘๙.๙๔) และ ด้านเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการพิจารณาร่างรายงานผลการตรวจสอบก่อนเสนอกรมปศุสัตว์ (ร้อยละ ๘๘.๘๓) ตามลำดับ



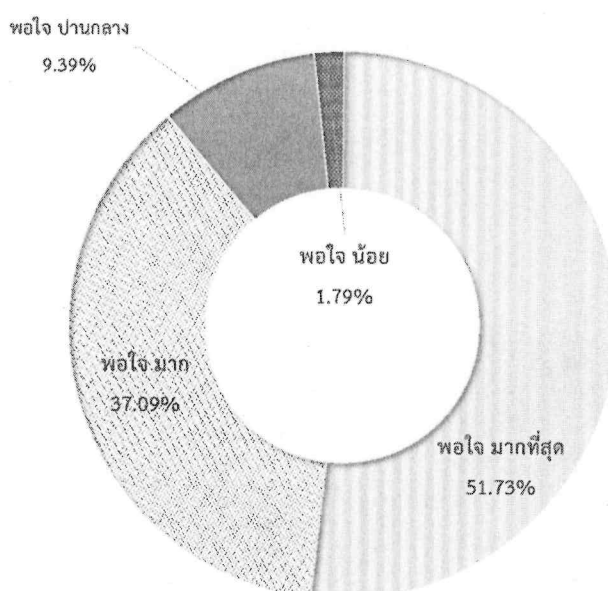
แผนภาพ ๒.๓.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน



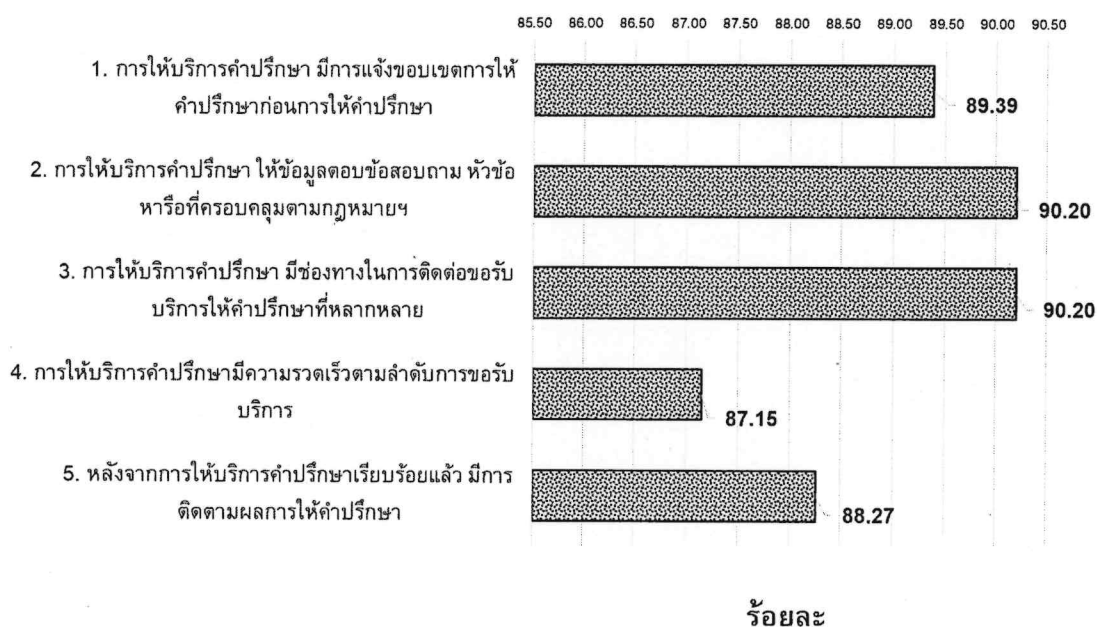
แผนภาพ ๒.๓.๒ ร้อยละความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

๒.๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา

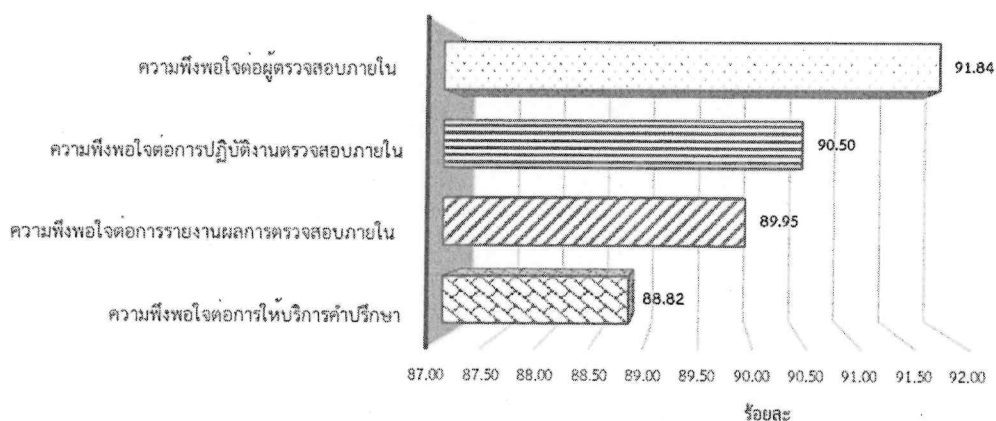
ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๘๘.๘๒ มีความความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งร้อยละ ๕๑.๗๓ พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๗.๐๙ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการให้บริการคำปรึกษา ให้ข้อมูลตอบข้อสอบถาม หัวข้อหรือที่ครอบคลุมตามข้อซักถามเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เพียงพอเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจและการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดและการทุจริต และ ด้านการให้บริการคำปรึกษามีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษาที่หลากหลาย (ร้อยละ ๙๐.๒๐) ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีการแจ้งขอบเขตการให้คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา (ร้อยละ ๘๙.๓๙) หลังจากการให้บริการคำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว มีการติดตามผลการให้คำปรึกษา (ร้อยละ ๘๘.๒๗) และ ด้านการให้บริการคำปรึกษามีความรวดเร็วตามลำดับการขอรับบริการ (ร้อยละ ๘๗.๑๕) ตามลำดับ



แผนภาพ ๒.๔.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา



แผนภาพ ๒.๔.๒ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา ในระดับมากถึงมากที่สุด



แผนภาพ (๒) สรุปความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๓. ความประทับใจจากการได้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจประทับใจในการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในการให้คำปรึกษา ทำให้ผู้สอบถามมีความเข้าใจละเอียด ข้อมูลที่ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำมี ความครบถ้วน ชัดเจน ตรงประเด็นในการนำไปปรับปรุงการทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ปฏิบัติงานถูกต้องตามระเบียบและช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินงานได้ อีกทั้งยังแนะนำขั้นตอนการเรียงเอกสาร การจัดการเอกสารให้ถูกต้อง ส่งผลทำให้การทำงานมีมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น การออกตรวจในพื้นที่ กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้สร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและเป็นกันเองเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมาก

๔. ความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต และข้อเสนอแนะอื่น

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต ต้องการกลุ่มตรวจสอบภายใน รักษามาตรฐานการให้คำปรึกษา การแนะนำให้ข้อคิดเห็น ชัดเจน ไม่เอนเอียง ให้คำตอบตรงประเด็น และสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพ ช่วยให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย หน่วยงานที่รับการปรึกษาได้แนวทางการทำงานให้ชัดเจนเพิ่มขึ้น และช่วยป้องกันความเสียหายและเสี่ยงต่างๆในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะอื่นจากผู้ตอบแบบสอบถาม หากพบข้อบกพร่องเล็กน้อยควรเน้นการให้คำแนะนำมากกว่าการลงโทษ ให้ระยะเวลาการปรับปรุงงาน กลุ่มตรวจสอบภายในจะนำข้อเสนอแนะที่ได้รับ มาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีการปรึกษา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน หลากหลายช่องทาง

๕. แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๑. ทบทวนและเผยแพร่ประกาศนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น

๒. กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและการให้คำปรึกษาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ กระบวนการคลัง ว่าด้วย มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง ฉบับที่ ๓ เพื่อให้การให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในมีคุณภาพและได้มาตรฐานฯ ยิ่งขึ้นไป

๓. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ด้านการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อให้ผู้รับบริการตระหนักถึงความเสี่ยงของการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานอาจมองว่าเป็นเพียงความผิดเล็กน้อยแต่ความผิดดังกล่าว อาจทำให้เกิดจุดอ่อน/ช่องโหว่อันนำไปสู่การทุจริตได้ในอนาคต เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่งานบริการที่ของหน่วยงาน ในการต่อต้านการทุจริตเพื่อช่วยลดปัญหาการทุจริตในกรมปศุสัตว์ต่อไป