



กลุ่มตรวจสอบภายใน
เลขที่รับ..... 259
วันที่..... 4 ก.ย. 2568
16-06

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกนักรับบริการ
เลขรับที่..... 5118
วันที่ - 3 ก.ย. 2568
เวลา 13:02
อัตรา 1

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐๒๖๕๓ ๔๔๔๔ ต่อ ๑๒๑๑-๑๒๑๓ โทรสาร ๐๒๖๕๓ ๔๔๐๖

ที่ กษ ๐๖๑๗/ ๒๗๖ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๘

เรียน อธิบดีกรมปศุสัตว์

ตามที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ผ่าน Google Form ตั้งแต่วันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘
ถึง ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๘ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป นั้น

ผลการสำรวจพบว่า มีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น ๒๑๐ หน่วยงาน
ประกอบด้วย บุคลากร เจ้าหน้าที่จาก หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนัก/
กอง ส่วนกลาง และสำนักงานปศุสัตว์เขต ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้า
ฝ่าย/แผนก และ หัวหน้าหน่วยงาน ตามลำดับ ซึ่งได้รับบริการด้านการตรวจสอบและด้านการให้คำปรึกษา
ซึ่งช่องทางในการรับบริการ คือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน(<https://audit.dld.go.th>) ,
e-mail , Line และ Facebook รวมทั้งรับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่และติดต่อด้วยตนเอง

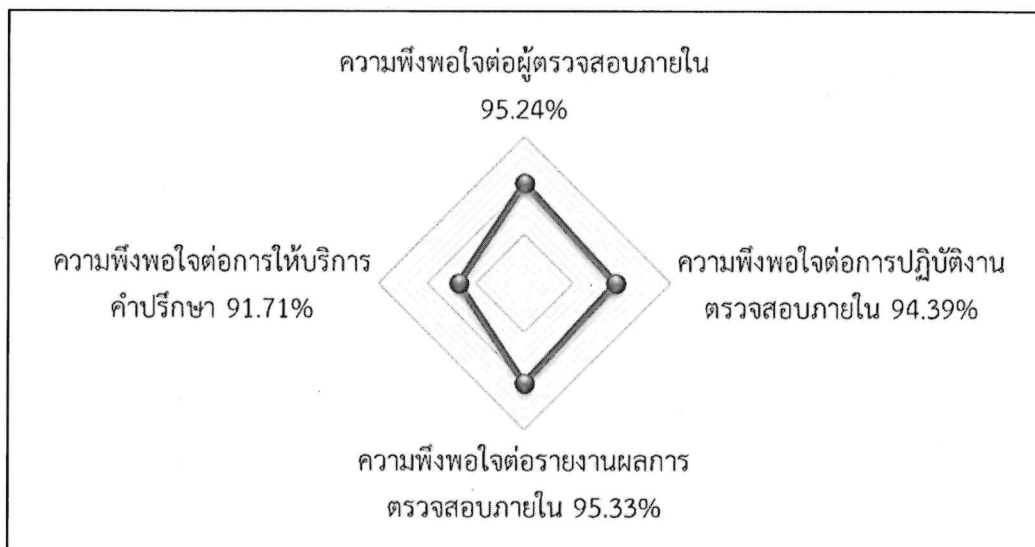
ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๕.๒๔ มีความพึงพอใจ
ระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และด้านความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ
ในวิชาชีพ ๒) ด้านปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง อิสระ เทียบธรรม ๓) ด้านทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมี
ประสิทธิภาพ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๔.๓๙ มีความ
พึงพอใจ ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านการตรวจสอบ ครอบคลุมกิจกรรมสำคัญและมีความเสี่ยงสูง
๒) ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ มีการควบคุมภายในที่ดี ๓) ด้านการให้ข้อเสนอแนะ
ในเรื่องที่ตรวจสอบ และเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๕.๓๓
มีความพึงพอใจ ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านให้ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์ นำไปปรับปรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ ๒) ด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ๓) ด้านการรายงาน
ผลการตรวจสอบ รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๑.๗๑ มีความพึงพอใจ
ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านการให้บริการคำปรึกษาเป็นโยชน์ต่อการตัดสินใจและป้องกันความเสี่ยง
๒) ด้านการได้แจ้งขอบเขตการให้คำปรึกษา ก่อนให้คำปรึกษา ๓) ด้านความรวดเร็วตามลำดับการขอรับบริการ
ตามลำดับ

/แผนภาพ...



แผนภาพ สรุปความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ความประทับใจจากการได้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจประทับใจในการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา แนวทางในการปฏิบัติงาน และข้อมูลตามระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งทำให้ผู้สอบถามมีความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน อีกทั้งประทับใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในด้านความเป็นมืออาชีพ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ ตอบคำถามชัดเจน แนะนำรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงประเด็นตามระเบียบและข้อบังคับ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายในมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานของแต่ละหน่วยรับตรวจ ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและเป็นกันเองเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

ความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต และข้อเสนอแนะอื่น

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง ต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน รักษามาตรฐานการให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เพิ่มช่องทางแนะนำทางออนไลน์ เพิ่มการอบรมความรู้ทางไกลด้วยโปรแกรม Zoom รวมถึงขึ้นประเด็นความเสี่ยง/ข้อสังเกตซึ่งพบบ่งชี้จากการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน สร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีระหว่างผู้ตรวจสอบภายในและหน่วยรับตรวจ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจมีการกำกับดูแลที่ดีขึ้น และลดโอกาสในการเกิดความผิดพลาดหรือการทุจริต

ผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของปีก่อน

๑. มีผู้รับบริการด้านการให้คำปรึกษาจากกลุ่มตรวจสอบภายในมากขึ้น โดยผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งยังมีผู้สนใจเข้ารับบริการโดยค้นคว้ารายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ข้อตรวจพบ ข้อเสนอแนะประจำไตรมาส/ประจำปีงบประมาณ ความรู้จาก Infographic และกฎระเบียบที่สำคัญซึ่งเผยแพร่บนเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายในมากขึ้น

๒. กลุ่มตรวจสอบภายในได้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยจัดทำ E-service บริการให้คำปรึกษา เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการที่สะดวก และเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการมากขึ้น ผ่าน Google form บนเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในสำหรับปีงบประมาณต่อไป

๑. กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและการให้คำปรึกษา เพื่อรักษามาตรฐานตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วย มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง ฉบับที่ ๓ เพื่อให้การให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการตรวจสอบตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

๒. สรรหาและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน และเพิ่มช่องทางการสื่อสารออนไลน์ ให้สามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น

๓. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ด้านการควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อให้ผู้รับบริการตระหนักถึงความเสี่ยงของการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานอาจมองว่าเป็นเพียงความผิดเล็กน้อย หรือมองเป็นการจับผิด แต่เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับทางราชการ ตลอดจนข้ออุทธรณ์ ข้อร้องเรียนจากประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย อันเนื่องจากข้อผิดพลาด คลาดเคลื่อน จุดอ่อน ช่องโหว่ หรือการทุจริตที่อาจจะเกิดขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวศิริรัชต์ พูลปัน)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ



(นางสาวธารรัตน์ มุลิกา)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านตรวจสอบภายใน

-ทราบ



- 4 ก.ย. 2568

(นายสมชวน รัตนมังคลานนท์)

อธิบดีกรมปศุสัตว์,

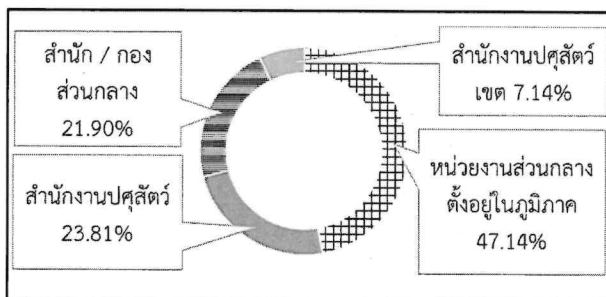
รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

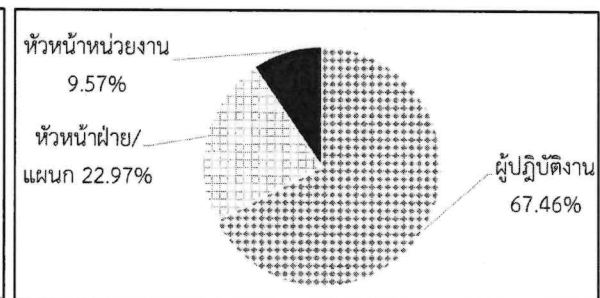
๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑.๑ หน่วยงานผู้รับบริการ มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน ๒๑๐ หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ร้อยละ ๔๗.๑๔ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ร้อยละ ๒๓.๘๑ สำนัก/กอง ส่วนกลาง ร้อยละ ๒๑.๙๐ และสำนักงานปศุสัตว์เขตร้อยละ ๗.๑๔ ตามลำดับ

๑.๒ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ ๖๗.๔๖ รองลงมาเป็นหัวหน้าฝ่าย/แผนก ร้อยละ ๒๒.๙๗ และ หัวหน้าหน่วยงาน ร้อยละ ๙.๕๗ ตามลำดับ



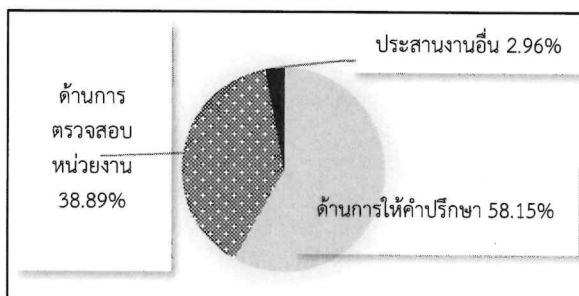
แผนภาพ ๑.๑ หน่วยงานผู้รับบริการ



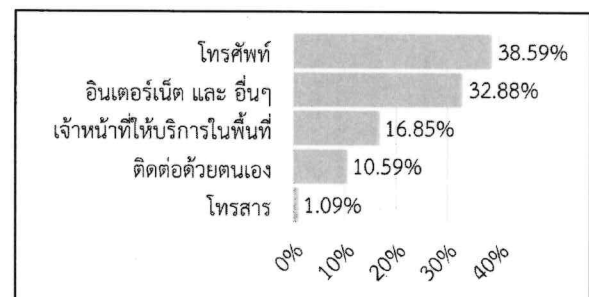
แผนภาพ ๑.๒ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

๑.๓ การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจได้รับการด้านการให้คำปรึกษา ร้อยละ ๕๘.๑๕ รองลงมาได้รับบริการด้านการตรวจสอบหน่วยงาน ร้อยละ ๓๘.๘๙ และได้รับบริการด้าน อื่นๆ เช่น คำนวณอ่านรายงานสรุปผลการตรวจสอบภายในเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง งานบริหารและการเงิน สืบค้นข้อมูลประชาสัมพันธ์ หาความรู้จากสื่ออินโฟกราฟฟิก (Infographic) ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน และ ประสานงานอื่น ร้อยละ ๒.๙๖ ตามลำดับ

๑.๔ ช่องทางการรับบริการ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รับบริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๓๘.๕๙ รองลงมารับบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตและอื่นๆ ผ่านช่องทาง เว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน (<https://audit.dld.go.th>), e-mail , Line และ Facebook ร้อยละ ๓๒.๘๘ รับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ ๑๖.๘๕ ติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๑๐.๕๙ และ รับบริการผ่านโทรสาร ร้อยละ ๑.๐๙ ตามลำดับ



แผนภาพ ๑.๓ การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน

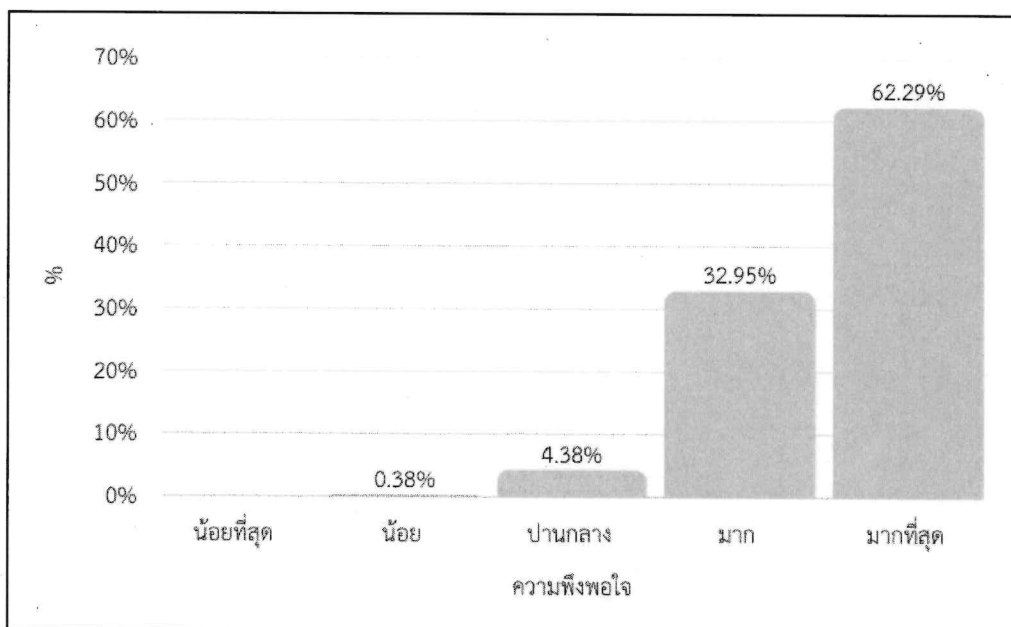


แผนภาพ ๑.๔ ช่องทางการรับบริการ

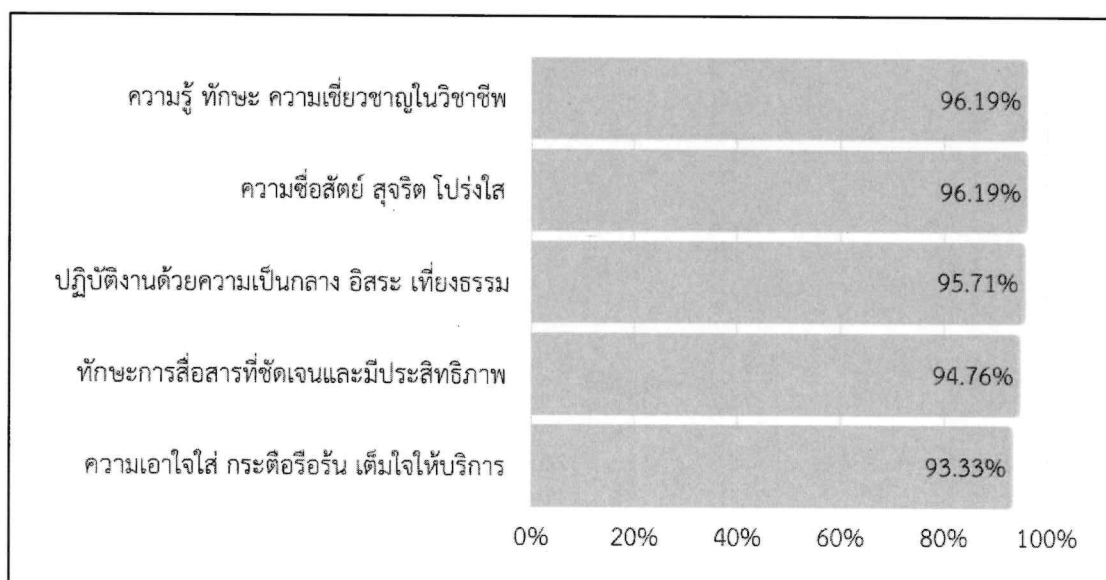
๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๕.๒๔ มีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยร้อยละ ๖๒.๒๙ พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๒.๙๕ พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความรู้ ทักษะประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ (ร้อยละ ๙๖.๑๙) ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส (ร้อยละ ๙๖.๑๙) ด้านการปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง อิสระ เที่ยงธรรม (ร้อยละ ๙๕.๗๑) ด้านการมีทักษะสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ ๙๔.๗๖) และด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ร้อยละ ๙๓.๓๓) ตามลำดับ



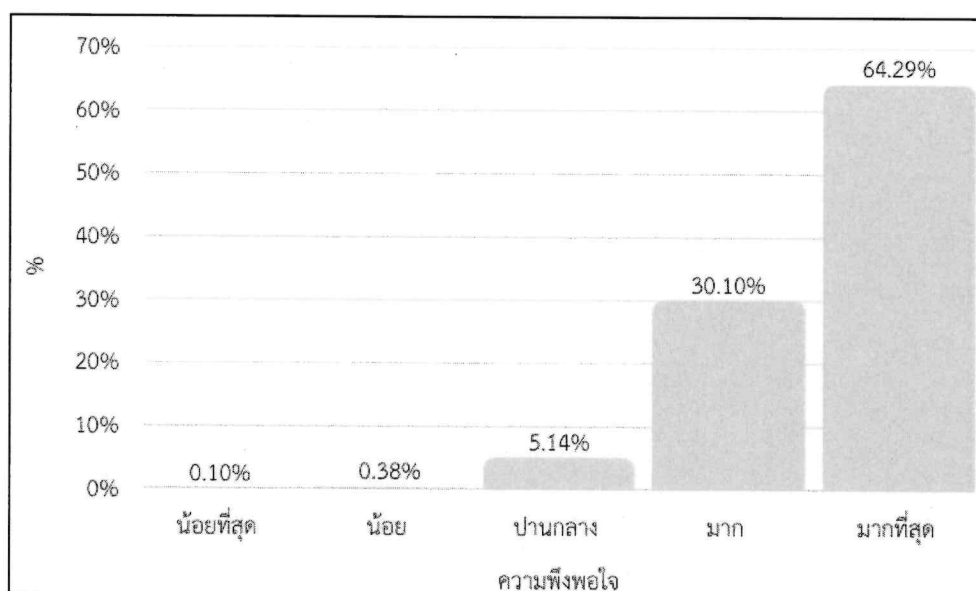
แผนภาพ ๒.๑.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน



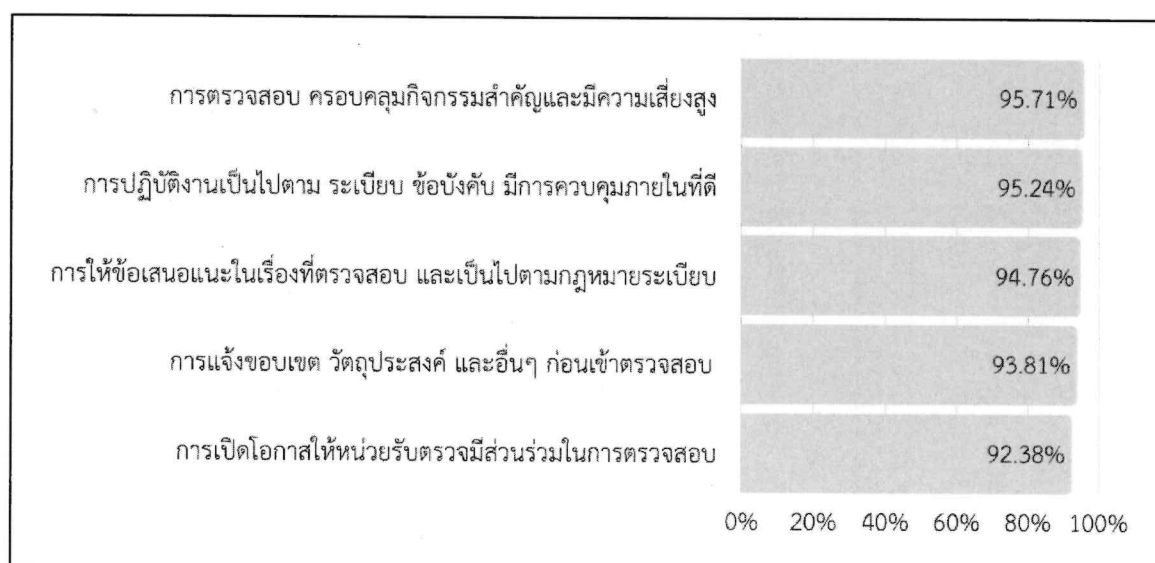
แผนภาพ ๒.๑.๒ ร้อยละความพึงพอใจด้านต่างๆต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๔.๓๙ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับมากถึงมากที่สุด โดยร้อยละ ๖๔.๒๙ พึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๐.๑๐ พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการตรวจสอบ ครอบคลุมกิจกรรมสำคัญ และมีความเสี่ยงสูง (ร้อยละ ๙๕.๗๑) ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และระบบการควบคุมภายในที่ดี (ร้อยละ ๙๕.๒๔) ด้านการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ (ร้อยละ ๙๔.๗๖) ด้านการแจ้งขอบเขต วัตถุประสงค์ และหลักฐานเอกสาร ก่อนเข้าตรวจสอบ (ร้อยละ ๙๓.๘๑) และด้านการเปิดโอกาสให้หน่วยงานรับตรวจมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ (ร้อยละ ๙๒.๓๘) ตามลำดับ



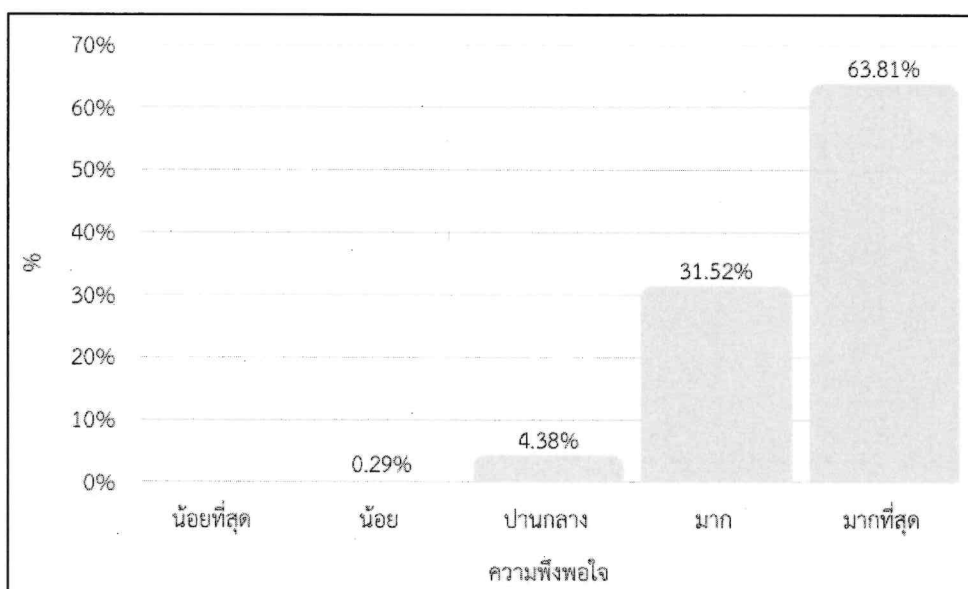
แผนภาพ ๒.๒.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน



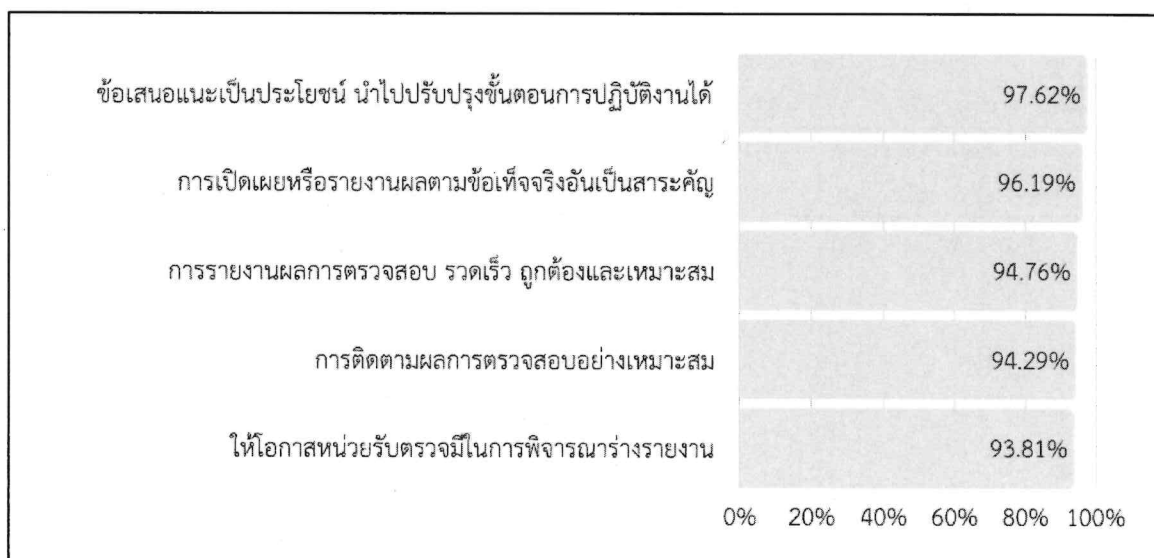
แผนภาพ ๒.๒.๒ ร้อยละความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

๒.๓ ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๕.๓๓ มีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ซึ่งร้อยละ ๖๓.๘๑ พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๑.๕๒ พึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านข้อเสนอแนะตามรายงานเป็นประโยชน์ สามารถนำไปปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ (ร้อยละ ๙๗.๖๒) ด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ (ร้อยละ ๙๖.๑๙) ด้านการรายงานผลการตรวจสอบ รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม (ร้อยละ ๙๔.๗๖) ด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนอย่างเหมาะสม (ร้อยละ ๙๔.๒๙) และด้านการให้โอกาสหน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการพิจารณา ร่างรายงาน (ร้อยละ ๙๓.๘๑) ตามลำดับ



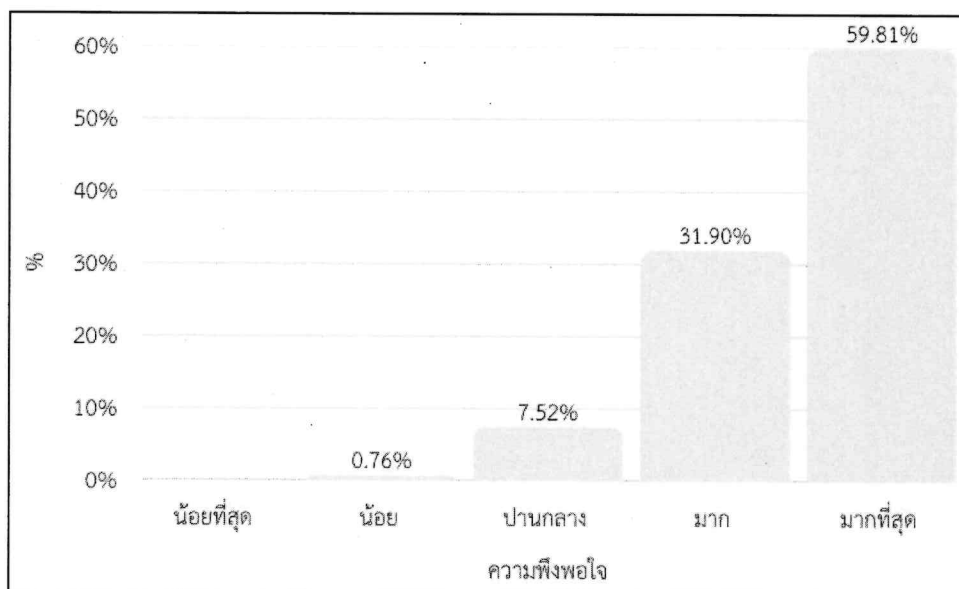
แผนภาพ ๒.๓.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน



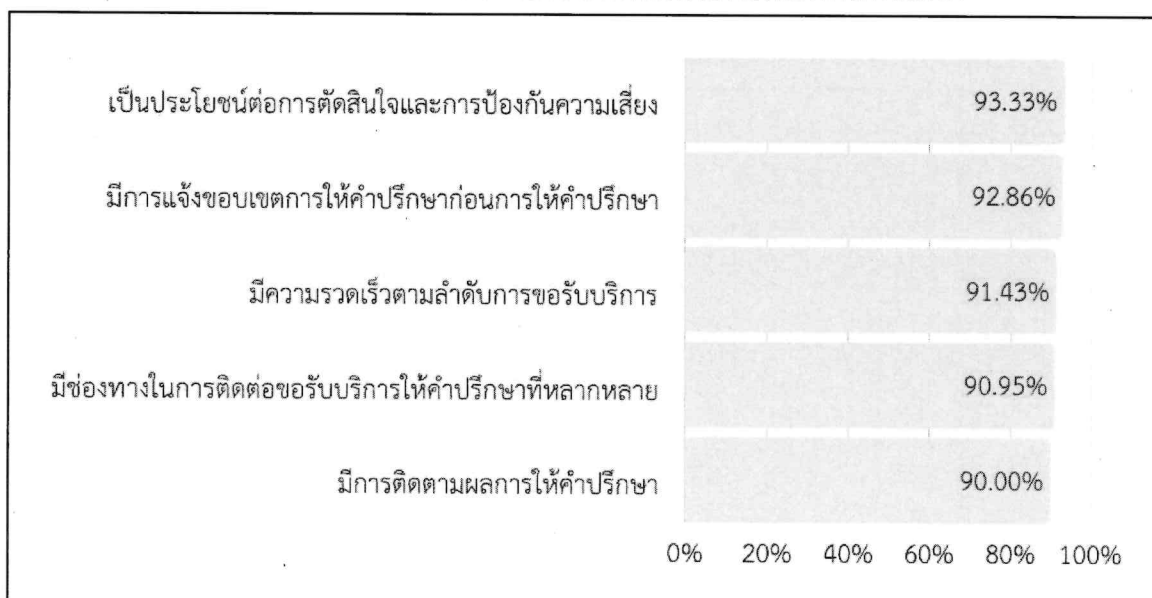
แผนภาพ ๒.๓.๒ ร้อยละความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด

๒.๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา

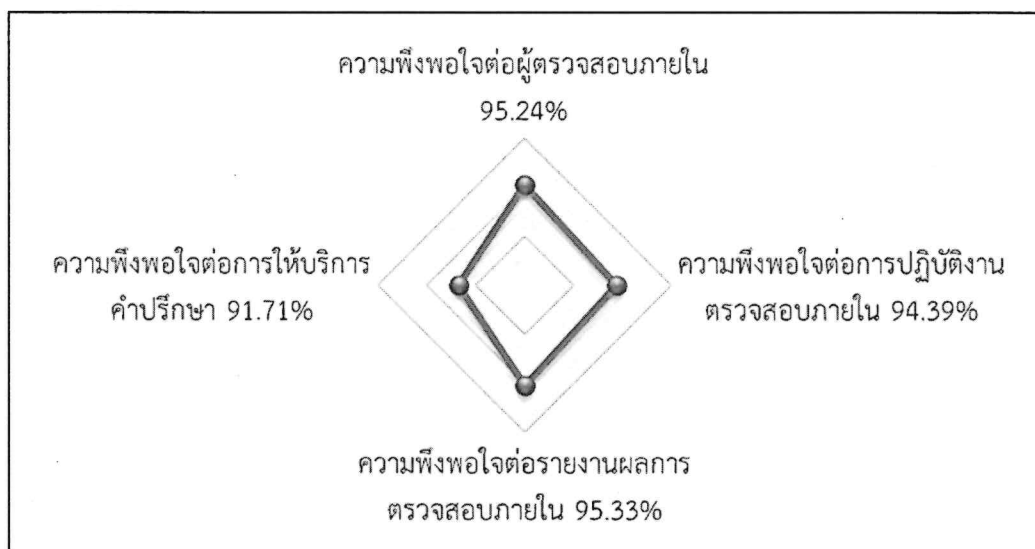
ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๑.๗๑ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาระดับมากที่สุด ซึ่งร้อยละ ๕๙.๘๑ พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๑.๙๐ พึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการให้บริการคำปรึกษา เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจและการป้องกันความเสี่ยง (ร้อยละ ๙๓.๓๓) ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีการแจ้งขอบเขตการให้คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา (ร้อยละ ๙๒.๘๖) ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีความรวดเร็วตามลำดับการขอรับบริการ (ร้อยละ ๙๑.๔๓) มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษาที่หลากหลาย (ร้อยละ ๙๐.๙๕) และมีการติดตามผลการให้คำปรึกษา หลังจากการให้บริการคำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว (ร้อยละ ๙๐.๐๐) ตามลำดับ



แผนภาพ ๒.๔.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา



แผนภาพ ๒.๔.๒ ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด



แผนภาพ (๒) สรุปความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๓. ความประทับใจจากการได้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจประทับใจในการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา แนวทางในการปฏิบัติงาน และข้อมูลตามระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งทำให้ผู้สอบถามมีความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงในการดำเนินงาน อีกทั้งประทับใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในด้านความเป็นมืออาชีพ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจและสุภาพ ตอบคำถามชัดเจน แนะนำรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงประเด็นตามระเบียบและข้อบังคับ รวมถึงเจ้าหน้าที่ของกลุ่มตรวจสอบภายในมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานของแต่ละหน่วยรับตรวจ ทำให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและเป็นกันเองเพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

๔. ความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต และข้อเสนอแนะอื่น

ผู้ตอบแบบสำรวจมีความคาดหวัง ต้องการให้กลุ่มตรวจสอบภายใน รักษามาตรฐานการให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เพิ่มช่องทางแนะนำทางออนไลน์ เพิ่มการอบรมความรู้ทางไกลด้วยโปรแกรม Zoom รวมถึงชี้ประเด็นความเสี่ยง/ข้อสังเกตซึ่งพบบ่อยจากการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน สร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีระหว่างผู้ตรวจสอบภายในและหน่วยรับตรวจ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจมีการกำกับดูแลที่ดีขึ้น และลดโอกาสในการเกิดความผิดพลาดหรือการทุจริต

ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะอื่นจากผู้ตอบแบบสอบถาม หากพบข้อบกพร่องจากการปฏิบัติของหน่วยรับตรวจ ควรให้โอกาสได้ชี้แจงเหตุผล ทำความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น และจัดให้มีการฝึกอบรมผู้ตรวจสอบภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษามาตรฐานการ ความรู้ และทักษะที่เป็นประโยชน์การปฏิบัติงาน ทั้งนี้กลุ่มตรวจสอบภายในจะนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจได้รับการปรึกษาเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ โดยเน้นประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน หลากหลายช่องทาง

๕. ผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของปีก่อน

๑. มีผู้รับบริการด้านการให้คำปรึกษาจากกลุ่มตรวจสอบภายในมากขึ้น โดยผ่านช่องทางออนไลน์ รวมทั้งยังมีผู้สนใจเข้ารับบริการโดยค้นคว้ารายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ข้อตรวจพบ ข้อเสนอแนะประจำไตรมาส/ประจำปีงบประมาณ ความรู้จาก Infographic และกฎระเบียบที่สำคัญซึ่งเผยแพร่บนเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายในมากขึ้น

๒. กลุ่มตรวจสอบภายในได้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยจัดทำ E-service บริการให้คำปรึกษา เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการที่สะดวก และเพิ่มช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการมากขึ้น ผ่าน Google form บนเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน

๖. แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๑. กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและการให้คำปรึกษา เพื่อรักษามาตรฐานตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วย มาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง ฉบับที่ ๓ เพื่อให้การให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายในมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการตรวจสอบตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

๒. สรรหาและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน และเพิ่มช่องทางการสื่อสารออนไลน์ ให้สามารถรองรับความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น

๓. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ด้านการควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริต เพื่อให้ผู้บริการตระหนักถึงความเสี่ยงของการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานอาจมองว่าเป็นเพียงความผิดเล็กน้อย หรือมองเป็นการจับผิด แต่เพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับทางราชการ ตลอดจนข้ออุทธรณ์ ข้อร้องเรียนจากประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย อันเนื่องจากข้อผิดพลาด คลาดเคลื่อน จุดอ่อน ช่องโหว่ หรือการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป