



กลุ่มตรวจสอบภายใน
เลขที่รับ.....
วันที่..... ๓๑ ส.ค. ๒๕๖๙
เวลา..... ๑๐.๓๐

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก
เลขที่รับ..... 4275
วันที่..... 28 ส.ค. 2569
เวลา..... 1530
..... ๘ 1

บันทึกข้อความ

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

ที่ กษ ๐๖๑๓/ ๗๖๘ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เรียน อธิบดีกรมปศุสัตว์

ตามที่หน่วยตรวจสอบภายในได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ช่วงปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ผ่าน Google Form ตั้งแต่วันที่ ๕-๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป นั้น

ผลการสำรวจพบว่า มีผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น ๑๘๐ หน่วยงาน ประกอบไปด้วย บุคลากร เจ้าหน้าที่ จากหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ส่วนภูมิภาค สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนัก กอง ส่วนกลาง และสำนักงานปศุสัตว์เขต ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าฝ่าย/แผนก และหัวหน้าหน่วยงานตามลำดับ ซึ่งได้รับบริการด้านการตรวจสอบ การให้คำปรึกษา ซึ่งช่องทางในการรับบริการ คือ โทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น e-mail, Line, Facebook และ website (<https://audit.dld.go.th>) รับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ติดต่อด้วยตัวเองและรับบริการผ่านโทรสาร ตามลำดับ

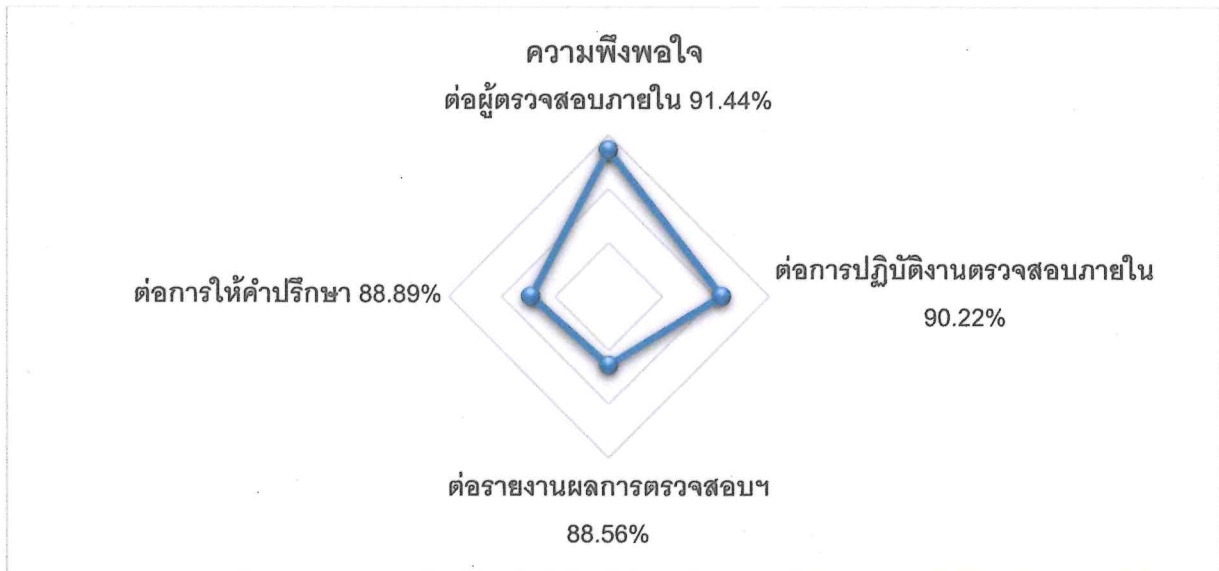
ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๑.๔๔ มีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ๒) ด้านทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ๓) ด้านปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง อิสระ เที่ยงธรรม ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๐.๒๒ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และระบบการควบคุมภายในที่ดี ๒) ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ๓) ด้านระบบการควบคุมภายในที่ดี ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ ๘๘.๕๖ มีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ ๒) ด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนอย่างเหมาะสม ๓) เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการพิจารณา ร่างรายงานผลการตรวจสอบก่อนเสนอกรมฯ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ ๘๘.๘๙ มีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเฉพาะ ๑) ด้านการให้บริการคำปรึกษา ให้ข้อมูลตอบข้อสอบถาม หัวข้อหรือที่ครอบคลุมตามข้อซักถามเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เพียงพอเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจและการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดและการทุจริต ๒) ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีการแจ้งขอบเขตการให้คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา ๓) ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีช่องทางการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษาที่หลากหลาย

/แผนภาพ...



แผนภาพ สรุปความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ความประทับใจเด่นของผู้รับบริการ

- ด้านคุณภาพคำปรึกษา: ผู้รับบริการมีความประทับใจที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายระเบียบและข้อกฎหมายได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น ช่วยลดความเสี่ยงในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานได้
- ด้านบุคลากรและการปฏิบัติงาน: เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง และมุ่งเน้นการให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาปรับปรุง
- ด้านความรวดเร็ว: การให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันทีที่ และมีความสะดวกในการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์

ความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต

- บทบาทผู้ให้คำปรึกษาเชิงป้องกัน: ต้องการให้ผู้ตรวจสอบทำหน้าที่เป็น "ที่ปรึกษา" เพื่อช่วยลดความเสี่ยง และเปิดโอกาสให้แก้ไขข้อบกพร่องที่ไม่ได้เกิดจากการทุจริต พร้อมทั้งต้องการให้มีการจัดอบรมสร้างความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ และจัดทำคู่มือหรือสรุปประเด็นระเบียบกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ใช้อ้างอิงร่วมกัน
- ช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว: เสนอให้จัดตั้งกลุ่ม Line เพื่อใช้ถาม-ตอบข้อสงสัยเร่งด่วน พร้อมทั้งปรับปรุง QR Code หรือลิงก์เว็บไซต์ที่ไม่ให้หมดอายุ
- มาตรฐานการตรวจสอบ: ต้องการให้รักษามาตรฐานความเป็นอิสระ เที่ยงธรรม อย่างที่เป็นอยู่ และมีการเข้าตรวจสอบหน่วยงานอย่างต่อเนื่องทุก ๕ ปี

ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของปีก่อน

- กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กระทรวงการคลังกำหนด รวมทั้งติดตามและสอบทานคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ตรวจสอบและหน่วยรับตรวจ

/จัดจ้าง...

- จัดจ้างบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน รวมทั้งเพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ออนไลน์ เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และองค์ความรู้ด้านการตรวจสอบภายในให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ด้านการควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริต ผ่านสื่ออินโฟกราฟิกบนเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและเข้าใจง่าย ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมการป้องกันความเสี่ยง จุดอ่อน และช่องโหว่ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

แนวทางการปรับปรุงการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ ๒๕๗๐

- ความประทับใจเด่นที่ต้องรักษาไว้: คงมาตรฐานการให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง เป็นกลาง และทำหน้าที่เป็น "พี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา" ตั้งแต่ต้นทางเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด
- ยกระดับการสื่อสารและองค์ความรู้: ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (โทรศัพท์, Email, Facebook, Website, Line ฯลฯ) พร้อมผลิต Infographic ความรู้เดือนละ ๗-๘ เรื่อง และสรุปข้อสังเกตในรอบ ๔ เดือน
- พัฒนาระบบดิจิทัล: เตรียมจัดทำ Line Official / Line Group, รวบรวมคำถามพบบ่อย (FAQ) ในรูปแบบดิจิทัล และนำระบบ DLDLink+ มาใช้สร้าง QR Code เพื่อความสะดวกรวดเร็ว
- พัฒนาบุคลากรและมาตรฐานสากล: ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ (CGIA) และเข้ารับการประเมินการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในจากกรมบัญชีกลาง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอังฉรา หล้าหา)

นักวิชาการตรวจสอบภายในปฏิบัติการ

(นางสาวธารารัตน์ มุลิกา)

ผู้เชี่ยวชาญด้านตรวจสอบภายใน
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

- ทราบ

28 ส.ค. 2569

(นายสมชวน รัตนมังคลานนท์)

อธิบดีกรมบัญชีกลาง

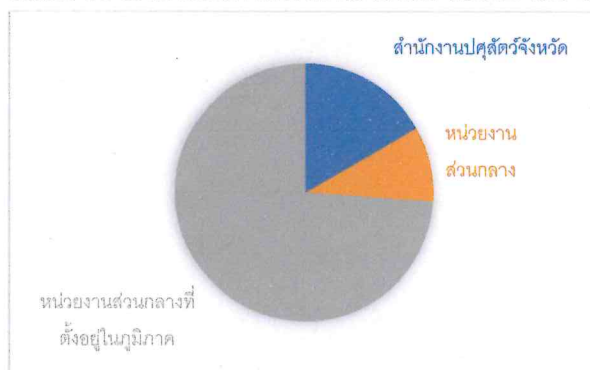
**รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน
ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙**

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมปศุสัตว์ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

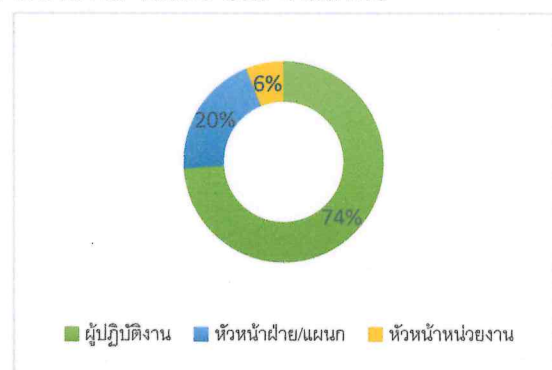
๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

๑.๑ หน่วยงานผู้รับบริการ มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑๘๐ หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ร้อยละ ๗๔ สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ร้อยละ ๑๖.๗ และหน่วยงานส่วนกลาง ร้อยละ ๙.๔ ตามลำดับ

๑.๒ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ผู้ตรวจแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ ๗๓.๙ รองลงมาเป็นหัวหน้าฝ่าย/แผนก ร้อยละ ๒๐ และหัวหน้าหน่วยงาน ร้อยละ ๖.๑ ตามลำดับ



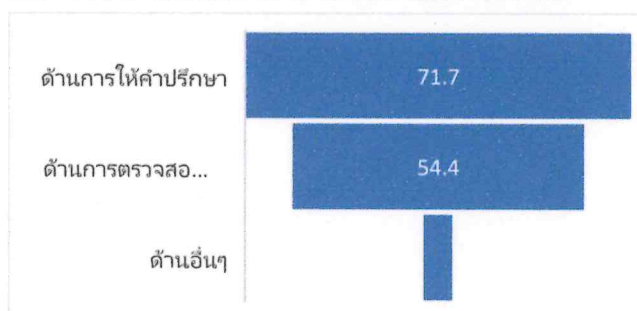
แผนภาพ ๑.๑ หน่วยงานผู้รับบริการ



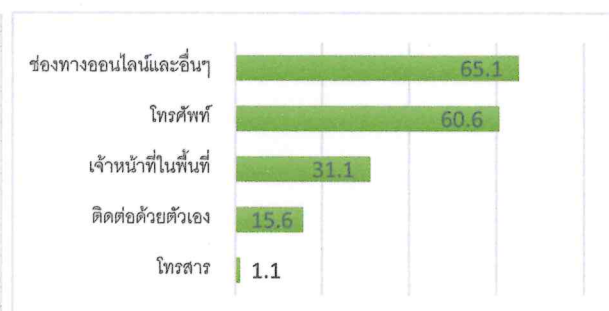
แผนภาพ ๑.๒ ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

๑.๓ การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน ผู้ตอบแบบสำรวจได้รับการด้านการให้คำปรึกษา ร้อยละ ๗๑.๗ รองลงมาคือด้านการตรวจสอบหน่วยงาน ร้อยละ ๕๔.๔ และได้รับการด้านอื่นๆ เช่น หนังสือเวียน เอกสารข้อมูลข่าวสารจากสื่อ (Infographic) ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ กลุ่มตรวจสอบภายใน และงานอื่นๆ ร้อยละ ๕.๓ ตามลำดับ

๑.๔ ช่องทางการรับบริการ ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น e-mail, Line, Facebook และ website (<https://audit.dld.go.th>) ร้อยละ ๖๕.๑ รองลงมารับบริการผ่านโทรศัพท์ ร้อยละ ๖๐.๖ รับบริการผ่านเจ้าหน้าที่ให้บริการในพื้นที่ ร้อยละ ๓๑.๑ ติดต่อด้วยตัวเอง ร้อยละ ๑๕.๖ และรับบริการผ่านโทรสาร ร้อยละ ๑.๑ ตามลำดับ



แผนภาพ ๑.๓ การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน

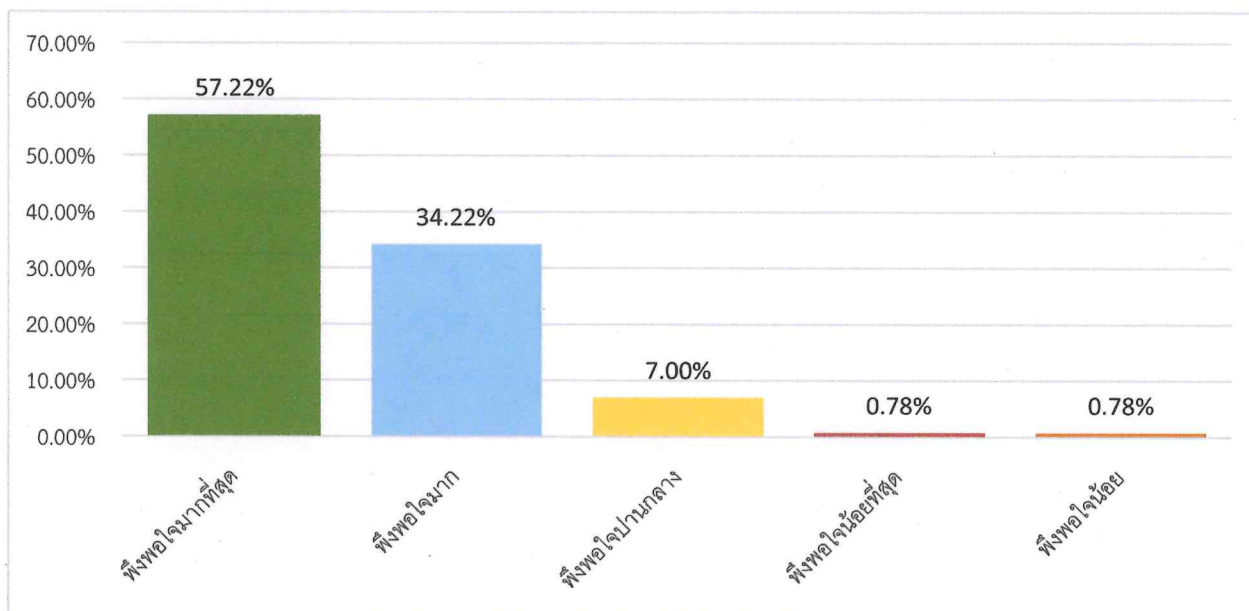


แผนภาพ ๑.๓ การบริการจากกลุ่มตรวจสอบภายใน

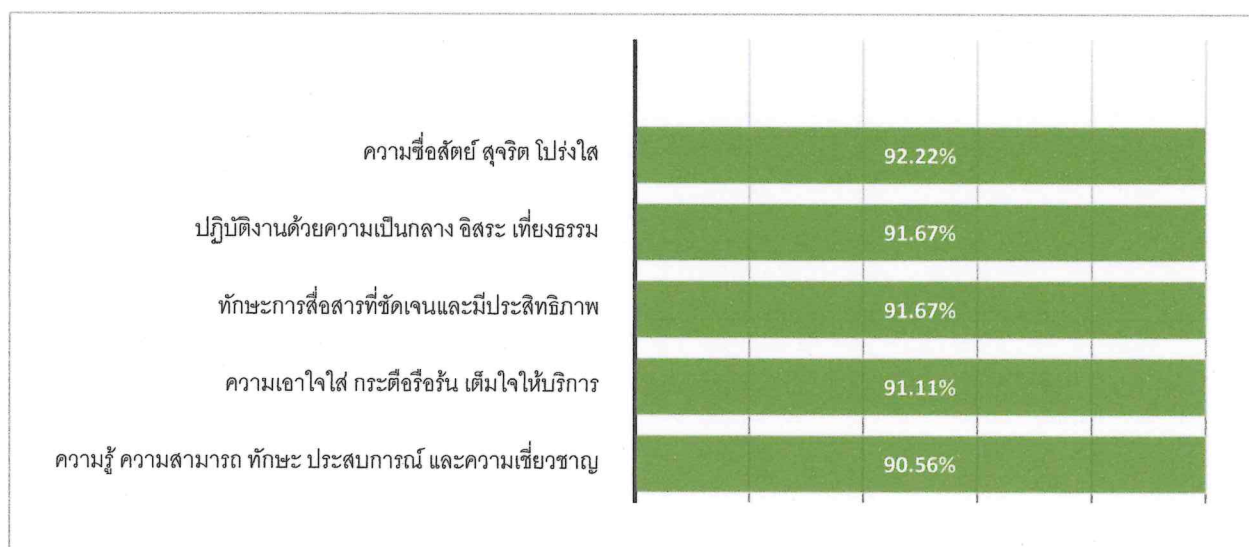
๒. ความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๒.๑ ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๑.๔๔ มีความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากที่สุด ถึงมากที่สุด โดยร้อยละ ๕๗.๒๒ พึงพอใจระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๔.๒๒ พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายในในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส (ร้อยละ ๙๒.๒๒) ด้านทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ ๙๑.๖๗) ด้านการปฏิบัติงานด้วยความเป็นกลาง อิสระ เที่ยงธรรม (ร้อยละ ๙๑.๖๗) ด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ (ร้อยละ ๙๑.๑๑) และด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ (ร้อยละ ๙๐.๕๖) ตามลำดับ



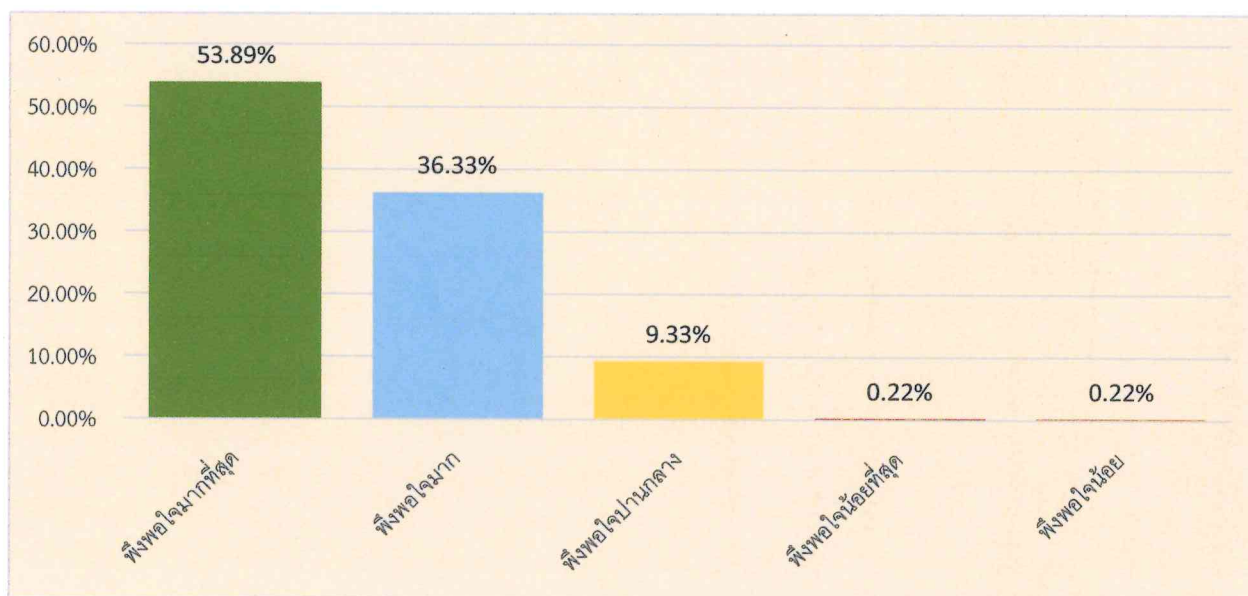
แผนภาพ ๒.๑.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน



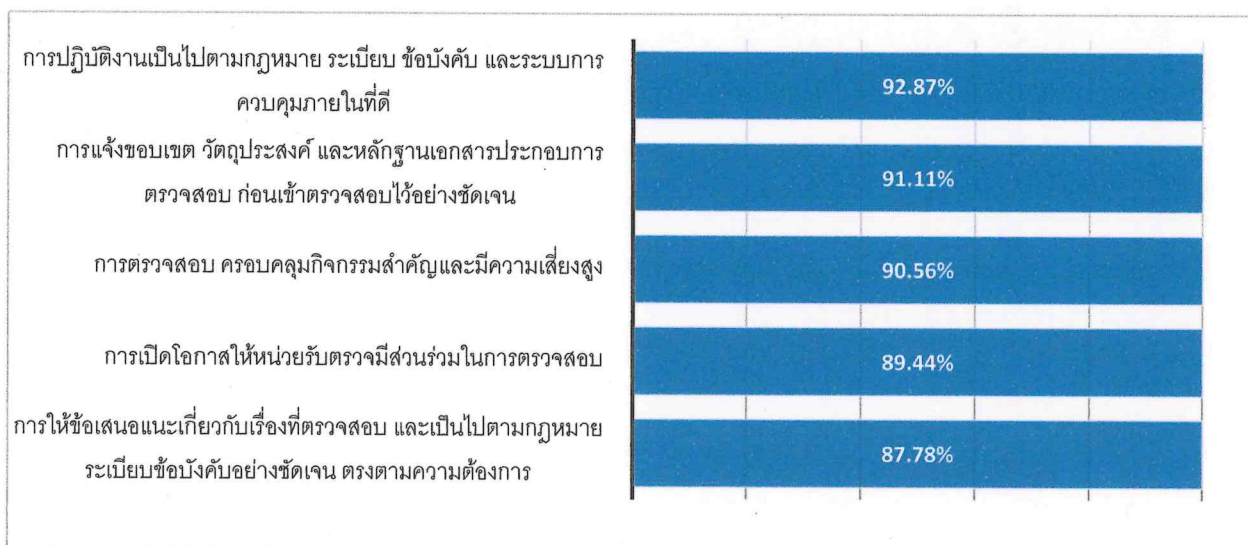
แผนภาพ ๒.๑.๒ ระดับความพึงพอใจด้าน ต่างๆ ต่อผู้ตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๙๐.๒๒ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับมากถึงมากที่สุด โดยร้อยละ ๕๓.๘๙ พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๖.๓๓ พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในในระดับมากถึงมากที่สุด เรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และระบบการควบคุมภายในที่ดี (ร้อยละ ๙๒.๒๒) ด้านการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และระบบการควบคุมภายในที่ดี (ร้อยละ ๙๑.๑๑) ด้านการตรวจสอบครอบคลุมกิจกรรมสำคัญและมีความเสี่ยงสูง (ร้อยละ ๙๐.๕๖) ด้านการเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ (ร้อยละ ๘๙.๔๔) และด้านการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่อง ที่ตรวจสอบ และเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับอย่างชัดเจน ตรงตามความต้องการ (ร้อยละ ๘๗.๗๘) ตามลำดับ



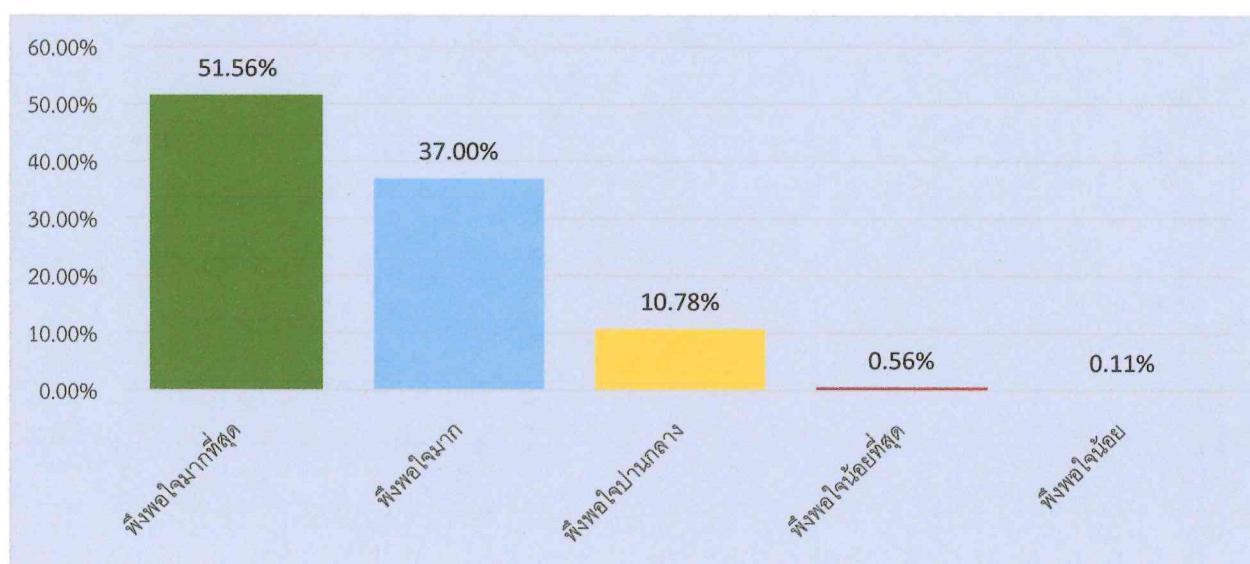
แผนภาพ ๒.๒.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน



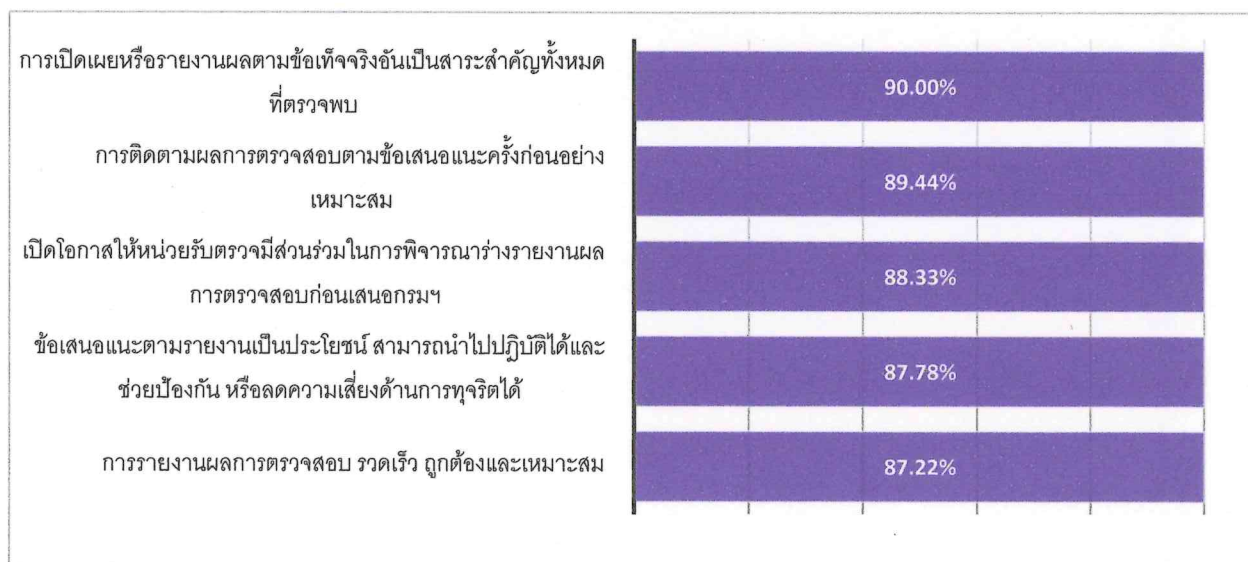
แผนภาพ ๒.๒.๒ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

๒.๓ ความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๘๘.๕๖ มีความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ในระดับมากที่สุด โดยร้อยละ ๕๑.๕๖ พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๗.๐๐ พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด เรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านการเปิดเผยหรือรายงานผลตามข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญทั้งหมดที่ตรวจพบ (ร้อยละ ๙๐) ด้านการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะครั้งก่อนอย่างเหมาะสม (ร้อยละ ๘๙.๔๔) ด้านการเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการพิจารณา ร่างรายงานผลการตรวจสอบก่อนเสนอกรมฯ (ร้อยละ ๘๘.๓๓) ข้อเสนอแนะตามรายงานเป็นประโยชน์ สามารถนำไปปฏิบัติได้และช่วยป้องกัน หรือลดความเสี่ยงด้านการทุจริตได้ (ร้อยละ ๘๗.๗๘) และด้านการรายงานผลการตรวจสอบ รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม (ร้อยละ ๘๗.๒๒) ตามลำดับ



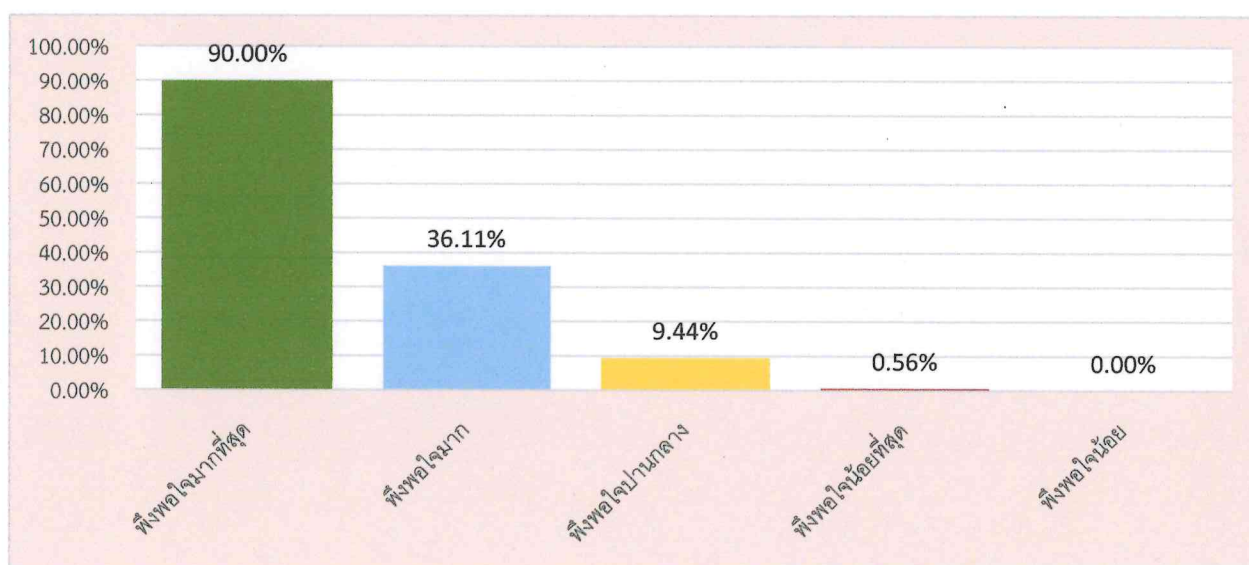
แผนภาพ ๒.๓.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน



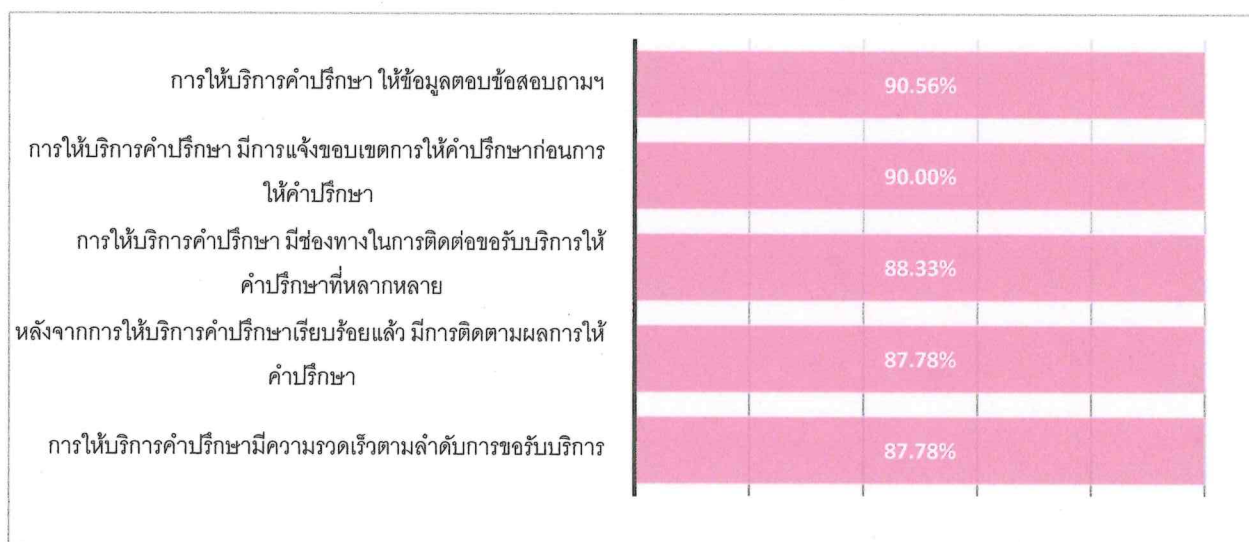
แผนภาพ ๒.๓.๒ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด

๒.๔ ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา

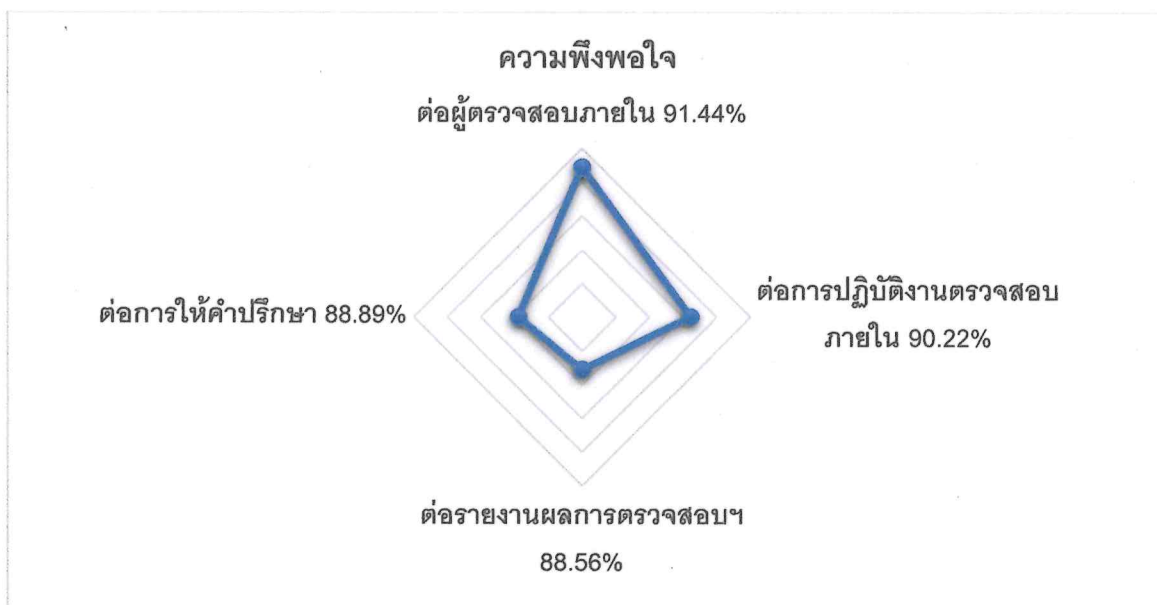
ผู้ตอบแบบสำรวจ ร้อยละ ๘๘.๘๙ มีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยร้อยละ ๕๒.๓๓ พึงพอใจในระดับมากที่สุด และร้อยละ ๓๖.๕๖ พึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ในระดับมากถึงมากที่สุด เรียงลำดับได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการคำปรึกษา ให้ข้อมูลตอบข้อสอบถาม หัวข้อหรือที่ครอบคลุมตามข้อซักถามเป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ที่เพียงพอเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจและการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดและการทุจริต (ร้อยละ ๙๐.๕๖) ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีการแจ้งขอบเขตการให้คำปรึกษาก่อนการให้คำปรึกษา (ร้อยละ ๙๐.๐๐) ด้านการให้บริการคำปรึกษา มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการให้คำปรึกษาที่หลากหลาย (ร้อยละ ๘๘.๓๓) การให้บริการคำปรึกษามีความรวดเร็วตามลำดับการขอรับบริการ (ร้อยละ ๘๗.๗๘) และหลังจากการให้บริการคำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว มีการติดตามผลการให้คำปรึกษา (ร้อยละ ๘๗.๗๘) ตามลำดับ



แผนภาพ ๒.๔.๑ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา



แผนภาพ ๒.๔.๒ ภาพรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา ในระดับมากถึงมากที่สุด



แผนภาพ สรุปความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๓. ความประทับใจจากการได้รับบริการ

จากการรวบรวมและประมวลความคิดเห็นของผู้รับบริการและหน่วยงานที่รับการตรวจ สามารถสรุปผลการประเมินด้านความประทับใจและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

๓.๑ ด้านคุณภาพและการให้คำปรึกษา

- ผู้รับบริการมีความประทับใจอย่างมากที่เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายระเบียบ ข้อกฎหมาย แนวทางการปฏิบัติงาน และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น เข้าใจง่าย ทำให้หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องครบถ้วน สามารถนำไปใช้ได้จริง ช่วยลดความเสี่ยงในการทำงาน ช่วยพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด
- ผู้รับบริการได้รับการเผยแพร่องค์ความรู้ที่เป็นปัจจุบัน พึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ โดยเฉพาะด้านการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึง การถ่ายทอดระเบียบ และข้อกฎหมายใหม่ๆ

๓.๒ ด้านการให้บริการและบุคลากร

- ความเป็นกันเองและสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง และมีความสุภาพ ทำให้ผู้รับบริการกล้าที่จะปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้อย่างสบายใจ
- ความใส่ใจและการติดตามงาน เจ้าหน้าที่แสดงถึงความใส่ใจในการค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาตอบคำถาม รวมถึงมีการสรุปผลการตรวจสอบให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบเพื่อนำไปพัฒนาตนเอง
- การปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง การตรวจสอบดำเนินการด้วยความโปร่งใส เป็นกลาง และมุ่งเน้นการให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนามากกว่าการจับผิด

/๓.๓ ด้านความรวดเร็ว...

๓.๓ ด้านความรวดเร็วและช่องทางการติดต่อ

- การให้บริการที่รวดเร็ว : การตอบข้อซักถามและการให้คำปรึกษาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการในการปฏิบัติงาน
- ความสะดวกในการติดต่อออนไลน์ : มีการเปิดช่องทางให้สามารถปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ได้ตลอดเวลา สร้างความสะดวกสบาย และช่วยให้การทำงานเดินหน้าต่อไปได้

สรุปภาพรวม: ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและประทับใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะบทบาทในการเป็น "ที่ปรึกษา" ที่คอยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพสูงสุด

๔. ความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต และข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและหน่วยงานที่รับการตรวจสอบ สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการบริการในอนาคตได้ ดังนี้

๔.๑ ด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเชิงป้องกัน ผู้รับบริการมีความคาดหวังให้การตรวจสอบดำเนินไปในลักษณะ "ผู้ให้คำปรึกษา" เพื่อช่วยลดความเสี่ยงและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจ พร้อมทั้งให้โอกาสในการแก้ไขข้อบกพร่องในกรณีที่ไม่ได้เกิดจากการทุจริต โดยให้รักษามาตรฐานในการให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นแนวทางเดียวกันสำหรับทุกหน่วยงาน

๔.๒ ด้านช่องทางการสื่อสารและความสะดวกรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายมีความประสงค์ให้มีการจัดตั้งกลุ่มไลน์เพื่อใช้เป็นช่องทางถาม-ตอบข้อสงสัยแบบเร่งด่วน หรือพัฒนาระบบการให้บริการและการสื่อสารให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุง QR Code ที่อาจเกิดปัญหาหมดอายุหรือลิงก์ไปยังเว็บไซต์ที่ทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถเปิดดูได้

๔.๓ ด้านการพัฒนาองค์ความรู้และการสร้างความเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวังให้มีการจัดอบรมสร้างความเข้าใจร่วมกัน หรือให้ความรู้ความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติที่ทันสมัยเป็นประจำ เช่น รูปแบบกิจกรรมความรู้ประจำเดือน ฯลฯ หรือจัดทำและเผยแพร่คู่มือ แนวทางปฏิบัติ หรือสรุปประเด็นระเบียบข้อกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกัน นำไปอ้างอิงและทำงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ

๔.๔ ด้านคุณภาพและมาตรฐานการตรวจสอบภายใน ต้องการให้ผู้ตรวจสอบรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการที่ดีเช่นนี้ต่อไป รักษาความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม พร้อมทั้งให้มีการติดตามและกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง มีการเข้าตรวจสอบหน่วยงานทุก ๕ ปี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และลดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด

สรุปภาพรวม: นอกเหนือจากความพึงพอใจและการชื่นชมการปฏิบัติงานโดยรวมแล้ว ผู้รับบริการยังมีความคาดหวังและได้ให้ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ ทั้งในงานบริการให้ความเชื่อมั่น (งานตรวจสอบ) และงานบริหารให้คำปรึกษา

๕. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของปีก่อน

๑. กำกับดูแลการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่กระทรวงการคลังกำหนด รวมทั้งติดตามและสอบทานคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ตรวจสอบและหน่วยรับตรวจ

๒. จัดจ้างบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน รวมทั้งเพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ออนไลน์ และมีระบบ E-service บริการให้คำปรึกษาให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๓. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้ด้านการควบคุมภายใน การบริหารจัดการความเสี่ยง และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการทุจริต ผ่านสื่ออินโฟกราฟิกบนเว็บไซต์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและเข้าใจง่าย ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้และส่งเสริมการป้องกันความเสี่ยงจุดอ่อน และช่องโหว่ที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

๖. แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน สำหรับปีงบประมาณ ๒๕๗๐

จากการประมวลความคิดเห็นทั้งในส่วนของ ความประทับใจ ความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต และ ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจมองบทบาทของงานตรวจสอบภายในและให้คำปรึกษาในมิติเชิงบวกค่อนข้างมาก แต่เพื่อการรักษาคุณภาพและการพัฒนาการให้บริการทั้งในงานด้านการให้ความเชื่อมั่นและงานด้านที่ปรึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการและเพื่อยกระดับการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ ๒๕๗๐ ดังนี้

● ความประทับใจเด่นที่ต้องรักษาไว้

ผู้รับบริการส่วนมากชื่นชมความชัดเจน ตรงประเด็น ความเป็นกันเอง ความสุภาพ ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ และแสดงบทบาท "การเป็นที่ปรึกษาที่ไม่ใช่แค่การจับผิด" ได้เป็นอย่างดีเหมาะสม ดังนั้น ต้องสร้างความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อให้รักษามาตรฐานการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี รักษาความเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อคงจุดเด่นเรื่องความสุภาพ ความเป็นกันเอง ความจริงใจ และความเป็นกลางในการทำงาน มุ่งเน้นบทบาท "พี่เลี้ยง/ที่ปรึกษา" เน้นการให้คำปรึกษาก่อนเริ่มดำเนินโครงการ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดข้อผิดพลาดตั้งแต่ต้นทาง และให้โอกาสแก้ไขปรับปรุง ในกรณีที่พบข้อบกพร่องที่ไม่ได้เกิดจากการทุจริตหรือเจตนาทุจริต โดยมุ่งเน้นการให้คำแนะนำในการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นและประทับใจให้แก่ผู้รับบริการเช่นในปีที่ผ่านมา

● พัฒนาเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ โดย

๑. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารและการให้บริการทั้งช่องทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) Facebook Website Messenger Line และบริการ E-service การให้คำปรึกษา ซึ่งกลุ่มตรวจสอบภายในได้จัดให้มีการบริการไว้แล้ว รวมทั้งองค์ความรู้ ข้อหารือ กฎ ระเบียบ หนังสือเวียนใหม่ๆ ในรูปแบบ Infographic เดือนละ ๗-๘ เรื่อง และสรุปข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อลดความเสี่ยงในรอบ ๔ เดือน (ปีละ ๓ รอบ) ซึ่งได้เผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์กลุ่มตรวจสอบภายใน รวมทั้งแจ้งเวียนทาง email และในระบบ

e-sarabun เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบช่องทางการรับบริการและช่องทางการเข้าถึงข้อมูลความรู้ที่เป็นปัจจุบันได้มากยิ่งขึ้น

๒. เตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาช่องทาง Line Official / Line Group เพื่อสร้างทางการสื่อสารที่รวดเร็วและทั่วถึง และรวบรวมคำถามพบบ่อย (FAQ) ไว้ในรูปแบบดิจิทัล พร้อมทั้งนำระบบ DLDDLink+ มาใช้ในการจัดทำ QR code เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูล รวมทั้ง ติดต่อสื่อสารได้สะดวกรวดเร็ว ตามความคาดหวัง

● **พัฒนาเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ**

๑. พัฒนาศักยภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน โดยจัดส่งผู้ตรวจสอบภายในเข้ารับการอบรมหลักสูตรประกาศนียบัตรผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐ (Certified Government Internal Auditor - CGIA) ของกระทรวงการคลัง และหลักสูตรด้านการตรวจสอบภายในที่เกี่ยวข้อง

๒. เข้ารับการประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร โดยกรมบัญชีกลาง