บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร.๐-๒๕๗๙-๒๕๒๙, ๑๒๙๔ E-mail : aud_1@ldd.go.th

ที่ กษ ๐๘๐๐.๐๔/๓๘๐ **วันที่** ๔ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

เรียน อธิบดีกรมพัฒนาที่ดิน

ตามที่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ ตสน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผ่าน Google Forms ช่วงระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ (๔) ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย :

- กลุ่มตัวอย่าง : ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวนรวม ๕๓๒ ตัวอย่าง แบ่งเป็นงานบริการให้ความเชื่อมั่น จำนวน ๑๗๒ ตัวอย่าง งานบริการให้คำปรึกษา จำนวน ๓๖๐ ตัวอย่าง
  - ผู้ตอบแบบสำรวจ : เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าหน่วยงาน
  - สถานะ : ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา
  - หน่วยงาน : ส่วนกลาง และหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ส่วนภูมิภาค

ทั้งนี้ ตสน.ได้สรุปผลการประเมิน พร้อมให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงงานให้บริการ ดังนี้

๑. งานบริการให้ความเชื่อมั่น

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๗๒ ตัวอย่าง ประเมินความพึงพอใจในงานบริการของ ตสน. จำนวน ๕ หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อ “อธิบายขอบเขต วัตถุประสงค์การตรวจสอบชัดเจน” คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ หัวข้อ “ให้ข้อมูล/คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับเรื่องที่ดำเนินการ รวมถึง กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย” คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ หัวข้อ “เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น” คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ หัวข้อ “ผลการตรวจสอบ และข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้” คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๐ และหัวข้อ “มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน” คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ โดยสรุปว่าทุกหัวข้อได้**ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”**

ข้อเสนอแนะ : “ควรกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบมากขึ้น มีความถี่ในการเข้าตรวจสอบทุกๆ ๑ ปี หรือ ๒ ปี และอยากได้คำแนะนำทุกกิจกรรม/โครงการ”

๒. งานบริการให้คำปรึกษา

๒.๑ คลินิกบริการให้คำปรึกษา

ลักษณะให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานผู้รับบริการและการรับเชิญเป็นวิทยากรบรรยายความรู้เกี่ยวกับ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และการควบคุมภายใน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อควรระวัง/ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๓๑ ตัวอย่าง ประเมินความพึงพอใจในงานบริการของ ตสน. จำนวน ๒ หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อ “การบรรยายชัดเจน เข้าใจง่าย สื่อการเรียนรู้ สวยงามสอดคล้องกับหัวข้อบรรยาย” คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ และหัวข้อ “สามารถนำความรู้และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน” ร้อยละ ๙๓.๙๔ โดยสรุปว่าทุกหัวข้อได้**ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”**

ข้อเสนอแนะ : “ควรกำหนดระยะเวลาการบรรยายมากขึ้นและจัดต่อเนื่องทุกปี”

๒.๒ บริการให้คำปรึกษาผ่านอิเล็กทรอนิกส์และการจัดนิทรรศการงานตรวจสอบภายใน

ลักษณะบริการให้คำปรึกษาแนวทางปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่สังกัดกรม/ผู้ที่สนใจทั่วไป โดยสื่อสาร/ถ่ายทอดในหลายรูปแบบทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษร เช่น ภาพ Infographic บทความ จุลสาร รวมถึงบทสรุปข้อตรวจพบและข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก และหนังสือซักซ้อมความเข้าใจ เป็นต้น โดยสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Line Facebook VDO Conference Zoom Website รวมถึงการเข้าร่วมจัดนิทรรศการงานตรวจสอบภายใน ในงานสถาปนากรมพัฒนาที่ดิน ระหว่างวันที่ ๒๓ – ๒๔ พ.ค. ๒๕๖๖ เพื่อเผยแพร่ภารกิจงานตรวจสอบภายในและผลงานที่ผ่านมา ซึ่ง ตสน. ได้มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๒๙ ตัวอย่าง โดยผลการประเมิน**ความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”**

ข้อเสนอแนะ : “การสื่อสารและการถ่ายทอดองค์ความรู้ในบางประเด็นอาจต้องมีการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวลภัสวีณ์ สังข์ประเสริฐ)
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
https://qrcode.ldd.go.th/upload/index.php/s/7xt3Lo7gwx4wwhK

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมพัฒนาที่ดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ (๔) ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุง หรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม” ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปแก้ไขและปรับปรุงในสิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมพัฒนาที่ดินจึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งๆขึ้นไป

๑.วัตถุประสงค์

เพื่อให้งานบริการตรวจสอบภายในสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ขอบเขตของการสำรวจ

๒.๑ เนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจพร้อมข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมพัฒนาที่ดิน เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานบริการ โดยลักษณะงานตามภารกิจของหน่วยงาน มี ๒ ลักษณะ ได้แก่ งานบริการให้ความเชื่อมั่น และงานบริการให้คำปรึกษา

“งานบริการให้ความเชื่อมั่น” คือ การตรวจสอบหลักฐานต่างๆ จากการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการต่างๆ ตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

“งานบริการให้คำปรึกษา” คือ การให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่นๆ จากกิจกรรมคลินิกบริการให้คำปรึกษาเคลื่อนที่ บริการให้คำปรึกษาผ่านอิเล็กทรอนิกส์ และจัดนิทรรศการงานตรวจสอบภายใน

๒.๒ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่าง : ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวนรวม ๕๓๒ ตัวอย่าง แบ่งเป็นงานบริการให้ความเชื่อมั่น จำนวน ๑๗๒ ตัวอย่าง งานบริการให้คำปรึกษา จำนวน ๓๖๐ ตัวอย่าง

- ผู้ตอบแบบสำรวจ : เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าหน่วยงาน
- สถานะ : ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา
- หน่วยงาน : ส่วนกลาง และหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ส่วนภูมิภาค

๒.๓ เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ตสน. ได้ขอความร่วมมือให้ผู้รับบริการจัดทำทันทีหลังได้รับบริการ โดยแบบสำรวจสร้างขึ้นจากระบบ Google Forms ได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นระดับคะแนน ดังนี้

มาก	ระดับคะแนน	๓
ปานกลาง	ระดับคะแนน	๒
น้อย	ระดับคะแนน	๑

การประเมินระดับความพึงพอใจ โดยจัดระดับการประเมินเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ “มาก” “ปานกลาง” และ“น้อย” โดยจะนำผลการประเมินมาประมวลผลในรูปแบบ อัตราร้อยละ ดังนี้

ระดับ	**คะแนน (ร้อยละ)**
มาก	๙๐ – ๑๐๐
ปานกลาง	๘๑ – ๙๐
น้อย	๗๐ - ๘๐

๓. สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการ พร้อมข้อเสนอแนะปรับปรุงงานบริการ

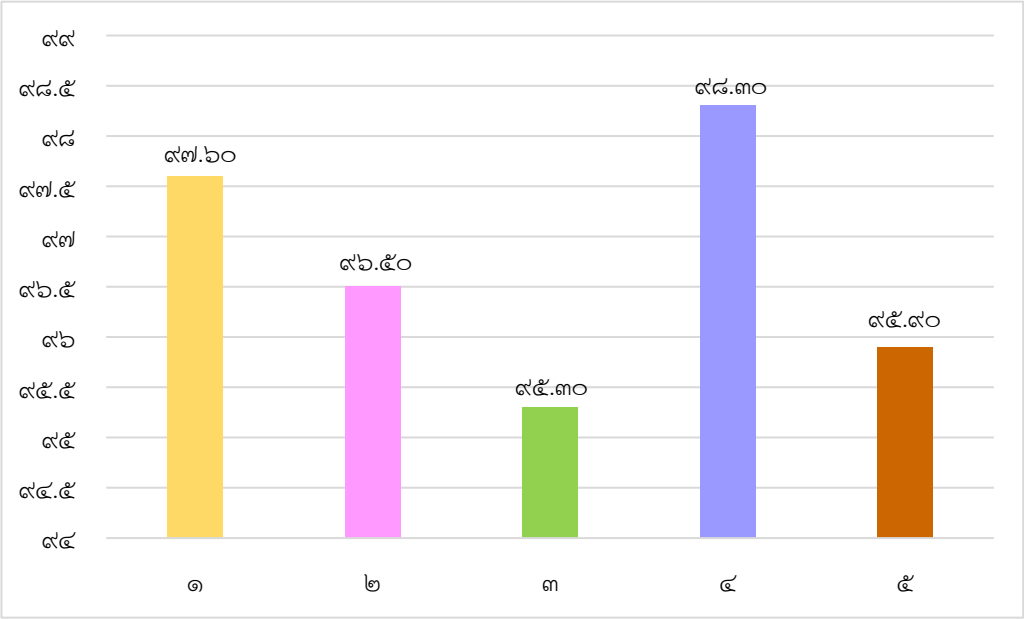
๓.๑ งานบริการให้ความเชื่อมั่น

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๗๒ ตัวอย่าง ประเมินความพึงพอใจในงานบริการของ ตสน.จำนวน ๕ หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อ “อธิบายขอบเขต วัตถุประสงค์การตรวจสอบชัดเจน” คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ หัวข้อ “ให้ข้อมูล/คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับเรื่องที่ดำเนินการ รวมถึง กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย” คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ หัวข้อ “เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น” คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๐ หัวข้อ “ผลการตรวจสอบ ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้” คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๐ และหัวข้อ “มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน” คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๐ โดยสรุปว่าทุกหัวข้อ **ได้ผลความพึงพอใจในระดับ “มาก”**

ตารางที่ ๑ : แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานบริการให้ความเชื่อมั่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายการ	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**		
	มาก	**ปานกลาง**	**น้อย**
๑. อธิบายขอบเขต วัตถุประสงค์การตรวจสอบชัดเจน	๙๗.๖๐	๒.๔๐	-
๒. ให้ข้อมูล/คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับเรื่องที่ดำเนินการ รวมถึงกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	๙๖.๕๐	๓.๕๐	-
๓. เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	๙๕.๓๐	๔.๗๐	-
๔. ผลการตรวจสอบ และข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้	๙๘.๓๐	๑.๗๐	-
๕. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน	๙๕.๙๐	๔.๑๐	-
ข้อเสนอแนะ : ควรกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบมากขึ้น มีความถี่ในการเข้าตรวจสอบ ทุกๆ ๑ ปี หรือ ๒ ปี และอยากได้คำแนะนำทุกกิจกรรม/โครงการ			

แผนภาพที่ ๑ : กราฟแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานบริการให้ความเชื่อมั่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



- ๑. อธิบายขอบเขต วัตถุประสงค์การตรวจสอบชัดเจน
- ๒. ให้ข้อมูล/คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับเรื่องที่ดำเนินการ รวมถึงกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
- ๓. เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- ๔. ผลการตรวจสอบ และข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานได้
- ๕. มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

๓.๒ งานบริการให้คำปรึกษา

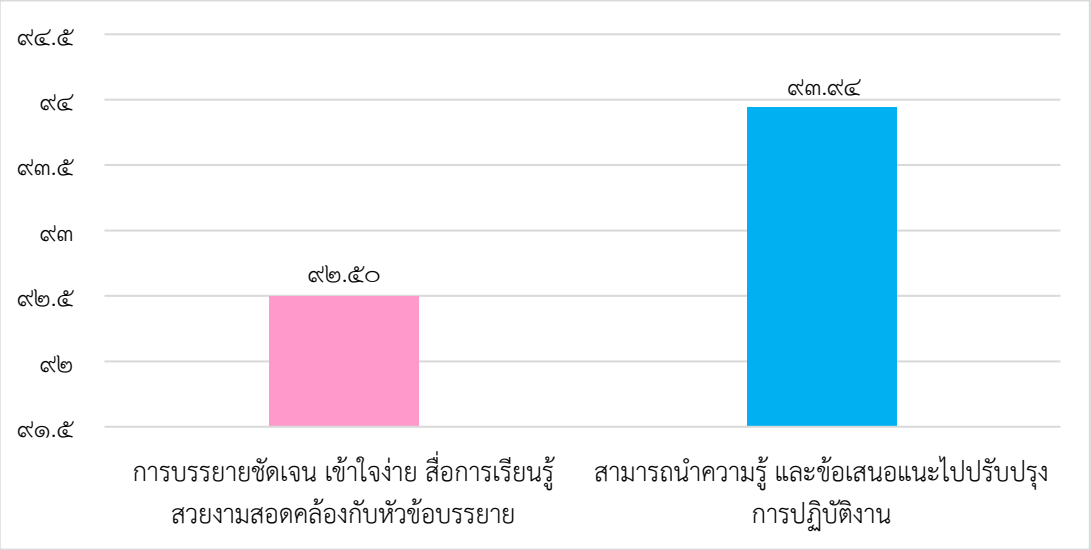
๓.๒.๑ คลินิกบริการให้คำปรึกษา

ลักษณะให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานผู้รับบริการ และการรับเชิญเป็นวิทยากรบรรยายความรู้เกี่ยวกับ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และการควบคุมภายใน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อควรระวัง/ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๓๑ ตัวอย่าง ประเมินความพึงพอใจในงานบริการของ ตสน. จำนวน ๒ หัวข้อ โดยสรุปว่าทุกหัวข้อได้ผล**ความพึงพอใจได้ระดับ “มาก”** ได้แก่ ในหัวข้อ “การบรรยายชัดเจน เข้าใจง่าย สื่อการเรียนรู้สวยงามสอดคล้องกับหัวข้อบรรยาย” คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๐ หัวข้อ “สามารถนำความรู้และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน” ร้อยละ ๙๓.๙๔

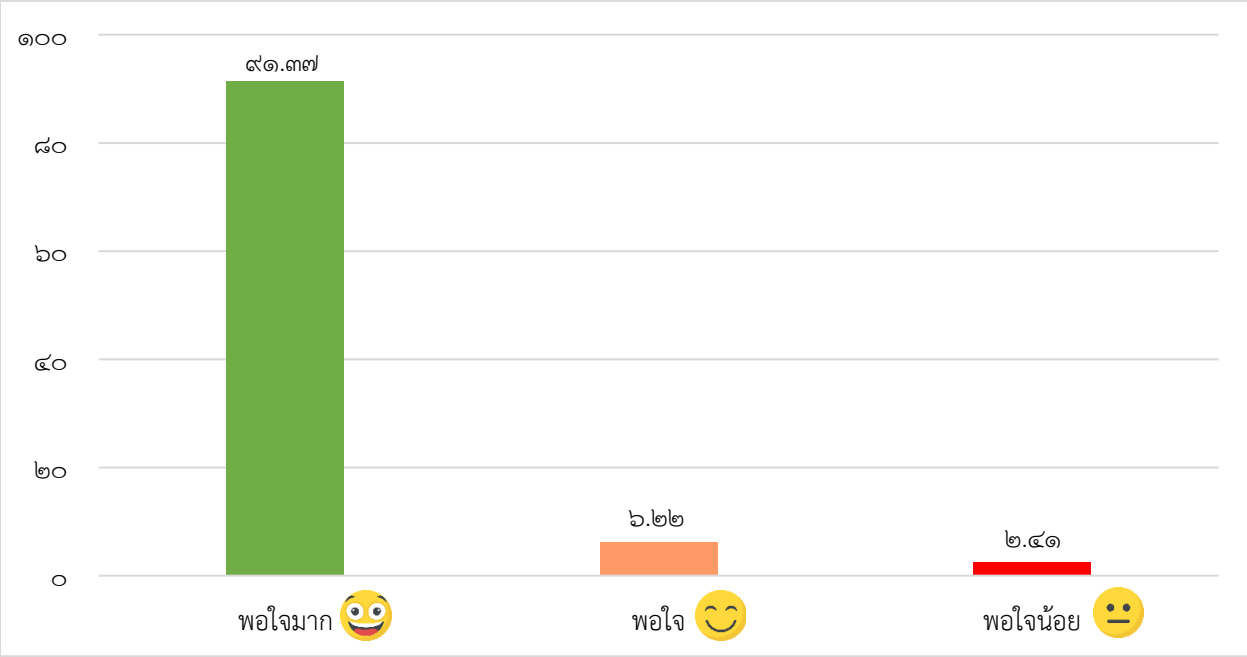
ตารางที่ ๒ : แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานบริการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
๑. การบรรยายชัดเจน เข้าใจง่าย สื่อการเรียนรู้สวยงามสอดคล้องกับหัวข้อบรรยาย	๙๒.๕๐	๗.๐๗	๐.๔๓
๒. สามารถนำความรู้และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน	๙๓.๙๔	๕.๖๓	๐.๔๓
ข้อเสนอแนะ : ควรกำหนดระยะเวลาการบรรยายมากขึ้นและจัดต่อเนื่องทุกปี			

แผนภาพที่ ๒ : แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานบริการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



๓.๒.๒ บริการให้คำปรึกษาผ่านอิเล็กทรอนิกส์และการจัดนิทรรศการงานตรวจสอบภายใน

ลักษณะบริการให้คำปรึกษาแนวทางปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่สังกัดกรม/ผู้ที่สนใจทั่วไป โดยสื่อสาร/ถ่ายทอดในหลายรูปแบบทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษร เช่น ภาพ Infographic บทความ จุลสาร รวมถึงบทสรุปข้อตรวจพบและข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก และหนังสือซักซ้อมความเข้าใจ เป็นต้น โดยสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Line Facebook VDO Conference Zoom Website รวมถึงการเข้าร่วมจัดนิทรรศการงานตรวจสอบภายใน ในงานสถาปนากรมพัฒนาที่ดิน ระหว่างวันที่ ๒๓ – ๒๔ พ.ค. ๒๕๖๖ เพื่อเผยแพร่ภารกิจงานตรวจสอบภายในและผลงานที่ผ่านมา ซึ่ง ตสน. ได้มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๒๙ ตัวอย่าง **ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”**

แผนภาพที่ ๓ : แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจต่องานบริการให้คำปรึกษาผ่านอิเล็กทรอนิกส์และการจัดนิทรรศการงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖