



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๐๒ ๑๙๓ ๗๐๑๒ ต่อ ๑๘๓๒๖

ที่ สธ ๐๗๐๙.๐๒/

วันที่

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง ขอส่งสรุปผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ รอบ ๕ เดือน ปี ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน (ผ่านหัวหน้ากลุ่มบริหาร)

ตามที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้กำหนดคำรับรองการปฏิบัติราชการ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่องานบริการของหน่วยงาน เกณฑ์/เป้าหมายการประเมินผล (Small Success) รอบ ๕ เดือน เกณฑ์คะแนนที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๘.๐๑-๘๒.๐๐ (๑ คะแนน) นั้น

ในการนี้ กลุ่มตรวจสอบ ขอส่งสรุปความพึงพอใจดังกล่าว โดยผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน อยู่ที่ร้อยละ ๙๐.๓๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นายณัฐพงศ์ สัจวรสิน)

นักวิชาการตรวจสอบภายใน

วิไลพร บัวแดง

(นางสาวสุพัญญีย์ มาแดง)  
ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน

วิไลพร บัวแดง

(นางวิไลพร บัวแดง)  
หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ข้อมูลการตอบการตอบแบบสอบถามของของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลการตอบแบบสอบถามของกระบวนการตรวจสอบภายใน

ผลการประเมินใช้ค่า X เป็นเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

4.50 - 5.00 มากที่สุด

3.50 - 4.49 มาก

2.50 - 3.49 ปานกลาง

1.50 - 2.49 น้อย

ต่ำกว่า 1.50 น้อยที่สุด (ต้องปรับปรุง)

วิเคราะห์สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ									
แบบสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการตรวจสอบภายใน									
รายการกิจกรรมที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	$\bar{X}$	SD	อยู่ระดับ
	5	4	3	2	1				
1.ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	2	2				4	4.5	0.50	มากที่สุด
2.กลุ่มตรวจสอบภายในรายงานผลการตรวจสอบภายในมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	2	2				4	4.5	0.50	มากที่สุด
3.บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และมาตรฐานการตรวจสอบภายใน	3	1				4	4.75	0.43	มากที่สุด
4.กลุ่มตรวจสอบภายในสามารถตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว	2	2				4	4.5	0.50	มากที่สุด
5.บุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	2	2				4	4.5	0.50	มากที่สุด
6.ท่านพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวม	3	1				4	4.75	0.43	มากที่สุด
ภาพรวมของกระบวนการตรวจสอบภายใน							4.58		มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายในมีความพึงพอใจด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และมาตรฐานการตรวจสอบภายในและด้านพึง

พอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) รองลงมาด้านข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ด้านกลุ่มตรวจสอบภายในรายงานผลการตรวจสอบภายในมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ด้านกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว ด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ตามลำดับ

### 1. ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการตรวจสอบภายใน

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 91.67 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

#### สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$91.67\% = \frac{27.50 \times 100}{30}$$

### ข้อมูลการตอบการตอบแบบสอบถามของกระบวนการให้คำปรึกษา

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 2. สถานภาพผู้ตอบ

ตารางที่ 2 สถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	17	73.90
บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายนอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	6	26.10

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 23 คน แบ่งเป็นบุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายในกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษาภายนอกกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10

#### 3. ท่านติดต่อใช้บริการใด

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 23 คน ติดต่อใช้บริการในกระบวนการให้คำปรึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 100

#### 4. ท่านรับบริการผ่านช่องทางใด



ตารางที่ 3 ช่องทางรับบริการ

ช่องทางรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โทรศัพท์	16	69.60
ระบบออนไลน์ (Line/E-mail/Facebook/website)	7	30.40

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 23 คน แบ่งเป็นรับบริการทางโทรศัพท์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 รับบริการทางระบบออนไลน์ (Line/E-mail/Facebook/website) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของกระบวนการให้คำปรึกษา

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น

ผลการประเมินใช้ค่า X เป็นเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจ

4.50 - 5.00 มากที่สุด

3.50 - 4.49 มาก

2.50 - 3.49 ปานกลาง

1.50 - 2.49 น้อย

ต่ำกว่า 1.50 น้อยที่สุด (ต้องปรับปรุง)

แบบสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการให้คำปรึกษา									
รายการกิจกรรมที่ประเมิน	น้ำหนักในการประเมิน					รวม	- X	SD	อยู่ระดับ
	5	4	3	2	1				
ความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการให้บริการ									
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ									
1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	12	4	3			19	4.47	0.75	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	13	8	2			23	4.48	0.65	มาก
1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว	13	8	2			23	4.48	0.65	มาก
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	13	8	2			23	4.48	0.65	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							4.48		มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ	16	7				23	4.70	0.46	มากที่สุด

2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	15	7	1			23	4.61	0.57	มากที่สุด
2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้นห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	14	8	1			23	4.57	0.58	มากที่สุด
2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	12	10	1			23	4.48	0.58	มาก
ภาพรวมด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.59		มากที่สุด
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์และโทรศัพท์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4)</b>									
3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	9	8	2			19	4.37	0.67	มาก
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	9	9	1			19	4.42	0.59	มาก
3.3 ความสะอาดของสถานที่	8	10	1			19	4.37	0.58	มาก
3.4 ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	9	9	1			19	4.42	0.59	มาก
3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*(สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก)	8	10	1			19	4.37	0.58	มาก
ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.39		มาก
<b>ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ</b>									
<b>1. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ</b>									
1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค	11	10	2			23	4.39	0.64	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	13	8	2			23	4.48	0.65	มาก
1.3 ได้รับบริการตามที่ต้องการ	11	9	3			23	4.35	0.70	มาก
1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด	13	7	3			23	4.43	0.71	มาก
1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	10	10	3			23	4.30	0.69	มาก
ภาพรวมด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ							4.39		มาก
<b>ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม</b>									
1. ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	11	11	1			23	4.43	0.58	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของกระบวนการให้คำปรึกษาดังนี้

#### **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ**

ด้านขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ด้านมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) รองลงมา ด้านมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) คะแนนภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนน 4.48 อยู่ในระดับมาก

#### **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ด้านให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46) รองลงมาด้านแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) ด้านมีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระจ่างใรรันห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) ด้านมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนน 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์และโทรศัพท์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4)**

ด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านได้รับการทุกประเภท ณ จุดเดียว อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) รองลงมาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) (คะแนนเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) ด้านความสะอาดของสถานที่ ด้านการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก) (คะแนนเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนน 4.39 อยู่ในระดับมาก

#### **ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ**

ด้านเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) รองลงมา ด้านได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (คะแนนเฉลี่ย 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) ด้านได้รับการที่เสมอภาค (คะแนนเฉลี่ย 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) ด้านได้รับการตามที่ต้องการ (คะแนนเฉลี่ย 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) ด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ (คะแนนเฉลี่ย 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ คะแนน 4.39 อยู่ในระดับมาก

#### **ด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม**

ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58)



## 5. ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการให้คำปรึกษา

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 89.04 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนระดับความพึงพอใจ} \times 100}{\text{คะแนนเต็ม}}$$

ผลการคำนวณ

$$89.04 \% = \frac{84.59 \times 100}{95}$$

## 6. ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 2 กระบวนการ (กระบวนการตรวจสอบภายในและกระบวนการให้คำปรึกษา)

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 2 กระบวนการ (กระบวนการตรวจสอบภายในและกระบวนการให้คำปรึกษา) ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ เท่ากับ 90.36 % ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

สูตร

$$\text{ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ข้อ 1} + \text{ข้อ 5}}{2}$$

ผลการคำนวณ

$$90.36 \% = \frac{91.67 + 89.04}{2}$$

## 7. ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

- อธิบายให้เข้าใจได้ง่าย
- ได้รับคำตอบหรือข้อเสนอแนะทุกครั้งทีถาม
- เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นกันเอง
- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี
- ให้คำปรึกษาด้านการจัดซื้อจัดจ้างชัดเจนมากค่ะ
- การติดต่อเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษารวดเร็ว
- ให้บริการเสมอภาค
- ให้คำตอบได้ชัดเจน ตรงประเด็น

## 8. ความไม่พึงพอใจ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน ไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-ไม่พร้อมให้บริการ ขาดความรู้และไม่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-ไม่ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียวและระบบออนไลน์ยุ่งยาก

#### 9.ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรม

-ความชัดเจนที่มีมาตรฐานเหมือนกันและความล่าช้า

#### 10.แนวทางการพัฒนา

1. ทบทวนคู่มือกระบวนการให้คำปรึกษาให้ชัดเจน เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร

2. กำหนดนโยบายหรือกรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถ ซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม รอบคอบ และแสวงหาความรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

3. กำหนดมาตรฐานหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาโดยไม่รับบริการให้คำปรึกษาหรือให้คำแนะนำในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะ การให้คำปรึกษากรณีที่มีความยุ่งยากซับซ้อนหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนราชการ ต้องดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญและรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน

4. สรุปผลการให้คำปรึกษา จัดลำดับเรื่องที่มีความสำคัญ นำมาแลกเปลี่ยนข้อมูลในเวทีการประชุมกลุ่มประจำเดือน และสรุปผลประจำปีเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาต่อไป



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
Department of Health Service Support รอบ 5 เดือน รอบ 11 เดือน

สรุปผลความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
หน่วยงาน กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

- กลุ่มเป้าหมาย ๑. ผู้บริหารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ  
๒. บุคลากรที่มาขอรับคำปรึกษา
- ระยะเวลาดำเนินการ ตุลาคม ๒๕๖๔ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### กระบวนการตรวจสอบภายใน

ผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายในมีความพึงพอใจด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และมาตรฐานการตรวจสอบภายในและด้านพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) รองลงมาด้านข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ด้านกลุ่มตรวจสอบภายในรายงานผลการตรวจสอบภายในมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ด้านกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถตอบสนองการสั่งการได้รวดเร็ว ด้านบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50) ตามลำดับร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการตรวจสอบภายใน ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ 91.67 %

#### กระบวนการให้คำปรึกษา

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ของกระบวนการให้คำปรึกษา ดังนี้

##### ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ด้านมีความสะดวกรวดเร็ว ด้านให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) รองลงมาด้านมีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75) คะแนนภาพรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คะแนน 4.48 อยู่ในระดับมาก

##### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ให้เกียรติ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46) รองลงมาด้านแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57) ด้านมีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.57 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) ด้านมี

ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนน 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (หากใช้บริการผ่านระบบออนไลน์และโทรศัพท์ ไม่ต้องตอบข้อ 3.1 – 3.4)**

ด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ด้านได้รับการทุกประเภท ณ จุดเดียว อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) รองลงมาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) (คะแนนเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) ด้านความสะอาดของสถานที่ ด้านการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ (สะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก) (คะแนนเฉลี่ย 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนน 4.39 อยู่ในระดับมาก

#### **ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ**

ด้านเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) รองลงมา ด้านได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (คะแนนเฉลี่ย 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) ด้านได้รับการที่เสมอภาค (คะแนนเฉลี่ย 4.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64) ด้านได้รับการตามที่ต้องการ (คะแนนเฉลี่ย 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) ด้านการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานง่ายปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ (คะแนนเฉลี่ย 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) ตามลำดับ คะแนนภาพรวมด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ คะแนน 4.39 อยู่ในระดับมาก

#### **ด้านความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวม**

ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58)

ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนงานให้คำปรึกษา ได้ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการเท่ากับ 89.04 % สรุปความไม่พึงพอใจที่พบ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

-การแนะนำขั้นตอนการรับบริการไม่ชัดเจน ไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-ไม่พร้อมให้บริการ ขาดความรู้และไม่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-ไม่ได้บริการทุกประเภท ณ จุดเดียวและระบบออนไลน์ยุ่งยาก

ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของกรม

-ความชัดเจนที่มีมาตรฐานเหมือนกันและความล่าช้า

#### **๔. แนวทางการพัฒนางานต่อไป**

๑. ทบทวนคู่มือกระบวนการให้คำปรึกษาให้ชัดเจน เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร

๒. กำหนดนโยบายหรือกรอบความประพฤติของผู้ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความสามารถ ซื่อสัตย์ เที่ยงธรรม รอบคอบ และแสวงหาความรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๓. กำหนดมาตรฐานหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาโดยไม่รับบริการให้คำปรึกษาหรือให้ คำแนะนำในกรณีที่ผู้ตรวจสอบภายในขาดความรู้ ทักษะ การให้คำปรึกษากรณีที่มีความยุ่งยากซับซ้อนหรือ อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนราชการ ต้องดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญและรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๔. สรุปผลการให้คำปรึกษา จัดลำดับเรื่องที่มีความสำคัญ นำมาแลกเปลี่ยนข้อมูลในเวทีการประชุม กลุ่มประจำเดือน และสรุปผลประจำปีเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนากระบวนการให้คำปรึกษาต่อไป

\*\*\*\*\*