



รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)
และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

จัดทำโดย

กลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

- ❖ รายงานฯ ฉบับนี้ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานภายใน สศช.
จึงขอสงวนสิทธิ์ในการนำรายงานฯ ฉบับนี้ไปเผยแพร่และใช้อ้างอิงต่อ
โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก สศช. เป็นลายลักษณ์อักษร

สรุปผลการประเมินภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

170 ชุด

แบบประเมิน
ที่จัดส่งทั้งหมด

128 ชุด

แบบประเมิน
ที่ตอบกลับมา

คิดเป็นร้อยละ
75.29

1. ผลการประเมินภาพรวม ระดับมาก

มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน
(คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

① เรื่องที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด
มีผลคะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน
(คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กตส.

② เรื่องที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยรองลงมา
มีผลคะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน
(คะแนนเต็ม 5 คะแนน)

งานตรวจสอบภายในสามารถสร้างคุณค่าเพิ่ม และ
ช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดีขึ้นได้

2. ความคิดเห็นของเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ กตส. ที่ผ่านมา ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า

❖ กตส. มีการปฏิบัติงานตรวจสอบเชิงป้องกันและให้คำแนะนำที่ไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมาย ❖
(จำนวน 82 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.06)

3. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ทางด้านการเงิน การบัญชี และด้านพัสดุ
เรื่องใดมีความสำคัญและท่านเห็นควรให้มีการจัดฝึกอบรมมากที่สุด

❖ ด้านการเงิน การบัญชี

เรื่อง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.91)

❖ ด้านพัสดุ

เรื่อง การจัดทำขอบเขตของงาน (TOR) หรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะซื้อ/จ้าง

(จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 44.53)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)
และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.)
- 1.2 เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนของผู้ตรวจสอบภายในภายใต้กรอบคุณธรรมที่กำหนดไว้
- 1.3 เพื่อนำผลการประเมิน รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาพิจารณา ทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วิธีดำเนินการ

- 2.1 จัดส่งแบบประเมินให้ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โดยแจกแบบประเมินและ ใบสแกน QR Code จำนวน 170 ฉบับ แยกเป็นกลุ่มผู้บริหารจำนวน 15 ฉบับ และกลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงาน/ กอง/ กลุ่มต่าง ๆ จำนวน 155 ฉบับ
- 2.2 นำแบบประเมินและแบบประเมิน Online ที่ได้รับจากผู้รับบริการตอบกลับมาจำนวน 128 ฉบับ มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติจาก Analysis Toolpak Excel
- 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของ กตส. และผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม ผู้ตรวจสอบภายในวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของ ค่าเฉลี่ยและนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้กำหนดไว้ และ ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ วิเคราะห์โดยการนำคำตอบมารวบรวมและสรุปให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 2.4 นำค่าเฉลี่ยแต่ละข้อมูลมาเทียบกับเกณฑ์ในการให้ความหมาย โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้

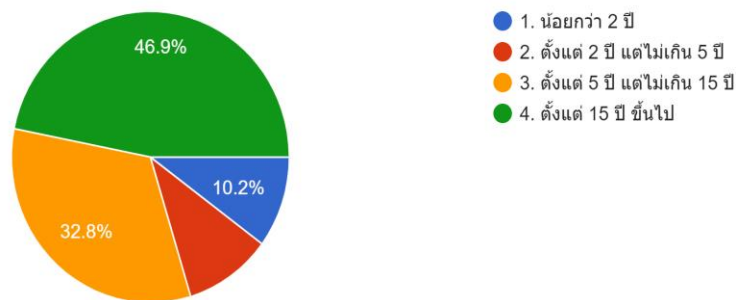
ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับ	ความหมายระดับความพึงพอใจและความคิดเห็น
4.21 – 5.00	5	มากที่สุด
3.41 – 4.20	4	มาก
2.61 – 3.40	3	ปานกลาง
1.81 – 2.60	2	น้อย
1.00 – 1.80	1	น้อยที่สุด

3. ผลการประเมิน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน จากแบบประเมินของผู้รับบริการที่ตอบกลับมาทั้งหมดจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 ของแบบประเมินที่จัดส่ง โดยจำนวนผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่ สศช. ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ สศช. ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และผู้ปฏิบัติงานฯ ตั้งแต่ 2 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี และน้อยกว่า 2 ปี มีจำนวนอย่างละ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

1. จำนวนปีที่ท่านปฏิบัติงานที่ สศช. (เฉพาะที่เกิน 6 เดือน ให้ปัดเป็น 1 ปี)

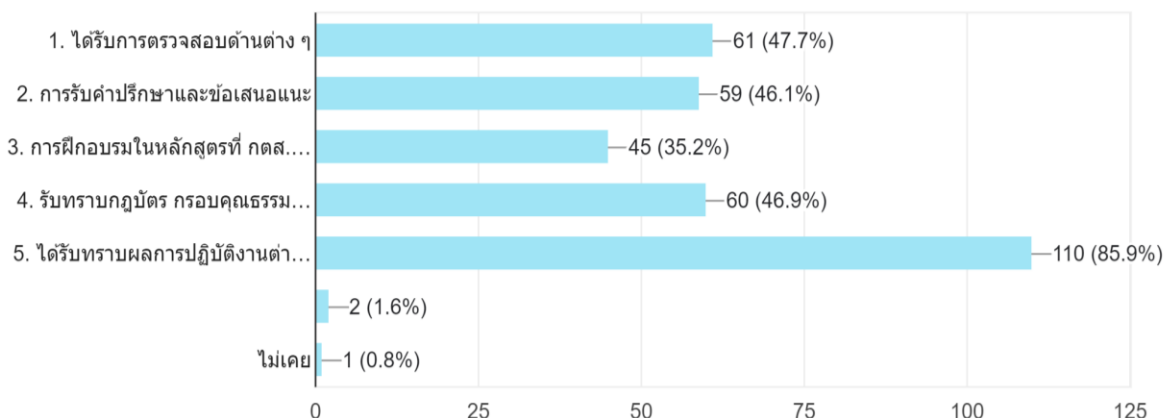
คำตอบ 128 ข้อ



จากข้อคำถามเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมินเคยได้รับการหรือข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จาก กตส. ในเรื่องใดบ้าง โดยเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ได้เรื่องรับทราบรายงานผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น รายงานผลการตรวจสอบ รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานมากที่สุดจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 85.93% รองลงมา คือ ได้รับการตรวจสอบด้านต่าง ๆ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 47.65 และรับทราบกฎบัตร กรอบคุณธรรม คู่มือ/แนวทางการตรวจสอบด้านต่าง ๆ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 46.87 ตามลำดับ

2. ท่านเคยได้รับการหรือได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) เรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 128 ข้อ



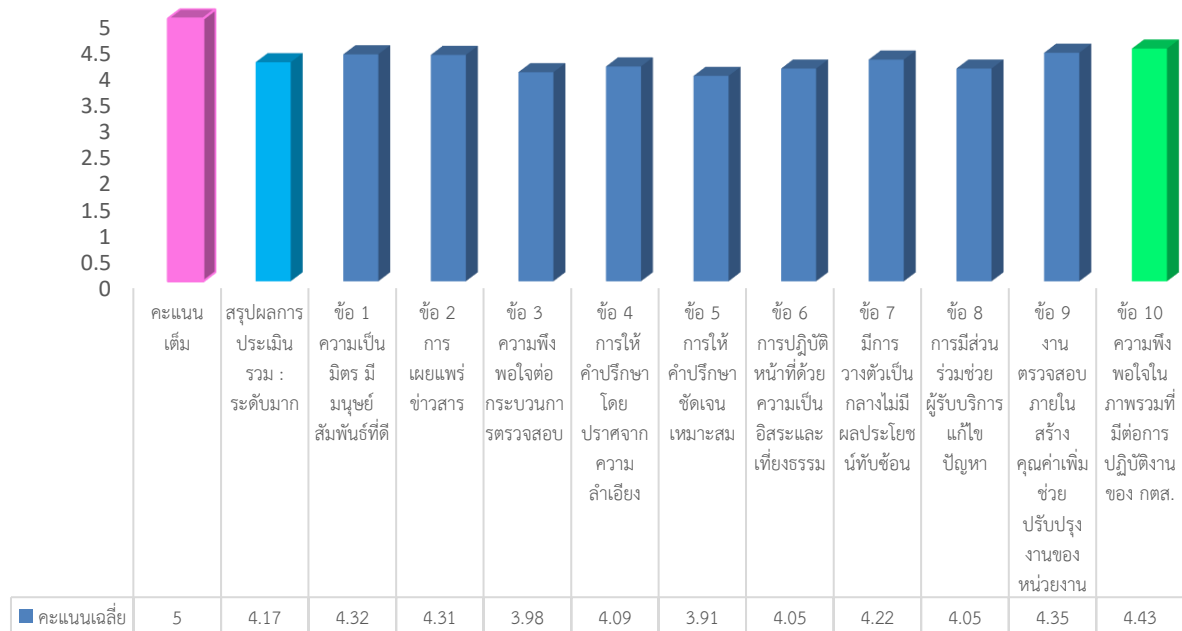
ส่วนที่ 2 การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผลการประเมิน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อการปฏิบัติงานของ กตส. และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน โดยความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กตส. มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 คะแนน รองลงมาคือ งานตรวจสอบภายในสามารถสร้างคุณค่าเพิ่มและช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดีขึ้นได้มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน รายละเอียดปรากฏตามตารางผลการประเมินข้างล่างนี้

ความคิดเห็นในเรื่อง	ระดับความพึงพอใจ		
	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับคะแนน
ผลการประเมินในภาพรวม	4.17	1.24	มาก
1. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นมิตร มีไมตรีจิต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ	4.32	1.18	มากที่สุด
2. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน เช่น กฎบัตร กรอบคุณธรรม รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน คู่มือ/แนวทางการตรวจสอบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ KM ของ กตส. E – mail โลโก้กลุ่ม NESDC และเว็บไซต์ www.nesdc.go.th เพียงพอเหมาะสม	4.31	0.86	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ การนัดหมายล่วงหน้าหรือส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบอย่างเป็นทางการ การชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบเขตการตรวจสอบ การชี้แจงข้อตรวจพบ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไข การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการชี้แจงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานผลตรวจสอบ และการติดตามข้อเสนอแนะ เป็นต้น	3.98	1.44	มาก
4. มีการให้คำปรึกษาแนะนำกับสำนักงาน/ กอง/ กลุ่มและบุคลากรทุกระดับใน สคช. ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่งการต่าง ๆ รวมทั้งนโยบายของ ลคช. โดยปราศจากความลำเอียงและอคติใด ๆ	4.09	1.37	มาก
5. การให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน เหมาะสม และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.91	1.56	มาก
6. ผู้ตรวจสอบภายในได้ปฏิบัติหน้าที่ให้ความเชื่อมั่น (ตรวจสอบ) และให้คำปรึกษาดด้วยความเป็นอิสระและเที่ยงธรรม มีความระมัดระวังรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และมีทักษะการปฏิบัติงานอย่างสมเหตุสมผลในอันที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ	4.05	1.48	มาก
7. ผู้ตรวจสอบภายในมีการวางตัวเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนหรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดอคติจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเที่ยงธรรมหรือใช้วิจารณญาณเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพพึงปฏิบัติ	4.22	1.36	มากที่สุด
8. การมีส่วนร่วมในการช่วยผู้รับบริการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ การปฏิบัติงานมีความถูกต้องครบถ้วน	4.05	1.39	มาก
9. งานตรวจสอบภายในสามารถสร้างคุณค่าเพิ่ม และช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดีขึ้นได้	4.35	0.85	มากที่สุด
10. ความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ กตส.	★ 4.43	0.90	มากที่สุด

แผนภาพ แสดงผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน (กตส.) และการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของผู้ตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ระดับคะแนนเฉลี่ย



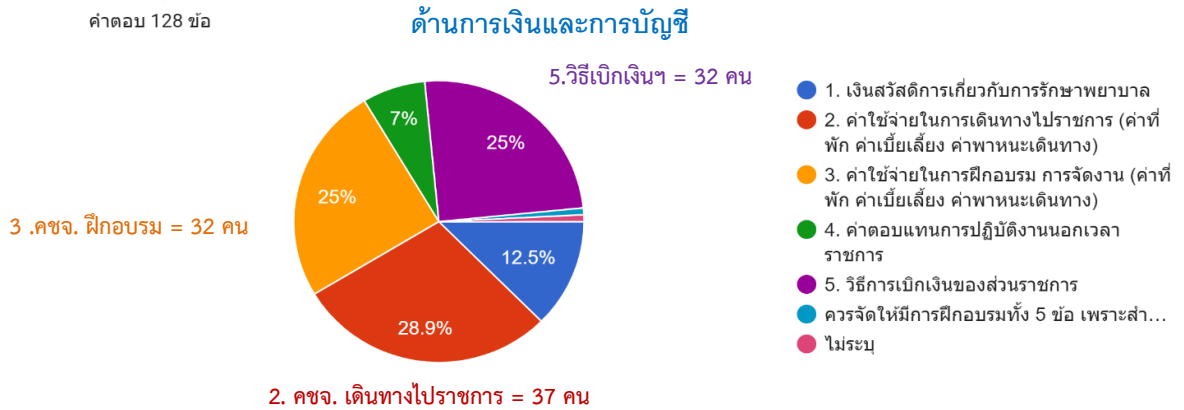
ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของ กตส.

3.1 ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ กตส. ที่ผ่านมา (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเห็นว่าการปฏิบัติงานที่ผ่านมา กตส. มีการปฏิบัติงานตรวจสอบเชิงป้องกันและให้คำแนะนำที่ไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 64.06 รองลงมา เป็นที่ปรึกษาที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และ กตส. มีความเป็นกลาง เที่ยงธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 61.71 และ ตามลำดับรายละเอียดปรากฏตามตารางข้างล่างนี้

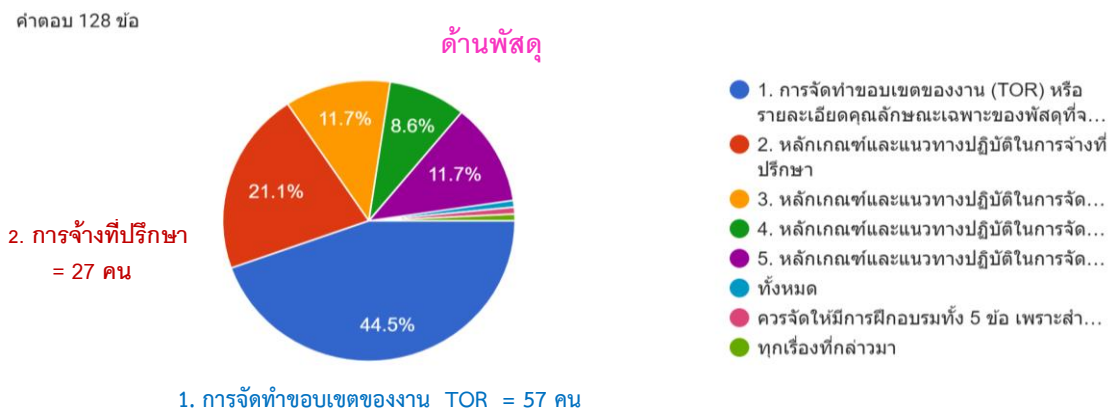
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ กตส. ที่ผ่านมา	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
การปฏิบัติงานตรวจสอบเชิงป้องกันและให้คำแนะนำที่ไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมาย	82	64.06
เป็นที่ปรึกษาที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	80	62.50
มีความเป็นกลาง เที่ยงธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้	79	61.71
การอบรม และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบที่มีประโยชน์สามารถนำไปใช้ประกอบการปฏิบัติงานได้	69	53.90
การปฏิบัติงานมีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานและจริยธรรม	64	50.0

3.2 ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ทางด้านการเงิน การบัญชีและด้านพัสดุ เรื่องใดมีความสำคัญและท่านเห็นควรให้มีการจัดฝึกอบรมมากที่สุด พบว่า

(1) **ด้านการเงิน การบัญชี** ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเห็นว่าควรจัดอบรมเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.91 รองลงมามี 2 เรื่อง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและวิธีการเบิกเงินของส่วนราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25



(2) **ด้านพัสดุ** ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเห็นว่าควรจัดอบรมเรื่อง การจัดทำขอบเขตของงาน (TOR) หรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะซื้อ/จ้าง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 44.53 รองลงมา เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการจ้างที่ปรึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.09



3.3 ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่

(1) ขอบคุณทุกคำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาได้อย่างดียิ่งในทุก ๆ กิจกรรมและการกิจต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางที่ถูกต้องและมีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไป

(2) ควรชี้แจงและประชาสัมพันธ์บทบาทของกลุ่มตรวจสอบภายในของ สศช. ให้มากขึ้น เนื่องจากหลายเรื่องไม่เคยเข้ารับบริการ โดยเฉพาะการขอคำปรึกษาในการปฏิบัติตามระเบียบต่าง ๆ เพราะไม่ทราบว่ กตส. มีหน้าที่อะไร

(3) ควรจัดอบรมการจัดซื้อ จัดจ้างทุกประเภท

ทั้งนี้ กตส. จะนำผลการประเมินและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน รวมทั้งข้อสังเกตที่ได้จากแบบประเมินดังกล่าวมาพิจารณาทบทวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

