

บทสรุป

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ และการประพฤติตามกรอบจริยธรรม

กลุ่มตรวจสอบภายใน สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

1. วัตถุประสงค์

ด้วยมาตรฐานการตรวจสอบภายในให้ผู้ตรวจสอบภายในทุกคนมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานของส่วนราชการโดยกำหนดกรอบความประพฤติเกี่ยวกับความเที่ยงธรรม/คุณธรรม ความเชี่ยวชาญ และความระมัดระวังเยี่ยงวิชาชีพ และกรมบัญชีกลางได้กำหนดแนวทางการประเมินผลการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ โดยกำหนดให้หน่วยตรวจสอบภายในภาครัฐสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มตรวจสอบภายใน จึงจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการและการประพฤติตามกรอบจริยธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้ง เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติตนของข้าราชการภายในกลุ่มตรวจสอบที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

2. การเลือกหน่วยตัวอย่างและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตรวจสอบภายใน สำรวจความคิดเห็นของหน่วยรับตรวจ ประกอบด้วย สำนัก/กอง กลุ่ม ศูนย์ ภายในสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และสำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา รวมทั้งสิ้น 11 หน่วย โดยจัดทำแบบสอบถามเพื่อประมวลผลทั้งในภาพรวมและแต่ละประเด็น ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม

3. การประมวลผล

การนำเสนอผลความพึงพอใจของการให้บริการและการประพฤติตามกรอบจริยธรรม แสดงผลเป็นคะแนนเฉลี่ยของแต่ละข้อและคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม

4. เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจ/ความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับคือ

ระดับคะแนน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

และ N/A ไม่สามารถให้ข้อมูลได้

5. ผลการประเมิน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีประเด็นที่สำรวจความพึงพอใจ จำนวน 9 ประเด็น ผลคะแนนเฉลี่ย 4.58 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) ดังนี้

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
ประเด็นที่	ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพเรียบร้อย	4.73	*1
2.	เจ้าหน้าที่มีความรู้และตอบข้อซักถามได้ดี	4.55	
3.	ความพร้อมในการให้คำปรึกษา	4.73	*1
4.	ความรวดเร็วในการให้บริการ/คำปรึกษา	4.45	
5.	คำอธิบาย และคำแนะนำบริการต่าง ๆ ชัดเจน	4.64	2
6.	ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล	4.45	
7.	ได้รับการแนะนำ คำปรึกษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วตรงตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการ	4.45	
8.	การนำคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.55	
9.	ความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในการตอบคำถาม	4.64	2
	สรุปคะแนนเฉลี่ย	4.58	

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคคลที่ให้บริการ พบว่า ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพเรียบร้อย ความพร้อมในการให้คำปรึกษา รองลงมา คือ คำอธิบายและคำแนะนำบริการต่าง ๆ ชัดเจน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดในคำตอบ

5.2 ความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม มีประเด็นที่สำรวจความคิดเห็น จำนวน 12 ประเด็น ผลคะแนนเฉลี่ย 4.51 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) ดังนี้

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม			
ประเด็นที่	ประเด็นสำรวจความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
1.	ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นความถูกต้อง เทียบธรรมตามหลักกฎหมาย	4.55	2
2.	กล้าตัดสินใจและกล้ายืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องตามหลักการ จรรยาวิชาชีพ และจริยธรรม	4.36	
3.	ทำงานโดยไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลที่ไม่ถูกต้อง	4.50	
4.	เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตของกฎหมายด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง ถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว	4.45	
5.	การปฏิบัติงาน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายโดยใช้วิธีการที่ถูกต้อง ขอบธรรมและยึดผลลัพธ์ของงานที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม	4.55	2
6.	มีการประสานงานกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติการกิจให้บรรลุผล	4.55	2
7.	มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเองโดยยึดหลักการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง	4.36	
8.	ขยันหมั่นเพียรใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จตาม เป้าหมาย	4.45	

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรม			
ประเด็นที่	ประเด็นสำรวจความคิดเห็น	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับที่
9.	ปฏิบัติงานให้ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.45	
10.	บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการอย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม	4.55	2
11.	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ	4.82	*1
12.	ให้บริการโดยเสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงอย่างมีเหตุผล	4.55	2
	สรุปคะแนนเฉลี่ย	4.51	

ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน พบว่า ประเด็นที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพมีน้ำใจ รองลงมาคือ ปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นความถูกต้อง เทียบธรรมตามหลักกฎหมาย การปฏิบัติงาน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายโดยใช้วิธีการที่ถูกต้องชอบธรรมและยึดผลลัพธ์ของงานที่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม มีการประสานงานกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติภารกิจให้บรรลุผล บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการอย่างซื่อสัตย์และยุติธรรม และให้บริการโดยเสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงอย่างมีเหตุผล

ความเห็นของกลุ่มตรวจสอบภายใน ผลการประเมินที่ได้รับในครั้งนี้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยกลุ่มตรวจสอบภายในจะแจ้งให้บุคลากรในกลุ่มตรวจสอบภายในรับทราบผลการประเมินเพื่อนำไปพัฒนาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีต่อไป
