

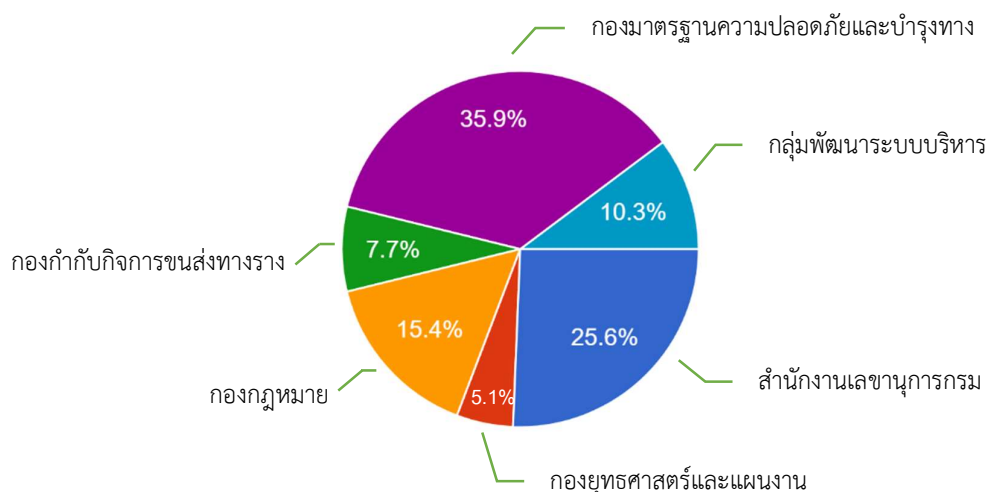
**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการขนส่งทางราง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการขนส่งทางราง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมิน รวมทั้งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ มาทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น ๓๙ คน ประกอบด้วย กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง และบำรุงทาง ๑๔ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๐) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๔ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๐) สำนักงานเลขานุการกรม ๑๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๐) กองกฎหมาย ๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐) และกองกำกับกิจการขนส่งทางราง ๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐)

กราฟ แสดงหน่วยงานผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ



๒. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจ

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เกณฑ์การประเมิน			ความหมาย
ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์ระดับคะแนน	
มากที่สุด	๕	๔.๔๑ – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจมากที่สุด
มาก	๔	๓.๗๑ – ๔.๔๐	มีความพึงพอใจมาก
ปานกลาง	๓	๒.๙๑ – ๓.๗๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
น้อย	๒	๒.๐๑ – ๒.๙๐	มีความพึงพอใจน้อย (พอใช้)
น้อยที่สุด	๑	๑.๐๐ – ๒.๐๐	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (ปรับปรุง)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานตรวจสอบภายใน

รายละเอียด	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม		
๑.๑ กลุ่มตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง	๔.๓๖	มาก
๑.๒ กลุ่มตรวจสอบภายในมีความเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และมีจริยธรรม	๔.๕๖	มากที่สุด
ความสามารถในวิชาชีพ		
๑.๓ มีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในเรื่องที่ตรวจสอบ	๔.๕๔	มากที่สุด
๑.๔ ให้คำแนะนำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น	๔.๓๑	มาก
การปฏิบัติงานตรวจสอบ		
๑.๕ มีการแจ้งหน่วยรับตรวจล่วงหน้าก่อนเข้าตรวจสอบ โดยส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งได้ระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆ ของผู้ตรวจสอบ	๔.๓๖	มาก
๑.๖ เปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	๔.๔๖	มากที่สุด
๑.๗ มีการแจ้งผลการตรวจสอบด้วยวาจา เมื่อปฏิบัติงานเสร็จ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบ ชี้แจงผลการตรวจสอบ	๔.๓๖	มาก
๑.๘ รายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีองค์ประกอบถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และทันเวลา พร้อมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ส่วนราชการ	๔.๔๔	มากที่สุด
๑.๙ มีการประชุมปิดการตรวจสอบเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบให้หน่วยรับตรวจทราบพร้อมทั้งหารือในประเด็นข้อตรวจพบที่สำคัญ และให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข	๔.๓๑	มาก
๑.๑๐ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	๔.๒๘	มาก
๑.๑๑ ประโยชน์ที่ได้รับจากข้อเสนอแนะของผลการตรวจสอบ	๔.๓๓	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๓๙	มาก

๒. ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

รายละเอียด	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	๔.๔๑	มากที่สุด
๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	๔.๓๘	มาก
๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	๔.๓๘	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๓๙	มาก

๓. ภาพรวมการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

รายละเอียด	คะแนนเฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
๓.๑ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	๔.๔๖	มากที่สุด
๓.๒ รายงานผลการตรวจสอบให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	๔.๔๖	มากที่สุด
๓.๓ ความคุ้มค่าของรายงานที่ท่านได้รับจากการดำเนินงานของงานตรวจสอบ	๔.๓๖	มาก
๓.๔ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบ	๔.๓๘	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	๔.๔๒	มากที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ทั้ง ๓ ด้าน พบว่า

๑. ด้านการปฏิบัติงานของงานตรวจสอบภายในอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ในระดับ “มาก”

๒. ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ในระดับ “มาก”

๓. ภาพรวมการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจ ผู้ตอบแบบประเมินมีข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพื่อช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

๑. จัดทำ KM ในรูปแบบ infographic เผยแพร่ทุกช่องทาง ให้เข้าใจและปฏิบัติได้ง่าย

๒. เนื่องจากมีภารกิจมาก อาจจะได้ไม่ได้ให้เวลาหรือความร่วมมือเท่าที่ควร

๔. บทสรุป

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน การมีความสัมพันธ์อันดีของผู้ตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน การอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบ ประเภทและปริมาณข้อมูลให้ผู้ตรวจสอบใช้ประกอบในการตรวจสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง มีความเชื่อถือได้ และข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติได้ รวมทั้งมีการติดตามผลการตรวจสอบอย่างเหมาะสม ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการพัฒนาตนเองในทุกด้าน และพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบให้เข้าใจและปฏิบัติได้ง่าย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป