

**รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการขนส่งทางราง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมการขนส่งทางราง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมิน รวมทั้งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ มาทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

๑. วิธีการดำเนินการประเมิน

ประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจโดยการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจ และเก็บข้อมูลจากแบบสำรวจ เพื่อนำมาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ

๒. เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ มีระดับคะแนนและค่าเฉลี่ย ดังนี้

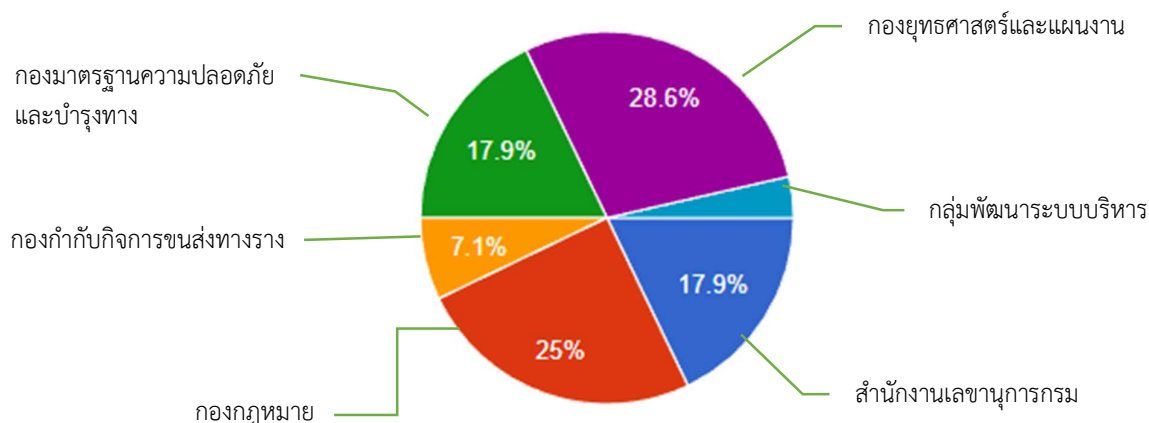
เกณฑ์การประเมิน			ความหมาย
ระดับ	เกณฑ์การให้คะแนน	ค่าเฉลี่ย	
มากที่สุด	๕	๔.๔๑ – ๕.๐๐	มีความพึงพอใจมากที่สุด
มาก	๔	๓.๗๑ – ๔.๔๐	มีความพึงพอใจมาก
ปานกลาง	๓	๒.๙๑ – ๓.๗๐	มีความพึงพอใจปานกลาง
น้อย	๒	๒.๐๑ – ๒.๙๐	มีความพึงพอใจน้อย (พอใช้)
น้อยที่สุด	๑	๑.๐๐ – ๒.๐๐	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (ปรับปรุง)

๓. ผลการสำรวจที่ได้จากแบบประเมิน

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวนทั้งสิ้น ๒๘ คน ประกอบด้วย กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐) กองกฎหมาย ๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐) กองมาตรฐานความปลอดภัยและบำรุงทาง ๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๐) สำนักงานเลขานุการกรม ๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๐) กองกำกับกิจการขนส่งทางราง ๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐) และ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ๑ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐)

กราฟ แสดงหน่วยงานผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ



๓.๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สรุปได้ดังนี้

๓.๒.๑ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานตรวจสอบภายใน

รายละเอียด	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน		คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		๕	๔	๓	๒	๑				
ความเป็นอิสระและความเที่ยงธรรม										
๑.๑ กลุ่มตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง	๒๘	๒๓	๕				๑๓๕	๔.๘๒๑	๔.๘๒	มากที่สุด
๑.๒ กลุ่มตรวจสอบภายในมีความเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต และมีจริยธรรม	๒๘	๒๕	๓				๑๓๗	๔.๘๕๓	๔.๘๕	มากที่สุด
ความสามารถในวิชาชีพ										
๑.๓ มีความรู้ในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในเรื่องที่ตรวจสอบ	๒๘	๒๓	๔	๑			๑๓๔	๔.๗๘๖	๔.๗๙	มากที่สุด
๑.๔ ให้คำแนะนำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงประเด็น	๒๘	๒๓	๔	๑			๑๓๔	๔.๗๘๖	๔.๗๙	มากที่สุด
การปฏิบัติงานตรวจสอบ										
๑.๕ มีการแจ้งหน่วยรับตรวจล่วงหน้าก่อนเข้าตรวจสอบ โดยส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งได้ระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และความคาดหวังอื่นๆ ของผู้ตรวจสอบ	๒๘	๒๒	๕	๑			๑๓๓	๔.๗๕	๔.๗๕	มากที่สุด
๑.๖ เปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	๒๘	๒๕	๓				๑๓๗	๔.๘๕๓	๔.๘๕	มากที่สุด
๑.๗ มีการแจ้งผลการตรวจสอบด้วยวาจา เมื่อปฏิบัติงานเสร็จ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบ ชี้แจงผลการตรวจสอบ	๒๘	๒๔	๔				๑๓๖	๔.๘๕๗	๔.๘๖	มากที่สุด
๑.๘ รายงานผลการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีองค์ประกอบถูกต้อง เที่ยงธรรม ชัดเจน รัดกุม สร้างสรรค์ ครบถ้วน และทันเวลา พร้อมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ส่วนราชการ	๒๘	๒๕	๓				๑๓๗	๔.๘๕๓	๔.๘๕	มากที่สุด
๑.๙ มีการประชุมปิดการตรวจสอบเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบให้หน่วยรับตรวจทราบพร้อมทั้งหาข้อสรุปประเด็นข้อตรวจพบที่สำคัญ และให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข	๒๘	๒๒	๖				๑๓๔	๔.๗๘๖	๔.๗๙	มากที่สุด
๑.๑๐ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	๒๘	๒๓	๕				๑๓๕	๔.๘๒๑	๔.๘๒	มากที่สุด
๑.๑๑ ประโยชน์ที่ได้รับจากข้อเสนอแนะของผลการตรวจสอบ	๒๘	๒๒	๕	๑			๑๓๓	๔.๗๕	๔.๗๕	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	๓๐๘	๒๕๗	๔๗	๔			๑๔๘๕	๔.๘๒๑	๔.๘๒	มากที่สุด

๓.๒.๒ ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน

รายละเอียด	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน		คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		๕	๔	๓	๒	๑				
๒.๑ ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	๒๘	๒๒	๕	๑			๑๓๓	๔.๗๕	๔.๗๕	มากที่สุด
๒.๒ ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	๒๘	๒๔	๓	๑			๑๓๕	๔.๘๒๑	๔.๘๒	มากที่สุด
๒.๓ ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	๒๘	๒๔	๔				๑๓๖	๔.๘๕๗	๔.๘๖	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	๘๔	๗๐	๑๒	๒			๔๐๔	๔.๘๑	๔.๘๑	มากที่สุด

๓.๒.๓ ภาพรวมการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

รายละเอียด	จำนวนผู้ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน		คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		๕	๔	๓	๒	๑				
๓.๑ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	๒๘	๒๓	๕				๑๓๕	๔.๘๒๑	๔.๘๒	มากที่สุด
๓.๒ รายงานผลการตรวจสอบให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	๒๘	๒๔	๔				๑๓๖	๔.๘๕๗	๔.๘๖	มากที่สุด
๓.๓ ความคุ้มค่าของรายงานที่ทันได้รับจากการดำเนินงานของงานตรวจสอบ	๒๘	๒๑	๗				๑๓๓	๔.๗๕	๔.๗๕	มากที่สุด
๓.๔ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบ	๒๘	๒๐	๘				๑๓๒	๔.๗๑๔	๔.๗๑	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	๑๑๒	๘๘	๒๔	๐			๕๓๖	๔.๗๘๖	๔.๗๙	มากที่สุด

จากผล ...

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ทั้ง ๓ ด้าน พบว่า

๑. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๒ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

๒. ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๘๑ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

๓. ความพึงพอใจภาพรวมการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในอยู่ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๙ จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

๓.๒.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบประเมิน

จากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจ ผู้ตอบแบบประเมินมีข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ดังนี้

- ให้คำแนะนำในการดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบราชการได้ดีมาก

๔. บทสรุป

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจที่มีต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๙๖ โดยทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการและหน่วยรับตรวจมีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ของกลุ่มตรวจสอบภายใน การมีความสัมพันธ์อันดีของผู้ตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน การอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบ ประเภทและปริมาณข้อมูล que ผู้ตรวจสอบใช้ประกอบในการตรวจสอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ การรายงานผลการตรวจสอบอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรับฟัง รวมถึงรายงานอย่างถูกต้องเชื่อถือได้ และข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์สามารถนำไปปฏิบัติได้ รวมทั้งมีการติดตามผลการตรวจสอบอย่างเหมาะสม ดังนั้น กลุ่มตรวจสอบภายในจะดำเนินการพัฒนาตนเองในทุกด้าน และพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบให้เข้าใจและปฏิบัติได้ง่าย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป