

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ  
กลุ่มตรวจสอบภายใน กรมทรัพยากรน้ำ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
๒. เพื่อนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงาน
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

**กระบวนการสำรวจ**

ดำเนินการโดยส่งแบบสอบถาม ให้หน่วยงานในสังกัดกรมทรัพยากรน้ำ จำนวน ๑๒ หน่วยงาน หน่วยงานละ ๒๐ ชุด รวมทั้งสิ้น ๒๔๐ ชุด ผลปรากฏว่าบางหน่วย มีเจ้าหน้าที่ด้านการเงินบัญชีและพัสดุ ไม่ครบ ๒๐ ท่าน จึงทำให้ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน ๑๔๘ ชุด และการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ในส่วนที่ 2 - 5 แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 = ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 = ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 = ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 = ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการออกเป็น ๖ ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม 1. ผู้บริหาร จำนวน 2 ท่าน  
2. ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 146 ท่าน

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 2 ข้อ จากการสำรวจ พบดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ  
พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.46 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.76 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.46
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม การมีมนุษย์สัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ  
พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.54 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 25 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.43

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน จำนวน 2 ข้อจากการสำรวจ พบดังนี้

/1. ผู้รับ...

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้ตรวจสอบมีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ทำการตรวจสอบ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.86 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 28.38 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.76
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.76 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 33.11 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.08 และพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.68

**ส่วนที่ 4** การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ จำนวน 5 ข้อ จากการสำรวจพบดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.81 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.76 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.77 และพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.68
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.78 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.08 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.14
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.35 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 41.22 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.76 พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.68
4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.76 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 36.49 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.08 พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.68
5. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.14 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.76 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.76 พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.35

**ส่วนที่ 5** การประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ

ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ จำนวน 5 ข้อ จากการสำรวจพบดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็วและเหมาะสม พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.30 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 29.73 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.78
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ประเด็นที่ตรวจพบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.62 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 31.76 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.76 พอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.68
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้ พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.68 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 29.05 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.08
4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ รายงานการตรวจสอบมีเนื้อความที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย พอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.92 พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 36.49 พอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.41

/5. ผู้รับ...

