

การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของสำนักงานประกันสังคม ประจำปี ๒๕๖๗

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. ประเด็นการมีส่วนร่วม

หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๔/ว๑๗๒ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง หลักเกณฑ์ การประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร ได้กำหนด เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านการกำกับดูแล (Governance) ประเด็นที่ ๒ การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ข้อ ๖) มีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้เสียและสรุปผล การสำรวจความพึงพอใจเสนอคณะกรรมการตรวจสอบหรือหัวหน้าหน่วยงานภาครัฐ (ในกรณีที่ไม่ใช่ คณะกรรมการตรวจสอบ)

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ออกแบบสำรวจความพึงพอใจและให้หน่วยรับตรวจมีส่วนร่วมใน การประเมินผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ผ่าน QR Code ตามแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๕๘ หน่วยรับตรวจ ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

- ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
- ด้านการให้บริการ
 - การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มตรวจสอบภายใน
 - การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มตรวจสอบภายใน
 - การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
- ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบ
 - ผลการตรวจ/การให้ความคิดเห็นเป็นประโยชน์หรือเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ
 - การตรวจสอบเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ
 - ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงานตรวจสอบ
 - ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยรับตรวจมีการควบคุมภายใน เพียงพอและเหมาะสม
- ด้านการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม
 - ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตรับผิดชอบต่อหน้าที่
 - ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นอิสระ เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงเหตุผลและแนวทางแก้ไข (กรณีมีข้อตรวจพบ)
- สิ่งที่ประเมิน/ระดับความพึงพอใจ
 - ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (เช่น ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และ ขอบเขตการขอข้อมูลการให้คำปรึกษา)
 - ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน (เช่น ทักษะความรู้ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความคิดสร้างสรรค์)
 - ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อหน่วยงาน (เช่น โทรศัพท์, Application Line E-mail, Website)

๕.๔ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบ (เช่น ความรวดเร็ว ถูกต้องข้อเสนอแนะ เป็นประโยชน์)

๒. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

กลุ่มตรวจสอบภายใน ให้นำหน่วยรับตรวจจำนวน ๕๘ หน่วย และผู้มีส่วนได้เสียประเมินผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน โดยแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจจำนวน ๕๐ หน่วยรับตรวจ (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๑) จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๖๓ คน ดังนี้

ลำดับ	หน่วยรับตรวจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
๑	กองคลัง	๓
๒	สำนักงานเลขานุการกรม	๖
๓	กองบริหารการเงินและการบัญชี	๖
๔	ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ๑	๕
๕	ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงานภาค ๒	๗
๖	สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๒	๑๓
๗	สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๔	๗
๘	สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๕	๙
๙	สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ ๗	๑
๑๐	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดกำแพงเพชร	๔
๑๑	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชุมพร	๗
๑๒	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชัยภูมิ	๘
๑๓	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุทัยธานี	๒
๑๔	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดยโสธร	๗
๑๕	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมหาสารคาม	๒
๑๖	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแม่ฮ่องสอน	๔
๑๗	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดศรีสะเกษ	๓
๑๘	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมุกดาหาร	๖
๑๙	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครนายก	๗
๒๐	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเลย	๓
๒๑	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดหนองบัวลำภู	๕
๒๒	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบึงกาฬ	๑๑
๒๓	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพะเยา	๑๒
๒๔	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดอำนาจเจริญ	๗
๒๕	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี	๔
๒๖	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาคลองหลวง	๔
๒๗	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรปราการ	๒
๒๘	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาพระประแดง	๑๑

ลำดับ	หน่วยรับตรวจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
๒๙	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาบางพลี	๖
๓๐	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๔
๓๑	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาอุทัย	๗
๓๒	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดระยอง	๘
๓๓	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาปลวกแดง	๔
๓๔	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม	๙
๓๕	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาสามพราน	๔
๓๖	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสกลนคร	๗
๓๗	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดบุรีรัมย์	๒
๓๘	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขานางรอง	๒
๓๙	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระบุรี	๗
๔๐	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาหนองแค	๓
๔๑	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสระแก้ว	๓
๔๒	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาธัญประเทศ	๕
๔๓	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำพูน	๔
๔๔	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาบ้านไผ่	๑
๔๕	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดภูเก็ต	๓
๔๖	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขากะทู้	๖
๔๗	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง	๖
๔๘	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาเถิน	๑
๔๙	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์	๔
๕๐	สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสาขาตากสิน	๑
รวมทั้งสิ้น		๒๖๓

๓. ผลจากการมีส่วนร่วม

สรุปผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ๕ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๓

ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๔

ด้านที่ ๒ ด้านการให้บริการ

๑) การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มตรวจสอบภายใน

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๕

ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๔

- ๒) การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มตรวจสอบภายใน
ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗
หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๕
ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๙
- ๓) การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน
ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๑
ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

ด้านที่ ๓ ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบ

๑) ผลการตรวจ/การให้ความคิดเห็นเป็นประโยชน์หรือเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
หน่วยรับตรวจ

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗
หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๙๗
ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๙

๒) การตรวจสอบเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗
หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕
ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๔

๓) ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓
หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๙
ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๔

๔) ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยรับตรวจมีการควบคุมภายใน
เพียงพอและเหมาะสม

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗
หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๙
ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๑๙

ด้านที่ ๔ ด้านการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม

๑) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตรับผิดชอบต่อนหน้าที่

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗
หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕
ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๗๔

๒) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นอิสระ เปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงเหตุผลและแนวทางแก้ไข
(กรณีมีข้อตรวจพบ)

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗
ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๒

ด้านที่ ๕ สิ่งที่ประเมิน/ระดับความพึงพอใจ

๑) ความพึงพอใจต่อกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (เช่น ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และขอบเขตการขอข้อมูลการให้คำปรึกษา)

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๙๕

ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๔๔

๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน (เช่น ทักษะความรู้ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความคิดสร้างสรรค์)

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๓

ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๔

๓) ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อหน่วยงาน (เช่น โทรศัพท์, Application Line, E-mail, Website)

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓

หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓

ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๒

๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของรายงานการตรวจสอบ (เช่น ความรวดเร็ว ถูกต้อง ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์)

ผู้บริหารของหน่วยรับตรวจ มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓

หัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๑

ผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๙

๔. การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงการพัฒนาการดำเนินงาน

ผู้ตอบแบบสำรวจได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแก่กลุ่มตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

๑) ควรเพิ่มความถี่ในการเข้าตรวจสอบของหน่วยรับตรวจ เพื่อลดความเสี่ยง ความผิดพลาด และการสร้างความเข้าใจต่อเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

๒) ควรอัพเดทด้านข้อมูลข่าวสาร และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันให้กับทุกหน่วยรับตรวจ

๓) ควรออกระเบียบหรือทบทวนระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน

๔) ควรจัดอบรมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติทุกปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

๕) ควรจัดทำแบบฟอร์มการจัดซื้อจัดจ้างให้หน่วยรับตรวจใช้เป็นแนวเดียวกัน รวมทั้งจัดอบรมเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

๖) ควรเพิ่มตัวอย่างเอกสาร และแนวทางการทำงานที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ เพื่อสร้างความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

กลุ่มตรวจสอบภายในได้นำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน วิธีการตรวจสอบ และระยะเวลาปฏิบัติการตรวจสอบ เพื่อให้การปฏิบัติงานในปีถัดไป มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กรมบัญชีกลางกำหนด

จัดทำโดย : กลุ่มตรวจสอบภายใน