รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568







หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

ที่.....**วันที่** ๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

๑. เรื่องเดิม ตามที่หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ เพื่อประเมินความพึงพอใจและนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของหน่วยตรวจสอบภายใน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ได้มีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มาขอรับบริการให้คำปรึกษา จากหน่วยตรวจสอบภายใน ในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับ การใช้จ่ายเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน(เงินอุดหนุนฯ),การใช้จ่ายเงินสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โครงการอาหารกลางวัน), การใช้จ่ายเงินรายได้สถานศึกษาและเงินบริจาคมีวัตถุประสงค์, การดำเนินงานด้านการเงิน การบัญชี พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ตามแบบประเมินฯ

๓. ข้อพิจารณา หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน (ตามเอกสารแนบท้าย) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงานต่อไป

๔. ข้อเสนอ

๔.๑ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๔.๒ เห็นควรประชาสัมพันธ์ สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานฯ ลง website http://www.pbi2.go.th ➢ หน่วยตรวจสอบภายใน

๔.๓ เห็นควรแจ้งกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อดำเนินการลง website ต่อไป

(นางวริศรา อารีรบ)
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

(นางสาวเกษร แก้วเจริญ)
ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน

(นายทรงศักดิ์ กวานปรัชชา)
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

"เรียนดี มีคุณธรรม"

คำนำ

ตามที่หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ ได้ดำเนินการให้บริการข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อรับบริการตามภารกิจของหน่วยงานเป็นประจำนั้น

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ ขอสรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานตามภารกิจของหน่วยงาน การบริการให้ความเชื่อมั่น Assurance Service และการบริการให้คำปรึกษา Consulting Service ในช่องทางต่างๆ เช่น Walk in / Application Line/ โทรศัพท์/ไปสถานศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการ มาทบทวน และวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงงาน เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และหน่วยรับตรวจต่อไป รายละเอียดดังแนบ

หน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
****

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหน่วยรับตรวจ ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

๒. เพื่อนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาทบทวน และวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงงาน

๓. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และหน่วยรับตรวจ

กระบวนการสำรวจ

๑. ส่งแบบประเมินความพึงพอใจ แก่ ผู้รับบริการ ที่มาขอรับบริการให้คำปรึกษา ในช่องทางต่างๆ ของหน่วยตรวจสอบภายใน

๒. ส่งแบบประเมินความพึงพอใจ แก่ หน่วยรับตรวจ (สถานศึกษา) ที่หน่วยตรวจสอบภายในได้ลงพื้นที่ไปยังหน่วยรับตรวจ เพื่อไปบริการการให้ความเชื่อมั่นแก่หน่วยรับตรวจ

เกณฑ์การประเมิน

ระดับความพึงพอใจ

คะแนน	๕	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	๔	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนน	๓	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	๒	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนน	๑	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ และเป็นผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ ๒๔

ตอนที่ ๒ ตารางสรุประดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจ ต่อหน่วยตรวจสอบภายใน

ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. การมีเวลาให้คำปรึกษาแก่หน่วยรับตรวจอย่างสม่ำเสมอ	๓	๕	๔.๐	พึงพอใจมาก
๒. การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ	๔	๕	๔.๕	พึงพอใจมากที่สุด
๓. การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับหน่วยรับตรวจ อย่างชัดเจน เหมาะสม	๔	๕	๔.๕	พึงพอใจมากที่สุด
๔. ท่านพอใจในการทำหน้าที่การให้คำปรึกษาดูแลท่านมากน้อยเพียงใด	๔	๕	๔.๕	พึงพอใจมากที่สุด
๕. ข้อเสนอแนะของการตรวจสอบภายในสามารถนำไปปรับปรุง พัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔	๕	๔.๕	พึงพอใจมากที่สุด
๖. การตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะกับหน่วยรับตรวจ	๔	๕	๔.๕	พึงพอใจมากที่สุด
๗. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	๓	๕	๔.๐	พึงพอใจมาก
๘. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	๔	๕	๔.๕	พึงพอใจมากที่สุด
๙. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาของหน่วยตรวจสอบภายใน	๔	๕	๔.๕	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	๓.๗๘	๕	๔.๓๙	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางสรุปได้ว่า ผู้ขอรับบริการ และหน่วยรับตรวจ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต ๒ มีความพึงพอใจในการให้บริการ **พึงพอใจมากที่สุด** ด้วยคะแนนเฉลี่ย ๔.๓๙ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๕ คะแนน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ การตอบข้อซักถาม การให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะ และมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน มากที่สุด คะแนนรองลงมา คือ พอใจในข้อเสนอแนะของการตรวจสอบภายในที่สามารถนำไปปรับปรุง พัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นต้น

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น

ประเด็น	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
๑.ผู้รับบริการต้องการรับบริการจากหน่วยตรวจสอบ ภายใน ในเรื่องใด	๑.ต้องการให้จัดอบรมให้ความรู้ ด้านจัดซื้อจัดจ้างงานพัสดุ อาหารกลางวัน และด้านการเงิน ให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในสถานศึกษาเพื่อจะได้จัดทำเอกสารประกอบการเบิกจ่ายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน
๒.ผู้รับบริการ มีความรู้ ความเข้าใจด้านการเงิน การบันทึกบัญชี และการจัดซื้อจัดจ้างชัดเจนมากขึ้น	-
๓.ผู้รับบริการ มีความประทับใจในการให้บริการ และขอขอบคุณทีมงานที่ให้บริการคำปรึกษา เป็นอย่างดียิ่ง	-

ลงชื่อ ..... ผู้รายงาน

(นางวริศรา อารีรบ)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ

ลงชื่อ .....

(นางสาวเกษร แก้วเจริญ)

ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน