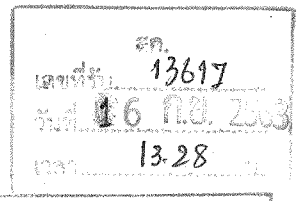

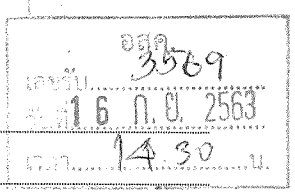

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. 8905

ที่ พม 0506/ 963 **วันที่** 16 กันยายน 2563

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2563

เรียน อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

1. เรื่องเดิม

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ และตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. 2559 ด้านกำกับดูแล (Governance) ประเด็นที่ 1 โครงสร้างและสายการรายงาน ประเด็นที่ 3 การประเมินคุณภาพตรวจสอบภายในกำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการสำรวจหรือประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม และสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมสรุปผลเสนอหัวหน้าส่วนราชการ นั้น

2. ข้อรายงาน

กลุ่มตรวจสอบภายใน ขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2563 ดังนี้

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2563 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว 4 ศูนย์ และหน่วยงานส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 69 คน พบว่า เพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 เพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 78.26 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49.28 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 25 – ไม่เกิน 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.46 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.72 กลุ่ม/ฝ่าย ที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ฝ่ายบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 52.17 ระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 36.23 รองลงมาระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 13.04 ระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 11.59 ระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 11.59 ระดับชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 10.14 ระดับลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 8.70 ระดับชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 4.35 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.35 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.48

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

2.2.1 ระดับความความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านคุณสมบัติ)

1) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานตามที่ได้ประกาศไว้ในกฎบัตร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 50.72 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 43.48 มีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 4.35 และมีความพึงพอใจ น้อย ร้อยละ 1.45

2) ผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 56.52 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 36.23 มีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 5.80 และมีความพึงพอใจ น้อย ร้อยละ 1.45

3) ผู้ตรวจสอบภายในมีความระมัดระวังรอบคอบในการรายงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 62.32 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 31.88 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 5.80

/4) ผู้ตรวจสอบ ...

4) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 60.87 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 34.78 และมีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 4.35

5) ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาแนะนำชัดเจนตรงประเด็น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 63.77 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 30.43 และมีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 5.80

6) ความพึงพอใจในภาพรวม (มาตรฐานด้านคุณสมบัติ) ของผู้ตรวจสอบภายในส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 59.42 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 34.78 และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 5.80

ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านคุณสมบัติ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.53

2.2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน)

1) ผู้ตรวจสอบภายในได้แจ้งแผนตรวจและประสานก่อนเข้าตรวจของหน่วยรับตรวจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 72.46 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 26.09 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 1.45

2) ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 28.99 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 4.35

3) การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 63.77 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 31.88 และมีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 4.35

4) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 24.64 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 8.70

5) การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ส่วนใหญ่ความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 68.12 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 26.09 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 5.80

6) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับความพึงพอใจ มากร้อยละ 59.42 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 36.23 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 4.35

7) ผู้ตรวจสอบภายในได้มีการหารือร่วมกับหน่วยรับตรวจก่อนการปิดตรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 71.01 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 24.64 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35

8) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 30.43 และมีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 2.90

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.46

/2.2.3 ระดับ ...

2.2.3 ระดับความพึงพอใจด้านจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

1) ผู้ตรวจสอบภายในมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 31.88 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 1.45

2) ผู้ตรวจสอบภายในแสดงออกถึงความเที่ยงธรรม ส่วนใหญ่มีมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 65.22 และมีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 34.78

3) ผู้ตรวจสอบภายในปกปิดความลับของผู้เป็นเจ้าของข้อมูล ส่วนใหญ่ความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 62.32 และมีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 37.69

4) ผู้ตรวจสอบภายในมีความสามารถในหน้าที่และประสบการณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 65.22 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 30.43 มีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 2.90 และมีความพึงพอใจ น้อย ร้อยละ 1.45

ความพึงพอใจด้านจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.61

✓2.2.4 ระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 66.67 และพอใจมาก ร้อยละ 31.88 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.04

2.3 ประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน

1) ผู้ตรวจสอบภายในไม่ตรวจสอบงานที่ตนเป็นผู้ปฏิบัติหรือดำเนินการ ภายใน 1 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 46.38 รองลงมามีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 39.13 มีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 10.14 มีความพึงพอใจ น้อย ร้อยละ 2.90 และมีความพึงพอใจ น้อยมาก ร้อยละ 1.45

2) ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่เป็นกรรมการใด ๆ ที่มีส่วนได้เสียตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 57.97 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 34.78 มีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 5.80 มีความพึงพอใจ น้อย ร้อยละ 1.45

3) ผู้ตรวจสอบภายใน มีการประเมินระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจที่เข้าตรวจสอบทุกหน่วยรับตรวจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 53.62 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 39.13 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 7.25

4) ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่เป็นผู้มีประโยชน์ ส่วนได้เสีย หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท และหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 65.22 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 28.99 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 5.80

5) ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 55.07 รองลงมามีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 33.33 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 11.59

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.70

/2.4 สิ่งที่ ...

2.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

2.4.1 สิ่งที่ควรดำเนินการปรับปรุงในการตรวจสอบ ควรมีความแม่นยำในการตรวจสอบระเบียบ กฎหมาย และหลักการต่าง ๆ รวมทั้งการตรวจสอบที่เป็นระบบมีมาตรฐาน ทุกคนในองค์กรรับรู้ได้ และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

2.4.2 ความประทับใจที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน คือ ให้ความรู้และแนวทางในการปฏิบัติงาน มีความเป็นกันเอง มีความชัดเจนในการตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม และสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำ เพื่อนำไปปฏิบัติงานให้ถูกต้อง

2.4.3 ความไม่ประทับใจที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน เข้าตรวจการดำเนินงานในวันหยุดราชการ

2.4.5 ความคาดหวังที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยากได้ เป็นที่ปรึกษาได้เสมอ หากมีระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานคลังและพัสดุ ในส่วนที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขเพิ่มเติมขอให้แจ้งหน่วยรับตรวจทราบด้วย ปราศจากการเข้ามาแทรกแซงหรืออิทธิพลของบางกลุ่ม บางคน บนพื้นฐานของความมีมนุษยธรรมและความยุติธรรม และอยากให้มีแนวทาง คู่มือ การปฏิบัติงานสำหรับหน่วยรับตรวจที่ถูกต้อง และเป็นแนวทางเดียวกัน

2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามจะเข้าร่วมกิจกรรมของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวในครั้งต่อไป เพื่อสร้างสัมพันธภาพในองค์กร จะได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ และนำมาพัฒนาองค์กรและตนเอง เปิดโอกาสให้กับตนเอง เพื่อพัฒนาความรู้ในการเข้าร่วมกิจกรรมตามที่กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวจัด และรับทราบแนวทางของกรมฯ และมีทิศทางในการดำเนินงานไปในแนวทางเดียวกัน

2.6 ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกผูกพันกับกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 49.28 รองลงมา มากที่สุด ร้อยละ 27.54 ปานกลาง ร้อยละ 21.74 และ น้อย จำนวน 1.45 คน ร้อยละ 1.45 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

3. <u>ข้อเสนอ</u>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นางสาวลลิดา แก้วสุวรรณ)
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

(นางสาวอุษณี กังวารจิตต์)
ผู้อำนวยการสถาบันครอบครัว
16 ก.ย. 2563