



อธิบดี สค.
รับ - ส่งที่ 3406
วันที่ 1 ก.ย. 2560

รอง อธิบดี สค.
รับ - ส่งที่ 1541
วันที่ 8 ก.ย. 2560
เวลา.....น.

สค.
เลขที่รับ 8145
วันที่ 8 ก.ย. 2560
เวลา.....น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๘๙๐๕

ที่ พม ๐๕๐๖/ ๒๑๘ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เรียน อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

### ๑. เรื่องเดิม

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพ การให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ และตามหลักเกณฑ์ การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๙ ด้านการกำกับดูแล (Governance) ประเด็น ที่ ๑ โครงสร้างและสายการรายงาน ประเด็นที่ ๓ การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน กำหนดให้ หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการสำรวจหรือประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม และสำรวจ ความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมสรุปผลเสนอหัวหน้าส่วนราชการ นั้น

### ๒. ขอรายงาน

กลุ่มตรวจสอบภายใน ขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม ของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ดังนี้

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจตามแผนการตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ หน่วยรับตรวจ ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวภาคกลาง จังหวัดนนทบุรี ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ ๓๖ พรรษา จังหวัดชลบุรี ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวรัตนโกสินทร์ จังหวัดขอนแก่น ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรี และครอบครัวภาคเหนือ จังหวัดลำปาง และหน่วยงานส่วนกลาง มีจำนวนทั้งสิ้น ๓๑ คน ประกอบด้วย เพศชาย ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๕ เพศหญิง ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๕ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗๔ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๑ การทำงานในกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนใหญ่อายุการทำงาน ๑ - ๓ ปี คิดเป็น ร้อยละ ๖๑.๒๙

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๗๗ และไม่เคยใช้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๓ เหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการ เนื่องจากไม่มีภารกิจเกี่ยวข้อง

๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

๒.๓.๑ ความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ (จริยธรรม) ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๐๐

๒.๓.๒ ความเป็นอิสระ และเป็นกลาง (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๐๐

/๒.๓.๓ ไม่เปิดเผย ...

๒.๓.๓ ไม่เปิดเผยข้อมูลก่อนได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรง (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๐๐

๒.๓.๔ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

๒.๓.๕ มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๓.๖ มีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๒.๓.๗ มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๒.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

๒.๔.๑ ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบได้อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓

๒.๔.๒ ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบใช้ในการตรวจสอบมีความสมเหตุสมผล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๔.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๔.๔ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๔.๕ ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๓

๒.๔.๖ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานครบถ้วน สมบูรณ์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๔.๗ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

๒.๔.๘ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๒.๕ การประเมินผลต่อภาพรวมการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ ๑๓.๓๓

๒.๖ การประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๗ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕

๒.๗ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

๒.๗.๑ ความประทับใจ ได้รับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชี และวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ คำสั่ง การมอบอำนาจ ที่ชัดเจนและถูกต้อง / ผู้ตรวจสอบภายใน มีความเป็นกันเอง ลดความตึงเครียดของผู้ปฏิบัติงาน

๒.๗.๒ สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุง ต้องการให้มาตรวจสอบการดำเนินงาน ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวทุกปี เนื่องจากเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับตรวจปฏิบัติงานให้ ถูกต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กลุ่มตรวจสอบภายใน จักได้สำรวจความคิดเห็นและความต้องการ ของผู้อำนวยการศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว ทั้ง ๘ แห่ง เพื่อใช้ประกอบในการวางแผน การตรวจสอบประจำปีต่อไป

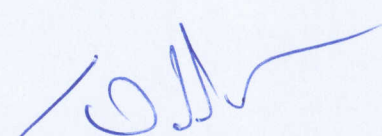
๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวลลิตา แก้วสุวรรณ)  
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

**ทราบ**



(นายเลิศปัญญา บุรณบัณฑิต)  
อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว  
11 ก.ย. 2560



(นางพรสม เป่าปราโมทย์)

รองอธิบดี สด.  
11 ก.ย. 2560