



อสค.  
เลขรับ 3812  
วันที่ 28 ก.ย. 2564  
เวลา.....น.

สค.  
เลขรับ 1999  
วันที่ 28 ก.ย. 2564  
เวลา 13.32 น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. 8905

ที่ พม 0506/270

วันที่ 28 กันยายน 2564

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2564

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. ข้อยางาน

กลุ่มตรวจสอบภายใน ขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ตามแผนการตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2564 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศรีและครอบครัว 6 แห่ง และหน่วยงานส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 90 คน พบว่า เพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 เพศหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 52.22 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 25 - ไม่เกิน 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 77.78 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.56 หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ กองคุ้มครองและพัฒนาอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับพนักงานราชการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.44 รองลงมาคือระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 17.78 ระดับชำนาญการ คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 15.56 ระดับชำนาญการพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 6.67 ลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 7.78 ระดับชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.44 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.22

#### 2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

##### 2.2.1 ระดับความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านคุณสมบัติ)

1) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานตามที่ได้ประกาศไว้ในกฎบัตร ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 53.33 รองลงมาคือมีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 44.44 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 2.22

2) ผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 54.44 รองลงมาคือมีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 44.44 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 1.11

3) ผู้ตรวจสอบภายในมีความระมัดระวังรอบคอบในการรายงาน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 53.33 รองลงมาคือมีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 46.67

4) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 51.11 รองลงมาคือมีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 47.78 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 1.11

/5) ผู้ตรวจสอบ ...

5) ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาแนะนำชัดเจนตรงประเด็น ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 51.11 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 47.78 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 1.11

6) ความพึงพอใจในภาพรวม (มาตรฐานด้านคุณสมบัติ) ของผู้ตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 52.22 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 45.56 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.22

ความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านคุณสมบัติ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.19

2.2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน)

1) ผู้ตรวจสอบภายในได้แจ้งแผนตรวจและประสานก่อนเข้าตรวจของหน่วยรับตรวจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 54.44 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 43.33 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 2.22

2) ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 53.33 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 42.22 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 4.44

3) การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 57.78 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 38.89 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 3.33

4) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 58.89 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 35.56 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 5.56

5) การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ส่วนใหญ่ความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 52.22 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 44.44 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 3.33

6) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 61.11 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 35.56 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 3.33

7) ผู้ตรวจสอบภายในได้มีการหารือร่วมกับหน่วยรับตรวจก่อนการปิดตรวจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 51.11 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 45.56 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 3.33

8) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 56.67 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 42.22 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 1.11

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.81

2.2.3 ระดับความพึงพอใจด้านจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

- 1) ผู้ตรวจสอบภายในมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 51.11 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 48.89
- 2) ผู้ตรวจสอบภายในแสดงออกถึงความเที่ยงธรรม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 52.22 และมีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 47.78
- 3) ผู้ตรวจสอบภายในปกปิดความลับของผู้เป็นเจ้าของข้อมูล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 52.22 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 46.67 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 1.11
- 4) ผู้ตรวจสอบภายในมีความสามารถในหน้าที่และประสิทธิภาพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 53.33 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 45.56 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 1.11

ความพึงพอใจด้านจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.22

2.2.4 ระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 53.33 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 44.44 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 2.22 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.22 ✓

2.3 ประเมินผลการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน

- 1) ผู้ตรวจสอบภายในไม่ตรวจสอบงานที่ตนเป็นผู้ปฏิบัติหรือดำเนินการ ภายใน 1 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 54.44 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 27.78 มีความพึงพอใจ น้อยมาก ร้อยละ 7.78 มีความพึงพอใจ น้อย ร้อยละ 5.56 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 4.44
- 2) ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่เป็นกรรมการใด ๆ ที่มีส่วนได้เสียตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เปรียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 53.33 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 42.22 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 3.33 และมีความพึงพอใจ น้อย ร้อยละ 1.11
- 3) ผู้ตรวจสอบภายใน มีการประเมินระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ ที่เข้าตรวจสอบทุกหน่วยรับตรวจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 55.56 รองลงมา มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 41.11 และมีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 3.33
- 4) ผู้ตรวจสอบภายใน ไม่เป็นผู้มีประโยชน์ ส่วนได้เสีย หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ของบริษัท และหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 54.44 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 44.44 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 1.11
- 5) ผู้ตรวจสอบภายในต้องปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โดยไม่ปล่อยให้ความรู้สึกส่วนตัวหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลอื่นเข้ามามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 48.89 รองลงมา มีความพึงพอใจ มาก ร้อยละ 48.89 และมีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 2.22

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.53

## 2.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

### 2.4.1 สิ่งที่ควรดำเนินการปรับปรุงในการตรวจสอบ มีดังนี้

- 1) เพิ่มบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อตรวจสอบงานได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ
- 2) มีการให้ความรู้เจ้าหน้าที่ มีการเปิดตรวจกับหน่วยรับตรวจให้ทราบขอบเขตเนื้อหา การตรวจสอบ ให้ชัดเจน และระยะเวลาแล้วเสร็จ
- 3) ระยะเวลาเข้าตรวจสอบ ควรจะเป็นวันเวลาราชการ
- 4) ควรมีการซักซ้อมบุคลากรให้เข้าใจกระบวนการก่อนการตรวจสอบ ซึ่งจะช่วยให้เห็นช่องโหว่ของการดำเนินงานในประเด็นนั้น ๆ
- 5) ควรมีแนวทางการตรวจสอบที่เหมาะสมกับภารกิจและสภาพแวดล้อมขององค์กร เช่น การตรวจสอบการยืมคืนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เนื่องจากไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ดังนั้นควรมีการจัดทำแนวปฏิบัติให้ชัดเจน

### 2.4.2 ความประทับใจที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน มีดังนี้

- 1) ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
- 2) ให้คำปรึกษาตอบข้อหารือที่ชัดเจนตรงประเด็น รวมถึงระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- 3) ติดต่อได้ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ
- 4) การประสานงานคล่องตัวไม่ยุ่งยาก
- 5) เป็นกันเอง อธิบายเข้าใจง่าย
- 6) เป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ และมีเกณฑ์ในการตรวจที่ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์

### 2.4.3 ความคาดหวังที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยากได้ มีดังนี้

- 1) เพิ่มบุคลากรกลุ่มตรวจสอบภายในให้เพียงพอ สามารถตรวจสอบ ให้ข้อมูล ให้ความชัดเจน เป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำ ชี้แนะการทำงานให้แก่บุคลากรได้
- 2) สามารถตอบข้อสงสัย ข้อหารือในประเด็นต่าง ๆ ได้ และรับรองผลจากการนำคำตอบนั้น ไปใช้ในการปฏิบัติได้จริง และถูกต้อง
- 3) อยากให้มีการอบรมทบทวนการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องทุกปี
- 4) อยากให้ออกคู่มือในการปฏิบัติงานที่สนับสนุนให้บุคลากร สด. ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบฯ แนวทาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งกรมฯ
- 5) การให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินการตามประเด็นต่าง ๆ เป็นขั้นตอน และเป็นรูปธรรมโดยให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงตั้งแต่สาเหตุจนถึงผลกระทบ รวมทั้งให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ (ข้อคิดเห็น/แนวทาง)

## 2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามจะเข้าร่วมกิจกรรมของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ในครั้งต่อไป

2.5.1 กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางกรมฯ จัดให้ มีประโยชน์ต่อการทำงาน

2.5.2 เป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ เพื่อให้การขับเคลื่อนงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

/2.5.3 ได้พัฒนา ...

2.5.3 ได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง และได้รับความรู้

2.5.4 ได้เรียนรู้วัฒนธรรมในองค์กร

2.5.5 เป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางด้านความคิด ด้านการทำงาน ทักษะคิด และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อจะได้นำข้อคิดและประสบการณ์ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันของการทำงาน และการดำเนินชีวิต

2.6 ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกผูกพันกับกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 45.56 รองลงมา มากที่สุด ร้อยละ 31.11 ปานกลาง ร้อยละ 22.22 และน้อย ร้อยละ 1.11 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.33

### 3. ข้อเสนอ

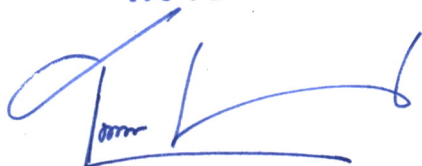
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวลลิตา แก้วสุวรรณ)

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

**ทราบ**



(นางจินตนา จันทร์บำรุง)

อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

๒๙ ก.ย. ๒๕๖๔