



อนันต์ ๒๕๔  
รับ - ส่งที่ ๓๕๔  
วันที่ ๘ ก.ย. ๒๕๖๒  
เวลา

13094  
รับ ๑ ก.ย. ๒๕๖๒  
เวลา

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๘๘๐๕

ที่ พม ๐๕๐๖/ ๑๕๗

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒

รอง อสค.  
เลขที่รับ 1109  
วันที่ 12 ก.ย. ๒๕๖๒  
เวลา

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

### ๑. เรื่องเดิม

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ กลุ่มตรวจสอบภายใน มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ และตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพ งานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๙ ด้านกำกับดูแล (Governance) ประเด็นที่ ๑ โครงสร้าง และสายการรายงาน ประเด็นที่ ๓ การประเมินคุณภาพตรวจสอบภายในกำหนดให้หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีการสำรวจหรือประเมินผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม และสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมสรุปผลเสนอหัวหน้าส่วนราชการ นั้น (เอกสารแนบ ๑)

### ๒. ขัอรายงาน

กลุ่มตรวจสอบภายใน ขอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังนี้

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยรับตรวจ ตามแผนการตรวจสอบประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๒ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตรีและครอบครัว ๘ ศูนย์ และหน่วยงานส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น ๙๐ คน ประกอบด้วย เพศชาย ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ เพศหญิง ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ สถานภาพโสด ๓๓ คน สมรส ๕๕ หย่า ๒ คน ←ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓ และเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๑ การทำงานในกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนใหญ่อายุการทำงาน มากกว่า ๑๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๗๗

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

๒.๒.๑ ระดับความความพึงพอใจต่อผู้ตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านคุณสมบัติ)

๑) ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานตามที่ได้ประกาศไว้ในกฎบัตร ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๑๑ พอใจมาก ร้อยละ ๔๗.๗๘ และพื่อน้อย ร้อยละ ๑.๑๑

๒) ผู้ตรวจสอบภายในมีความเป็นอิสระในหน่วยงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๖๗ พอใจมาก ร้อยละ ๔๒.๒๒ และพื่อน้อย ร้อยละ ๑.๑๑

๓) ผู้ตรวจสอบภายในมีความระมัดระวังรอบคอบในการรายงาน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๗๘ พอใจมาก ร้อยละ ๔๒.๒๒

๔) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๔๕ พอใจมาก ร้อยละ ๓๔.๔๔ และพื่อน้อย ร้อยละ ๑.๑๑

๕) ผู้ตรวจสอบภายในให้คำปรึกษาแนะนำชัดเจนตรงประเด็น ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๗๘ พอใจมาก ร้อยละ ๓๐ พอใจน้อย ร้อยละ ๑.๑๑ และ พื่อน้อยที่สุด ร้อยละ ๑.๑๑

๖) ความพึงพอใจในภาพรวม (มาตรฐานด้านคุณสมบัติ) ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๑๑ พอใจมาก ร้อยละ ๓๗.๗๘ และพื่อน้อย ร้อยละ ๑.๑๑

๗.๒.๒ ระดับความพึงพอใจ ...

๒.๒.๒ ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (มาตรฐานด้านการปฏิบัติงาน)

๑) ผู้ตรวจสอบภายในได้แจ้งแผนตรวจและประสานก่อนเข้าตรวจของหน่วยรับตรวจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๗.๗๘ พอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๘๙ และพอใจน้อย ร้อยละ ๓.๓๓

๒) ผู้ตรวจสอบภายในมีการอธิบายขอบเขตวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๑๑ พอใจมาก ร้อยละ ๓๕.๕๖ และพอใจน้อย ร้อยละ ๓.๓๓

๓) การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๕๖ พอใจมาก ร้อยละ ๔๑.๑๑ และพอใจน้อย ร้อยละ ๓.๓๓

๔) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๒.๒๒ พอใจมาก ร้อยละ ๓๕.๕๖ และพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๒๒

๕) การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๑๑ พอใจมาก ร้อยละ ๓๖.๖๗ และพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๒๒

๖) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๑๑ พอใจมาก ร้อยละ ๔๖.๖๗ และพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๒๒

๗) ผู้ตรวจสอบภายในได้มีการหารือร่วมกับหน่วยรับตรวจก่อนการปิดตรวจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๕๖ พอใจมาก ร้อยละ ๔๒.๒๒ และพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๒๒

๘) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๕๖ พอใจมาก ร้อยละ ๓๒.๒๒ และพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๒๒

๒.๒.๓ ระดับความพึงพอใจด้านจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

๑) ผู้ตรวจสอบภายในมีความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๒.๒๒ พอใจมาก ร้อยละ ๒๗.๗๘

๒) ผู้ตรวจสอบภายในแสดงออกถึงความเที่ยงธรรม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๗.๑๑ พอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๘๙

๓) ผู้ตรวจสอบภายในปกปิดความของผู้เป็นเจ้าของข้อมูล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๐ พอใจมาก ร้อยละ ๓๐

๔) ผู้ตรวจสอบภายในมีความสามารถในหน้าที่และประสบการณ์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๑๑ พอใจมาก ร้อยละ ๒๘.๘๙

๒.๒.๔ สิ่งที่ควรดำเนินการปรับปรุงในการตรวจสอบ ควรมีเอกสารแจ้งให้ชัดเจนและเป็นไปในทางแนวเดียวกัน มีรายการประเภทไหนเบิกได้หรือเบิกไม่ได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง และหากมีระเบียบออกมาใหม่ ก็ควรจะแจ้งเวียน ควรอธิบายให้ชัดเจนเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับสดง. และกรมบัญชีกลาง ว่าครุภัณฑ์ใดเบิกได้หรือไม่ได้ ให้กำหนดแนวทางและคู่มือที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกส่วนงาน

๒.๒.๕ ความประทับใจที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน คือ ความเป็นกันเอง ให้คำปรึกษาและแนะนำได้ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบ

๒.๒.๖ ความคาดหวังที่ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว อยากได้จากกลุ่มตรวจสอบภายใน คือ อยากให้ผู้ตรวจสอบภายในเข้าตรวจทุกปี จัดประชุม/อบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและพัสดุ ให้กับศูนย์เรียนรู้ฯ ศูนย์ เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และลดความผิดพลาดในการทำงาน (เอกสารแนบ ๒)

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวลลิตา แก้วสุวรรณ)

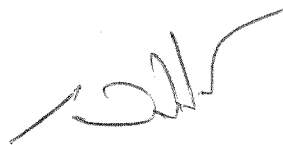
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน



(นางสาววิจิตา รัชตะนันท์กุล)  
รองอธิบดี สค.

17 ก.ย. 2562

**ทราบ**



(นายเลิศปัญญา บุรณบิณฑิต)

อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว  
18 ก.ย. 2562