



## บันทึกข้อความ

รอง อธิบดี สค.	สค.
รับ-ส่งที่ 46	เลขรับ 6620
วันที่ ๑๙ ก.ย. ๒๕๕๘	วันที่ 29 ก.ย. 2558
เวลา.....น.	เวลา.....

อธิบดี สค.
รับ-ส่งที่ 8151
วันที่ 9 ก.ย. 58
เวลา.....น.

ส่วนราชการ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๘๙๐๕

ที่ พม ๐๕๐๘/๑๘๕

วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

เรียน อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

### ๑. เรื่องเดิม

ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๕๕ กรมบัญชีกลางได้กำหนดเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ซึ่งมาตรฐานการตรวจสอบภายใน มาตรฐานด้านคุณสมบัติ ประเด็นที่ ๖ การประเมินผลการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

### ๒. ข้อยางาน

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ของกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ผลปรากฏว่า

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๕๘ คน ประกอบด้วย เพศชาย ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๒ และเป็นเพศหญิง ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๘ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๓ อายุการทำงานในกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนใหญ่อายุการทำงานมากกว่า ๗ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๗ รองลงมาอายุการทำงาน ๑ - ๓ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๑

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๑ และไม่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๙ เหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่มีประเด็นที่ต้องหารือกับกลุ่มตรวจสอบภายใน และได้รับการบรรจุเข้าปฏิบัติงานไม่ถึง ๑ ปีจึงไม่ทราบถึงภารกิจของกลุ่มตรวจสอบภายใน

๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

๒.๓.๑ ความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๑

๒.๓.๒ ความเป็นอิสระ และเป็นกลาง (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๙๐ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔

/๒.๓.๓ ไม่เปิดเผย ...

๒.๓.๓ ไม่เปิดเผยข้อมูลก่อนได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรง (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๔ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔

๒.๓.๔ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๘ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๔

๒.๓.๕ มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๑ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๓

๒.๓.๖ มีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕๕ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๗

๒.๓.๗ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๐ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๗

๒.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

๒.๔.๑ ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘

๒.๔.๒ ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ผู้ตรวจสอบใช้ในการตรวจสอบ มีความสมเหตุสมผล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๘ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๖

๒.๔.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๐ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๘

๒.๔.๔ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๙

๒.๔.๕ ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๕ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๐

๒.๔.๖ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๘ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๔



๒.๔.๗ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ ๔๒.๘๕ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๔

๒.๔.๘ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๖๒ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๒

๒.๕ ความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๐ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๘

๒.๖ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมดังนี้

๒.๖.๑ ประชาสัมพันธ์กลุ่มตรวจสอบภายในให้มากขึ้น

๒.๖.๒ รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดี

ทั้งนี้ กลุ่มตรวจสอบภายในจักได้จัดทำกรประชุมสัมพันธ์ภารกิจของกลุ่มฯ ผ่านช่องทาง เว็บบเพจกลุ่มตรวจสอบภายใน ในเว็บไซต์กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว และปรับปรุงข้อมูลใน เว็บบเพจของกลุ่มตรวจสอบภายในให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวสลิดา แก้วสุวรรณ)

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

(นางสาววันเพ็ญ สุวรรณวิสิษฐ์)

รองอธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

30 ก.ย. 2558

**ทราบ**



(นายเลิศปัญญา บุรณบัณฑิต)

อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

- 5 ต.ค. 2558