



# บันทึกข้อความ

พ.ศ.	๒๕๖๐
รับที่	๕๒๐๐
วันที่	๓๐ ก.ย. ๕๗
เวลา	

เลขรับ	๗๔๒/๘
วันที่	๓๐ ก.ย. ๕๗
เวลา	

ส่วนราชการ   หน่วยตรวจสอบภายใน โทร. ๘๙๐๕

ที่   พม ๐๔๐๖/ ๑๕๐

วันที่   ๓๐ กันยายน ๒๕๕๓

เรื่อง   รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการหน่วยตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓

เรียน   ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

## ๑. เรื่องเดิม

ตามคำร้องขอการปฏิบัติราชการ ระดับสำนัก/กอง/เทียบเท่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ การเสริมสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ นั้น

## ๒. ขั้รายงาน

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สค. ผู้รับบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน (เอกสารแนบ) ผลปรากฏว่า

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๔๐ คน ประกอบด้วยเพศชาย ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๔๓ สถานะภาพในการทำงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๔ อายุการทำงานใน สค. ส่วนใหญ่อยู่ในระยะเวลามากกว่า ๕ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในภายในปีงบประมาณ ๒๕๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๓ และไม่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายในคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๗

๒.๒ ผู้รับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายในโดยส่วนใหญ่ใช้บริการโดยการติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๐ และติดต่อทางโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๐ ผลปรากฏว่า

๒.๒.๑ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๙ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๘ และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕

๒.๒.๑ ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๕ รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๗ รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๙ และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๙

๒.๒.๓. ความพึงพอใจหน่วยตรวจสอบภายในโดยเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๑

๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

๒.๓.๑ ควรสรุปข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการขออนุมัติและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และประสานงานกับฝ่ายการคลัง เพื่อให้บุคลากรภายในของ สค. มีแนวทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๓.๒ ควรมีการเพิ่มบทบาทการทำงานเชิงรุกให้มากขึ้น

๒.๓.๓ ควรควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเสี่ยงในการทุจริต และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานมากขึ้น

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน จักได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวลลิดา แก้วสุวรรณ)

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ทราบ



(นายสุกนต์ หงษ์ภักดี)

ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว