



บันทึกข้อความ

เลขรับ 12397
วันที่ 12 ต.ค. 2555
เวลา.....

ผอ.สค.
รับ 12397
วันที่ 12 ต.ค. 2555
เวลา 16.00 น.

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน โทร. ๘๙๐๕

ที่ พม ๐๔๐๖/ ๑๖๘ วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

๑. เรื่องเดิม

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง/เทียบเท่า มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน นั้น

๒. ขั้รายงาน

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕ (เอกสารแนบ ๑) ผลปรากฏว่า

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๕ คน ประกอบด้วย เพศชาย ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ และเป็นหญิง ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๖ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๕ อายุการทำงานในสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวส่วนใหญ่อายุการทำงานมากกว่า ๗ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๖

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๒ และไม่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ เหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่คิดว่าตนเองเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน จึงไม่มีเรื่องที่จะขอคำปรึกษา นอกจากนี้เป็นบุคลากรที่เข้ารับราชการใหม่

๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ดังนี้
ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

๑. ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพตรวจสอบ (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๘ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑

/๒. ผู้ตรวจสอบ ...

๒. ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๒ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๓

๓. ผู้ตรวจสอบไม่เปิดเผยข้อมูลก่อนได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรง (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๘ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑

๔. ผู้ตรวจสอบมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๒

๕. ผู้ตรวจสอบมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๘

๖. ผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดเชิงบวกและสร้างสรรค์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๒ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๘

๗. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๒

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

๑. ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๘ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๕

๒. ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบมีความสมเหตุสมผล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๔ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๘

๓. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๕

๔. การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๓

๕. ความถี่ในการเข้าตรวจสอบ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๗ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑

๖. การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๘ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๗

๗. การให้คำแนะนำ ปรีกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๒

๘. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๒

ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๒ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖

๒.๔ จากคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ผลการดำเนินงานตามคำรับรองฯ หน่วยตรวจสอบภายในมีผลความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตามเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าวฯ อยู่ในระดับ ๓ (ร้อยละ ๗๕)

๒.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมดังนี้

๒.๕.๑ ประชาสัมพันธ์งานตรวจสอบภายในให้มากขึ้น โดยจัดทำเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ แจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ

๒.๕.๒ ควรจัดสรรพื้นที่ให้เป็นสัดส่วน เนื่องจากผู้เข้ารับบริการต้องการความเป็นส่วนตัวในการเข้าปรึกษา

๒.๕.๓ ควรออกหน่วยเคลื่อนที่รับฟังปัญหาในการปฏิบัติงานให้มีความถี่ยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายในจักได้จัดทำการประชาสัมพันธ์ และกำหนดแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวลลิตา แก้วสุวรรณ)

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ทราบ/ตอบคุณ

(นายสมชาย เจริญอำนวยสุข)

ผอ.สค.

28 ก.ย. 2555