



พ.บ.ค.
รับ - ส่งที่ ๒๖ ✓
วันที่ ๒๖ ก.ย. ๒๕๕๗
เวลา ๑๐๐ น.

รอง ผอ.สค.
รับ - ส่งที่ ๒๖/๑๐
รับ ๒๖ ก.ย. ๒๕๕๗
เวลา.....น.

เลขรับ ๕๕๗
วันที่ ๒๖ ก.ย. ๒๕๕๗
เวลา.....น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว หน่วยตรวจสอบภายใน โทร. ๘๙๐๕

ที่ พม ๐๔๐๖/๑๓๙ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

๑. เรื่องเดิม

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

๒. ขัอรายงาน

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗ (เอกสารแนบ) ผลปรากฏว่า

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๐ คน ประกอบด้วย เพศชาย ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๑ และเป็นเพศหญิง ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๙ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๖ อายุการทำงานในสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวส่วนใหญ่อายุการทำงานมากกว่า ๕ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๔๑

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักเว็บเพจหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๔ และยังไม่รู้จักเว็บเพจหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๖

๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๓ และไม่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๗ เหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่มีประเด็นที่ต้องหารือกับหน่วยตรวจสอบภายใน และ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังไม่ได้รับมอบหมายงานที่ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน

๒.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

๒.๔.๑ ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการให้บริการเป็นระบบ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก ๓๕.๑๖

๒.๔.๒ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๖

๒.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๕.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๖

๒.๕.๒ มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก
และระดับปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

๒.๕.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๗

๒.๕.๔ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างดี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ในระดับมาก และระดับปานกลางเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

๒.๕.๕ ให้ความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๗

๒.๖ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

๒.๖.๑ ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ (เจ้าหน้าที่/หนังสือราชการ/ โทรศัพท์/
เว็บเพจ) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๔๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๗

๒.๖.๒ ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๗

๒.๖.๓ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๖

๒.๗ ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๖ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๖๓

๒.๘ จากคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ
ผลการดำเนินงานตามคำรับรองฯ หน่วยตรวจสอบภายในมีผลความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง
ซึ่งตามเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าวฯ อยู่ในระดับ ๒ (ร้อยละ ๖๘.๒๐)

๒.๙ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมดังนี้

๒.๙.๑ ประชาสัมพันธ์งานตรวจสอบภายในให้มากขึ้น โดยกำหนดหลักเกณฑ์
แนวทางการทำงานที่ชัดเจน

๒.๙.๒ ออกแนวทางการปฏิบัติงานจากประสบการณ์ในการตรวจสอบ
เพื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว จะได้นำมาปรับปรุงในการทำงานต่อไป

/ทั้งนี้ ...

