



บันทึกข้อความ

เลขที่	10091
วันที่	2 ก.ย. 2552
เวลา	
พ.ศ.	
รับที่	๒๙๓๒
วันที่	๒ ก.ย. ๕๒
เวลา	

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว โทร. ๘๙๐๕
ที่ พม ๐๔๐๖/ ๑๙๒ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๒

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

๑. เรื่องเดิม

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง/เทียบเท่า ประจำปี ๒๕๕๒ ตัวชี้วัดที่ ๑๔ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ประเด็นการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์การลงสู่ระดับหน่วยงาน ในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ หน่วยตรวจสอบภายใน สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ได้จัดทำแบบสำรวจเพื่อวัดความพึงพอใจในการให้บริการ นั้น

๒. ขั้รายงาน

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สค. ผู้รับบริการของหน่วยตรวจสอบภายใน (เอกสารแนบ) ผลปรากฏว่า

๑) ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๔ คน ประกอบด้วย เพศชาย ๑๗ คน เพศหญิง ๗๗ คน เป็นผู้รับบริการ ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๒ และไม่เคยใช้บริการ ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๙๘ ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๔ สถานภาพในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ อายุการทำงานใน สค. ส่วนใหญ่ทำงานมากกว่า ๕ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๖ ส่วนใหญ่ใช้บริการ จำนวน ๑-๓ ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๐

๒) ผู้ตอบแบบสอบถามประเด็นความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ และด้านการปฏิบัติงาน ผลปรากฏว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๑ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๔ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๔ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๓ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๘ เฉลี่ยความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๕

๓) ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

๓.๑) ควรจัดประชุมให้เจ้าหน้าที่ทั้ง สค. ได้รับทราบข้อปฏิบัติใหม่ๆ เพื่อเป็นการตอบข้อหารือในเรื่องต่าง ๆ

๓.๒) ควรรวบรวม ประมวล ข้อซักถาม ปัญหา จากผู้ที่มาสอบถาม จัดทำคำตอบพร้อมข้อกฎหมายอ้างอิง จัดทำเป็นรูปเล่ม/คู่มือ สำหรับการปฏิบัติงานและเผยแพร่ในเว็บไซต์ สค.

๓.๓) ควรลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการดำเนินงาน


๓.๔) ทำ...

๓.๔) ทำ Community of Practice (COP) เรื่องข้อบกพร่อง/ข้อผิดพลาดที่พบจากการตรวจสอบใบสำคัญ

๓.๕) ควรประสานกับฝ่ายการคลังเพื่อเกิดความชัดเจน ทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน จักได้ประสานกับกองกลางเพื่อจัดประชุมซักซ้อมแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกับสำนัก/กอง เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และถูกต้องตามระเบียบ ฯ ภายในเดือนตุลาคม ๒๕๕๒

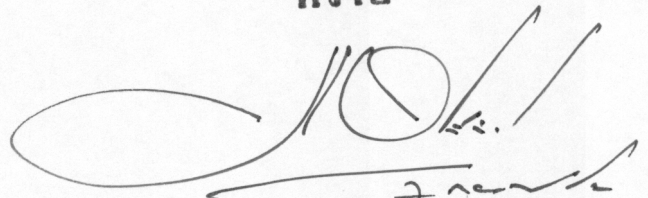
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวลลิตา แก้วสุวรรณ)

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ทราบ



(นายสุกฤษฎ์ หงษ์ภักดิ์)

ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว