



รอง อธิบดี สค.
รับ - ส่งที่ 1620
วันที่ ๒๘ ก.ย. ๒๕๕๙
เวลา.....น.

เลขที่ 7046
รับ-ส่งที่ 28 ก.ย. 2559
เวลา.....น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กลุ่มตรวจสอบภายใน โทร. ๘๘๐๕

ที่ พม ๐๕๐๘/ ๖๗๕

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๙

อธิบดี สค.
รับ-ส่งที่ 2871
วันที่ 29 ก.ย. 2559
เวลา.....น.

เรื่อง รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

เรียน อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

๑. เรื่องเดิม

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก/กอง/เทียบเท่า มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้รับบริการ นั้น

๒. ข้อยางงาน

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ขอรายงานผล ดังนี้

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๓๗๐ คน ประกอบด้วย เพศชาย ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๕ เพศหญิง ๒๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๕ อายุการทำงานในกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ส่วนใหญ่ อายุการทำงานมากกว่า ๗ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๒ รองลงมาอายุการทำงาน ๑ - ๓ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๘

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๙ และไม่เคยใช้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๑ เหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการ เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานการเงิน การบัญชี และเป็นบุคลากรที่เพิ่งเข้ารับราชการ

๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

๒.๓.๑ ความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๕

๒.๓.๒ ความเป็นอิสระ และเป็นกลาง (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๒ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๘

๒.๓.๓ ไม่เปิดเผยข้อมูลก่อนได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจหน้าที่โดยตรง (จริยธรรม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๙ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๕

/๒.๓.๔ มีบุคลิกภาพ ...

๒.๓.๔ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๐

๒.๓.๕ มีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๘

๒.๓.๖ มีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๑ รองลงมามีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘

๒.๓.๗ มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๐

๒.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน

๒.๔.๑ ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙ รองลงมามีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๘

๒.๔.๒ ประเภทและปริมาณของข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบมีความสมเหตุสมผล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๙ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๓

๒.๔.๓ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมีความเหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ รองลงมามีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๓

๒.๔.๔ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๕ รองลงมามีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๓

๒.๔.๕ ความถี่ในการเข้าตรวจสอบที่เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔ รองลงมามีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๕

๒.๔.๖ การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจแก้ไขปัญหาให้การปฏิบัติงานครบถ้วน สมบูรณ์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๒

๒.๔.๗ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕๙ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘

๒.๔.๘ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓๗ รองลงมามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๐

๒.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นและความคาดหวังดังนี้

๒.๕.๑ จัดสถานที่ให้เพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ

๒.๕.๒ ประชาสัมพันธ์ภารกิจและบทบาทของกลุ่มตรวจสอบภายใน เนื่องจากบุคลากร สค. บางท่าน ไม่ทราบว่าตนเองมีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มตรวจสอบภายในอย่างไร

๒.๕.๓ ได้รับทราบกฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียนที่เกี่ยวกับการเงิน การพัสดุ ฉบับที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้ทันเหตุการณ์

ทั้งนี้ กลุ่มตรวจสอบภายใน จักได้ดำเนินการปรับปรุงตามข้อคิดเห็นดังกล่าวฯ โดยจะได้ประชาสัมพันธ์ภารกิจ บทบาทของกลุ่มตรวจสอบภายใน และเผยแพร่ข้อมูลด้านกฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียน ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การพัสดุ ที่เป็นปัจจุบัน ทางเว็บเพจกลุ่มตรวจสอบภายใน และทางระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวลลิตา แก้วสุวรรณ)

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

ทราบ



(นายเลิศปัญญา บูรณบัณฑิต)

อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
29 ก.ย. 2559



(นายวิศิษฐ์ เดชเสน)

รองอธิบดี สค.

๒๘ ก.ย ๒๕๕๙