



บันทึกข้อความ

เลขรับ ๑๑๖๕๖
วันที่ 9 ก.ย. 2554
เวลา

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน โทร. ๘๙๐๕

ที่ พม ๐๔๐๖/ ๑๒๗ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๔

พ.ศ.
รับที่ ๓๗๕๗
วันที่ ๒๗ ก.ย. ๕๔
เวลา

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

๑. เรื่องเดิม

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

๒. ขั้รายงาน

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ของสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๑) ผลปรากฏว่า

๒.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๔ คน ประกอบด้วย เพศชาย ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๐ และเป็นเพศหญิง ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๐ สถานภาพในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ โดยอายุการทำงานใน สค. ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า ๕ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๐

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๑๐ และไม่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๐ เหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ส่วนใหญ่คิดว่าตนเองเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานตรวจสอบภายใน จึงไม่มีเรื่องที่จะขอคำปรึกษา นอกจากนี้ การดำเนินการตาม กฎ ระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการประสานงานกับหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายในเบื้องต้นก่อนเป็นอันดับแรก และหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายจะเป็นผู้ใช้บริการขอคำปรึกษาจากหน่วยตรวจสอบภายใน

๒.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยตรวจสอบภายใน ดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอน ระเบียบ วิธีการให้บริการ เป็นระบบ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๐ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐

- ความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐ รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๐
- มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๐ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐
- ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๐ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๐
- ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในงานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๐

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ (เจ้าหน้าที่/หนังสือราชการ/โทรศัพท์/เว็บไซต์) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๐
- มีความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๐ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐
- ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๐ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๐

๒.๔ ความพึงพอใจหน่วยตรวจสอบภายในโดยเฉลี่ย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๘ รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๕

๒.๕ จากคำรับรองการปฏิบัติราชการฯ มิติที่ ๒ ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ผลการดำเนินงานตามคำรับรองฯ หน่วยตรวจสอบภายในมีผลความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งตามเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าวฯ อยู่ในระดับ ๔ (ร้อยละ ๘๐)

๒.๖ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมดังนี้

๒.๖.๑ ประชาสัมพันธ์งานตรวจสอบภายในให้มากขึ้น

๒.๖.๒ ให้นำหน่วยตรวจสอบภายใน จัดทำชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices : CoPs) ให้ความรู้/แนวทาง การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นแนวทางเดียวกัน และถูกต้องตามระเบียบฯ

๒.๖.๓ แนะนำแนวทางเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบฯ ในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายในจักได้จัดทำการประชุมสัมพันธ์ และกำหนดแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ศราภ

นายศราภ กฤษณะพงษ์

(นางสาวลลิตา แก้วสุวรรณ)