บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ที่ ยส ๗๘๕๑๒/๘๐ วันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ตามแนวทางการประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐของกรมบัญชีกลาง เพื่อให้เป็นไปพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการตรวจสอบภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๕ จนถึงระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน พ.ศ.๒๕๔๖ ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๖๑ และหนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๙.๒/ว ๗๓ ลงวันที่ ๒๗ ม.ค. ๖๕ เรื่อง การจัดทำแบบประเมินด้านการตรวจสอบภายใน และแบบสำรวจด้านการควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลในระหว่างที่งานดำเนินไป (Ongoing Monitoring) ได้มีการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจกับหน่วยรับตรวจและผู้บริหารของหน่วยงาน ให้หัวหน้าส่วนราชการทราบนั้น

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน เรียบร้อยแล้วรายละเอียดตามรายงานผลการประเมินแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนัคมน อ่อนพุทธา)
นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง.....
.....

(นายนพรัตน์ นาเวียง)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ทราบ

(นายนิกร ศิริศักดิ์สกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

หน่วยตรวจสอบภายใน
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

คำนำ

ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ รหัส ๑๓๐๐ การประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประเมินตนเอง และเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ข้อพิจารณา ๓. การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งระดับบุคคลและระดับหน่วยงานด้วยตนเองโดยมีการรายงานผลการประเมินจากภายในให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ นั้น

หน่วยตรวจสอบภายใน จึงได้จัดทำรายงานการประเมินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขึ้นตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น อีกทั้งหน่วยตรวจสอบภายในได้ตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นของการประเมินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเป็นแนวทางการสอบทานการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เป็นอยู่อย่างแท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆ ในการปฏิบัติงานของตน ได้ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานของกรมบัญชีกลาง

จากรายงานประเมินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียทุกรอบปีงบประมาณ หน่วยตรวจสอบภายในได้มีแนวทางการ พัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

รายงานการประเมินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียฉบับนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่างๆ ประกอบการอธิบาย เพื่อให้เกิดความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจ นอกจากนั้นยังนำเสนอแผนการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนามาตรฐานการ ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกรอบปี

ท้ายนี้ ขอขอบคุณทุกท่าน และผู้เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดรายงานการประเมินตนเองครั้งนี้

ผู้จัดทำ
หน่วยตรวจสอบภายใน
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

สารบัญ

หน้า

คำนิยาม ๑

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินเป้าหมาย ๒

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงาน ๓

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ๕

ภาคผนวก

แบบประเมินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ๖-๗

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
****

คำนิยาม

กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของหน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองโดยตรง หรือผ่ายช่องทางการสื่อสารต่างๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายในได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ดังนี้

งานบริการ/ผลผลิต	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย
๑. แผนยุทธศาสตร์ ๒. ข้อมูลข่าวสาร ๓. อบรมและพัฒนาบุคลากร ๔. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕. งานอำนวยการและประสานงาน	๑. นายก อบต.หัวเมือง ๒. ปลัด อบต.หัวเมือง ๓. หัวหน้าสำนักปลัด ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง ๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ ๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ ๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการฯ ๙. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร	๑. นายก อบต.หัวเมือง ๒. ปลัด อบต.หัวเมือง ๓. หัวหน้าสำนักปลัด ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง ๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ ๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ ๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการฯ ๙. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร

หน่วยตรวจสอบภายในได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียตามกระบวนงานการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในเพื่อพัฒนากระบวนงานการตรวจสอบและการปฏิบัติงานและกระบวนการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในแบบประเมิน ประกอบไปด้วยเนื้อหา ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
๒. การประเมินความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน
๓. ความคาดหวังข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและสิ่งที่ควรปรับปรุง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ที่ตอบแบบประเมิน

กลุ่ม/ประเภท	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่ม		
๑. ผู้รับบริการ	๓๑	๕๕.๓๖
๒. ผู้มีส่วนได้เสีย	๙	๑๐๐.๐๐
รวม	๔๐	๗๗.๖๘
ประเภท		
๑. หน่วยรับตรวจ	๗	๑๐๐
๒. ผู้บริหารของส่วนราชการ	๒	๑๐๐
รวม	๙	๑๐๐

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๔๐ คน เป็นผู้รับบริการ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๖ เป็นผู้มีส่วนได้เสีย ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นหน่วยรับตรวจซึ่งเป็นสำนัก/กอง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และผู้บริหารของส่วนราชการที่ประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยตรวจสอบภายใน/ผู้บังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายประจำสูงสุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

หน่วยงาน	จำนวน(คน)	จำนวนผู้รับบริการและมีส่วนได้เสีย (คน)	ร้อยละ
๑. สำนักปลัด	๑๘	๑๓	๗๒.๒๒
๒. กองคลัง	๘	๘	๑๐๐.๐๐
๓. กองช่าง	๗	๕	๗๑.๔๓
๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๖	๗	๔๓.๗๕
๕. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๒	๒	๑๐๐.๐๐
๖. กองสวัสดิการสังคม	๒	๒	๑๐๐.๐๐
๗. กองส่งเสริมการเกษตร	๓	๓	๑๐๐.๐๐
รวม	๕๖	๔๐	๘๘.๓๔

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานทั้งสิ้น ๔๐ คน เป็นกองคลัง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองสวัสดิการสังคม และกองส่งเสริมการเกษตร มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รองลงมาคือสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒ และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม น้อยสุดคิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕

ตารางที่ ๓ แสดงความถี่ในการติดต่อประสานงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ความถี่ในการติดต่อ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. น้อยกว่า ๕ ครั้ง	๕	๑๒.๕๐
๒. ๕ – ๑๐ ครั้ง	๘	๒๐.๐๐
๓. มากกว่า ๑๐ ครั้ง	๒๗	๖๗.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความถี่ในการติดต่อประสานงาน มีความถี่มากกว่า ๑๐ ครั้ง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ รองลงมาคือความถี่ในการติดต่อประสานงาน ๕-๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และความถี่ในการติดต่อประสานงานน้อยกว่า ๕ ครั้ง น้อยสุดคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายในได้กำหนดปัจจัยที่ใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ๔ ด้าน ดังนี้

๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน(Process)

๒. เจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ (Agency)

๓. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

๔. คุณภาพของการให้บริการ (Service)

เพื่อเป็นการประเมินการปฏิบัติของหน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง โดยการวิเคราะห์ความพึงพอใจได้แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

๕ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมาก

๓ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

๔.๕๑-๕.๐๐ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๓.๕๑-๔.๕๐ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมาก

๒.๕๑-๓.๕๐ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๑.๕๑-๒.๕๐ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อย

๑.๐๐-๑.๕๐ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ดังนี้

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน (Process)

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. การตรวจสอบมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย	๓๖ (๙๐.๐)	๔ (๑๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๙	๙๘	ดีมาก
๒. การตรวจสอบสอดคล้องกับระเบียบปัจจุบัน/ข้อสั่งการ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก
๓. การประสานการตรวจสอบ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีความพึงพอใจการตรวจสอบสอดคล้องกับระเบียบปัจจุบัน/ข้อสั่งการ การประสานการตรวจสอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และการตรวจสอบมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย น้อยสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ (Agency)

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ความชัดเจนในการสื่อสาร/ถาม-ตอบ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก
๓. การให้ข้อมูลและรายละเอียดถูกต้อง	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ (Agency) ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ช่องการติดต่อ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก
๒. การลดขั้นตอนการให้บริการ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก
๓. ฐานข้อมูลการให้บริการ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service)

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ความพึงพอใจจากการรับตรวจ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก
๒. ระยะเวลาการรับตรวจ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก
๓. ประโยชน์ที่ได้จากการรับตรวจ	๔๐ (๑๐๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๕.๐	๑๐๐	ดีมาก

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service) ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

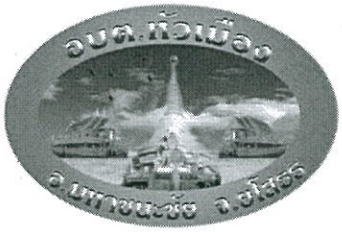
ปัญหา/อุปสรรค

เจ้าหน้าที่ได้รับการตรวจสอบ อาจยังไม่เข้าใจระบบตรวจสอบและเป็นเจ้าหน้าที่โอนย้ายมาใหม่จำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้ข้อมูลเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะ

ให้หน่วยตรวจสอบภายในเป็นพี่เลี้ยงการบริหารความเสี่ยงและควบคุมของสำนักปลัดเพื่อจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้องและไม่มีข้อท้วงติงจาก สตง.

ภาคผนวก



แบบสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
(กระบวนงานการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
ของ
หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ของหน่วยตรวจสอบภายใน มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนากระบวนงานการตรวจสอบและการปฏิบัติงาน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในทุกข้อคำถาม จะขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน จะทำการประมวลผลออกมาในภาพรวม เพื่อนำผลการประมวลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงงานให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองต่อไป

คำนิยาม

กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของหน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองโดยตรง หรือผ่ายช่องทางการสื่อสารต่างๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน (โปรด ☑ เพื่อเลือกคำตอบหรือกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

๑. หน่วยรับตรวจ
- ☐ สำนักปลัด
- ☐ กองคลัง
- ☐ กองช่าง
- ☐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ☐ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ☐ กองสวัสดิการสังคม
- ☐ กองส่งเสริมการเกษตร

๒. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบประเมิน
- ☐ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยตรวจสอบภายใน/ผู้บังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายประจำสูงสุด
- ☐ หัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกอง
- ☐ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๓. ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน
- ☐ น้อยกว่า ๕ ครั้ง
- ☐ ๕ – ๑๐ ครั้ง
- ☐ มากกว่า ๑๐ ครั้ง

<u>ส่วนที่ ๒</u> ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

(โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

๕ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๔ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจมาก

๓ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

๒ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อย

๑ เท่ากับ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ความคิดเห็นเพิ่มเติม
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน(Process)						
๑. การตรวจสอบมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย						
๒. การตรวจสอบสอดคล้องกับระเบียบปัจจุบัน/ข้อสั่งการ						
๓. การประสานการตรวจสอบ						
๒. เจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ (Agency)						
๑. ความชัดเจนในการสื่อสาร/ถาม-ตอบ						
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ						
๓. การให้ข้อมูลและรายละเอียดถูกต้อง						
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)						
๑. ช่องการติดต่อ						
๒. การลดขั้นตอนการให้บริการ						
๓. ฐานข้อมูลการให้บริการ						
๔. คุณภาพของการให้บริการ (Service)						
๑. ความพึงพอใจจากการรับตรวจ						
๒. ระยะเวลาการรับตรวจ						
๓. ประโยชน์ที่ได้จากการรับตรวจ						

ส่วนที่ ๓ ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะอื่นๆ (โปรดระบุรายละเอียด)

ปัญหา/อุปสรรค

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ตอบแบบประเมินของหน่วยตรวจสอบภายในในครั้งนี้**