



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

หน่วยตรวจสอบภายใน
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

คำนำ

ตามมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ รหัส ๑๓๐๐ การประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประเมินตนเองและเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ข้อพิจารณา ๓. การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายในกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งระดับบุคคลและระดับหน่วยงานด้วยตนเองโดยมีการรายงานผลการประเมินจากภายในให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ นั้น

หน่วยตรวจสอบภายใน จึงได้จัดทำรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย รอบปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ขึ้นตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น อีกทั้งหน่วยตรวจสอบภายในได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเป็นแนวทางการสอบทานการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เป็นอยู่อย่างแท้จริงรวมทั้ง ข้อจำกัดต่างๆ ในการปฏิบัติงานของตน ได้ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานของกรมบัญชีกลาง

จากรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในรอบปีงบประมาณหน่วยตรวจสอบภายในได้มีแนวทางการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียฉบับนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านต่างๆ ประกอบการอธิบายเพื่อให้เกิดความชัดเจนและง่ายต่อความเข้าใจ นอกจากนี้ยังนำเสนอแผนการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกรอบปี

ท้ายนี้ขอขอบคุณทุกท่านและผู้เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ครั้งนี้

ผู้จัดทำ

หน่วยตรวจสอบภายใน
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

สารบัญ

หน้า

คำนิยาม	๑
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยตรวจสอบภายใน	
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินเป้าหมาย	๒
ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงาน	๓
ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	๕
ภาคผนวก	
แบบประเมินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	๖-๗
สรุปผลการประเมินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	๘-๑๖

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

คำนิยาม

กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของหน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมืองโดยตรง หรือฝ่ายช่องทางการสื่อสารต่างๆ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยตรวจสอบภายในได้กำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ดังนี้

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

หน่วยตรวจสอบภายในได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียตามกระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ของหน่วยตรวจสอบภายใน มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายในเพื่อพัฒนากระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานและกระบวนการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 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	๓๔	๙๔.๔๔
๒. ผู้มีส่วนได้เสีย	๒	๕.๕๖
รวม	๓๖	๑๐๐.๐๐
ประเภท		
๑. หน่วยรับตรวจ	๗	๗๗.๗๘
๒. ผู้บริหารของส่วนราชการ	๒	๒๒.๒๒
รวม	๙	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๓๖ คน เป็นผู้รับบริการจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔ เป็นผู้มีส่วนได้เสีย ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ และประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เป็นหน่วยรับตรวจซึ่งเป็นสำนัก/กอง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ และผู้บริหารของส่วนราชการที่ประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยตรวจสอบภายใน/ผู้บังคับบัญชาข้าราชการฝ่ายประจำสูงสุด จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

หน่วยงาน	จำนวน(คน)	จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย(คน)	ร้อยละ
๑. สำนักปลัด	๑๓	๘	๒๓.๕๓
๒. กองคลัง	๑๐	๙	๒๖.๔๗
๓. กองช่าง	๘	๘	๒๓.๕๓
๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๗	๒	๕.๘๘
๕. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๙	๒	๕.๘๘
๖. กองสวัสดิการสังคม	๓	๓	๘.๘๒
๗. กองส่งเสริมการเกษตร	๒	๒	๕.๘๘
รวม	๖๒	๓๔	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานทั้งสิ้น ๓๔ คน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กองคลัง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๗ รองลงมา สำนักปลัด และกองช่าง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ กองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองส่งเสริมการเกษตร คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงความถี่ในการติดต่อประสานงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง

ความถี่ในการติดต่อ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑. น้อยกว่า ๕ ครั้ง	๕	๑๓.๘๙
๒. ๕ - ๑๐ ครั้ง	๑๑	๓๐.๕๖
๓. มากกว่า ๑๐ ครั้ง	๒๐	๕๕.๕๖
รวม	๓๖	๑๐๐.๐๐

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความถี่ในการติดต่อประสานงาน มีความถี่มากกว่า ๑๐ ครั้ง มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมาคือความถี่ในการติดต่อประสานงาน ๕-๑๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๖ และความถี่ในการติดต่อประสานงานน้อยกว่า ๕ ครั้ง น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙

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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อ
ประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน
การทำงาน (Process)

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. การตรวจสอบมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย	๒๗ (๗๕.๐๐)	๘ (๒๒.๒๒)	๑ (๒.๗๘)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๗๒	๙๔.๔๔	มากที่สุด
๒. การตรวจสอบสอดคล้องกับระเบียบปัจจุบัน/ข้อสั่งการ	๒๓ (๖๓.๘๙)	๑๓ (๓๖.๑๑)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๖๔	๙๒.๗๘	มากที่สุด
๓. การประสานการตรวจสอบ	๒๖ (๗๒.๒๒)	๑๐ (๒๗.๗๘)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๗๒	๙๔.๔๔	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ
ประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดยการตรวจสอบมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔ การประสานการตรวจสอบ คิดเป็น
ร้อยละ ๙๔.๔๔ และการตรวจสอบสอดคล้องกับระเบียบปัจจุบัน/ข้อสั่งการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อ
ประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ
(Agency)

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ความชัดเจนในการสื่อสาร/ ถาม-ตอบ	๒๙ (๘๐.๕๖)	๗ (๑๙.๔๔)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๘๑	๙๖.๑๑	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘ (๗๗.๗๘)	๘ (๒๒.๒๒)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๗๘	๙๕.๕๖	มากที่สุด
๓. การให้ข้อมูลและรายละเอียด ถูกต้อง	๒๙ (๘๐.๕๖)	๗ (๑๙.๔๔)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๘๑	๙๖.๑๑	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ
ประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด โดย ความชัดเจนในการสื่อสาร/ถาม-ตอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๑ การให้ข้อมูลและรายละเอียดถูกต้อง คิดเป็น
ร้อยละ ๙๖.๑๑ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงาน กับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ช่องทางการติดต่อ	๒๔ (๖๖.๖๗)	๑๒ (๓๓.๓๓)	-(๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๖๗	๙๓.๓๓	มากที่สุด
๒. การลดขั้นตอนการให้บริการ	๒๔ (๖๖.๖๗)	๑๒ (๓๓.๓๓)	-(๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๖๗	๙๓.๓๓	มากที่สุด
๓. ฐานข้อมูลการให้บริการ	๒๒ (๖๑.๑๑)	๑๓ (๓๖.๑๑)	๑ (๒.๗๘)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๕๘	๙๑.๖๗	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ ๗ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยช่องทางการติดต่อ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ การลดขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ และฐานข้อมูลการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาใช้บริการหรือติดต่อประสานงาน กับหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง ด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service)

เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
๑. ความพึงพอใจจากการรับตรวจ	๒๖ (๗๒.๒๒)	๑๐ (๒๗.๗๘)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๗๒	๙๔.๔๔	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการรับตรวจ	๒๒ (๖๑.๑๑)	๑๔ (๓๘.๘๙)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๖๑	๙๒.๒๒	มากที่สุด
๓. ประโยชน์ที่ได้จากการรับตรวจ	๒๗ (๗๕.๐๐)	๙ (๒๕.๐๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	- (๐.๐)	๔.๗๕	๙๕.๐๐	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ ตารางที่ ๘ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อประสานงานหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเมือง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประโยชน์ที่ได้จากการรับตรวจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ความพึงพอใจจากการรับตรวจ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔ และระยะเวลาการรับตรวจ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๒ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปัญหา/อุปสรรค

ไม่มี

ข้อเสนอแนะ

ไม่มี

ภาคผนวก



แบบสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
(กระบวนการงานการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
ของ

หน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเมือง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง

หน่วยตรวจสอบภายใน ได้จัดทำแบบสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ของหน่วยตรวจสอบภายใน มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน เพื่อพัฒนากระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงาน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อคำถามตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในทุกข้อคำถาม จะขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน จะทำการประมวลผลออกมาในภาพรวม เพื่อนำผลการประมวลที่ได้มา พัฒนาและปรับปรุงงานให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเมืองต่อไป

คำนิยาม

กลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของหน่วยตรวจสอบภายในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเมืองโดยตรง หรือฝ่ายช่องทางการสื่อสารต่างๆ

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

ส่วนที่ ๒ 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******

สรุปผลการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย (กระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยงานตรวจสอบภายใน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	จำนวนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย (คน)	คำร้อยละ	หมายเหตุ
๑. จำนวนและประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานตรวจสอบภายใน				
๑.๑ กลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานตรวจสอบภายใน				
๑. ผู้รับบริการ	๓๔	๓๔	๙๔.๔๔	
๒. ผู้มีส่วนได้เสีย	๒	๒	๕.๕๖	
รวม	๓๖	๓๖	๑๐๐.๐๐	
๑.๒ ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของหน่วยงานตรวจสอบภายใน				
๑. หน่วยรับตรวจ	๗	๗	๗๗.๗๘	
๒. ผู้บริหารของส่วนราชการ	๒	๒	๒๒.๒๒	
รวม	๙	๙	๑๐๐.๐๐	
๒. จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานตรวจสอบภายใน				
๑. สำนักปลัด	๑๓	๘	๒๓.๕๓	
๒. กองคลัง	๑๐	๙	๒๖.๔๗	
๓. กองช่าง	๘	๘	๒๓.๕๓	
๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๗	๒	๕.๘๘	
๕. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	๙	๒	๕.๘๘	
๖. กองสวัสดิการสังคม	๓	๓	๘.๘๒	
๗. กองส่งเสริมการเกษตร	๒	๒	๕.๘๘	
รวม	๖๒	๓๔	๑๐๐.๐๐	
๓. ความถี่ในการติดต่อประสานงานของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานตรวจสอบภายใน				
๑. น้อยกว่า ๕ ครั้ง		๕	๑๓.๘๙	
๒. ๕ - ๑๐ ครั้ง		๑๑	๓๐.๕๖	
๓. มากกว่า ๑๐ ครั้ง		๒๐	๕๕.๕๖	
รวม		๓๖	๑๐๐.๐๐	

สรุปผลการประเมินผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย (กระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ความพึงพอใจกระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย (X̄)	ค่าเบี่ยงเบน (SD)	คำร้อยละ	เกณฑ์การประเมิน
	๕	๔	๓	๒	๑					
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน(Process)										
๑. การตรวจสอบมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย	๒๗	๘	๑	๐	๐	๓๖	๔.๗๒	๐.๕๑	๙๔.๔๔	มากที่สุด
๒. การตรวจสอบสอดคล้องกับระเบียบปัจจุบัน/ข้อสั่งการ	๒๓	๑๓	๐	๐	๐	๓๖	๔.๖๔	๐.๔๘	๙๒.๗๘	มากที่สุด
๓. การประสานการตรวจสอบ	๒๖	๑๐	๐	๐	๐	๓๖	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๔	มากที่สุด
รวม	๗๖	๓๑	๑	๐	๐	๑๐๘	๔.๖๙	๐.๔๘	๙๓.๘๙	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ (Agency)										
๑. ความชัดเจนในการสื่อสาร/ถาม-ตอบ	๒๙	๗	๐	๐	๐	๓๖	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๑๑	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘	๘	๐	๐	๐	๓๖	๔.๗๘	๐.๔๒	๙๕.๕๖	มากที่สุด
๓. การให้ข้อมูลและรายละเอียดถูกต้อง	๒๙	๗	๐	๐	๐	๓๖	๔.๘๑	๐.๔๐	๙๖.๑๑	มากที่สุด
รวม	๘๖	๒๒	๐	๐	๐	๑๐๘	๔.๘๐	๐.๔๐	๙๕.๙๓	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)										
๑. ช่องทางการติดต่อ	๒๔	๑๒	๐	๐	๐	๓๖	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๓๓	มากที่สุด
๒. การลดขั้นตอนการให้บริการ	๒๔	๑๒	๐	๐	๐	๓๖	๔.๖๗	๐.๔๗	๙๓.๓๓	มากที่สุด
๓. ฐานข้อมูลการให้บริการ	๒๒	๑๓	๑	๐	๐	๓๖	๔.๕๘	๐.๕๕	๙๑.๖๗	มากที่สุด
รวม	๗๐	๓๗	๑	๐	๐	๑๐๘	๔.๖๔	๐.๕๐	๙๒.๗๘	มากที่สุด
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ (Service)										
๑. ความพึงพอใจจากการรับตรวจ	๒๖	๑๐	๐	๐	๐	๓๖	๔.๗๒	๐.๔๕	๙๔.๔๔	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการรับตรวจ	๒๒	๑๔	๐	๐	๐	๓๖	๔.๖๑	๐.๔๙	๙๒.๒๒	มากที่สุด
๓. ประโยชน์ที่ได้จากการรับตรวจ	๒๗	๙	๐	๐	๐	๓๖	๔.๗๕	๐.๔๓	๙๕.๐๐	มากที่สุด
รวม	๗๕	๓๓	๐	๐	๐	๑๐๘	๔.๖๙	๐.๔๖	๙๓.๘๙	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	๓๐๗	๑๒๓	๒	๐	๐	๔๓๒	๔.๗๑	๐.๔๖	๙๔.๑๔	มากที่สุด

ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย																																						
(กระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	รวม
ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยตรวจสอบภายใน																																						
๑. น้อยกว่า ๕ ครั้ง							1			1					1													1										5
๒. ๕-๑๐ ครั้ง		1						1	1			1							1				1	1		1						1					11	
๓. มากกว่า ๑๐ ครั้ง			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1		1			1	1			1	1	1	1	20	

สรุปกระบวนการงานการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

คน/ข้อ	1. Process			2. Agency			3. Facilities			4. Service			รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	รวม
1	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	55
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	50
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	51
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
9	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	55
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	54
17	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	55
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	56
22	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	53
23	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	55
24	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	55
25	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	55
26	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	53
27	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	56
28	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	53
29	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
33	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	54
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
รวม	170	167	170	173	172	173	168	168	165	170	166	171	2033

กระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย																																				
(กระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน)																																				
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. สถานที่ติดต่อ																																				
๒. การลดขั้นตอนการให้บริการ																																				
๓. ฐานข้อมูลการให้บริการ																																				
๔. คุณภาพของการให้บริการ (Service)																																				
๑. ความพึงพอใจจากการรับตรวจ																																				
๒. ระยะเวลาการรับตรวจ																																				
๓. ประสิทธิภาพที่ได้จากการรับตรวจ																																				
55	60	50	51	48	60	60	60	55	60	47	60	59	60	60	54	55	60	58	60	56	53	55	55	53	56	53	51	60	60	54	60	60	60			

กระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

คน/ข้อ	1. กระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน(Process)															รวม
	1. การตรวจสอบมีความเหมาะสมและเข้าใจ					2. การตรวจสอบสอดคล้องกับระเบียบปัจจุบัน/ข้อสั่งการ					3. การประสานการตรวจสอบ					
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1		4				5						4				13
2	5					5					5					15
3	5					5					5					15
4	5						4					4				13
5		4					4					4				12
6	5					5					5					15
7	5					5					5					15
8	5					5					5					15
9	5						4				5					14
10	5					5					5					15
11			3				4					4				11
12	5					5					5					15
13	5						4				5					14
14	5					5					5					15
15	5					5					5					15
16		4					4					4				12
17	5						4					4				13
18	5					5					5					15
19	5						4				5					14
20	5					5					5					15
21	5					5					5					15
22		4				5						4				13
23	5					5					5					15
24	5						4				5					14
25	5					5					5					15
26		4					4					4				12
27		4					4					4				12
28	5					5					5					15
29		4					4				5					13
30	5					5					5					15
31	5					5					5					15
32		4					4					4				12
33	5					5					5					15
34	5					5					5					15
35	5					5					5					15
36	5					5					5					15
รวม	135	32	3	-	-	115	52	-	-	-	130	40	-	-	-	507
รวมคน	27	8	1	-	-	23	13	-	-	-	26	10	-	-	-	

กระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

คน/ข้อ	2. เจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ (Agency)															รวม
	1. ความชัดเจนในการสื่อสาร/ถาม-					2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					3. การให้ข้อมูลและรายละเอียดถูกต้อง					
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	5					5					5					15
2	5					5					5					15
3		4					4					4				12
4		4					4				5					13
5		4					4					4				12
6	5					5					5					15
7	5					5					5					15
8	5					5					5					15
9	5					5						4				14
10	5					5					5					15
11		4					4					4				12
12	5					5					5					15
13	5					5					5					15
14	5					5					5					15
15	5					5					5					15
16	5					5					5					15
17	5					5					5					15
18	5					5					5					15
19	5					5					5					15
20	5					5					5					15
21	5					5					5					15
22	5					5					5					15
23		4				5					5					14
24	5					5					5					15
25	5						4					4				13
26	5						4				5					14
27	5					5					5					15
28		4					4					4				12
29		4					4					4				12
30	5					5					5					15
31	5					5					5					15
32	5					5					5					15
33	5					5					5					15
34	5					5					5					15
35	5					5					5					15
36	5					5					5					15
รวม	145	28	-	-	-	140	32	-	-	-	145	28	-	-	-	518
รวมคน	29	7	-	-	-	28	8	-	-	-	29	7	-	-	-	

กระบวนงานการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

คน/ข้อ	3. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)															รวม
	1. ช่องการติดต่อ					2. การลดขั้นตอนการให้บริการ					3. ฐานข้อมูลการให้บริการ					
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	5						4					4				13
2	5					5					5					15
3		4					4						3			11
4		4					4					4				12
5		4					4					4				12
6	5					5					5					15
7	5					5					5					15
8	5					5					5					15
9	5						4					4				13
10	5					5					5					15
11		4					4					4				12
12	5					5					5					15
13	5					5					5					15
14	5					5					5					15
15	5					5					5					15
16		4					4					4				12
17	5					5						4				14
18	5					5					5					15
19	5					5					5					15
20	5					5					5					15
21		4				5					5					14
22		4					4					4				12
23	5					5						4				14
24		4					4					4				12
25		4					4					4				12
26	5					5					5					15
27		4				5					5					14
28		4				5					5					14
29	5						4					4				13
30	5					5					5					15
31	5					5					5					15
32		4					4					4				12
33	5					5					5					15
34	5					5					5					15
35	5					5					5					15
36	5					5					5					15
รวม	120	48	-	-	-	120	48	-	-	-	110	52	3	-	-	501
รวมคน	24	12	-	-	-	24	12	-	-	-	22	13	1	-	-	

กระบวนการตรวจสอบและการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

คน/ข้อ	4. คุณภาพของการให้บริการ (Service)															รวม
	1. ความพึงพอใจจากการรับตรวจ					2. ระยะเวลาการรับตรวจ					3. ประโยชน์ที่ได้จากการรับตรวจ					
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
1	5						4				5					14
2	5					5					5					15
3		4					4					4				12
4		4					4				5					13
5		4					4					4				12
6	5					5					5					15
7	5					5					5					15
8	5					5					5					15
9	5						4				5					14
10	5					5					5					15
11		4					4					4				12
12	5					5					5					15
13	5					5					5					15
14	5					5					5					15
15	5					5					5					15
16	5					5					5					15
17	5						4					4				13
18	5					5					5					15
19	5						4				5					14
20	5					5					5					15
21		4					4					4				12
22	5						4					4				13
23		4					4					4				12
24		4				5					5					14
25	5					5					5					15
26		4					4					4				12
27	5					5					5					15
28		4					4					4				12
29		4					4				5					13
30	5					5					5					15
31	5					5					5					15
32	5					5					5					15
33	5					5					5					15
34	5					5					5					15
35	5					5					5					15
36	5					5					5					15
รวม	130	40	-	-	-	110	56	-	-	-	135	36	-	-	-	507
รวมคน	26	10	-	-	-	22	14	-	-	-	27	9	-	-	-	