



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

ที่ กสศท๕๐๖/๐๓๔

วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทอง

ตามที่หน่วยตรวจสอบภายในได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อนำผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของหน่วยตรวจสอบภายใน และเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง นั้น

จากการสำรวจ มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในทั้งสิ้น ๒๔ คน ประกอบด้วยผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างตามภารกิจ ซึ่งเคยได้รับการจากหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งผลการประเมิน พบว่า

๑. ความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน ระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๓๕.๔๒ โดยเฉพาะหัวข้อการมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ ๔๑.๖๗ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๒. ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔๒.๗๑ โดยมีหัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ หัวข้อผู้ตรวจสอบภายในมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์ และหัวข้อผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ ๒๙.๑๗ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓. ความพึงพอใจหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๕๒.๓๘ โดยเฉพาะหัวข้อระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีความเหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ ๔๑.๖๗ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๔. ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน ระดับความพึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๒๙.๗๖ โดยเฉพาะหัวข้อรายงานการตรวจสอบมีเนื้อหาที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบประเมินร้อยละ ๓๗.๕๐ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

จากการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ปรากฏว่า มีหัวข้อในการประเมิน จำนวน ๒ ข้อ ที่จะต้องดำเนินการปรับปรุง ได้แก่

๑. ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ

๒. ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

- ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพตรวจสอบ

/ลำดับ...

ลำดับ	รายการที่จะต้องปรับปรุง	วิธีการปรับปรุง	หมายเหตุ
๑	ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วย ตรวจสอบภายใน - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการ ตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงาน ผ่านเว็บไซต์ facebook ฯลฯ	
๒	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน - ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความ เชี่ยวชาญในวิชาชีพตรวจสอบ	เข้าร่วมฝึกอบรมผ่านสื่อออนไลน์ สถาบันจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ	

ทั้งนี้ หน่วยตรวจสอบภายใน จักได้นำผลการสำรวจและความคาดหวังจากผู้รับบริการข้างต้น
นำไปพัฒนาการปฏิบัติงานการตรวจสอบภายในให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



(นางสาวปู สำราญสิทธิ์)

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน

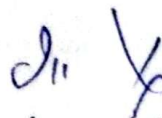
(ลงชื่อ)



(นายสิริเศรษฐ์ เวียงเพิ่ม)

ปลัดเทศบาลตำบลโพหนอง 29 ก.ย. 68

(ลงชื่อ)



(นายมงคล สำราญเนตร)

นายกเทศมนตรีตำบลโพหนอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

หน่วยตรวจสอบภายใน เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อนำผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายในให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของหน่วยตรวจสอบภายใน และเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ดังนี้

๑. เครื่องมือในการศึกษา

แบบประเมินที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็น แบบประเมินที่หน่วยตรวจสอบภายในจัดสร้างขึ้น เพื่อใช้ ประเมินระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจในเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน ๕๑ คน หรือตามแบบประเมินที่มีผู้ส่งคืน หน่วยตรวจสอบภายใน โดยกำหนดผลการประเมินความพึงพอใจไว้ ๕ ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	๕
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	๔
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	๓
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	๒
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	๑

ในการประเมินดังกล่าว หากหัวข้อในการประเมินใดมีระดับความพึงพอใจน้อย (คะแนนประเมินเท่ากับ ๒) ให้หน่วยตรวจสอบภายในจัดทำแนวการปรับปรุงในหัวข้อที่ระดับความพึงพอใจน้อย

๒. ผลการประเมิน

๒.๑ ข้อมูลทั่วไป

ในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน กำหนดเป้าหมาย จำนวน ๕๑ คน กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสำรวจและส่งคืนหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖

- ๑) เพศ เพศชาย จำนวน ๑๑ คน ร้อยละ ๔๕.๘๓
 เพศหญิง จำนวน ๑๓ คน ร้อยละ ๕๔.๑๗

- ๒) บุคลากร

- ผู้บริหาร จำนวน ๓ คน ร้อยละ ๑๒.๕๐
พนักงานเทศบาล จำนวน ๑๕ คน ร้อยละ ๖๒.๕๐
พนักงานจ้าง จำนวน ๖ คน ร้อยละ ๒๕

- ๓) การรับบริการจากหน่วยตรวจสอบภายใน

เคยรับบริการหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๒๔ คน ร้อยละ ๑๐๐

- ๔) ช่องทางที่เคยใช้บริการหน่วยตรวจสอบภายใน

- โทรศัพท์และหน่วยงาน จำนวน ๗ คน ร้อยละ ๒๙.๑๗
หน่วยงาน จำนวน ๑๖ คน ร้อยละ ๖๖.๖๗
โทรศัพท์ จำนวน ๑ คน ร้อยละ ๔.๑๖

๒.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน

ผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับมากที่สุด

โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๓๕.๔๒ รายละเอียดตามตาราง ๑

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑) ภาพลักษณ์ของหน่วยตรวจสอบภายใน	๓๗.๕๐	๓๓.๓๓	๒๙.๑๗	๐	๐
๒) ความพึงพอใจที่มีสัมพันธภาพของหน่วยตรวจสอบภายในกับหน่วยรับตรวจ	๔๑.๖๗	๓๓.๓๓	๒๕	๐	๐
๓) การมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยรับตรวจ	๕๐	๓๓.๓๓	๑๖.๖๗	๐	๐
๔) การประสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน ในช่องทางต่างๆ	๑๒.๕๐	๘.๓๓	๕๐	๒๙.๑๗	๐
ค่าเฉลี่ย	๓๕.๔๒	๒๗.๐๘	๓๐.๒๑	๗.๒๙	๐

ตาราง ๑

๒.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
ผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๔๒.๗๑ รายละเอียดตามตาราง ๒

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑) ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	๑๒.๕๐	๒๙.๑๗	๕๔.๑๗	๔.๑๖	๐
๒) ผู้ตรวจสอบภายในมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	๒๙.๑๗	๕๐	๒๐.๘๓	๐	๐
๓) ผู้ตรวจสอบมีแนวคิดในเชิงบวกและสร้างสรรค์	๒๙.๑๗	๔๑.๖๖	๒๙.๑๗	๐	๐
๔) ผู้ตรวจสอบมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง	๒๙.๑๗	๕๐	๒๐.๘๓	๐	๐
ค่าเฉลี่ย	๒๕	๔๒.๗๑	๓๑.๒๕	๑.๐๔	๐

ตาราง ๒

๒.๔ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
ผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน
อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๕๒.๓๘ รายละเอียดตามตาราง ๓

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑) ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	๒๙.๑๗	๔๕.๘๓	๒๕	๐	๐
๒) การตรวจสอบส่งผลกระทบต่อการทำงาน ของบุคลากรในระดับที่เหมาะสม	๓๗.๕	๕๐	๑๒.๕๐	๐	๐
๓) ประเภทและปริมาณของข้อมูลจากผู้ตรวจสอบ ขอ มีความสมเหตุสมผล	๓๗.๕๐	๔๕.๘๓	๑๖.๖๗	๐	๐
๔) ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตรวจสอบมี ความเหมาะสม	๔๑.๖๗	๔๕.๘๓	๑๒.๕๐	๐	๐
๕) การมีส่วนร่วมในการช่วยหน่วยรับตรวจ แก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานมีความครบถ้วน สมบูรณ์	๒๕	๕๘.๓๓	๑๖.๖๗	๐	๐
๖) การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ ตรวจสอบรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและเหมาะสม	๒๕	๕๘.๓๓	๑๖.๖๗	๐	๐
๗) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้ คำปรึกษาของ หน่วยตรวจสอบภายใน	๒๕	๖๒.๕๐	๑๒.๕๐	๐	๐
ค่าเฉลี่ย	๓๑.๕๕	๕๒.๓๘	๑๖.๐๗	๐	๐

ตาราง ๓

๒.๕ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ
ภายใน

ผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ
ภายใน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ ๕๐ รายละเอียดตามตาราง ๔

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
๑) การรายงานผลการตรวจสอบเป็นไปอย่างรวดเร็ว และเหมาะสม	๒๙.๑๗	๔๑.๖๖	๒๙.๑๗	๐	๐
๒) ประเด็นที่ตรวจสอบมีการชี้แจงและรายงานอย่างถูกต้อง	๒๙.๑๗	๕๔.๑๖	๑๖.๖๗	๐	๐
๓) ข้อมูลที่ปรากฏในรายงานมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๒๙.๑๗	๕๐	๒๐.๘๓	๐	๐
๔) ข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานเป็นประโยชน์และสามารถปฏิบัติได้	๒๙.๑๗	๕๔.๑๖	๑๖.๖๗	๐	๐
๕) รายงานการตรวจสอบมีเนื้อหาที่กระชับ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓๗.๕๐	๕๐	๑๒.๕๐	๐	๐
๖) การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบชี้แจงการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ	๒๙.๑๗	๕๐	๒๐.๘๓	๐	๐
๗) มีการติดตามผลการตรวจสอบตามข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม	๒๕	๕๐	๒๕	๐	๐
ค่าเฉลี่ย	๒๙.๗๖	๕๐	๒๐.๒๔	๐	๐

ตาราง ๔

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ปรากฏว่า มีหัวข้อในการประเมิน จำนวน ๒ ข้อ ที่จะต้องดำเนินการปรับปรุง ได้แก่

๑. ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน
 - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ
๒. ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
 - ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพตรวจสอบ

ลำดับ	รายการที่จะต้องปรับปรุง	วิธีการปรับปรุง	หมายเหตุ
๑	ความพึงพอใจในภาพรวมของหน่วยตรวจสอบภายใน - การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในในช่องทางต่างๆ	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงานผ่านเว็บไซต์ facebook ฯลฯ	
๒	ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน - ผู้ตรวจสอบภายในมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพตรวจสอบ	เข้าร่วมฝึกอบรมผ่านสื่อออนไลน์ สถาบันจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ	

(ลงชื่อ)



ผู้จัดทำ

(นางสาวปู สำราญสิทธิ์)

นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ