

**ผลการประเมินความพึงพอใจและการรับรู้ข้อมูลกลุ่มตรวจสอบภายในจากบุคคลภายนอก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๕ เดือนแรก)**

กลุ่มตรวจสอบภายในได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและการรับรู้ข้อมูลกลุ่มตรวจสอบภายใน จากบุคคลภายนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๕ เดือนแรก) ผ่านระบบออนไลน์ Google Form โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ๕ ระดับ

ระดับความพึงพอใจ ๕	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจ ๔	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับความพึงพอใจ ๓	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับความพึงพอใจ ๒	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ ๑	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาเพื่อแปลผล :

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผล : แปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๙๐	คะแนนขึ้นไป	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๘๐ - ๘๙		หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๗๐ - ๗๙		หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ ๕๑ - ๖๙		หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ น้อยกว่าร้อยละ ๕๐		หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

**๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาครัฐหน่วยงานภายนอก เจ้าหน้าที่เอกชน เจ้าหน้าที่จ้างเหมาบริการ ผู้ทำจัดซื้อจัดจ้าง ประชาชนทั่วไป เป็นต้น

- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด: ๑๒
- เพศ:
  - ชาย: จำนวน ๒ คน
  - หญิง: จำนวน ๑๐ คน
- ช่วงอายุ:
  - ต่ำกว่า ๒๐ ปี: จำนวน ๐ คน
  - ๒๑-๓๐ ปี: จำนวน ๘ คน
  - ๓๑-๔๐ ปี: จำนวน ๒ คน
  - ๔๑-๕๐ ปี: จำนวน ๒ คน
  - มากกว่า ๕๐ ปี: จำนวน ๐ คน

## ๒. ผลการประเมินความพึงพอใจและการรับรู้ข้อมูลกลุ่มตรวจสอบภายในจากบุคคลภายนอก

### ๑. ด้านการรับรู้ข้อมูล

ด้านการประเมิน	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๖.๖๗	มากที่สุด
๒. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน	๙๘.๓๓	มากที่สุด
๓. สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้อย่างรวดเร็ว	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๔. ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๕. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	๙๕.๐๐	มากที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการภายนอกต่อการรับรู้ข้อมูลกลุ่มตรวจสอบภายใน ด้านการรับรู้ มีระดับคะแนนที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจมากไปหาน้อย ได้แก่ สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้อย่างรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย ๑๐๐.๐๐ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย มีคะแนนเฉลี่ย ๑๐๐.๐๐ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อมูลการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน คะแนนเฉลี่ย ๙๘.๓๓ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย ๙๖.๖๗ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และข้อมูลการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น คะแนนเฉลี่ย ๙๕.๐๐ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

### ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	ผู้ปฏิบัติงานให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำอย่างถูกต้องเหมาะสม	๙๖.๖๗	มากที่สุด *
๒	ผู้ปฏิบัติงานมีภาพลักษณ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี สุภาพ อ่อนโยน	๑๐๐.๐๐	มากที่สุด
๓	ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๘.๓๓	มากที่สุด
๔	ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีความเป็นกลาง ปฏิบัติตนต่อหน่วยรับตรวจอย่างเท่าเทียมกัน	๙๘.๓๓	มากที่สุด
๕	ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	๙๘.๓๓	มากที่สุด *

จากผลการประเมินความพึงพอใจฯ ด้านผู้ปฏิบัติงาน มีระดับคะแนนที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมีภาพลักษณ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี สุภาพ อ่อนโยน โดยมีค่าคะแนน ๑๐๐.๐๐ คะแนน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีความเป็นกลาง ปฏิบัติตนต่อหน่วยรับตรวจอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าคะแนน ๙๘.๓๓ ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าคะแนน ๙๘.๓๓ คะแนน ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีค่าคะแนน ๙๘.๓๓ คะแนน และ ผู้ปฏิบัติงานให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำอย่างถูกต้องเหมาะสม ค่าคะแนนต่ำสุด ๙๖.๖๗ คะแนน