

ผลการประเมินความพึงพอใจและการรับรู้ข้อมูลกลุ่มตรวจสอบภายในจากบุคคลภายนอก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๕ เดือนหลัง)

กลุ่มตรวจสอบภายในได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและการรับรู้ข้อมูลกลุ่มตรวจสอบภายใน จากบุคคลภายนอก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๕ เดือนหลัง) 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 - ๑๐๐	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: ๒๐
- เพศ:
 - ชาย: จำนวน ๘ คน
 - หญิง: จำนวน ๑๒ คน
- ช่วงอายุ:
 - ต่ำกว่า ๒๐ ปี: จำนวน ๐ คน
 - ๒๑-๓๐ ปี: จำนวน ๑๐ คน
 - ๓๑-๔๐ ปี: จำนวน ๕ คน
 - ๔๑-๕๐ ปี: จำนวน ๕ คน
 - มากกว่า ๕๐ ปี: จำนวน ๐ คน

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจและการรับรู้ข้อมูลกลุ่มตรวจสอบภายในจากบุคคลภายนอก

๑.ด้านการรับรู้ข้อมูล

ด้านการประเมิน	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงได้ง่าย	๙๓.๐๐	มากที่สุด
๒. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน	๙๕.๐๐	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 ๙๕.๐๐ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ข้อมูลการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น คะแนนเฉลี่ย ๙๕.๐๐ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกลุ่มตรวจสอบภายในสามารถเข้าถึงได้ง่าย คะแนนเฉลี่ย ๙๓.๐๐ คะแนน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	ผู้ปฏิบัติงานให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำอย่างถูกต้องเหมาะสม	๙๐.๐๐	มากที่สุด *
๒	ผู้ปฏิบัติงานมีภาพลักษณ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี สุภาพ อ่อนโยน	๙๗.๐๐	มากที่สุด
๓	ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙๘.๐๐	มากที่สุด
๔	ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีความเป็นกลาง ปฏิบัติตนต่อหน่วยรับตรวจอย่างเท่าเทียมกัน	๙๕.๐๐	มากที่สุด
๕	ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	๑๐๐	มากที่สุด *

จากผลการประเมินความพึงพอใจฯ ด้านผู้ปฏิบัติงาน มีระดับคะแนนที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยมีค่าคะแนน ๑๐๐.๐๐ ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าคะแนน ๙๘.๐๐ คะแนน ผู้ปฏิบัติงานมีภาพลักษณ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี สุภาพ อ่อนโยน โดยมีค่าคะแนน ๙๗.๐๐ คะแนน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีความเป็นกลาง ปฏิบัติตนต่อหน่วยรับตรวจอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าคะแนน ๙๕.๐๐ คะแนน และ ผู้ปฏิบัติงานให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำอย่างถูกต้องเหมาะสม ค่าคะแนนต่ำสุด ๙๐.๖๗ คะแนน