

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตรวจสอบภายใน จากบุคคลภายนอก รอบ ๕ เดือนแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

กลุ่มตรวจสอบภายใน ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตรวจสอบภายในจากบุคคลภายนอก รอบ ๕ เดือนแรก (เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ผ่านระบบ Google Form เพื่อรวบรวมผลการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากบุคคลภายนอกผ่านช่องทางการสื่อสารของกลุ่มตรวจสอบภายใน
๒. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของบุคคลภายนอกเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตรวจสอบภายใน

หลักเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

กลุ่มตรวจสอบใช้เกณฑ์การประเมินเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท หรือ Likert Rating Scales โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ๕ ระดับ ได้แก่

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

เกณฑ์การพิจารณาเพื่อแปลผล :

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{๕ - ๑}{๕} \\ &= ๐.๘๐ \end{aligned}$$

แบ่งช่วงคะแนนเกณฑ์ประเมิน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ดังนั้น ตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนด หากคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า ๔.๒๑ คะแนน กลุ่มตรวจสอบภายในต้องมีแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนาเพื่อให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกลุ่มตรวจสอบภายในมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

หมายเหตุ

Likert Rating Scales หรือ มาตรวัดของลิเคิร์ท เป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) ที่จะมีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามระดับความเห็น

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการภายนอก / บุคคลภายนอก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หน่วยงานภายนอก เจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานเอกชน ประชาชนทั่วไป เป็นต้น

๑.๑ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐ คน ประกอบด้วย

- เพศ :
 - เพศชาย จำนวน ๔ คน
 - เพศหญิง จำนวน ๖ คน
- ช่วงอายุ :
 - ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๐ คน
 - อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑ คน
 - อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗ คน
 - อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒ คน
 - อายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๐ คน

๒. ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลกลุ่มตรวจสอบภายใน

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกลุ่มตรวจสอบภายใน สามารถเข้าถึงได้ง่าย	๔.๙๐	มากที่สุด
๒	ข้อมูลการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน	๔.๘๐	มากที่สุด
๓	สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้อย่างรวดเร็ว	๔.๘๐	มากที่สุด
๔	ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย	๕.๐๐	มากที่สุด
๕	ข้อมูลการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	๔.๙๐	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจภาพรวม		๔.๘๘	มากที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการรับรู้ข้อมูลของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๘๘ จาก ๕ คะแนนเต็ม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สามารถเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย มีระดับคะแนน ๕.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมา คือ ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกลุ่มตรวจสอบภายใน สามารถเข้าถึงได้ง่ายและข้อมูล การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น มีระดับคะแนน ๔.๙๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และ ลำดับสุดท้าย คือ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายในได้อย่างรวดเร็ว มีระดับคะแนน ๔.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

๓. ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	คำถาม	ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑	ผู้ปฏิบัติงานให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำอย่างถูกต้องเหมาะสม	๕.๐๐	มากที่สุด
๒	ผู้ปฏิบัติงานมีภาพลักษณ์ที่ดี อธิบายดี สุภาพ อ่อนโยน	๕.๐๐	มากที่สุด
๓	ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๘๐	มากที่สุด
๔	ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เป็นกลาง มีจิตบริการ	๕.๐๐	มากที่สุด
๕	ผู้ปฏิบัติงานรับฟังความคิดเห็น ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	๕.๐๐	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน		๔.๙๖	มากที่สุด

จากผลการประเมินความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ ๔.๙๖ จาก ๕ คะแนนเต็ม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด สามารถเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำอย่างถูกต้องเหมาะสม มีภาพลักษณ์ที่ดี อธิบายดี สุภาพ อ่อนโยน ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น เป็นกลาง มีจิตบริการ และรับฟังความคิดเห็น ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระดับคะแนน ๕.๐๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีระดับคะแนน ๔.๘๐ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

๔. ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตรวจสอบภายในจากบุคคลภายนอก รอบ ๕ เดือนแรก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ด้านการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการรับรู้ข้อมูล	๔.๘๘	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๔.๙๖	มากที่สุด
รวม	๔.๙๒	มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจภาพรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตรวจสอบภายในจากบุคคลภายนอก รอบ ๕ เดือนแรก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๙๒ จาก ๕ คะแนนเต็ม อยู่ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตรวจสอบภายในต่อบุคคลภายนอก สามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานมีความสุภาพ อ่อนน้อม มีจิตบริการ ให้ในการให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารต่อบุคคลภายนอกได้เป็นอย่างดี

๕. แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

การดำเนินงานในรอบ ๕ เดือนหลัง (เดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๙) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ กลุ่มตรวจสอบภายใน จะเพิ่มการพัฒนาการบริการให้คำปรึกษา การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ให้มากยิ่งขึ้น โดยผ่านช่องทางการให้ความรู้ให้มีความทันสมัย สร้างสื่อความรู้ทันต่อสถานการณ์ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Website, Youtube, Tiktok, Infographic) เพื่อให้หน่วยงานสังกัดกรมอนามัย และบุคคลภายนอกผู้ที่สนใจนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง