

สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน

กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มิติการพัฒนาองค์กร สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยการแบบประเมินฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ 3) ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และ 4) ข้อเสนอแนะปรับปรุงบริการ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระยะเวลาในการประเมินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วยคำถาม ได้แก่ เพศ และอายุ ดังแสดงในตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ชาย	10	21.74
หญิง	36	78.26
รวม	46	100

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน แบ่งเป็น เพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 78.26 เพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 46 คน

ตารางที่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	6	13.04
ระหว่าง 30 – 40 ปี	22	47.83
ระหว่าง 41 – 50 ปี	10	21.74
50 ปีขึ้นไป	8	17.39
รวม	46	100

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ช่วงอายุที่ตอบแบบประเมินมากที่สุดในช่วงระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 47.83 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39 และช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ (5=พอใจมากที่สุด 4=พอใจมาก 3=พอใจปานกลาง 2=พอใจน้อย 1=พอใจน้อยที่สุด)

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน	
	จำนวน	5	4	3	2				1
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ									
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	25	18	3	0	0	46	4.48	89.60
	การคำนวณ	125	72	9	0	0	206		
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน	29	13	2	2	0	46	4.50	90.00
	การคำนวณ	145	52	6	4	0	207		
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน	26	16	4	0	0	46	4.48	89.60
	การคำนวณ	130	64	12	0	0	206		
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน	26	16	4	0	0	46	4.48	89.60
	การคำนวณ	130	64	12	0	0	206		
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	จำนวน	25	16	5	0	0	46	4.43	88.60
	การคำนวณ	125	64	15	0	0	204		
รวม							4.47	89.40	
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	จำนวน	27	15	4	0	0	46	4.30	86.00
	การคำนวณ	135	60	12	0	0	207		

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และ ความพร้อมในการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่	จำนวน	26	15	4	1	0	46	4.43	88.60
	การคำนวณ	130	60	12	2	0	204		
3. เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และ ให้คำแนะนำ	จำนวน	28	13	4	1	0	46	4.48	89.60
	การคำนวณ	140	52	12	2	0	206		
4. เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อ ผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	24	18	4	0	0	46	4.43	88.60
	การคำนวณ	120	72	12	0	0	204		
รวม								4.41	88.20
2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก									
1.สถานที่ตั้งสะดวก ในการเดินทางมา รับบริการ	จำนวน	21	23	2	0	0	46	4.41	88.20
	การคำนวณ	105	92	6	0	0	203		
2.ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่ นั่งคอยรับบริการ	จำนวน	23	17	5	1	0	46	4.35	87.00
	การคำนวณ	115	68	15	2	0	200		
3.ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ โดยรวม	จำนวน	22	21	3	0	0	46	4.41	88.20
	การคำนวณ	110	84	9	0	0	203		

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
4.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการใช้บริการ	จำนวน	25	17	4	0	0	46	4.45	89.00
	การคำนวณ	125	68	12	0	0	205		
5.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน	29	14	3	0	0	46	4.56	91.20
	การคำนวณ	145	56	9	0	0	210		
รวม								4.43	88.60
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1.ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์	จำนวน	24	19	3	0	0	46	4.45	89.00
	การคำนวณ	120	76	9	0	0	205		
2.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ	จำนวน	27	16	3	0	0	46	4.52	90.40
	การคำนวณ	135	64	9	0	0	208		
3.ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	27	17	2	0	0	46	4.54	90.80
	การคำนวณ	135	68	6	0	0	209		
รวม								4.50	87.40
รวมทั้งหมด								4.45	89.00

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 4 หัวข้อ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 89.60 และด้านความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 88.60 เรียงจากมากไป

น้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.40

หัวข้อที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในประเด็น เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย คิดเป็นร้อยละ 89.60 และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 88.60 และรองลงมา คือ ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ คิดเป็นร้อยละ 86.00 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.20

หัวข้อที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 88.20 ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 87.00 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 88.60

หัวข้อที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.80 ประเด็นความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.40 และผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 89.00 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.40

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 89.00

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

1. การสื่อสารข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญมาก ต้องเข้าใจผู้รับบริการและอธิบายอย่างชัดเจนเพื่อป้องกันความผิดพลาด
2. ความล่าช้าของระบบ

ส่วนที่ 4 โพรตระบुข้อเสนอแนะเพิ่มปรับปรุงการบริการ

1. พัฒนาขั้นตอนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น