



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานตรวจสอบภายใน

ครั้งที่ 1

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สารบัญ

สำนักงานตรวจสอบภายใน (U10)

บทที่ 1	บทนำ	1
1.1	ความเป็นมา	1
1.2	วัตถุประสงค์	1
1.3	ขอบเขตของการดำเนินงาน	2
1.4	กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน	2
1.5	แบบสอบถาม	2
1.6	ช่วงระดับคะแนน (Scale)	3
1.7	การประมวลผลข้อมูล	4
1.8	การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ	5
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจสอบภายใน	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจสอบภายใน	13
3.1	การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์	13
3.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	13
3.3	การรวบรวมข้อเสนอแนะ	16
3.4	การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ	16
ภาคผนวก		18
ก	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม	20
ค	การจัดสรรจำนวนแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายของสำนักงานตรวจสอบภายใน	22
ง	ผลความพึงพอใจแบบจำวนนับ	24
จ	ความคิดเห็นของผู้รับบริการ	25

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1-1	นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ	3
1-2	การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ	7
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 1/2563	9
2-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจครั้งที่ 1/2563 และ ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	11
2-3	ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มเป้าหมาย	12
3-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานตรวจสอบภายใน ตามเกณฑ์	14
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจสอบภายใน กับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	15
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับสำนักงานตรวจสอบภายใน	17

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	วิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	6
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจสอบภายใน ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	10

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ความมีประสิทธิภาพ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบกับการบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็วโปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ยังไม่นับว่าการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการให้บริการ จึงได้กำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร และกองงานผู้ตรวจราชการ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ดังนั้น กองงานผู้ตรวจราชการจึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” ขึ้น และได้มอบหมายให้ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็น “ผู้ดำเนินการสำรวจ” หรือ “ผู้สำรวจฯ” โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ระดับสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขต

1.2.2 เพื่อให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2.3 เพื่อนำผลจากการสำรวจไปวิเคราะห์และกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย

1.3 ขอบเขตของการดำเนินงาน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ยกตัวอย่างแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการในมิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดที่ 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้หลายด้าน เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ฯลฯ ดังนั้น ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 77 หน่วยงาน จะดำเนินไปบนพื้นฐานแนวทางดังกล่าว โดยดำเนินการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง ครั้งแรกระหว่างวันที่ 25 ธ.ค. 62 ถึง 5 ก.พ. 63 และครั้งที่สองระหว่างวันที่ 18 พ.ค. 63 ถึง 3 ก.ค. 63 ในแต่ละครั้งผู้สำรวจฯจะจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผลการสำรวจ และสุดท้ายนำเสนอบทสรุปผลการสำรวจโดยการนำผลการสำรวจทั้งสองครั้งมาหารเฉลี่ย การนำเสนอทุกครั้งจะแสดงผลในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนนและใช้หลักทศนิยม 3 ตำแหน่ง

1.4 กลุ่มตัวอย่างและการจัดสรรจำนวน

คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ให้คำจำกัดความของ “การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน กรุงเทพมหานคร” หมายถึง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือ บุคลากรจากหน่วยงาน/ส่วนราชการทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ที่หน่วยงานนั้นๆ ให้บริการ” จากคำจำกัดความนี้ “กลุ่มตัวอย่าง” หรือ “กลุ่มเป้าหมาย” ที่ผู้สำรวจฯ จะเก็บข้อมูลความพึงพอใจคือ

- ประชาชนทั่วไป
- ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (รวมถึง ข้าราชการการเมือง)

ในการสำรวจครั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนแบบสอบถามได้ถูกกำหนดไว้ที่ 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้ง โดยทำการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง จำนวน 77 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 19,250 ชุด/ครั้ง หรือ 38,500 ชุด สำหรับทั้งโครงการ

1.5 แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นำมาใช้ในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้มีทั้งหมด 46 ประเภท (Versions หรือ Editions) แบ่งออกตามหน้าที่และภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน และกลุ่มเป้าหมายที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกัน (ประชาชนทั่วไป หรือ ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร) ดังนั้น แต่ละหน่วยงานต้องใช้แบบสอบถาม 1-4 ประเภท (ตัวอย่างแบบสอบถามแสดงไว้ในภาคผนวก ข)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนคำถามที่ใช้เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ 2) ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น อายุ, เพศ, การศึกษา, อาชีพ, ฝ่ายหรือส่วนราชการที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมาติดต่อ และความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อหน่วยงานต่อปี และ 3) ส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

1.6 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจมีช่วงระดับคะแนน (Scale) 6 ระดับ หรือ 1-6 โดย 1 คือ ค่าความพึงพอใจที่น้อยที่สุด และ 6 คือ ค่าความพึงพอใจที่มากที่สุด การใช้ช่วงระดับคะแนนแบบ 6 ระดับ แทนแบบ 5 ระดับที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป เพื่อไม่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจแบบเป็นกลางมากเกินไป อย่างไรก็ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้กำหนดให้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน และยังกำหนดช่วงการปรับเกณฑ์ +/- 1 ระดับต่อ 1 คะแนน ดังนั้น คะแนนจะถูกปรับจาก 6 ช่วงระดับคะแนนเป็น 5 ช่วงระดับคะแนน โดยคูณ 5 และหารด้วย 6 ตัวอย่างเช่น หากคะแนนความพึงพอใจจากแบบสอบถามรวมเฉลี่ยได้ 5.346 คะแนน (6 Scale) ระดับความพึงพอใจจะถูกนำเสนอเป็น $5.346 \times 5 / 6 = 4.455$ คะแนน (5 Scale) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 1-1

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ

คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางบวก
6	มากที่สุด	พึงพอใจมากที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนมากที่สุด/การจัดการดีขึ้นมากที่สุด/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด
5	มาก	พึงพอใจมาก/ผลแก้ไขชัดเจนมาก/การจัดการดีขึ้นมาก/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมาก
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจค่อนข้างมาก/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างมาก/การจัดการดีขึ้น ค่อนข้างมาก/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างมาก
คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางลบ
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจค่อนข้างน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนค่อนข้างน้อย/การจัดการ ค่อนข้างไม่ดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจน้อย/ผลแก้ไขชัดเจนน้อย/การจัดการไม่ดีขึ้น/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อย
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจน้อยที่สุด/ผลแก้ไขชัดเจนน้อยที่สุด/การจัดการแย่ง/ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการน้อยที่สุด

ตารางที่ 1-1 นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ (ต่อ)

เกณฑ์ 5 ช่วงระดับคะแนน		เกณฑ์ 6 ช่วงระดับคะแนน		เกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ	
ช่วงคะแนน	พึงพอใจ	ช่วงคะแนน	พึงพอใจ	ช่วงคะแนน	พึงพอใจ
0.000 – 1.000	น้อยมาก	0.000 – 1.000	น้อยมาก	0.833 – 1.665	น้อยมาก
1.001 – 2.000	น้อย	1.001 – 2.000	น้อย	(1.000 – 1.665)*	
2.001 – 3.000	ปานกลาง	2.001 – 3.000	ค่อนข้างน้อย	1.666 – 2.499	น้อย
3.001 – 4.000	มาก	3.001 – 4.000	ค่อนข้างมาก	2.500 – 3.333	ปานกลาง
4.001 – 5.000	มากที่สุด	4.001 – 5.000	มาก	3.334 – 4.165	มาก
		5.001 – 6.000	มากที่สุด	4.166 – 5.000	มากที่สุด

* คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดให้คะแนนต่ำสุดที่เป็นไปได้คือ 1.000

1.7 การประมวลผลข้อมูล

1.7.1 ค่าและสัญลักษณ์ที่ใช้แทนข้อมูล หลังเสร็จสิ้นการสำรวจ ข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกนำเข้าไปให้อยู่ในรูปแบบของ Spreadsheets ใช้ตัวเลข 1-6 แทนค่าความพึงพอใจที่สามารถนำมาคำนวณได้ กรณีผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าความพึงพอใจในคำถามเดียวกันมากกว่าหนึ่งค่า เว้นว่าง หรือไม่แสดงความเห็น (N/A) ในคำถามข้อหนึ่งข้อใด ช่องข้อมูลจะถูกเว้นว่างไว้ (Blank Cell) ซึ่งจะไม่มีการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

1.7.2 กระบวนการนำเข้าข้อมูล การนำเข้าข้อมูลใช้บุคลากรสองกลุ่มที่ทำงานเป็นอิสระต่อกันเพื่อนำเข้าข้อมูลชุดเดียวกัน แล้วจึงนำข้อมูลทั้งสองชุดมาเปรียบเทียบกัน ความผิดพลาดจะถูกตรวจพบทันทีในจุดที่ข้อมูลทั้งสองชุดเกิดความแตกต่างกัน

1.7.3 จำนวนแบบสอบถามที่ใช้สำรวจและที่ใช้ประมวลผล ผู้สำรวจฯ ได้จัดเตรียมจำนวนแบบสอบถามไว้มากกว่าจำนวน 250 ชุด/หน่วยงาน/ครั้งการสำรวจ เล็กน้อยเพื่อเสียหายหรือสูญหาย ในกรณีที่แบบสอบถามที่จัดเก็บกลับมามีจำนวนเกินกว่า 250 ชุด ส่วนที่เกินจะถูกคัดทิ้งโดยเลือกที่ผู้ตอบให้ค่าความพึงพอใจมากและน้อยที่สุดแบบผิดปกติ (เช่น ตอบ 1 หรือ 6 ทั้งหมด) จำนวนอย่างละเท่าๆกัน

1.7.4 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้จัดเก็บและนำเข้าจนครบจำนวนแล้ว จะถูกนำไปประมวลผลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติต่างๆ เช่น ค่าเฉลี่ย จำนวนนับ จำนวนรวม ฯลฯ

1.7.5 การคำนวณผลความพึงพอใจสุทธิ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีเป้าหมายและข้อจำกัดในการทำงานที่ต่างกัน (เช่น แผนงาน โครงการ งบประมาณ สถานที่ ฯลฯ) ผู้สำรวจฯ จึงนำวิธี “ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก” มาใช้ในการคำนวณผลความพึงพอใจเพื่อใช้สำหรับตัวชี้วัดที่ 3.3 เท่านั้น โดยใช้น้ำหนักที่แต่ละหน่วยงานได้เสนอมา และเทียบสัดส่วนตามประเภทของแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ สำหรับในส่วนของการวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย ผู้สำรวจฯ จะใช้ผลความพึงพอใจก่อน

การถ่วงน้ำหนัก ตัวอย่างวิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักและการเทียบสัดส่วนเมื่อมีการใช้แบบสอบถามมากกว่าหนึ่งประเภทต่อหน่วยงานแสดงไว้ในภาพที่ 1-1

1.8 การวิเคราะห์และการจัดทำข้อเสนอแนะ

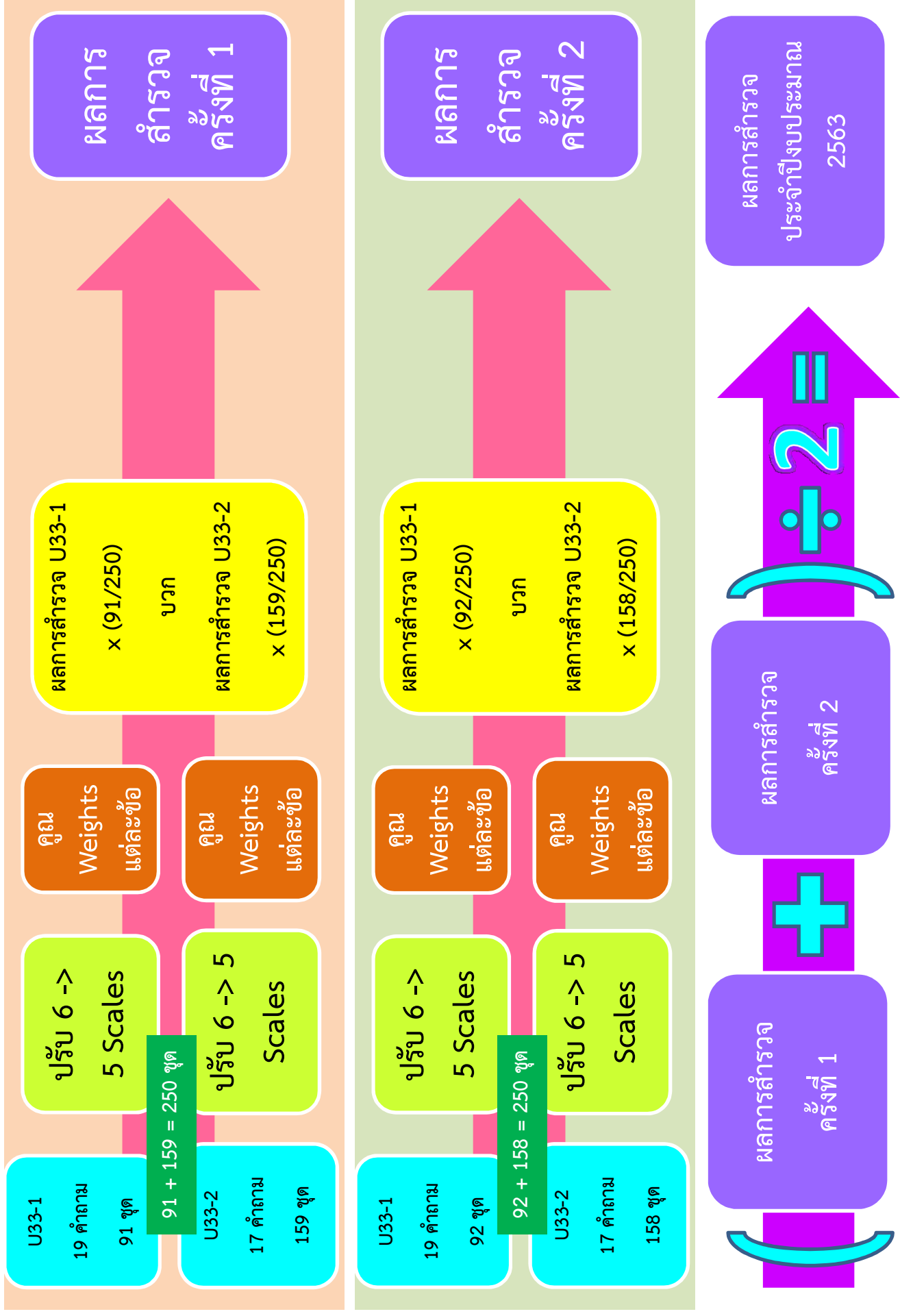
1.8.1 จากการสำรวจเชิงปริมาณ ผู้สำรวจฯ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและจัดทำข้อเสนอแนะให้แก่หน่วยงานโดยใช้วิธี

- **วิเคราะห์ตามเกณฑ์** (อิงเกณฑ์) เป็นการวิเคราะห์ว่าระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานได้รับเป็นไปในระดับใด (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย หรือน้อยมาก) ตามเกณฑ์ในตารางที่ 1-1 เพื่อให้หน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ได้ผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการในเกณฑ์ที่สูงขึ้นในการสำรวจครั้งถัดๆ ไป
- **วิเคราะห์ตามค่าเฉลี่ยกลุ่ม** (อิงกลุ่ม) เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลความพึงพอใจของหน่วยงานกับค่าเฉลี่ยของกลุ่มหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายกัน ทำให้เห็นภาพของผลงานการปฏิบัติราชการในอีกแง่มุมที่ต่างจากการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ โดยผู้สำรวจฯ ได้จัดกลุ่มหน่วยงานที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน และนำผลความพึงพอใจที่สำรวจได้มาเฉลี่ยรวมเป็น “คะแนนกลาง” สำหรับเปรียบเทียบกับคะแนนของแต่ละหน่วยงานเป็นรายข้อคำถาม การจัดกลุ่มหน่วยงาน (รายละเอียดในตารางที่ 1-2) อ้างอิงจากระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 และมติ ก.ก. ครั้งที่ 8/2553 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2553 แบ่งกลุ่มหน่วยงานออกเป็น
 - 1) กลุ่มสำนักงานเขต
 - 2) กลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
 - 3) กลุ่มภารกิจด้านการบริหารและการปกครอง
 - 4) กลุ่มภารกิจด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
 - 5) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุขป็นฐาน
 - 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข
 - 7) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

หน่วยงานจะต้องหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มีค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้)

1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณ

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ

รหัส	หน่วยงาน	ย่อ	ย่อ	กลุ่มภารกิจ
D	สำนักงานเขต 50 เขต	สนข.	0	สำนักงานเขต
U01	สำนักการคลัง	สนค.	3	ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U02	สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	สงม.	3	ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U03	สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	สยป.	1	ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U04	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร	สกก.	3	ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U05	สำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร	สสส.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U06	สำนักงานเลขาธิการผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร	สผว.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U07	สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร	สพข.	3	ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U08	สำนักงานกฎหมายและคดี	สกค.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U09	สำนักงานปกครองและทะเบียน	สปท.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	สตน.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U11	สำนักงานการเจ้าหน้าที่	สกจ.	3	ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล
U12	สำนักงานการต่างประเทศ	สกต.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U13	สำนักงานประชาสัมพันธ์	สปส.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U14	กองงานผู้ตรวจราชการ	กต.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U15	สำนักงานเลขาธิการปลัดกรุงเทพมหานคร	สลป.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U16	สำนักการศึกษา	สนศ.	6	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U17	สำนักการจราจรและขนส่ง	สจส.	4	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U18	สำนักการโยธา	สนย.	4	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U19	สำนักการระบายน้ำ	สนน.	4	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
U20	สำนักเทศกิจ	สนท.	2	ด้านการบริหารและการปกครอง
U21	สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	สปภ.	6	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U22	สำนักการวางผังและพัฒนาเมือง	สวผ.	1	ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U23	สำนักพัฒนาสังคม	สพส.	6	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U24	สำนักสิ่งแวดล้อม	สสล.	1	ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U25	สำนักการแพทย์	สนพ.	5	ด้านสาธารณสุข
U26	สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว	สวท.	6	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U27	สำนักอนามัย	สนอ.	5	ด้านสาธารณสุข

รหัส	กลุ่มภารกิจ	จำนวนหน่วยงาน
0	สำนักงานเขต	50
1	ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	3
2	ด้านการบริหารและการปกครอง	10
3	ด้านเศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	5
4	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	3
5	ด้านสาธารณสุข	2
6	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม	4

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานตรวจสอบภายใน

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 250 คน (รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและจำนวนนับแสดงไว้ในภาคผนวก ก) โดยภาพรวม สำนักงานตรวจสอบภายใน ได้รับคะแนนความพึงพอใจที่ 4.067 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.121 เพิ่มขึ้น 0.054

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆเป็นรายข้อคำถาม ผลการสำรวจที่แสดงไว้ในช่องที่ (1) อยู่ในรูปแบบ 5 ช่วงระดับคะแนน (5-Scale) ซึ่งถูกมารับแล้วจาก 6 ช่วงระดับคะแนน (6-Scale) ที่ใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลการสำรวจก่อนการปรับน้ำหนัก ช่องที่ (2) แสดงน้ำหนักที่หน่วยงานได้เลือกไว้ ช่องที่ (3) แสดงผลคูณของผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนัก (1) และน้ำหนัก (2) ซึ่งเมื่อนำมารวมกันทุกข้อคำถามจะได้ผลความพึงพอใจรวมที่ปรับตามน้ำหนักแล้ว (ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก) ใช้เฉพาะสำหรับเป็นผลการประเมินการปฏิบัติราชการตามมิติที่ 3 (ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ) ตัวชี้วัดที่ 3.3 (ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) เท่านั้น การวิเคราะห์ต่างๆ ในรายงานฉบับนี้ยังคงใช้ผลการสำรวจแบบก่อนปรับน้ำหนัก

รูปที่ 2-1 แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบแผนภูมิแท่งแนวนอน (Horizontal Bar Chart) ซึ่งแสดงเฉพาะผลคะแนนก่อนการปรับน้ำหนัก

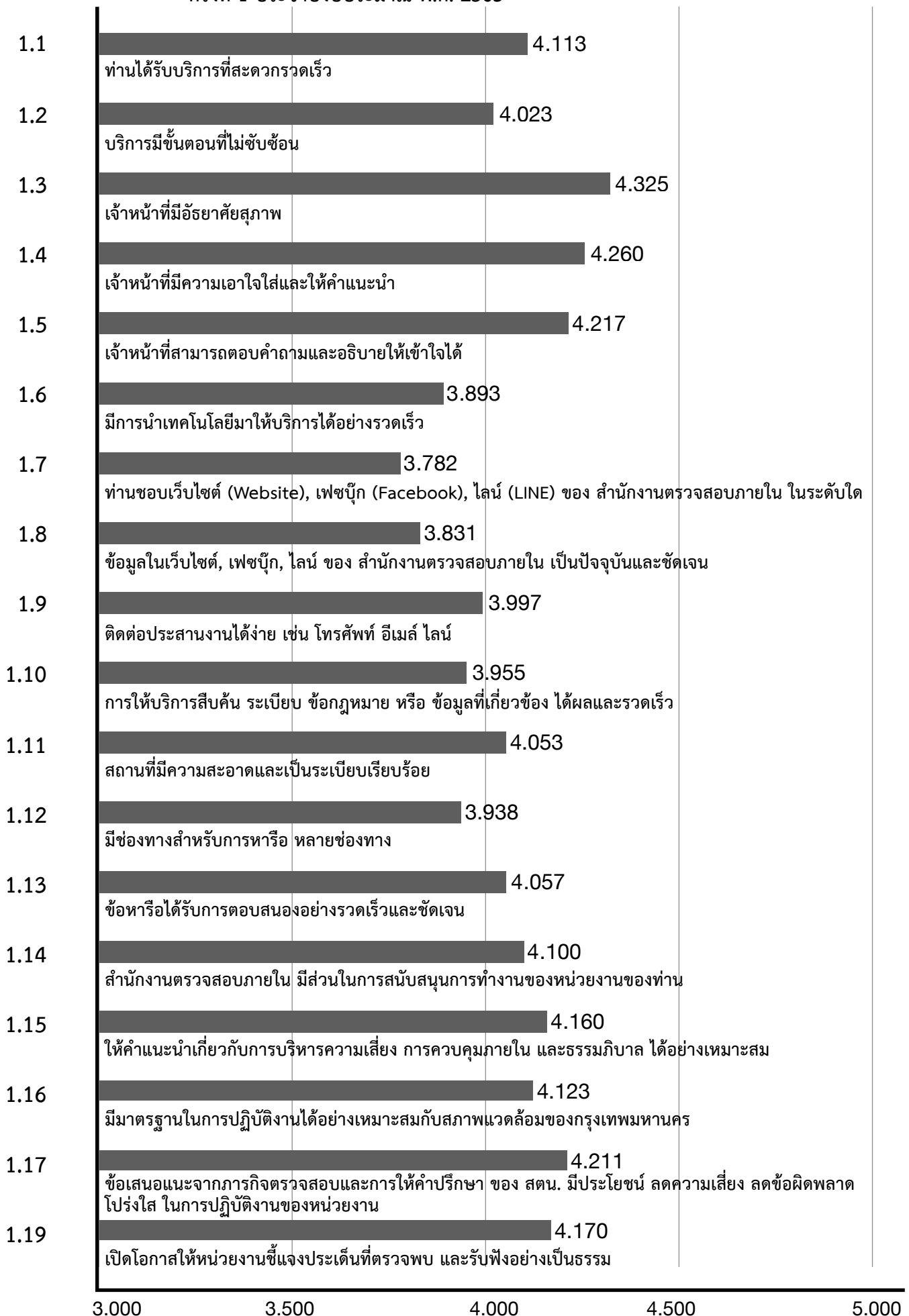
ตารางที่ 2-2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างผลการสำรวจครั้งที่ 1/2563 และผลการสำรวจเฉลี่ยทั้งสองครั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบได้เฉพาะเป็นด้านๆไป โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถามหรือกลุ่มคำถามที่มีใจความคล้ายกัน (เคยเป็นหลายคำถามแต่ถูกยุบรวม หรือ เคยเป็นข้อคำถามเดียวแต่ถูกแยกเป็นหลายข้อ) ผู้สำรวจฯ ได้นำคำถามที่ใช้ในการสำรวจของทั้งสองปีงบประมาณมาจัดเรียง (Mapping) หา ค่าเฉลี่ยของกลุ่มคำถาม (กรณีแต่ละด้านมีมากกว่าหนึ่งคำถาม) และใช้ผลคะแนนก่อนปรับน้ำหนักในการเปรียบเทียบ

ตารางที่ 2-3 แสดงผลความพึงพอใจแยกตามกลุ่มเป้าหมายในสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 250 คน (ชุด) โดยในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานตรวจสอบภายใน ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 1 ประเภท (Version) ซึ่งใช้สำหรับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	จำนวน
ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร	U10	250
รวม	1	250

แบบ สอบถาม U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	ก่อนปรับ น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก (2)	ปรับตาม น้ำหนัก (3) (1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.113	1.00	4.113
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	4.023	1.00	4.023
1.3	เจ้าหน้าที่มีธรรมาศัยสุภาพ	4.325	1.50	6.487
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	4.260	1.50	6.390
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.217	1.50	6.325
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.893	0.50	1.947
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในระดับใด	3.782	0.50	1.891
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.831	0.50	1.916
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.997	1.00	3.997
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.955	0.50	1.977
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.053	0.50	2.027
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.938	0.50	1.969
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.057	0.50	2.028
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.100	1.00	4.100
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม	4.160	1.50	6.240
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร	4.123	1.50	6.185
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สตน. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.211	1.50	6.317
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟังอย่างเป็นธรรม	4.170	1.50	6.255
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10		4.067	18.00	4.121
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10 จำนวน 250 ชุด / 250 ชุด (สัดส่วน 1.000)		4.067	4.067	4.121
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.067		4.121

ภาพที่ 2-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานตรวจสอบภายใน
ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



U10	ครั้งที่ 1/2563	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	ผลต่าง
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.113 ความรวดเร็วของบริการ	4.047 0.07
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	4.023 ขั้นตอนของการบริการ	4.006 0.02
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.325 อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.197 0.13
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	4.260 อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.197 0.06
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.217 อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.197 0.02
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.893 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.984 (0.09)
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในระดับใด	3.782 รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.907 (0.12)
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.831 รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.907 (0.08)
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.997	
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.955	
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.053 ความสะอาดสบายและความสะอาดของสถานที่	4.009 0.04
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.938 ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.990 (0.05)
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.057 ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.990 0.07
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงาน ของหน่วยงานของท่าน	4.100 ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.990 0.11
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม	4.160	
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับ สภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร	4.123 คำถามเฉพาะหน่วยงาน	4.077 0.05
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สदन. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ใน การปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.211 คำถามเฉพาะหน่วยงาน	4.077 0.13
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟัง อย่างเป็นธรรม	4.170 คำถามเฉพาะหน่วยงาน	4.077 0.09

ตารางที่ 2-3 ผลการสำรวจความพึงพอใจ
แยกตามกลุ่มเป้าหมาย

		ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนัก	ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนัก ปลัดกรุงเทพมหานคร	ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัด สำนักงานเขต	ข้าราชการและบุคลากรของ กรุงเทพมหานคร สังกัด หน่วยงานอื่น ๆ
U10	กลุ่มเป้าหมาย	101	102	103	104
	จำนวนแบบสอบถาม 250 ชุด	32	16	149	53
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.880	4.010	4.139	4.214
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.724	4.010	4.027	4.198
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.036	4.219	4.280	4.654
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	3.984	4.063	4.239	4.544
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.010	3.802	4.223	4.450
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.646	3.594	3.954	3.962
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน ตรวจสอบภายใน ในระดับใด	3.516	3.542	3.794	4.019
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน ตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.542	3.594	3.864	4.019
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.802	3.854	3.993	4.167
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและ รวดเร็ว	3.646	3.889	4.016	3.994
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.880	3.906	4.055	4.198
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.710	3.594	3.964	4.104
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	3.906	3.854	4.083	4.135
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงาน ของท่าน	3.802	3.906	4.077	4.403
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม	3.844	3.906	4.128	4.513
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของ กรุงเทพมหานคร	3.854	3.854	4.088	4.465
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สदन. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	3.889	4.115	4.167	4.544
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟังอย่างเป็นธรรม	3.972	4.115	4.103	4.481

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานตรวจสอบภายใน

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานตรวจสอบภายใน หลังจากเทียบสัดส่วนแบบสอบถามทุกประเภทแล้ว (ถ้ามี) โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ในระดับ 'มาก' ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.067 รายละเอียดเป็นรายชื่อคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

สำหรับแบบสอบถาม U10 ชื่อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ชื่อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มากที่สุด	4.325
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	มากที่สุด	4.260
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	มากที่สุด	4.217

สำหรับแบบสอบถาม U10 ชื่อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ชื่อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในระดับใด	มาก	3.782
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	มาก	3.831
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	มาก	3.893

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผู้สำรวจฯ ได้จัดหน่วยงานประเภทสำนักและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ (ตารางที่ 1-2) สำนักงานตรวจสอบภายใน จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านการบริหารและการปกครอง (กลุ่มที่ 2) อย่างไรก็ตามในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบบสอบถามที่ใช้มีหลากหลายประเภทและมีคำถามที่ต่างกันและจำนวนข้อที่ไม่เท่ากัน

ผู้สำรวจฯ จึงจัดแบ่งคำถามจากทุกประเภทแบบสอบถามเฉพาะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ออกเป็น 18 หมวดค่าเฉลี่ยผลความพึงพอใจของแต่ละหมวดคำถามของทุกหน่วยงานในแต่ละกลุ่มภารกิจ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม) แสดงไว้ในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ตามเกณฑ์

U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.113	มาก	8
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	4.023	มาก	12
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.325	มากที่สุด	1
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	4.260	มากที่สุด	2
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.217	มากที่สุด	3
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.893	มาก	16
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายในในระดับใด	3.782	มาก	18
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายในเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.831	มาก	17
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.997	มาก	13
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.955	มาก	14
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.053	มาก	11
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.938	มาก	15
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.057	มาก	10
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.100	มาก	9
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม	4.160	มาก	6
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร	4.123	มาก	7
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สदन. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.211	มากที่สุด	4
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟังอย่างเป็นธรรม	4.170	มากที่สุด	5
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10		4.067	มาก	
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10 จำนวน 250 ชุด จากทั้งหมด 250 ชุด (สัดส่วน 1.000)		4.067	x 1.000 =	4.067
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการสำรวจครั้งที่ 1/2563		4.067	มาก	

คำถาม	ผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ยกลุ่ม (2)	ผลต่าง	ผลต่างร้อยละ
1.1	4.113	8	1 ความรวดเร็วของบริการ	4.008	0.105	2.621
1.2	4.023	12	2 ขั้นตอนของการบริการ	3.922	0.101	2.578
1.3	4.325	1	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.139	0.186	4.496
1.4	4.260	2	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.084	0.176	4.317
1.5	4.217	3	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.035	0.182	4.501
1.6	3.893	16	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.847	0.046	1.207
1.7	3.782	18	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.734	0.048	1.275
1.8	3.831	17	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.758	0.073	1.952
1.9	3.997	13	10 ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.844	0.153	3.981
1.10	3.955	14	11 การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.797	0.158	4.161
1.11	4.053	11	13 ความสะอาดของสถานที่	4.006	0.047	1.180
1.12	3.938	15	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.864	0.074	1.913
1.13	4.057	10	16 การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.830	0.227	5.917
1.14	4.100	9	17 การสนับสนุนการทำงาน	3.900	0.200	5.116
1.15	4.160	6	18 ปฏิทิน/ขั้นตอน/ช่วงเวลาปฏิบัติงาน	3.861	0.299	7.734
1.16	4.123	7	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.17	4.211	4	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.18	4.170	5	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
จำนวนข้อคำถามทั้งหมด						18
จำนวนข้อคำถามเฉพาะภารกิจของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (N/A)						3
จำนวนคำถามที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม						15
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						3
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						12
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						0

3.3 การรวบรวมข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ผ่านส่วนของคำถาม ปลายเปิดในแบบสอบถาม นอกจากนี้ผู้สำรวจฯ ยังได้มีการติดต่อไปยังผู้ที่ได้ให้หมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อทำการ สัมภาษณ์เพิ่มเติม รายละเอียดอื่นๆ แสดงไว้ในภาคผนวก จ

3.4 การจัดทำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจ

3.4.1 จากผลการสำรวจเชิงปริมาณ หน่วยงานต้องดำเนินการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง กับข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดจากข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถาม และข้อคำถามที่มีค่าผลต่าง ความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 จากหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ ได้จัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.4.2 จากความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ผู้สำรวจฯ ได้สรุปสาระสำคัญจากความคิดเห็นของ ผู้รับบริการ (ภาคผนวก จ) และนำมาจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ **สำนักงานตรวจสอบภายใน** นำไป พิจารณาดังนี้

-ไม่มี-

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานตรวจสอบภายใน

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแต่ละประเภทแบบสอบถาม)
U10	1.7	ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)
		- ไม่มี -

ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน		ร้อยละ		จำนวน		ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	50	250	20.000	100	50	250	20.000	100
	หญิง	197		78.800		197		78.800	
	ไม่ระบุ	3		1.200		3		1.200	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	0	250	0.000	100	0	250	0.000	100
	18-29 ปี	24		9.600		24		9.600	
	30-39 ปี	80		32.000		80		32.000	
	40-49 ปี	84		33.600		84		33.600	
	50-59 ปี	50		20.000		50		20.000	
	60-69 ปี	3		1.200		3		1.200	
	70 ปี ขึ้นไป	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	9		3.600		9		3.600	
2.3 การ ศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	250	0.000	100	0	250	0.000	100
	ประถมศึกษา	0		0.000		0		0.000	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	0		0.000		0		0.000	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	9		3.600		9		3.600	
	ปสว./อนุปริญญา	17		6.800		17		6.800	
	ปริญญาตรี	173		69.200		173		69.200	
	สูงกว่าปริญญาตรี	44		17.600		44		17.600	
	ไม่ระบุ	7		2.800		7		2.800	
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	0	250	0.000	100	0	250	0.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0		0.000		0		0.000	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	250		100.000		250		100.000	
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน	0		0.000		0		0.000	
	นักเรียน/นักศึกษา	0		0.000		0		0.000	
	วิชาชีพ เช่น หมอ, ทนาย, ฯลฯ	0		0.000		0		0.000	
	เกษียณ/ลูก-หลานเลี้ยง	0		0.000		0		0.000	
	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	0		0.000		0		0.000	
	รับจ้างทั่วไป	0		0.000		0		0.000	
	เกษตรกร	0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	0		0.000		0		0.000	
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ส่วนตรวจสอบภายใน 1	68	250	27.200	100	68	250	27.200	100
	ส่วนตรวจสอบภายใน 2	61		24.400		61		24.400	
	กลุ่มงานพัฒนางานตรวจสอบภายใน	35		14.000		35		14.000	
	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	64		25.600		64		25.600	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
		0		0.000		0		0.000	
	ไม่ระบุ	22		8.800		22		8.800	
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	84	250	33.600	100	84	250	33.600	100
	2-5 ครั้ง	131		52.400		131		52.400	
	6-12 ครั้ง	17		6.800		17		6.800	
	มากกว่า 12 ครั้ง	8		3.200		8		3.200	
	ไม่ระบุ	10		4.000		10		4.000	

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ดำเนินงานโดย กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ร่วมกับ
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

แบบสอบถามประเภท U10
เลขที่

ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักงานตรวจสอบภายใน		ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน		1	2	3	4	5	6	
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ		1	2	3	4	5	6	
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ		1	2	3	4	5	6	
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้		1	2	3	4	5	6	
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในระดับใด		1	2	3	4	5	6	
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์		1	2	3	4	5	6	
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่ เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว		1	2	3	4	5	6	
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย		1	2	3	4	5	6	
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง		1	2	3	4	5	6	
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน		1	2	3	4	5	6	
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงาน ของหน่วยงานของท่าน		1	2	3	4	5	6	
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม		1	2	3	4	5	6	
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพ แวดล้อมของกรุงเทพมหานคร		1	2	3	4	5	6	

U10 ส่วนที่ 1: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อระบุถึง ระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของ สำนักงานตรวจสอบภายใน		ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด	น้อย	ค่อนข้างน้อย	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด	
			1	2	3	4	5	6	
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สตน. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน		1	2	3	4	5	6	
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟัง อย่างเป็นธรรม		1	2	3	4	5	6	

ส่วนที่ 2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 2.1 เพศ ชาย (1) หญิง (2)
- 2.2 อายุ ปี
- 2.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ไม่ได้ศึกษา (1) ประถมศึกษา (2)
 มัธยมศึกษาตอนต้น (3) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. (4) ปวส. / อนุปริญญา (5)
 ปริญญาตรี (6) สูงกว่าปริญญาตรี (7)
- 2.4 อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร (3)
- 2.5 ท่านมาติดต่อ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในครั้งนี้/ครั้งล่าสุด กับส่วนราชการใด (โปรดตอบเพียงข้อเดียว)
 ส่วนตรวจสอบภายใน 1 (1) ส่วนตรวจสอบภายใน 2 (2)
 กลุ่มงานพัฒนางานตรวจสอบภายใน (3) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (4)
- 2.6 ความถี่ในการติดต่อหน่วยงาน ที่ท่านกำลังติดต่ออยู่ขณะนี้ ต่อปี
 1 ครั้ง (1) 2-5 ครั้ง (2) 6-12 ครั้ง (3) มากกว่า 12 ครั้ง (4)
- 2.7 หมายเลขโทรศัพท์..... ท่านอนุญาตให้นักวิจัยของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
โทรไปสัมภาษณ์ท่านโดยละเอียด เพื่อนำความเห็นของท่านมาให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค
การจัดสรรจำนวนแบบสอบถามไปยังกลุ่มเป้าหมายของ
สำนักงานตรวจสอบภายใน

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน
สำนักการคลัง	2	สำนักงานเขตตลิ่งชัน	3
สำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร	2	สำนักงานเขตทวีวัฒนา	3
สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	2	สำนักงานเขตทุ่งครุ	3
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ กทม.	2	สำนักงานเขตธนบุรี	3
สำนักงานเลขานุการสภา กทม.	2	สำนักงานเขตบางกอกน้อย	3
		สำนักงานเขตบางกอกใหญ่	3
หน่วยงานในสังกัด กทม.	53	สำนักงานเขตบางกะปิ	3
		สำนักงานเขตบางขุนเทียน	3
สำนักงานเขตคลองสาน	3	สำนักงานเขตบางเขน	3
สำนักงานเขตคลองสามวา	3	สำนักงานเขตบางคอแหลม	3
สำนักงานเขตคันนายาว	3	สำนักงานเขตบางแค	3
สำนักงานเขตจตุจักร	3	สำนักงานเขตบางซื่อ	3
สำนักงานเขตจอมทอง	3	สำนักงานเขตบางนา	3
สำนักงานเขตดอนเมือง	3	สำนักงานเขตบางบอน	3
สำนักงานเขตดินแดง	3	สำนักงานเขตบางพลัด	3
สำนักงานเขตดุสิต	3	สำนักงานเขตบางรัก	3
		สำนักงานเขตบึงกุ่ม	3

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน
สำนักงานเขตปทุมวัน	3	สำนักงานเขตวัฒนา	3
สำนักงานเขตประเวศ	2	สำนักงานเขตสวนหลวง	3
สนง.เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย	3	สำนักงานเขตสะพานสูง	3
สำนักงานเขตพญาไท	3	สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์	3
สำนักงานเขตพระโขนง	3	สำนักงานเขตสาทร	3
สำนักงานเขตพระนคร	3	สำนักงานเขตสายไหม	3
สำนักงานเขตภาษีเจริญ	3	สำนักงานเขตหนองแขม	3
สำนักงานเขตมีนบุรี	3	สำนักงานเขตหนองจอก	3
สำนักงานเขตยานนาวา	3	สำนักงานเขตหลักสี่	3
สำนักงานเขตราชเทวี	3	สำนักงานเขตห้วยขวาง	3
สำนักงานเขตราชบุรีบูรณะ	3	สำนักงานเขตคลองเตย	3
สำนักงานเขตลาดกระบัง	3		
สำนักงานเขตลาดพร้าว	3		
สำนักงานเขตวังทองหลาง	3		
		รวม	250

ภาคผนวก จ

ความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานตรวจสอบภายใน (U10) ครั้งที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้มารับบริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผ่านคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

จากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก

จากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (จำนวน 4 คน ที่สามารถติดต่อได้)

จากการสุ่มสัมภาษณ์ผู้มารับบริการทางโทรศัพท์ พบว่าผู้มารับบริการทั้งหมดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม และไม่ประสบปัญหาในการรับบริการ จึงไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม