



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานตรวจสอบภายใน

สรุปผลการศึกษา

เสนอ

กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

โดย

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



GSSSED

สรุปผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานตรวจสอบภายใน		ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	หลังปรับ น้ำหนัก
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10 จำนวน 500 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 1.000)		4.119	4.119	4.174
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		4.119		4.174

ขอหน่วยพิจารณาปรับปรุงแก้ไขกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามดังต่อไปนี้

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำที่สุด 2 อันดับในแบบสอบถาม	ผลการ สำรวจ
U10	1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในระดับใด	3.837
U10	1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.864

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	ข้อคำถามที่ผลการสำรวจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5	ผลต่าง (ร้อยละ)
		- ไม่มี -	

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	4
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจสอบภายใน	8
บทที่ 3	การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจสอบภายใน	14
3.1	การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์	14
3.2	การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	14
3.3	ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	17
3.4	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	17
ภาคผนวก		19
ก	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ข	ตัวอย่างแบบสอบถาม	21
ค	ผลความพึงพอใจแบบจำนวนนับ	23

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1-1	นิยามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ	3
1-2	การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ และค่าเฉลี่ยผลการสำรวจแยกตามกลุ่มภารกิจ	7
2-1	ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนักร	9
2-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2562	11
2-3	ผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนักรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 และเฉลี่ย 2 ครั้ง	12
2-4	เปรียบเทียบผลการสำรวจก่อนปรับน้ำหนักรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2	13
3-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานตรวจสอบภายใน ตามเกณฑ์	15
3-2	เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม	16
3-3	ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับสำนักงานตรวจสอบภายใน	18

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่		หน้า
1-1	ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	6
2-1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจสอบภายในประจำปีงบประมาณ 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 การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงานและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบกับการบริหารราชการมีเป้าหมายสุดท้าย คือ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ซึ่งพยายามให้เกิดความรวดเร็วโปร่งใส มีส่วนร่วม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ฯลฯ ล้วนแต่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ หากปฏิบัติงานแล้วผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ยังไม่นับว่าการปฏิบัติงานและการบริหารราชการได้ตามเป้าหมายอย่างแท้จริง การวัดความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพการให้บริการ จึงได้กำหนดให้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานครเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี โดยคณะผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครและกองงานผู้ตรวจราชการ เป็นผู้รับผิดชอบในการประเมิน ดังนั้นกองงานผู้ตรวจราชการจึงได้จัดทำ “โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” ขึ้น และได้มอบหมายให้ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) เป็น “ผู้ดำเนินการสำรวจ” หรือ “ผู้สำรวจฯ” โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบบริการทุกด้าน 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 ด้านการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ฯลฯ ดังนั้น ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ซึ่งครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้ง 77 หน่วยงาน จะดำเนินไปบนพื้นฐานแนวทางดังกล่าว โดยดำเนินการสำรวจทั้งหมด 2 ครั้ง ครั้งแรกระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2562 ถึงวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2563 และครั้งที่สองระหว่างวันที่ 18 พฤษภาคม 2563 ถึงวันที่ 3 กรกฎาคม 2563 ในแต่ละครั้งผู้สำรวจฯ จะจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอผลการสำรวจ และสุดท้ายนำเสนอบทสรุปผลการสำรวจโดยการนำผลการสำรวจทั้งสองครั้งมาหาเฉลี่ย 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)

ในการสำรวจครั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนแบบสอบถามได้ถูกกำหนดไว้เป็นจำนวน 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

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 อย่างไรก็ตาม ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 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 นียามความหมายของคะแนนและเกณฑ์การวัดผลความพึงพอใจ

คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางบวก
6	มากที่สุด	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ มากที่สุด
5	มาก	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ มาก
4	ค่อนข้างมาก	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ ค่อนข้างมาก
คะแนน	ระดับ	ข้อความที่มีความหมายทางลบ
3	ค่อนข้างน้อย	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ ค่อนข้างน้อย
2	น้อย	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ น้อย
1	น้อยที่สุด	พึงพอใจ/ผลแก้ไขชัดเจน/การจัดการดีขึ้น/ตอบสนองความต้องการ น้อยที่สุด

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 ข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกนำเข้าให้อยู่ในรูปแบบของ Spreadsheets ใช้ตัวเลข 1-6 แทนค่าความพึงพอใจที่สามารถนำมาคำนวณได้ กรณีผู้ตอบแบบสอบถามให้ค่าความพึงพอใจในคำถามเดียวกันมากกว่าหนึ่งค่า เว้นว่าง หรือไม่แสดงความเห็น (N/A) ในคำถามข้อหนึ่งข้อใด ช่องข้อมูลจะถูกเว้นว่างไว้ (Blank Cell) ซึ่งจะไม่มีผลต่อการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

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 สำหรับในส่วนของ การวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบาย ผู้สำรวจฯ จะใช้ผลความพึงพอใจก่อนการถ่วงน้ำหนัก 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 ได้จัดกลุ่ม

หน่วยงานที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่คล้ายกันให้อยู่กลุ่มเดียวกัน 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) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- 6) กลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุข
- 7) กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ คือ ให้นำหน่วยงานหาวิธีปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้อคำถามที่มี **ค่าผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5** (เฉพาะในข้อที่สามารถเปรียบเทียบกันได้) หรือ ข้อคำถามที่ได้คะแนนต่ำสุด 2 คำถามจากแบบสอบถามทุก Version

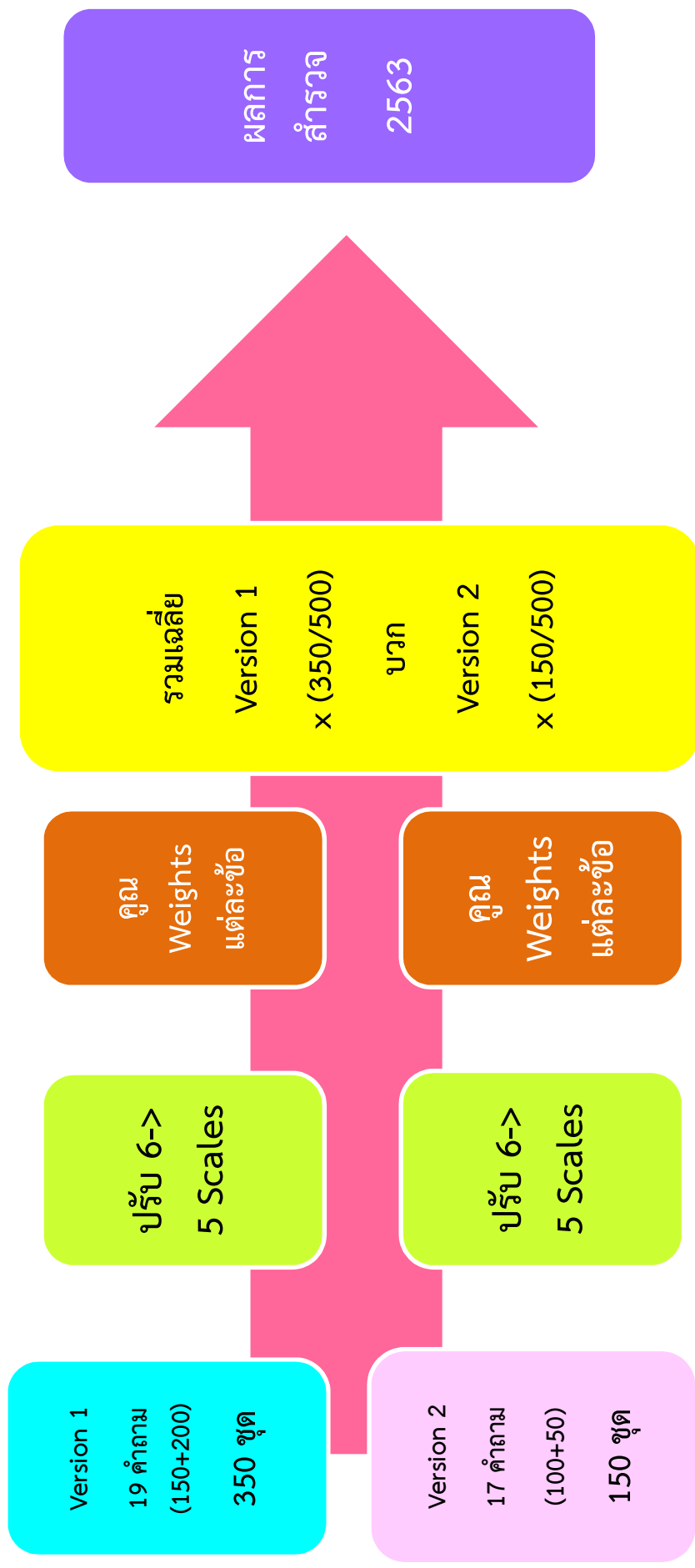
1.8.2 จากการสำรวจเชิงคุณภาพ เพื่อให้หน่วยงานสามารถมีข้อเสนอแนะที่เป็นรูปธรรม ผู้สำรวจฯ ใช้วิธีรวบรวมความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ และสรุปประเด็นออกมาเป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งผลที่ได้อาจแตกต่างไปจากการสำรวจเชิงปริมาณ (ได้นำเสนอไว้ในรายงานการสำรวจครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563)

1.8.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เป็นข้อเสนอแนะที่อาจต้องอาศัยหลาย ๆ หน่วยงานขับเคลื่อนพร้อมกันเป็นการนำร่อง เพื่อให้ท้ายที่สุดไปสู่การขับเคลื่อนทั้งองค์กร เช่น

- การนำเทคโนโลยีมาใช้ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว และประหยัดทรัพยากร
- การนำหลักการบริการลูกค้าภายใน (Internal Customer Service)

ภาพที่ 1-1 ตัวอย่างวิธีการคำนวณผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดปลัดกรุงเทพมหานคร



สำนักงานเขต



ตารางที่ 1-2 การแบ่งหน่วยงานตามกลุ่มภารกิจ และ ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจแยกตามกลุ่มภารกิจ

กลุ่มที่ ->		1	2	3	4	5	6
หมวดคำถาม / กลุ่มภารกิจ		ด้านยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	ด้านการบริหารและการปกครอง	ด้านเศรษฐกิจ การคลังและการบริหารงานบุคคล	ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน	ด้านสาธารณสุข	ด้านทรัพยากรมนุษย์และสังคม
1	ความรวดเร็วของบริการ	4.062	4.030	3.985	4.176	4.103	4.088
2	ขั้นตอนของการบริการ	3.729	3.968	3.886	3.921		3.877
3	ความเสมอภาคในการได้รับบริการ	4.751	4.485		4.464	4.306	4.264
4	อรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่	4.219	4.164	4.140	4.356	4.381	4.251
5	ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.174	4.112	4.109	4.329	4.346	4.192
6	การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.071	4.058	4.054	4.271	4.322	4.127
7	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.906	3.882	3.859	4.007	4.075	3.894
8	รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.744	3.762	3.737	3.871	3.759	3.764
9	ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.764	3.799	3.758	3.885	3.818	3.779
10	ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.766	3.888	3.939	3.875		3.848
11	การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.628	3.848	3.800	3.811		3.737
12	จำนวนที่นั้รรอรับบริการ	4.438	3.915		4.404	3.906	4.165
13	ความสะอาดของสถานที่	4.097	4.047	3.950	4.268	4.302	4.109
14	ความสะอาดของห้องน้ำ	3.944				4.149	4.385
15	ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.890	3.918	3.857	4.004	3.965	3.789
16	การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.860	3.893	3.883	3.980	3.981	3.769
17	การสนับสนุนการทำงาน	3.758	3.938	3.991	3.940		3.989
18	ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.620	3.863	3.908	3.888		3.826

รหัส	หน่วยงาน	กลุ่มภารกิจด้าน	รหัส	หน่วยงาน	กลุ่มภารกิจด้าน
U01	สนค.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U15	สลป.	การบริหารและการปกครอง
U02	สทม.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U16	สนศ.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U03	สยป.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม	U17	สจส.	สาธารณูปโภคพื้นฐาน
U04	สกก.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U18	สนย.	สาธารณูปโภคพื้นฐาน
U05	สลส.	การบริหารและการปกครอง	U19	สนน.	สาธารณูปโภคพื้นฐาน
U06	สผว.	การบริหารและการปกครอง	U20	สนท.	การบริหารและการปกครอง
U07	สพข.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U21	สปภ.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U08	สกค.	การบริหารและการปกครอง	U22	สผผ.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U09	สปท.	การบริหารและการปกครอง	U23	สพส.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U10	สตน.	การบริหารและการปกครอง	U24	สสล.	ยุทธศาสตร์ การพัฒนาเมือง และสิ่งแวดล้อม
U11	สกจ.	เศรษฐกิจการคลังและการบริหารงานบุคคล	U25	สนพ.	สาธารณสุข
U12	สกต.	การบริหารและการปกครอง	U26	สวท.	ทรัพยากรมนุษย์และสังคม
U13	สปส.	การบริหารและการปกครอง	U27	สนอ.	สาธารณสุข
U14	กต.	การบริหารและการปกครอง			

อ้างอิงจาก ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกลุ่มภารกิจของกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2) 2 พ.ย.48 และ มติ ก.ก. (ครั้งที่ 8/2553) 16 ธ.ค.53

บทที่ 2

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานตรวจสอบภายใน

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ ได้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 250 คน รวม 500 คน ซึ่งจากการสำรวจทั้งสองครั้งนี้ สำนักงานตรวจสอบภายใน ได้รับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 4.119 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.174 เพิ่มขึ้น 0.055

ตารางที่ 2-1 แสดงรายละเอียดของผลการสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ เป็นรายข้อคำถาม 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 แสดงการเปรียบเทียบผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 และ 2562 ซึ่งด้วยความแตกต่างของวิธีการออกแบบของแบบสอบถาม ทำให้ไม่สามารถนำข้อคำถามที่ใช้ในการสำรวจของแต่ละปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้ แต่สามารถเปรียบเทียบกันได้เฉพาะข้อคำถามหรือกลุ่มข้อคำถามที่มีใจความคล้ายกัน ผู้วิจัย จึงได้ทำการรวม/แยกข้อคำถาม สร้างความเชื่อมโยง (Mapping) และหาค่าเฉลี่ยของกลุ่มคำถามเพื่อให้สามารถนำผลการสำรวจของทั้งสองปีงบประมาณมาเปรียบเทียบกันได้

ตารางที่ 2-3 และ 2-4 แสดงผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 ค่าเฉลี่ยของการสำรวจทั้งสองครั้ง และเปรียบเทียบผลต่างระหว่างการสำรวจทั้งสองครั้ง

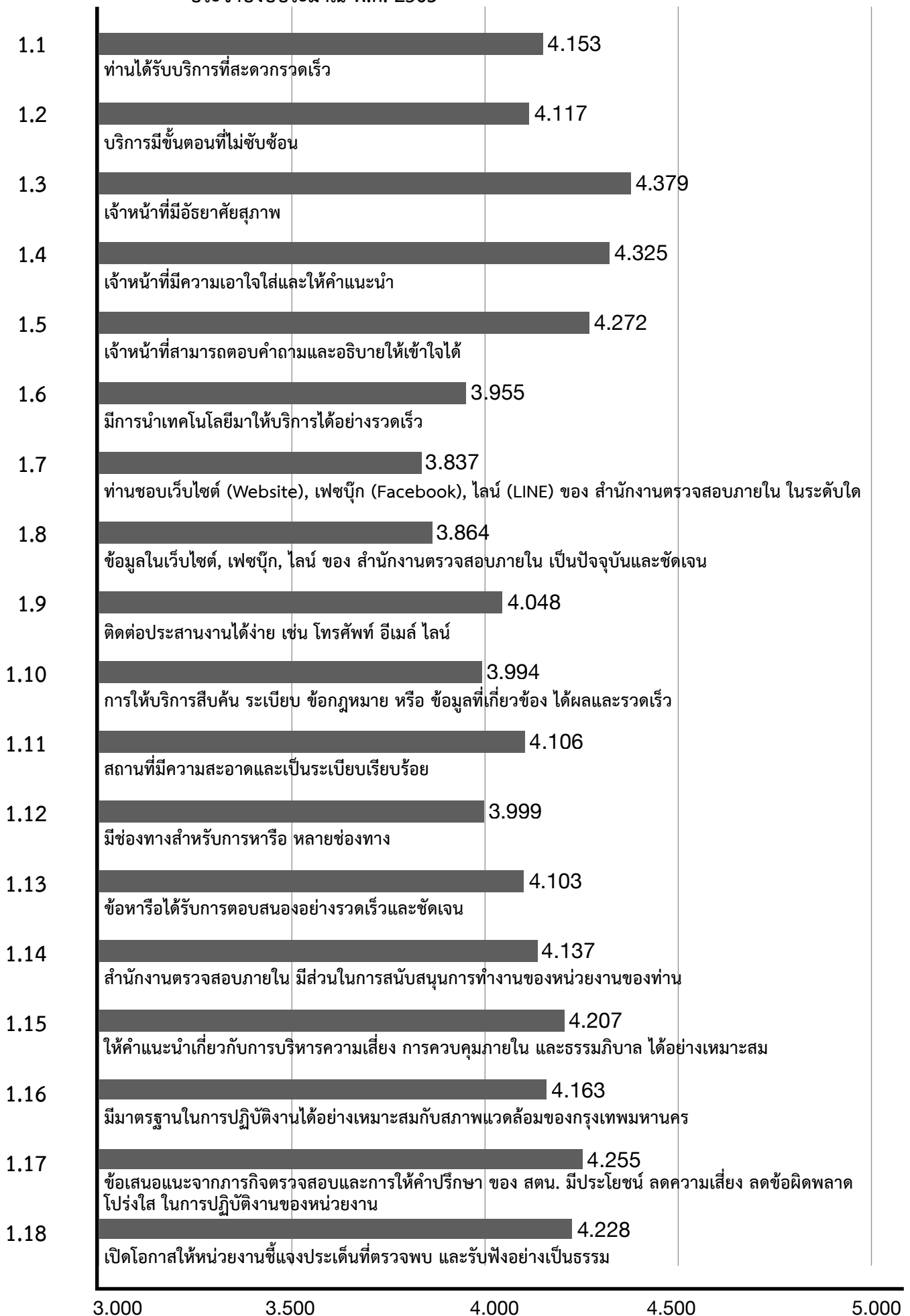
ในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้งสองครั้ง มีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งหมด 500 คน สำนักงานตรวจสอบภายใน ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 1 ประเภท หรือ Version(s) ซึ่งถูกออกแบบมาสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย	ประเภท	จำนวน
ข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานคร	U10	500
รวม	1	500

ตารางที่ 2-1 ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ก่อนและหลังการปรับน้ำหนัก

แบบ สอบถาม	สำนักงานตรวจสอบภายใน	ก่อนปรับ น้ำหนัก	น้ำหนัก	ปรับตาม น้ำหนัก (3)
U10		(1)	(2)	(1)x(2)
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.153	1.00	4.153
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	4.117	1.00	4.117
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.379	1.50	6.569
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	4.325	1.50	6.488
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.272	1.50	6.408
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.955	0.50	1.977
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในระดับใด	3.837	0.50	1.919
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.864	0.50	1.932
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.048	1.00	4.048
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.994	0.50	1.997
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.106	0.50	2.053
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.999	0.50	1.999
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.103	0.50	2.052
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.137	1.00	4.137
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม	4.207	1.50	6.310
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร	4.163	1.50	6.245
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สตน. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.255	1.50	6.382
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟังอย่างเป็นธรรม	4.228	1.50	6.341
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10		4.119	18.00	4.174
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10 จำนวน 500 ชุด / 500 ชุด (สัดส่วน 1.000)		4.119	4.119	4.174
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		4.119		4.174

ภาพที่ 2-1 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



U10	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562		ผลต่าง
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.153	ความรวดเร็วของบริการ	4.047	0.11
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	4.117	ขั้นตอนของการบริการ	4.006	0.11
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.379	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.197	0.18
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	4.325	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.197	0.13
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.272	อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.197	0.07
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.955	การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.984	(0.03)
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในระดับใด	3.837	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.907	(0.07)
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.864	รูปแบบและข้อมูลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.907	(0.04)
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.048			
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.994			
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.106	ความสะอาดสบายและความสะอาดของสถานที่	4.009	0.10
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.999	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.990	0.01
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.103	ช่องทางการรับฟังและการตอบสนองต่อปัญหา/ข้อหารือ และการสนับสนุนการทำงาน	3.990	0.11
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงาน ของหน่วยงานของท่าน	4.137			
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม	4.207			
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับ สภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร	4.163			
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สदन. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ใน การปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.255			
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟัง อย่างเป็นธรรม	4.228			

แบบ สอบถาม	สำนักงานตรวจสอบภายใน	การสำรวจครั้งที่		เฉลี่ย
		1	2	สองครั้ง
U10				
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.113	4.193	4.153
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	4.023	4.210	4.117
1.3	เจ้าหน้าที่มีธรรมาศัยสุภาพ	4.325	4.433	4.379
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	4.260	4.390	4.325
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.217	4.327	4.272
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.893	4.016	3.955
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในระดับใด	3.782	3.894	3.837
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.831	3.897	3.864
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.997	4.100	4.048
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.955	4.033	3.994
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.053	4.160	4.106
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.938	4.060	3.999
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.057	4.150	4.103
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.100	4.173	4.137
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม	4.160	4.254	4.207
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร	4.123	4.203	4.163
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สตน. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.211	4.298	4.255
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟังอย่างเป็นธรรม	4.170	4.284	4.228
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10		4.067	4.171	4.119

แบบ สอบถาม	สำนักงานตรวจสอบภายใน	การสำรวจครั้งที่		ส่วนต่าง เพิ่มขึ้น (ลดลง)
		1	2	
U10				
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.113	4.193	0.080
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	4.023	4.210	0.187
1.3	เจ้าหน้าที่มีธรรมาศัยสุภาพ	4.325	4.433	0.109
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	4.260	4.390	0.130
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.217	4.327	0.110
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.893	4.016	0.123
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน ตรวจสอบภายใน ในระดับใด	3.782	3.894	0.112
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงาน ตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.831	3.897	0.066
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	3.997	4.100	0.103
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.955	4.033	0.078
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.053	4.160	0.107
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.938	4.060	0.121
1.13	ข้อหารือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.057	4.150	0.093
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.100	4.173	0.073
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้ อย่างเหมาะสม	4.160	4.254	0.094
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร	4.123	4.203	0.080
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สตน. มีประโยชน์ ลด ความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.211	4.298	0.087
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟังอย่างเป็นธรรม	4.170	4.284	0.114
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10		4.067	4.171	0.104

บทที่ 3

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจาก สำนักงานตรวจสอบภายใน

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ที่ใช้ในการสำรวจ (ตารางที่ 1-1) สำนักงานตรวจสอบภายใน หลังจากเทียบสัดส่วนแบบสอบถามทุกประเภทแล้ว (ถ้ามี) โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับ 'มาก' ที่คะแนนเฉลี่ย 4.119 รายละเอียดเป็นรายชื่อคำถามแสดงไว้ในตารางที่ 3-1

สำหรับแบบสอบถาม U10 ชื่อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ คือ

ชื่อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	มากที่สุด	4.379
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	มากที่สุด	4.325
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	มากที่สุด	4.272

สำหรับแบบสอบถาม U10 ชื่อคำถามที่ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับ คือ

ชื่อ	คำถาม	ที่ระดับ	คะแนนเฉลี่ย
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน ในระดับใด	มาก	3.837
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นปัจจุบันและชัดเจน	มาก	3.864
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	มาก	3.955

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม

ผู้สำรวจฯ ได้จัดหน่วยงานประเภทสำนักและส่วนราชการในสำนักปลัดกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ (ตารางที่ 1-2) สำนักงานตรวจสอบภายใน จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านการบริหารและการปกครอง (กลุ่มที่ 2) อย่างไรก็ตามในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แบบสอบถามที่ใช้มีหลายประเภท มีคำถามที่ต่างกันและจำนวนข้อที่ไม่เท่ากัน ผู้สำรวจฯ จึงจัดแบ่งคำถามจากทุกประเภทของแบบสอบถามเฉพาะที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ออกเป็น 18 หมวดค่าเฉลี่ยผลการสำรวจความพึงพอใจของแต่ละหมวดคำถามและของทุกหน่วยงานในกลุ่มภารกิจเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม) แสดงไว้ในตารางที่ 1-2 และนำมาเปรียบเทียบกับผลความพึงพอใจที่ สำนักงานตรวจสอบภายใน ได้รับ แสดงไว้ในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-1 วิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามเกณฑ์

U10	สำนักงานตรวจสอบภายใน	ผลก่อนปรับ น้ำหนัก	เกณฑ์	อันดับ
1.1	ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.153	มาก	8
1.2	บริการมีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	4.117	มาก	10
1.3	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ	4.379	มากที่สุด	1
1.4	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และให้คำแนะนำ	4.325	มากที่สุด	2
1.5	เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจได้	4.272	มากที่สุด	3
1.6	มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.955	มาก	16
1.7	ท่านชอบเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายในในระดับใด	3.837	มาก	18
1.8	ข้อมูลในเว็บไซต์ (Website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของ สำนักงานตรวจสอบภายในเป็นปัจจุบันและชัดเจน	3.864	มาก	17
1.9	ติดต่อประสานงานได้ง่าย เช่น โทรศัพท์ อีเมล ไลน์	4.048	มาก	13
1.10	การให้บริการสืบค้น ระเบียบ ข้อกฎหมาย หรือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้ผลและรวดเร็ว	3.994	มาก	15
1.11	สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.106	มาก	11
1.12	มีช่องทางสำหรับการหารือ หลายช่องทาง	3.999	มาก	14
1.13	ข้อหาหรือได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็วและชัดเจน	4.103	มาก	12
1.14	สำนักงานตรวจสอบภายใน มีส่วนในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานของท่าน	4.137	มาก	9
1.15	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และธรรมาภิบาล ได้อย่างเหมาะสม	4.207	มากที่สุด	6
1.16	มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของกรุงเทพมหานคร	4.163	มาก	7
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สदन. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.255	มากที่สุด	4
1.18	เปิดโอกาสให้หน่วยงานชี้แจงประเด็นที่ตรวจพบ และรับฟังอย่างเป็นธรรม	4.228	มากที่สุด	5
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10		4.119	มาก	
ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม U10 จำนวน 500 ชุด จากทั้งหมด 500 ชุด (สัดส่วน 1.000)		4.119	x 1.000 =	4.119
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563		4.119	มาก	

คำถาม	ผลการสำรวจก่อนปรับหน้าหนัก	อันดับ	หมวด	ค่าเฉลี่ยกลุ่ม (2)	ผลต่าง	ผลต่างร้อยละ
1.1	4.153	8	1 ความรวดเร็วของบริการ	4.030	0.123	3.050
1.2	4.117	10	2 ขั้นตอนของการบริการ	3.968	0.149	3.753
1.3	4.379	1	4 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่	4.164	0.215	5.157
1.4	4.325	2	5 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.112	0.213	5.188
1.5	4.272	3	6 การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่	4.058	0.214	5.273
1.6	3.955	16	7 การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	3.882	0.073	1.870
1.7	3.837	18	8 รูปแบบเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.762	0.075	1.993
1.8	3.864	17	9 ข้อมูลในเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์	3.799	0.065	1.723
1.9	4.048	13	10 ติดต่อประสานงานได้ง่าย	3.888	0.160	4.118
1.10	3.994	15	11 การสืบค้นระเบียบ/กฎหมาย/ข้อมูล	3.848	0.146	3.799
1.11	4.106	11	13 ความสะอาดของสถานที่	4.047	0.060	1.471
1.12	3.999	14	15 ช่องทางการหารือ/แจ้งปัญหา	3.918	0.081	2.077
1.13	4.103	12	16 การตอบสนองข้อหารือ/ปัญหา	3.893	0.211	5.413
1.14	4.137	9	17 การสนับสนุนการทำงาน	3.938	0.199	5.041
1.15	4.207	6	18 ปฏิทิน/ขั้นตอน/ห้วงเวลาปฏิบัติงาน	3.863	0.344	8.912
1.16	4.163	7	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.17	4.255	4	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
1.18	4.228	5	19 ภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน	N/A	N/A	N/A
จำนวนข้อคำถามทั้งหมด						18
จำนวนข้อคำถามเฉพาะภารกิจของหน่วยงานที่ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม (N/A)						3
จำนวนคำถามที่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่ม						15
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5						6
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						9
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม น้อยกว่าร้อยละ 5						0
ข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่ม มากกว่าร้อยละ 5 (หน่วยงานจะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข)						0

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการวิเคราะห์ผลการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับหน่วยงาน โดยให้หน่วยงานเน้นการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับข้อความที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากกว่าร้อยละ 5 และ/หรือ ข้อคำถามในแบบสอบถามทุก Version ที่มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด 2 อันดับ ด้วยหลักการดังกล่าว ผู้สำรวจฯ จึงได้จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานนำไปพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติ แสดงไว้ในตารางที่ 3-3

3.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้สำรวจฯ มีข้อสังเกตว่า

1. ผลความพึงพอใจในด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงมีคะแนนที่ไม่สูงมากเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ อาจมีสาเหตุมาจากการที่กรุงเทพมหานครยังไม่ได้นำเทคโนโลยีต่างๆมาประยุกต์ใช้อย่างเพียงพอต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ปัจจุบันมีเทคโนโลยีหลากหลายที่กรุงเทพมหานครทั้งองค์กรหรือระดับหน่วยงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทันที ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครใช้นโยบาย “ไร้กระดาษ” (Paperless) ซึ่งนอกจากจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในด้านการบริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการแล้ว ยังนำไปสู่ความพึงพอใจที่อาจจะเพิ่มมากขึ้นในด้านอื่นๆด้วย เพราะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ลดขั้นตอนการให้บริการ และช่วยอำนวยความสะดวก เช่น
 - ใช้การส่ง Email แทนการรับ/ส่ง หนังสือราชการ แบบใช้กระดาษ
 - นำ Facebook Group หรือ Google Plus มาประยุกต์ใช้ในการทำงานระหว่างหน่วยงาน
 - ใช้ Calendar ในการกำหนดวันเวลาและตอบรับการประชุม
 - ส่งหรือรับรายงานด้วยไฟล์รูปแบบ PDF หรือ Excel แทนรายงานที่เป็นรูปเล่ม
 - ใช้ Google Drive, Dropbox, หรือ Cloud ในการเก็บหรือแบ่งปันข้อมูล
2. คะแนนผลการสำรวจของสำนัก/สำนักงาน/ส่วนราชการในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมไม่สูงเท่าของสำนักงานเขต ผู้สำรวจฯ จึงมีความเห็นว่ากรุงเทพมหานครควรนำหลักการบริการลูกค้าภายใน (Internal Customer Service) มาใช้ ซึ่งเป็นหลักการที่เน้นการบริการลูกค้าภายในเสมือนเป็นลูกค้าภายนอก

ตารางที่ 3-3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับ สำนักงานตรวจสอบภายใน

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จากข้อคำถามที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดในแต่ละประเภทแบบสอบถาม)	ผลการ สำรวจ
U10	1.7	ปรับปรุงรูปแบบเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์	3.837
U10	1.8	คอยอัพเดทข้อมูลในเว็บไซต์ และ สื่อสังคมออนไลน์ อยู่เสมอ	3.864

แบบ สอบถาม	ข้อ คำถาม	แนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เรียงลำดับจากข้อคำถามที่มีผลต่างความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มมากที่สุด)	ผลต่าง (ร้อยละ)
		- ไม่มี -	

ภาคผนวก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน		ร้อยละ		จำนวน		ร้อยละ	
2.1 เพศ	ชาย	98	500	19.600	100	98	500	19.600	100
	หญิง	395		79.000		395		79.000	
	ไม่ระบุ	7		1.400		7		1.400	
2.2 อายุ	น้อยกว่า 18 ปี	0	500	0.000	100	0	500	0.000	100
	18-29 ปี	42		8.400		42		8.400	
	30-39 ปี	154		30.800		154		30.800	
	40-49 ปี	181		36.200		181		36.200	
	50-59 ปี	100		20.000		100		20.000	
	60-69 ปี	5		1.000		5		1.000	
	70 ปี ขึ้นไป	0		0.000		0		0.000	
ไม่ระบุ	18	3.600	18	3.600					
2.3 การ ศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	0	500	0.000	100	0	500	0.000	100
	ประถมศึกษา	0		0.000		0		0.000	
	มัธยมศึกษาตอนต้น	0		0.000		0		0.000	
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	12		2.400		12		2.400	
	ปสว./อนุปริญญา	37		7.400		37		7.400	
	ปริญญาตรี	352		70.400		352		70.400	
	สูงกว่าปริญญาตรี	89		17.800		89		17.800	
ไม่ระบุ	10	2.000	10	2.000					
2.4 อาชีพ	ว่างงาน/อยู่ระหว่างรองาน	0	500	0.000	100	0	500	0.000	100
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0		0.000		0		0.000	
	ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	490		98.000		490		98.000	
	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	10	2.000	10	2.000					
2.5 ฝ่าย หรือ ส่วน ราชการ ที่ติดต่อ	ส่วนตรวจสอบภายใน 1	129	500	25.800	100	129	500	25.800	100
	ส่วนตรวจสอบภายใน 2	132		26.400		132		26.400	
	กลุ่มงานพัฒนางานตรวจสอบภายใน	67		13.400		67		13.400	
	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	129		25.800		129		25.800	
		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	43	8.600	43	8.600					
2.6 ความถี่ ในการ ติดต่อใน 1 ปี	1 ครั้ง	183	500	36.600	100	183	500	36.600	100
	2-5 ครั้ง	245		49.000		245		49.000	
	6-12 ครั้ง	35		7.000		35		7.000	
	มากกว่า 12 ครั้ง	17		3.400		17		3.400	
	ไม่ระบุ	20		4.000		20		4.000	

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ดำเนินการโดย 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 ✓ เพื่อระบุถึงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน	ไม่ เคยใช้ บริการ (N/A)	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
			น้อยที่สุด 1	น้อย 2	ค่อนข้างน้อย 3	ค่อนข้างมาก 4	มาก 5	มากที่สุด 6	
1.17	ข้อเสนอแนะจากภารกิจตรวจสอบและการให้คำปรึกษา ของ สदन. มีประโยชน์ ลดความเสี่ยง ลดข้อผิดพลาด โปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน		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

.....

.....

.....

.....

