

**ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รอบครึ่งปีแรก**

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							4.550	มากที่สุด
1.1 ระยะเวลาการให้บริการ	30	13	3	-	-	46	4.586	มากที่สุด
	65.22	28.26	6.52	-	-	100		
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ	27	16	3	-	-	46	4.522	มากที่สุด
	58.70	34.78	6.52	-	-	100		
1.3 การติดต่อ/ประสานงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์, E-mail, Facebook	28	15	3	-	-	46	4.543	มากที่สุด
	60.87	32.61	6.52	-	-	100		
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							4.486	มาก
2.1 การให้คำแนะนำและตอบซักถาม	23	20	2	1	-	46	4.413	มาก
	50.00	43.48	4.35	2.17	-	100		
2.2 ความสุภาพและเป็นมิตรในการให้บริการ	28	17	1	-	-	46	4.587	มากที่สุด
	60.87	36.96	2.17	-	-	100		
2.3 การเอาใจใส่/กระตือรือร้นในการให้บริการ	22	23	1	-	-	46	4.457	มาก
	47.83	50.00	2.17	-	-	100		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.533	มากที่สุด
3.1 ความสะดวกในการติดต่อและประสานงานกับ หน่วยงาน	24	22	-	-	-	46	4.522	มากที่สุด
	52.17	47.83	-	-	-	100		
3.2 ความสะอาดและเป็นระเบียบภายในสำนักงาน	25	21	-	-	-	46	4.543	มากที่สุด
	54.35	45.65	-	-	-	100		

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. คุณภาพการให้บริการ							4.471	มาก
4.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	24	20	2	-	-	46	4.478	มาก
	52.17	43.48	4.35	-	-	100		
4.2 ความถูกต้องของการให้บริการ	23	21	2	-	-	46	4.457	มาก
	50.00	45.65	4.35	-	-	100		
4.3 ความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมในการปฏิบัติงาน	24	20	2	-	-	46	4.478	มาก
	52.17	43.48	4.35	-	-	100		
5. ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ							4.533	มากที่สุด
5.1 การแจ้งขั้นตอน/ปฏิทินการปฏิบัติงาน	28	17	1	-	-	46	4.587	มากที่สุด
	60.87	36.96	2.17	-	-	100		
5.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ	25	18	3	-	-	46	4.478	มาก
	54.35	39.13	6.52	-	-	100		
6. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน	19	21	6	-	-	46	4.283	มาก
	41.30	45.65	13.04	-	-	100.00		
ค่าเฉลี่ยรวม							4.476	มาก