



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรม (กลุ่มงานเสริมสร้างจริยธรรมและระบบคุณธรรม โทร.๑๑๔๐)

ที่ กท.๐๓๐๖/๗๔๙

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๐

เรื่อง ผลสรุปการสำรวจความคิดเห็นตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน หัวหน้าสำนักงาน ก.ก.

ต้นเรื่อง ส่วนราชการในสังกัดสำนักงาน ก.ก. ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการที่มาติดต่อราชการกับสำนักงาน ก.ก. เพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในส่วนของหลักการมีส่วนร่วม โดยมีกิจกรรมการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามแบบสอบถามความคิดเห็นที่กำหนด แล้วนำเสนอผลการสำรวจให้ผู้บริหารหน่วยงานทราบ รวมทั้งการนำผลสำรวจดังกล่าวไปพิจารณาปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเท็จจริง กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรมได้รวบรวมและสรุปผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจากกองต่างๆ ภายในสำนักงาน ก.ก. จำนวน ๗ กอง จำนวน ๑๒๐ ชุด ปรากฏผลการสำรวจความคิดเห็น ดังนี้

๑. ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ รายละเอียดปรากฏตามแบบสรุปการสำรวจความคิดเห็นที่แนบ

๒. ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มาติดต่อกับส่วนราชการในสังกัดสำนักงาน ก.ก. เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สรุปได้ ดังนี้

๒.๑) เรื่องผู้รับเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ตอบจำนวน ๙๖ ราย ตอบว่า “ทราบว่ามีผู้รับเรื่องร้องเรียน” คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และผู้ตอบจำนวน ๒๔ ราย ตอบว่า “ไม่ทราบว่ามีผู้รับเรื่องร้องเรียน” คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๒.๒) เรื่องช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบที่เหมาะสม พบว่า ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นว่า ช่องทางการร้องเรียนที่เหมาะสม ๓ ลำดับแรก ได้แก่

๑) ศูนย์รับแจ้งทุกข์ (๑๕๕๕) มีจำนวน ๖๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๓

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๓) จดหมาย มีจำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓

๒.๓) เรื่องการพบเห็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.ก. มีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางประพฤติมิชอบ กรณีการกระทำอันเป็นผลประโยชน์ทับซ้อน พบว่า ผู้ตอบจำนวน ๒ ราย ตอบว่า “เคยพบ” คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ ลักษณะพฤติกรรมที่พบ คือ กรณีใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตน และการรับงานส่วนตัวจากภายนอก แล้วส่งผลประโยชน์ที่รับผิดชอบ

๒.๔) เรื่องความพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.ก. พบว่า ผู้ตอบจำนวน ๕๒ คน ตอบว่า “พอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ ผู้ตอบจำนวน ๖๕ คน ตอบว่า “พอใจ” คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ และมีผู้ตอบว่า “ไม่พอใจ” จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐

๓. ส่วนที่ ...

๓. ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ก.ก. สรุปได้ดังนี้

๓.๑ ผลคะแนนรวมเฉลี่ยจากการสำรวจความคิดเห็นต่อการปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารทั้งหมด ๖ ข้อ พบว่า

- ๑) ผลความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ ๑๗.๕๐
- ๒) ผลความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๕๑.๑๑
- ๓) ผลความคิดเห็นอยู่ระดับความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ ๒๘.๖๑
- ๔) ผลความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ร้อยละ ๒.๖๔
- ๕) ผลความคิดเห็นอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ร้อยละ ๐.๑๔

๓.๒ เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับความเห็นด้วย “มากที่สุด” จำนวนมากที่สุด

๓ ลำดับแรก คือ

- ๑) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีผู้ตอบจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๑๗
- ๒) เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุผลพร้อมแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์อย่างชัดเจนในกรณีที่ไม่ได้รับข้อมูล โดยมีผู้ตอบจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐
- ๓) เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลตรงตามความต้องการของท่านและสามารถอธิบายถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้ โดยมีผู้ตอบจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓

๓.๓ เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับความเห็นด้วย “น้อย” จำนวนมากที่สุด

๓ ลำดับแรก คือ

- ๑) เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุผลพร้อมแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์อย่างชัดเจนในกรณีที่ไม่ได้รับข้อมูล โดยมีผู้ตอบจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๖
- ๒) ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจุบัน โดยมีผู้ตอบจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓
- ๓) เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัยมีความพร้อมและเพียงพอต่อการค้นหา โดยมีผู้ตอบจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๓.๔ เรื่องที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับความเห็นด้วย “น้อยที่สุด” จำนวน ๑ เรื่อง คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัยมีความพร้อมและเพียงพอต่อการค้นหา โดยมีผู้ตอบจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓

รายละเอียดผลการสำรวจความคิดเห็นปรากฏตามเอกสารที่แนบ

ข้อพิจารณาและเสนอแนะ กองวินัยและเสริมสร้างจริยธรรมพิจารณาแล้วเห็นควรนำผลการสำรวจความคิดเห็นดังกล่าวไปปรับปรุงต่อการดำเนินการของสำนักงาน ก.ก. เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใสสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑. การติดตั้งกล่อง/ตู้รับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ไม่ทราบว่ามีสำนักงาน ก.ก. มีการติดตั้งกล่อง/ตู้รับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจากข้อเท็จจริงมีการติดตั้งเฉพาะชั้น ๔ บริเวณหน้ากองบริหารทั่วไป จึงเห็นควรติดตั้งกล่อง/ตู้รับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมบริเวณหน้าห้องกองต่างๆ ในสังกัดสำนักงาน ก.ก.

๒. เรื่องการ ...

๒. เรื่องการพบเห็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.ก. มีพฤติกรรมส่อไปในทางประพฤติมิชอบ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ๒ ราย ตอบว่า เคยพบกรณีใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตน และกรณีการรับงานส่วนตัวจากภายนอก แล้วส่งผลเสียต่องานที่รับผิดชอบ จึงขอความร่วมมือให้ทุกกองกำชับเจ้าหน้าที่ในสังกัดทราบ และละเว้นการใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตน และการรับงานส่วนตัวจากภายนอก แล้วส่งผลเสียต่องานที่รับผิดชอบโดยเคร่งครัด

๓. การปรับปรุงระบบการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ก.ก. เห็นว่าภาพรวมของการดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ อยู่ในระดับ “ดี” แต่มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนหนึ่งที่เห็นว่าหัวข้อ “เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุผลพร้อมแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์อย่างชัดเจนในกรณีที่ไม่ได้รับข้อมูล” และหัวข้อ “ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจุบัน” อยู่ในระดับ “น้อย” และเพื่อให้การให้บริการข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นไปตามขั้นตอนของการให้ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการ เห็นควรมอบส่วนราชการในสังกัดปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารในความรับผิดชอบ โดยกำชับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์อย่างชัดเจนตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในกรณีที่ไม่เปิดเผยข้อมูล และชักชวนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเพื่อเพิ่มเติมความรู้ความชำนาญในการให้บริการข้อมูลข่าวสารในความรับผิดชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดสั่งการ ดังนี้

๑. ให้กองบริหารทั่วไปดำเนินการติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริเวณหน้าห้องกองในสังกัดเพิ่มเติม

๒. ให้ทุกกอง กำชับเจ้าหน้าที่ในสังกัดทราบ และละเว้นการใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตน และการรับงานส่วนตัวจากภายนอก แล้วส่งผลเสียต่องานที่รับผิดชอบโดยเคร่งครัด

๓. ให้ทุกกอง กำชับให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์อย่างชัดเจนตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในกรณีที่ไม่เปิดเผยข้อมูล และชักชวนเจ้าหน้าที่ในสังกัดเพื่อเพิ่มเติมความรู้ความชำนาญในการให้บริการข้อมูลข่าวสารในความรับผิดชอบ

(นายโพธิ์พัฒน์ ชูติมาวงศ์)

ผู้อำนวยการกองวิจัยและเสริมสร้างจริยธรรม

สำนักงาน ก.ก.

- เห็นชอบ

- ดำเนินการตามเสนอ



(นายสมภาคย์ สุขอนันต์)

หัวหน้าสำนักงาน ก.ก.

๖ มี.ค.



(นายธรรมรัตน์ มุกมีคำ)

ผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงาน ก.ก.

๕ มี.ค. ๖๐

กลุ่มงานเสริมสร้างฯ



(นายโพธิ์พัฒน์ ชูติมาวงศ์)

ผู้อำนวยการกองวิจัยและเสริมสร้างจริยธรรม

สำนักงาน ก.ก.

- 5 ก. ย. 2560

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

๓. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔. การประกอบอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑๓	๙๔.๑๖
บริษัทเอกชน	๒	๑.๖๗
กิจการส่วนตัว	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ	๕	๔.๑๗

๕. ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
· เป็นผู้มาใช้บริการ / ติดต่อราชการ	๔	๓.๓๓
· เป็นผู้มารับจ้างทำงาน	๓	๒.๕๐
· เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานนี้	๗๙	๖๕.๘๓
· เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ที่มาติดต่อราชการหรือใช้บริการ	๓๓	๒๗.๕๐
· เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจอื่นที่มาติดต่อราชการ	๑	๐.๘๓

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิชอบต่อเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ก.ก.
รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ทราบว่าสำนักงาน ก.ก. มีกล่องหรือตู้รับเรื่องร้องเรียน ฯ

คำตอบ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
ทราบ	๙๖	๘๐.๐๐
ไม่ทราบ	๒๔	๒๐.๐๐
ไม่ระบุ	-	-

๒. ช่องทางการแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่
กรุงเทพมหานครที่เหมาะสมที่สุด

ประเภทของช่องทาง	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
· ตู้รับเรื่องร้องเรียน	๑๖	๑๓.๓๓
· โทรศัพท์/โทรสาร	๑๐	๘.๓๓
· จดหมาย	๑๖	๑๓.๓๓
· เว็บไซต์	๑๔	๑๑.๖๗
· ศูนย์รับแจ้งทุกข์ กทม. (โทร ๑๕๕๕)	๖๔	๕๓.๓๓
· อื่น ๆ	-	-

๓. เคยพบเห็นเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ก. ที่ติดต้อมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตประพฤติดมิชอบ

คำตอบ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
เคยพบ	๒	๑.๖๗
ไม่เคยพบ	๑๑๘	๙๘.๓๓

๔. พฤติกรรมที่ส่อไปทางทุจริตหรือประพฤตินิชอบที่ท่านเคยพบเห็น

ลักษณะพฤติกรรมที่พบ	จำนวนเรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
• พยายามดำเนินการให้เรื่องล่าช้า เพื่อต้องเสียค่าใช้จ่ายพิเศษ	-	-
• แจ้งว่าเรื่องไม่ถูกต้อง หากจะทำให้เรื่องถูกต้อง อาจต้องมีค่าใช้จ่าย	-	-
• เรียกผลประโยชน์จากตำแหน่งหรือปฏิบัติงานตามหน้าที่ เช่น เรียกรับเงิน / สินบน / ของรางวัล	-	-
• ใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตัว	๑	-
• รับงานส่วนตัวจากภายนอก แล้วส่งผลเสียต่องานที่ได้รับผิดชอบ	๑	-
• ผูกขาด / ค้าขาย / รับงาน / สมยอมกับสมัครพรรคพวกของตนเองหรือมีผลประโยชน์ร่วมด้วย	-	-
• ช่วยญาติมิตรให้ได้งานอย่างไม่เป็นธรรม	-	-
• ปิดบังข้อมูลทางราชการเพื่อเรียกผลประโยชน์หรือปิดบังโทษเพื่อประโยชน์แห่งตนหรือพวกพ้อง	-	-
• อื่น ๆ	-	-
รวม	๒	-

๕. ความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ก. ที่ติดต่อ

คำตอบ	จำนวนคน	คิดเป็นร้อยละ
พอใจมาก	๕๒	๔๓.๓๓
พอใจ	๖๕	๕๔.๑๗
ไม่พอใจ	๓	๒.๕๐

ส่วนที่ ๓ การสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการ ลูกจ้าง และผู้ใช้บริการต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน
ด้านข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ก.ก.

รายละเอียดการสำรวจความคิดเห็น มีดังนี้

	หัวข้อ (ประเด็น,เรื่อง)	ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.	ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน เป็นปัจจุบัน	๑๙ คน ๑๕.๘๓	๖๕ คน ๕๕.๑๗	๓๒ คน ๒๖.๖๗	๔ คน ๓.๓๓	-
๒.	ข้อมูลข่าวสารสามารถสืบค้นได้ทาง Internet	๑๘ คน ๑๕.๐๐	๖๘ คน ๕๖.๖๗	๓๒ คน ๒๖.๖๗	๒ คน ๑.๖๗	-
๓.	เครื่องมือ อุปกรณ์ทันสมัยมีความพร้อมและเพียงพอต่อการค้นหา	๘ คน ๖.๖๗	๖๗ คน ๕๕.๘๓	๔๐ คน ๓๓.๓๓	๔ คน ๓.๓๓	๑ คน ๐.๘๓
๔.	มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรอย่างต่อเนื่อง	๒๙ คน ๒๔.๑๗	๕๗ คน ๔๗.๕๐	๓๒ คน ๒๖.๖๗	๒ คน ๑.๖๗	-
๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลตรงตามความต้องการของท่านและสามารถอธิบายถ่ายทอดให้ความเข้าใจได้	๒๕ คน ๒๐.๘๓	๕๘ คน ๔๘.๓๓	๓๕ คน ๒๘.๑๗	๒ คน ๑.๖๗	-
๖.	เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุผลพร้อมแจ้งสิทธิในการอุทธรณ์อย่างชัดเจนในกรณีที่มิได้รับข้อมูล	๒๗ คน ๒๒.๕๐	๕๓ คน ๔๔.๑๗	๓๕ คน ๒๘.๑๗	๕ คน ๔.๑๖	-
	รวม	๑๒๖	๓๖๘	๒๐๖	๑๙	๑
	คะแนนเฉลี่ย	๑๗.๕๐	๕๑.๑๑	๒๘.๖๑	๒.๖๔	๐.๑๔

ข้อเสนอแนะ

๑. ท่านเห็นว่า ข้าราชการ หรือบุคลากรกรุงเทพมหานครควรมีลักษณะหรือค่านิยมที่พึงประสงค์อย่างไร

- นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่
- ขยัน ใฝ่หาความรู้ เพื่อมาพัฒนาองค์กร
- มีความรักในองค์กร
- ยึดถือความถูกต้องเป็นหลัก
- ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบวินัย
- รับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง
- ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เสมอภาค

