



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน

ประจำปีงบประมาณ
2563

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของหน่วยงาน ส่วนกลางในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ ผลงาน หลังจากทีหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้ปรับปรุง และพัฒนาการ ให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการเพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง การให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาล ทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมทั้งบริษัท ห้าง ร้าน และประชาชนที่เป็นผู้รับบริการของหน่วยงานส่วนกลาง ในสังกัดสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุขที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อย่างมากต่อการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อผู้บริหาร เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ในการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และ สามารถส่งมอบบริการที่ดีและมีคุณค่าอย่างต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ	1
รายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจ	3
ภาคผนวก	
- ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
- แบบสอบถาม	20

**รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ จำนวน 2 กระบวนการ ได้แก่ 1. กระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) และ 2. กระบวนการส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ คือ ประชากรหรือผู้รับบริการของแต่ละกระบวนการที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุขส่งมอบให้ คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการสำรวจ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการพัฒนาการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน จำนวน 2 กระบวนการ ดังนี้

1. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)
2. การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวมของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.76 โดยพึงพอใจต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.81 และพึงพอใจต่อการส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.71

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการรายด้าน

1. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.

2. การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สิ่งที่ได้ทำได้ดี คือ การตรวจประเมินผ่านระบบ MITAS ได้มาตรฐานและสามารถตอบโจทย์ด้านความโปร่งใส เพราะสามารถสอบทานซึ่งกันและกันได้

2. โอกาสในการพัฒนา/สร้างนวัตกรรม คือ

2.1 ปรับรายละเอียดในกระบวนการงานส่งเสริมคุณธรรมขององค์กรคุณธรรมต้นแบบให้น้อยลงและพัฒนาโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บรวบรวมรายงาน

2.2 ปรับปรุง/พัฒนาในเรื่องต่างๆ ตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ดังรายละเอียดในเอกสาร

**รายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/
ผลงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ จะนำเสนอผลการสำรวจตามบริการ/กิจกรรม/ผลงานที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุขส่งมอบให้ผู้รับบริการ จำนวน 2 กระบวนงาน ดังนี้

1. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)
2. การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการในแต่ละบริการ/กิจกรรม/ผลงาน คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie & Morgan โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ

- 1.1 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง
- 1.2 โรงพยาบาลศูนย์ทุกแห่ง
- 1.3 โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง
- 1.4 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง
- 1.5 โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง

รวมจำนวนทั้งสิ้น 1849 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ จำนวน 319 คน

2. การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ

- 2.1 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง
- 2.2 โรงพยาบาลศูนย์ทุกแห่ง
- 2.3 โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง
- 2.4 หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนกลาง
- 2.5 ส่วนราชการระดับกรม หน่วยงานของรัฐในกำกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจ

รวมจำนวนทั้งสิ้น 231 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร/ผู้รับบริการ จำนวน 145 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ จะแบ่งประชากร/ผู้รับบริการออกเป็นกลุ่ม ๆ และดำเนินการสุ่มประชากร/ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามให้กาคำตอบ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ เป็นคำถามประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	1
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจมากที่สุด	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะคำนวณดังนี้

1. คำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. คำนวณร้อยละจากค่าเฉลี่ย โดยใช้ $(\text{ค่าเฉลี่ย} \times 100) / 5$
3. ใช้ค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจมาก และความพึงพอใจมากที่สุด โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50
พึงพอใจน้อย	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50
พึงพอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50
พึงพอใจมาก	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50
พึงพอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00

ที่มา : บุญชม ศรีสะอาด. “การแปรผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า”, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ม.ป.ป. : 65-70.

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวม

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวมของ 2 กระบวนงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.76 โดยพึงพอใจสูงสุดคือกระบวนงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.71 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานในภาพรวมของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)	3.8405 (76.81)	มาก
การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ	4.0355 (80.71)	มาก
รวมทุกเรื่อง	3.938 (78.76)	มาก

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงานรายกระบวนงาน

2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.81 โดยพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ. คิดเป็นร้อยละ 80.66 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.90 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.57 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.73 (74.57)	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.	4.03 (80.66)	มาก
ด้านช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.79 (75.88)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.79 (75.90)	มาก
รวมทุกเรื่อง	3.8405 (76.81)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) จำแนกรายด้าน

2.1.1 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.57 โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องคู่มือสำหรับหน่วยรับตรวจมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมาคือเรื่องคู่มือผู้ตรวจประเมินมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 75.67 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดอบรมให้ความรู้ก่อนการประเมิน ITA พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.71 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความเหมาะสมของ ช่วงเวลาในการจัดอบรม ให้ความรู้ก่อนการ ประเมิน ITA	59 (11.50)	243 (47.37)	177 (34.50)	33 (6.43)	1 (0.19)	3.64 (72.71)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
คู่มือสำหรับหน่วยรับ ตรวจมีความชัดเจนใน การอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนการ ดำเนินงาน	83 (16.18)	272 (53.02)	138 (26.90)	20 (3.90)	0 (0.00)	3.81 (76.30)	มาก
ความเชื่อมั่นในการตรวจ ประเมินของผู้ตรวจ ประเมินฯ ระดับจังหวัด และระดับเขต	55 (10.72)	266 (51.85)	167 (32.55)	23 (4.48)	2 (0.39)	3.68 (73.61)	มาก
คู่มือผู้ตรวจประเมินมี ความชัดเจนในการ อธิบายชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการดำเนินงาน	79 (15.40)	268 (52.24)	142 (27.68)	24 (4.68)	0 (0.00)	3.78 (75.67)	มาก
รวมเรื่องกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						3.73 (74.57)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

2.1.2 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สร.

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สร. คิดเป็นร้อยละ 80.66 โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของวิทยากรที่ให้ความรู้เรื่อง ITA คิดเป็นร้อยละ 82.34 รองลงมาคือเรื่องความสุภาพ เป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 81.40 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.91 รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เรื่องเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.							
ความรู้ ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้	103 (20.08)	284 (55.36)	121 (23.59)	5 (0.97)	0 (0.00)	3.95 (78.91)	มาก
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ	122 (23.78)	273 (53.22)	115 (22.42)	2 (0.39)	1 (0.19)	4.00 (80.00)	มาก
ความสุภาพ เป็นกันเอง	138 (26.90)	277 (54.00)	94 (18.32)	4 (0.78)	0 (0.00)	4.07 (81.40)	มาก
ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของ วิทยากรที่ให้ความรู้เรื่อง ITA	155 (30.21)	267 (52.05)	87 (16.96)	4 (0.78)	0 (0.00)	4.12 (82.34)	มาก
รวมเรื่องเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.						4.03 (80.66)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

2.1.3 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อด้านช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 75.88 โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 77.86 รองลงมาคือเรื่องความเพียงพอของช่องทางต่างๆ ในการเข้าถึงบริการ คิดเป็นร้อยละ 76.53 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องระบบ MITAS ตอบสนองความต้องการของหน่วยรับตรวจประเมิน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.26 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เรื่องช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ							
ความสะดวกในการ เข้าถึงบริการจาก ช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ ฯลฯ	95 (18.52)	288 (56.14)	111 (21.64)	18 (3.51)	1 (0.19)	3.89 (77.86)	มาก
ความเพียงพอของ ช่องทางต่างๆ ในการ เข้าถึงบริการ	87 (16.96)	278 (54.19)	124 (24.17)	20 (3.90)	4 (0.78)	3.83 (76.53)	มาก
ระบบ MITAS ตอบสนอง ความต้องการของหน่วย รับตรวจประเมิน	56 (10.92)	260 (50.68)	169 (32.94)	24 (4.68)	4 (0.78)	3.66 (73.26)	มาก
รวมเรื่องช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ						3.79 (75.88)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

2.1.4 ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.90 โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องบริการครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมาคือเรื่องบริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 76.06 สำหรับเรื่องที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เรื่องบริการที่ได้รับคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.20 รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เรื่องคุณภาพการให้บริการ							
บริการที่ได้รับตรงตาม ความต้องการ	66 (12.87)	298 (58.09)	135 (26.32)	10 (1.95)	4 (0.78)	3.80 (76.06)	มาก
บริการที่ได้รับคุ้มค่า คุ้มประโยชน์	65 (12.67)	285 (55.56)	142 (27.68)	17 (3.31)	4 (0.78)	3.76 (75.20)	มาก
บริการเป็นไปตาม กระบวนการ/ขั้นตอนที่ กำหนดไว้	74 (14.42)	287 (55.95)	132 (25.73)	16 (3.12)	4 (0.78)	3.80 (76.02)	มาก
บริการครบถ้วน	71 (13.84)	298 (58.09)	127 (24.76)	12 (2.34)	5 (0.97)	3.81 (76.30)	มาก
รวมเรื่องคุณภาพการให้บริการ						3.79 (75.90)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ

1. เอกสารประกอบการประเมินควรมีรายละเอียดน้อยกว่านี้บางอย่างใช้เอกสารซ้ำไปซ้ำมา นอกจากจะไม่ก่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานแล้วยังถือว่าเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่โดยไม่จำเป็น พร้อมทั้งอธิบายแต่ละหัวข้อให้มีความชัดเจน เข้าใจมากขึ้น

2. "การตรวจประเมินผ่านระบบ MITAS ตอบโจทย์ด้านความโปร่งใส เพราะสามารถสอบทานซึ่งกันและกันได้"

3. ลดการประเมินให้เหลือ 2 ครั้งต่อ 1 ปี

4. พัฒนาระบบ MITAS เนื่องจากยังมีปัญหาในเรื่องการใส่ข้อมูลในระบบ กำหนดหัวข้อให้อัพโหลดไฟล์ชัดเจน

5. ควรจัดอบรมให้ความรู้ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องของระบบ การรายงาน

6. ควรพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะขณะนำเสนอข้อมูลและตรวจประเมิน เกิดการขัดข้อง

7. หากรอบอัตรากำลัง ให้ รพช. ด้วย เอา วิชาชีพ ต่างๆมาทำงานด้านนี้ซึ่ง งานประจำที่ต้องทำ/ พัฒนาก็เยอะอยู่แล้ว

8. จัดสรรอัตรากำลัง ที่มีบทบาทหน้าที่ด้านนี้โดยตรงมาทำงานให้กับ รพช.ด้วย งานล้นมือแล้วจนไม่รู้จะทำอะไรก่อนหลัง เร่งด่วนทุกงาน ซึ่งการขอข้อมูลตามEB. นั้น ทำแล้วผลลัพธ์ แค้ให้ผ่าน แล้วบุคลากรมีความสุขขึ้นเหมือนนโยบาย กระทรวงใหม่ ให้แต่งงานเพิ่มตัวชี้วัดหลักเกณฑ์ เยอะมาก แต่ จนท.ทุกซ์เหมือนเดิม

9. วิทยากรมีความรู้ความเข้าใจ อธิบายได้ชัดเจน และรับฟังปัญหาจากพื้นที่พร้อมปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ"

10. ควรยกเลิกระบบITAกับหน่วยงานเล็กๆให้ไปดำเนินการกับหน่วยงานใหญ่ๆงบประมาณหลายๆล้านบาท

11. เพิ่มเป้าหมายให้ครอบคลุม

- ในช่อง คำอธิบายชี้แจงประกอบหลักฐาน สำหรับผู้ประเมิน และช่องComment ของผู้ประเมิน เล็กเกินไปไม่สามารถพิมพ์และตรวจทานไปพร้อมกันได้ จึงต้องแก้ปัญหาโดยการพิมพ์ไว้ในโปรแกรมอื่นก่อน copy มาวางในช่องดังกล่าว ซึ่งไม่สามารถตรวจทานรูปแบบที่พิมพ์ได้ และ อ่านยากมาก

- ระบบไม่เสถียรมีการหายของข้อมูลที่ทำกรตรวจไปแล้วในช่วงเวลาก่อนปิดระบบ ต้องประสานเจ้าหน้าที่เพื่อทำการตรวจใหม่ ซึ่งมีเวลาจำกัดในการตรวจ ซึ่งอาจเกิดข้อผิดพลาดได้

- เมื่อคะแนนอยู่ในระบบแล้วควรแสดงผลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น แปรผลเป็นกราฟ หรือแผนภูมิได้ ทั้งนี้เพื่อใช้ในการจัดทำข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร"

12. การประเมินมีความเหมาะสมและมีมาตรฐานดีแล้ว

13. ลดการเพิ่มEBและความยุ่งยากในการตอบคำถามตามEB

14. เพิ่มงบประมาณเพื่อให้ทำงานได้คุณภาพ

15. ควรมีการกำหนดโครงการที่จะประเมินให้เหมือนกันแะเลือกโครงการที่มีปัญหากับสุขภาพประชาชนเช่นสามปีนี้เรื่องเบาหวานความดันและเมื่อครบสามปีหากปัญหาสุขภาพนี้ยังอยู่และใช้งบประมาณมากอยู่ก็ทำต่อได้ แต่หากยุทธศาสตร์ระดับประเทศเห็นปัญหาผู้สูงอายุและใช้งบมากก็อาจเปลี่ยนแต่ควรเป็นโครงการเหมือนกัน

16. ความยืดหยุ่นในการประสานงานต้องพัฒนา

17. ผู้ตรวจสอบระดับเขต ขยายค่านิยามเกินกว่าคู่มือที่กำหนด

18. การประเมินตามเอกสารช่วยต่อต้านการทุจริตได้จริงหรือ?? สร้างภาระการทำเอกสาร??

19. ควรบูรณาการร่วมกับ PMQA

20. พัฒนาระบบสารสนเทศให้ดีขึ้นครับ

21. ถ้าส่งmaiไม่ได้ให้นำเอกสารส่งที่สสจ.ก็ได้

22. การเผยแพร่ทุกระดับน้อยมาก

23. เนื้อหาบ้างประเด็นเข้าใจยากต้องทำความเข้าใจ

24. มีความรู้จักกับหน่วยงานนั้นน้อยมาก

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการเรื่อง การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กร คุณธรรมต้นแบบ

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.71 โดยพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ. คิดเป็นร้อยละ 81.87 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.33 สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.34 รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเรื่อง การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ

เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	สรุประดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.92 (78.34)	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.	4.09 (81.87)	มาก
ด้านช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.03 (80.69)	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.07 (81.33)	มาก
รวมทุกเรื่อง	4.0355 (80.71)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

2.2.1 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.34 โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องคู่มือมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 79.13 รองลงมาคือเรื่องความสะดวกในการส่งข้อมูลตามแบบรายงานที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 78.46 รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
คู่มือมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน	88 (22.56)	208 (53.33)	84 (21.54)	9 (2.31)	1 (0.26)	3.96 (79.13)	มาก
ความสะดวกในการส่งข้อมูลตามแบบรายงานที่กำหนด	79 (20.26)	211 (54.10)	92 (23.59)	7 (1.79)	1 (0.26)	3.92 (78.46)	มาก
ความเหมาะสมของจำนวนแบบฟอร์มรายงาน	75 (19.23)	200 (51.28)	105 (26.92)	10 (2.56)	0 (0.00)	3.87 (77.44)	มาก
รวมเรื่องกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						3.92 (78.34)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

2.2.2 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ. คิดเป็นร้อยละ 81.87 โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของวิทยากรที่ให้ความรู้เรื่องส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ และเรื่องความสุภาพ เป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 82.72 รองลงมาคือเรื่องความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.38 รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เรื่องเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.							
ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เช่น	98 (25.13)	216 (55.38)	69 (17.69)	5 (1.28)	2 (0.51)	4.03 (80.67)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้							
ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	105 (26.92)	216 (55.38)	62 (15.90)	5 (1.28)	2 (0.51)	4.07 (81.38)	มาก
ความสุภาพ เป็นกันเอง	117 (30.00)	215 (55.13)	53 (13.59)	4 (1.03)	1 (0.26)	4.14 (82.72)	มาก
ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของ วิทยากรที่ให้ความรู้เรื่อง ส่งเสริมคุณธรรมของ หน่วยงานเป็นองค์กร คุณธรรมต้นแบบ	107 (27.44)	203 (52.05)	71 (18.21)	8 (2.05)	1 (0.26)	4.14 (82.72)	มาก
รวมเรื่องเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สร.						4.09 (81.87)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

2.2.3 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อด้านช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 80.69 โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 80.87 รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เรื่องช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ							
ความสะดวกในการเข้าถึง บริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ ฯลฯ	107 (27.44)	203 (52.05)	71 (18.21)	8 (2.05)	1 (0.26)	4.04 (80.87)	มาก
ความเพียงพอของช่องทาง ต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการ	99 (25.38)	211 (54.10)	72 (18.46)	7 (1.79)	1 (0.26)	4.03 (80.51)	มาก
รวมเรื่องช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ						4.03 (80.69)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

2.2.4 ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 81.33 โดยพึงพอใจสูงสุดในเรื่องบริการครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 81.59 รองลงมาคือเรื่องบริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 81.44 รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เรื่องคุณภาพการให้บริการ							
บริการที่ได้รับตรงตาม ความต้องการ	103 (26.41)	217 (55.64)	67 (17.18)	1 (0.26)	2 (0.51)	4.07 (81.44)	มาก
บริการที่ได้รับคุ้มค่า คุ้ม ประโยชน์	95 (24.36)	230 (58.97)	61 (15.64)	2 (0.51)	2 (0.51)	4.06 (81.23)	มาก

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ (จำนวน (คน), ร้อยละ (%))					ค่าเฉลี่ย	สรุประดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
บริการเป็นไปตาม กระบวนการ/ขั้นตอนที่ กำหนดไว้	97 (24.87)	223 (57.18)	66 (16.92)	2 (0.51)	2 (0.51)	4.05 (81.08)	มาก
บริการครบถ้วน	105 (26.92)	218 (55.90)	62 (15.90)	3 (0.77)	2 (0.51)	4.08 (81.59)	มาก
รวมเรื่องคุณภาพการให้บริการ						4.07 (81.33)	มาก

หมายเหตุ ร้อยละของค่าเฉลี่ยคิดจากเลขทศนิยมมากกว่า 2 ตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรลดขั้นตอนการดำเนินการให้กระชับ เนื่องจากเป็นภาระกอง
2. โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บรวบรวมรายงาน
3. ดีมากที่สุดแล้วค่ะ
4. พัฒนาดีมากขึ้นมา
5. แบบฟอร์มเยอะไม่ได้ช่วยให้ประเทศเราดีมากขึ้นมา
6. งานตลาดนัดคุณธรรม สป. น่าจะจัดพร้อมงานสัมมนาวิชาการด้านคุณธรรมจริยธรรมของ
กระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในวงกว้าง และเป็นการดึงกลุ่มเป้าหมายใน สป. ร่วมงานสัมมนา
ด้วย (ที่ผ่านมา จนท.หน่วยงาน ไม่ได้เข้าร่วมงาน)
7. อยากเห็นแผนประจำปี เพื่อนำมาบันทึก ในการเข้าร่วมทำกิจกรรมกับทางกระทรวง ก่อนการ
จัดส่งแผนภายใน 15 มีนาคม ของแต่ละกรม
8. รอบการรายงานควรเป็น 2 ครั้ง/ปี
9. ในกระบวนการส่งเสริมคุณธรรมขององค์กรคุณธรรมต้นแบบและชมรมจริยธรรม มีรายละเอียดที่
เยอะเกินไป ควรให้มันน้อยลงบ้างควรเน้นให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานมีความสุขเพิ่มขึ้นด้วย
10. อยากให้เผยแพร่ข้อมูลการพัฒนาโรงพยาบาลคุณธรรม ของโรงพยาบาลที่ได้รับการประเมิน
เป็นโรงพยาบาลคุณธรรม ระดับโรงพยาบาลคุณธรรม และโรงพยาบาลคุณธรรมต้นแบบ ให้กับโรงพยาบาล
ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา
11. ดีมากค่ะ แบบประเมินที่ส่ง นำไปใช้เป็นผลงานของชมรมได้เลย
12. การส่งเสริมเป็นสิ่งดีมาก ควรมีกิจกรรมต่อเนื่อง

ภาคผนวก

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 513 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.38) อายุ 45 - 49 ปี (ร้อยละ 21.44) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.67) รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	193	37.62
หญิง	320	62.38
รวม	513	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	11	2.14
25 - 29 ปี	48	9.36
30 - 34 ปี	54	10.53
35 - 39 ปี	54	10.53
40 - 44 ปี	71	13.84
45 - 49 ปี	110	21.44
50 - 54 ปี	88	17.15
55 ปีขึ้นไป	77	15.01
รวม	513	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	6.24
ปริญญาตรี	342	66.67
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	139	27.10
รวม	513	100.00

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องการส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ

พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.69) อายุ 25 - 29 ปี (ร้อยละ 16.92) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.21) รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	87	22.31
หญิง	303	77.69
รวม	390	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	14	3.59
25 - 29 ปี	66	16.92
30 - 34 ปี	53	13.59
35 - 39 ปี	37	9.49
40 - 44 ปี	62	15.90
45 - 49 ปี	55	14.10
50 - 54 ปี	40	10.26
55 ปีขึ้นไป	63	16.15
รวม	390	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	33	8.46
ปริญญาตรี	266	68.21
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	91	23.33
รวม	390	100.00

ชุดที่ 1/2 (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ จากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง
2. โรงพยาบาลศูนย์ทุกแห่ง
3. โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง
4. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง
5. โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง

คำชี้แจง

1. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานกลางที่จัดทำแบบสอบถามฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ในการพัฒนาหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อส่งมอบกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ **ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกนำเสนอเป็นภาพรวม และจะเก็บเป็นความลับอย่างดีที่สุด**

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ

3. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ชุดที่ 1/2 (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ จากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) มากกว่า 25 ปี 2) 25 – 29 ปี 3) 30 – 34 ปี
 4) 35 – 39 ปี 5) 40 – 44 ปี 6) 45 – 49 ปี
 7) 50 – 54 ปี 8) 55 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) ปริญญาโท/ปริญญาเอก

4. หน่วยงาน

- 1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 2) โรงพยาบาลศูนย์
 3) โรงพยาบาลทั่วไป 4) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ
 5) โรงพยาบาลชุมชน

5.สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ

ท่านพึงพอใจต่อกิจกรรม/ผลงาน/บริการเกี่ยวกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA ในเรื่องต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อ	ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ				
		มาก			น้อย	
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดอบรมให้ความรู้ก่อนการประเมิน ITA					
2.	คู่มือสำหรับหน่วยรับตรวจมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน					
3.	ความเชื่อมั่นในการตรวจประเมินของผู้ตรวจประเมินฯ ระดับจังหวัด และระดับเขต					
4.	คู่มือผู้ตรวจประเมินมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน					

ข้อ	ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ				
		มาก			น้อย	
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.						
1.	ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้					
2.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3.	ความสุภาพ เป็นกันเอง					
4.	ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของวิทยากรที่ให้ ความรู้เรื่อง ITA					
ช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ						
1.	ความสะดวกในการเข้าถึงบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ ฯลฯ					
2.	ความเพียงพอของช่องทางต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการ					
3.	ระบบ MITAS ตอบสนองความต้องการของหน่วยรับตรวจประเมิน					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1.	บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2.	บริการที่ได้รับคุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
3.	บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้					
4.	บริการครบถ้วน					
ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา						
.....						
.....						

ชุดที่ 2/2 (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ จากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เรื่อง การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง
2. โรงพยาบาลศูนย์ทุกแห่ง
3. โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง
4. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนกลาง
5. ส่วนราชการระดับกรม หน่วยงานของรัฐในกำกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข องค์การ

มหาชน และรัฐวิสาหกิจ

คำชี้แจง

1. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานกลางที่จัดทำแบบสอบถามฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับจากหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ.2563 โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้ในการพัฒนาหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อส่งมอบกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการ **ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกนำเสนอเป็นภาพรวม และจะเก็บเป็นความลับอย่างดีที่สุด**

2. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ

3. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ชุดที่ 2/2 (ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต)

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ จากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เรื่อง การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) มากกว่า 25 ปี 2) 25 – 29 ปี 3) 30 – 34 ปี
 4) 35 – 39 ปี 5) 40 – 44 ปี 6) 45 – 49 ปี
 7) 50 – 54 ปี 8) 55 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) ปริญญาโท/ปริญญาเอก

4. หน่วยงาน

- 1) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 2) โรงพยาบาลศูนย์
 3) โรงพยาบาลทั่วไป 4) หน่วยงานส่วนกลาง สป.
 5) กรม 6) องค์การมหาชนในกำกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
 7) รัฐวิสาหกิจ ในกำกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

5. สังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของกิจกรรม/ผลงาน/บริการที่ได้รับ

ท่านพึงพอใจต่อกิจกรรม/ผลงาน/บริการ เรื่อง การส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ ในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อ	ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ				
		มาก \longrightarrow น้อย				
		5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.	คู่มือมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน					
2.	ความสะดวกในการส่งข้อมูลตามแบบรายงานที่กำหนด					
3.	ความเหมาะสมของจำนวนแบบฟอร์มรายงาน					

ข้อ	ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ				
		มาก \longrightarrow น้อย				
		5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรของ ศปท.สธ.						
1.	ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้					
2.	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
3.	ความสุภาพ เป็นกันเอง					
4.	ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของวิทยากรที่ให้ ความรู้เรื่องส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงานเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบ					
ช่องทางการสื่อสาร/เทคโนโลยีสารสนเทศ						
1.	ความสะดวกในการเข้าถึงบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ ฯลฯ					
2.	ความเพียงพอของช่องทางต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1.	บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2.	บริการที่ได้รับคุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3.	บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนดไว้					
4.	บริการครบถ้วน					
ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ปรับปรุง/พัฒนา						
.....						
.....						



จัดทำโดย
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



025901964



@KPRMOPH
กพร.สป.



<https://opdc.moph.go.th/>



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข วัน/เดือน/ปี : ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ/กิจกรรม/ผลงาน งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข Link ภายนอก: ไม่มี หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นางสาววิภาวีณี มูลป้อม ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน วันที่ ๒๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (หัวหน้า) วันที่ ๒๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นางสาววิภาวีณี มูลป้อม นักวิเคราะห์นโยบายและแผน วันที่ ๒๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	