

๑. ชื่อโครงการ นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กิจกรรม สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตราขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ลงวันที่ ๑๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ เรื่อง นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ตลอดจนเพื่อให้มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับส่งเสริมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน และสามารถนำไปปฏิบัติและติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อสร้างการยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจและศรัทธา ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ประกอบด้วยนโยบายสำคัญ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม ๒) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๓) ด้านองค์การ และ ๔) ด้านผู้ปฏิบัติงาน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ตระหนักถึงเจตนารมณ์ของนโยบาย ดังกล่าว จึงจัดทำโครงการเพื่อตอบสนองความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลตามนโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิธีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน และเจ้าหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มารับบริการกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด นำผลการสำรวจไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มารับบริการจากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

๓.๒ เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบุคลากรในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ให้เป็นไปด้วยจิตบริการและมีความยิ้มแย้มแจ่มใส

๔. ผลการดำเนินงาน

กลุ่มงานบริหารทั่วไปดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒ กระบวนการ ผ่านทาง Google Forms คือ

๔.๑ กระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง โรงพยาบาลศูนย์ทุกแห่ง โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง

๔.๒ กระบวนการส่งเสริมคุณธรรมขององค์กรคุณธรรมต้นแบบและชมรมจริยธรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง โรงพยาบาลศูนย์ทุกแห่ง โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนราชการระดับกรม หน่วยงานของรัฐในกำกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข องค์กรมหาชน และรัฐวิสาหกิจ

เพื่อให้เป็นไปตามตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มิติภายใน ตัวชี้วัดที่ ๒ ซึ่งกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในฐานะหน่วยงานผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม กระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๓๑๙ คน และกระบวนการส่งเสริมคุณธรรมขององค์กรคุณธรรมต้นแบบและชมรมจริยธรรมจำนวน ๑๔๙ คน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า มีผู้เข้าตอบแบบสอบถามครบตามที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกำหนด ตั้งแต่รอบการประเมิน ๖ เดือนแรก กล่าวคือ เมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เวลา ๑๐.๐๘ น. มีผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จำนวน ๕๑๐ คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามกระบวนการส่งเสริมคุณธรรมขององค์กรคุณธรรมต้นแบบและชมรมจริยธรรม จำนวน ๓๘๙ คน

๕. แนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ / กิจกรรม / ผลงานของหน่วยงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สามารถสรุปได้โดยสังเขป ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒ กระบวนงาน สามารถสรุปได้โดยสังเขป ดังนี้

(๕.๑) กระบวนงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(๕.๑.๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ ๑ ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดอบรมให้ความรู้ก่อนการประเมิน ITA อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๒ คู่มือสำหรับหน่วยตรวจมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๓ ความเชื่อมั่นในการตรวจประเมินของผู้ตรวจประเมิน ฯ ระดับจังหวัดและระดับเขต อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๔ คู่มือผู้ตรวจประเมินมีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงานผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับมาก

(๕.๑.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

ประเด็นที่ ๑ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยได้

ประเด็นที่ ๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

ประเด็นที่ ๓ ความสุภาพ เป็นกันเอง

ประเด็นที่ ๔ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญของวิทยากรที่ให้ความรู้

เรื่อง ITA

(๕.๑.๓) ช่องทางการสื่อสาร / เทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นที่ ๑ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ ฯลฯ

ประเด็นที่ ๒ ความพอเพียงของช่องทางต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการ

ประเด็นที่ ๓ ระบบ MITAS ตอบสนองความต้องการของหน่วยรับตรวจประเมิน

(๕.๑.๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ ๑ บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ

ประเด็นที่ ๒ บริการที่ได้รับคุ้มค่า

ประเด็นที่ ๓ บริการเป็นไปตามกระบวนการ / ขั้นตอนที่กำหนดไว้

ประเด็นที่ ๔ บริการครบถ้วน

(๕.๒) กระบวนงาน ...

(๕.๒) กระบวนการส่งเสริมคุณธรรมขององค์กรคุณธรรมต้นแบบและชมรมจริยธรรม

(๕.๒.๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ ๑ คู่มีอ้อมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๒ ความสะดวกในการส่งข้อมูลตามแบบรายงานที่กำหนด อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๓ ความเหมาะสมของจำนวนแบบฟอร์มรายงาน อยู่ในระดับมาก

(๕.๒.๒) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

ประเด็นที่ ๑ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๒ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๓ ความสุภาพ เป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๔ ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ อยู่ในระดับมาก

(๕.๒.๓) ช่องทางการสื่อสาร / เทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นที่ ๑ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๒ ความพอเพียงของช่องทางต่าง ๆ ในการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมาก

(๕.๒.๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นที่ ๑ บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๒ บริการที่ได้รับคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๓ บริการเป็นไปตามกระบวนการ / ขั้นตอนที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก

ประเด็นที่ ๔ บริการครบถ้วน อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ / กิจกรรม / ผลงานของหน่วยงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกระบวนการ ดังนี้

(๑) กระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(๑.๑) ด้านเนื้อหา

๑.๑ ควรลดการประเมิน MOPH ITA จากเดิมทุกไตรมาสเปลี่ยนเป็นปีละ ๒ ครั้ง

๑.๒ ควรจัดการอบรมให้ความรู้ในเนื้อหาการประเมิน MOPH ITA ในแต่ละปี อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๑.๓ ควรมีเอกสารประกอบการประเมิน MOPH ITA น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

(๑.๒) ด้านวิทยากร

วิทยากรมีความรู้ ความเข้าใจ อธิบายได้ชัดเจน และรับฟังปัญหาจากหน่วยงานเป้าหมาย (พื้นที่) พร้อมปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ

(๑.๓) ด้าน ...

(๑.๓) ด้านระบบ MITAS

(๑) ควรจัดการอบรมการเข้าใช้งานในระบบ MITAS

(๒) ควรพัฒนาระบบ MITAS ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการนำส่งข้อมูล และการตรวจประเมินนั้นเกิดการขัดข้อง

(๑.๔) ความพึงพอใจ

(๑) เป็นระบบการประเมินที่ดี

(๒) การตรวจประเมินผ่านระบบ MITAS ตอบโจทย์ด้านความโปร่งใส เพราะสามารถสอบทานซึ่งกันและกันได้ และสอบทานความมีอยู่จริงของข้อมูล

(๒) กระบวนการส่งเสริมคุณธรรมขององค์กรคุณธรรมต้นแบบและชมรมจริยธรรม

(๒.๑) ขึ้นชมการดำเนินงานองค์กรคุณธรรมในปัจจุบัน รวมถึงประโยชน์จากการดำเนินงานที่สามารถนำไปใช้เป็นผลการดำเนินงานของชมรมจริยธรรมของหน่วยงานได้ และเห็นควรให้ดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

(๒.๒) ต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลพัฒนาโรงพยาบาลคุณธรรมของโรงพยาบาลที่ได้รับการประเมินเป็นโรงพยาบาลคุณธรรม ระดับโรงพยาบาลคุณธรรม และโรงพยาบาลคุณธรรมต้นแบบให้กับโรงพยาบาลต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา

(๒.๓) ควรมีแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมประจำปี งบประมาณในระดับกระทรวงสาธารณสุข เพื่อประโยชน์ในการบันทึกข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรมกับกระทรวงสาธารณสุข ก่อนการรายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรม ประจำปีงบประมาณ ของส่วนราชการระดับกรม ที่จะต้องจัดส่งภายในวันที่ ๑๕ มีนาคม ของทุกปี

(๒.๔) ควรจัดโครงการตลาดนัดคุณธรรม (MOPH Moral Market) ร่วมกันกับโครงการประชุมสัมมนาพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม กระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในวงกว้างและเป็นการดึงกลุ่มเป้าหมายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เข้าร่วมโครงการประชุมสัมมนา ฯ ด้วย

(๒.๕) ควรปรับลดรายละเอียด ขั้นตอน และแบบฟอร์มการดำเนินงานให้น้อยลง และควรใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ในการเก็บรวบรวมรายงาน

(๒.๖) ควรรายงานผลการดำเนินงาน ๒ ครั้ง ต่อปี (สำหรับประเด็นดังกล่าว ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการส่งเสริมคุณธรรมของหน่วยงาน หรือของชมรมจริยธรรมของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ จำนวน ๒ ครั้ง ต่อปี คือ รายงานรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน อยู่แล้ว)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข วัน/เดือน/ปี : ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓ หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินงานโครงการ / แผนปฏิบัติการรองรับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานโครงการ / แผนปฏิบัติการรองรับนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน Link ภายนอก: ไม่มี หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
นางสาววิภาวีณี มูลป้อม ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน วันที่ ๒๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓	นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (หัวหน้า) วันที่ ๒๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นางสาววิภาวีณี มูลป้อม นักวิเคราะห์นโยบายและแผน วันที่ ๒๔ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓	