

ข้อคำถามตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก  
(External Integrity and Transparency Assessment)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

\*\*\*\*\*

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตัวเลือกคำตอบตามการรับรู้ของตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่มีต่อหน่วยงานที่ประเมิน ใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงาน
2. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการสื่อสาร
3. ตัวชี้วัดการปรับปรุงระบบการทำงาน

#### 2.1 วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบวัด EIT

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัด EIT จะมีการจำแนกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง

เป็นบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่จะได้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการกับหน่วยงานได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน โดยหน่วยงานนำช่องทางการเข้าตอบแบบวัด EIT ทางระบบ ITAS ไปเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการของหน่วยงาน และผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อกับภาครัฐจะเข้ามาตอบแบบวัด EIT ด้วยตนเองทางระบบ ITAS

#### จำนวนผู้ตอบแบบวัด EIT ขั้นต่ำ (ส่วนที่ 1)

จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (ส่วนที่ 1) เป็นไปตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด\* เพื่อสร้างมาตรฐานการเก็บข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นผู้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำของแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (ส่วนที่ 1) ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน ขั้นต่ำ 200 ราย

- ส่วนที่ 2 ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล

เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินที่จะมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย คัดเลือก และจัดเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางใดทางหนึ่งหรือได้รับผลกระทบจากการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติหน้าที่ หรือการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

#### จำนวนผู้ตอบแบบวัด EIT ขั้นต่ำ (ส่วนที่ 2)

แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (ส่วนที่ 2) ของกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน ขั้นต่ำ 40 ราย

## 2.2 รายละเอียดตัวชี้วัดและข้อคำถามของแบบวัด EIT

**ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน** เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เป็นไปตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด และจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมถึง พฤติกรรมการถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการให้บริการหรือปฏิบัติหน้าที่

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

ข้อ	คำถาม	ระดับ						หมายเหตุ	
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คะแนน)	ไม่เห็นด้วย (20 คะแนน)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (40 คะแนน)	ค่อนข้างเห็นด้วย (60 คะแนน)	เห็นด้วย (80 คะแนน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (100 คะแนน)	ข้อคำถาม เชิง +	ข้อคำถาม เชิง -
e1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา							✓	

ข้อ	คำถาม	ระดับ						หมายเหตุ	
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คะแนน)	ไม่เห็นด้วย (20 คะแนน)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (40 คะแนน)	ค่อนข้างเห็นด้วย (60 คะแนน)	เห็นด้วย (80 คะแนน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (100 คะแนน)	ข้อคำถาม เชิง +	ข้อคำถาม เชิง -
e2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน							✓	

ข้อ	คำถาม	ระดับ		หมายเหตุ	
		ไม่เคย (100 คะแนน)	เคย (0 คะแนน)	ข้อคำถามเชิง +	ข้อคำถามเชิง -
e3	ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่				✓

**ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร** เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน ในขณะที่เดียวกันหน่วยงานก็จะต้องมีการอธิบายหรือชี้แจงต่อประชาชนได้อย่างชัดเจนด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานก็ควรมีช่องทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถให้คำติชม ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน หรือข้อมูลการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

ข้อ	คำถาม	ระดับ						หมายเหตุ	
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คะแนน)	ไม่เห็นด้วย (20 คะแนน)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (40 คะแนน)	ค่อนข้างเห็นด้วย (60 คะแนน)	เห็นด้วย (80 คะแนน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (100 คะแนน)	ข้อคำถาม เชิง +	ข้อคำถาม เชิง -
e4	หน่วยงานมีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย							✓	

ข้อ	คำถาม	ระดับ						หมายเหตุ	
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คะแนน)	ไม่เห็นด้วย (20 คะแนน)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (40 คะแนน)	ค่อนข้างเห็นด้วย (60 คะแนน)	เห็นด้วย (80 คะแนน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (100 คะแนน)	ข้อคำถาม เชิง +	ข้อคำถาม เชิง -
e5	หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน							✓	

ข้อ	คำถาม	ระดับ						หมายเหตุ	
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คะแนน)	ไม่เห็นด้วย (20 คะแนน)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (40 คะแนน)	ค่อนข้างเห็นด้วย (60 คะแนน)	เห็นด้วย (80 คะแนน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (100 คะแนน)	ข้อคำถาม เชิง +	ข้อคำถาม เชิง -
e6	เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน							✓	

**ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน** เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน ทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และกระบวนการทำงาน ขั้นตอน วิธีการบริการ และการพัฒนาการให้บริการผ่านทางออนไลน์ให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมไปถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้ดีขึ้นและเกิดความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

ข้อ	คำถาม	ระดับ						หมายเหตุ	
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คะแนน)	ไม่เห็นด้วย (20 คะแนน)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (40 คะแนน)	ค่อนข้างเห็นด้วย (60 คะแนน)	เห็นด้วย (80 คะแนน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (100 คะแนน)	ข้อคำถาม เชิง +	ข้อคำถาม เชิง -
e7	หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน							✓	

ข้อ	คำถาม	ระดับ						หมายเหตุ	
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คะแนน)	ไม่เห็นด้วย (20 คะแนน)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (40 คะแนน)	ค่อนข้างเห็นด้วย (60 คะแนน)	เห็นด้วย (80 คะแนน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (100 คะแนน)	ข้อคำถาม เชิง +	ข้อคำถาม เชิง -
e8	หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน							✓	

ข้อ	คำถาม	ระดับ						หมายเหตุ	
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (0 คะแนน)	ไม่เห็นด้วย (20 คะแนน)	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (40 คะแนน)	ค่อนข้างเห็นด้วย (60 คะแนน)	เห็นด้วย (80 คะแนน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (100 คะแนน)	ข้อคำถาม เชิง +	ข้อคำถาม เชิง -
e9	หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ							✓	